



---

# Rapport d'Activités 2017

---

# Table des matières

<b>Fiche d'identité de la structure</b>	2
<b>Introduction</b>	3
<b>1 Présentation et organisation</b>	3
<b>1.1 La Structure Régionale d'Appui</b>	3
1.1.1 Historique	3
1.1.2 Politique	4
1.1.3 Missions	4
1.1.4 Gouvernance	5
1.1.5 Dialogue de gestion	5
1.1.6 Local professionnel	6
1.1.7 Ressources humaines	6
1.1.8 Bilan financier	7
<b>1.2 L'association GRRIFES</b>	9
1.2.1 Statut juridique	9
1.2.2 Missions	9
1.2.3 Activités des instances	9
1.2.4 Adhésion	10
<b>2. Bilan d'activités</b>	12
<b>2.1 Présentation du programme 2017</b>	12
<b>2.2 Bilan du programme 2017</b>	13
2-2-1 Tableau de synthèse des actions et des résultats des indicateurs	13
2.2.2 Fiches d'activité	19
Fiche d'activité 1 : <b>Gestion des Evénements Indésirables Graves Associés aux Soins</b>	19
Fiche d'activité 2 : <b>Production de guides et d'outils</b>	21
Fiche d'activité 3 : <b>Accompagnement de programmes de gestion des Risques</b>	25
Fiche d'activité 4 : <b>Conférences thématiques</b>	27
Fiche d'activité 5 : <b>Collaboration avec les Représentants des Usagers</b>	30
Fiche d'activité 6 : <b>Collaboration avec l'ARS</b>	31
Fiche d'activité 7 : <b>Outils de communication</b>	32
Fiche d'activité 8 : <b>Collaboration avec la FORAP</b>	33
<b>Orientations stratégiques 2018</b>	34
<b>Annexes :</b>	36
<b>Annexe 1 : Programme de travail 2017</b>	36
<b>Annexe 2 : Chiffres clés 2017</b>	40
<b>Annexe 3 - Textes de référence</b>	41

# Fiche d'identité de la structure

## Identité de la Structure

Nom de la structure : **GRRIFES**

Mission opérationnelle : **STARAQS – Structure régionale d'appui d'Ile-de-France**

Siret : **81315862300013**

Code NAF : **9499Z**

---

### LOCALISATION

Siège social : **62, rue Glacière – 75013 Paris**

Antenne opérationnelle : **10, rue de l'Isly – 75008 Paris**

---

### CONTACT STARAQS – STRUCTURE REGIONALE D'APPUI

Tel : 01.40.07.12.40 // Mail : [contact@staraqs.com](mailto:contact@staraqs.com)

**Coordinatrice : Marie-José Stachowiak**

Tel : 06.81.51.50.53 // Mail : [mj-stachowiak@staraqs.com](mailto:mj-stachowiak@staraqs.com)

**Directeur médical : Henri Bonfait**

Tel : 06.08.70.18.14 // Mail : [direction-medicale@staraqs.com](mailto:direction-medicale@staraqs.com)

### CONTACT GRRIFES

**Président : Zied Guerfali**

Tel : 06.07.80.68.05 // Mail : [Zied.Guerfali@auraparis.org](mailto:Zied.Guerfali@auraparis.org)

---

### REFERENTS AGENCE REGIONALE DE SANTE ILE-DE-FRANCE

**Centre d'analyse de risques : Marie-José Moquet**

Tel : 01 44 02 07 08 // [marie-jose.moquet@ars.sante.fr](mailto:marie-jose.moquet@ars.sante.fr)

**Direction de la qualité, de la sécurité et de la protection des populations : Sandrine Buscail**

Tel: 01.44.02.07.40 // Mail : [sandrine.BUSCAIL@ars.sante.fr](mailto:sandrine.BUSCAIL@ars.sante.fr)

# Introduction

Le rapport d'activités est présenté annuellement conformément à l'article Art. R. 1413-78 du Décret n° 2016-1606 du 25 novembre 2016, qui stipule la rédaction d'un rapport annuel avant le 31 mars de l'année civile suivante avec remise à l'ARS et à la Haute Autorité de santé. Ce rapport est rendu public sur le site de l'ARS.

Ce présent rapport a pour objet de présenter d'une part l'organisation de la structure régionale d'appui à la qualité et à la sécurité des patients, nommée STARAQS pour la région d'Ile-de-France, et d'autre part le bilan du programme 2017 défini avec l'ARS en faisant un focus sur quelques activités phares de la structure.

Ce rapport est destiné à l'ARS, aux membres du GRRIFES, association porteuse juridiquement de la STARAQS et mis en ligne sur le site internet de la STARAQS.

## 1 Présentation et organisation

### 1.1 La Structure Régionale d'Appui

#### 1.1.1 Historique

La STARAQS, structure régionale d'appui à la qualité et à la sécurité des patients de l'Île-de-France, a été créée, suite à un appel à candidature lancé par l'ARS en décembre 2014 dans l'attente du décret portant sur la création des structures d'appui dans chaque région de France. Le GRRIFES, association à but non lucratif est la structure juridique porteuse de la STARAQS.

- L'année 2015 a été consacrée à la préfiguration de la STARAQS, celle-ci s'est faite accompagnée par l'AP HP dans sa conception et sa création.
- L'année 2016 a été une année de lancement pour la STARAQS marquée par quelques points particuliers :
  - Le recrutement d'une équipe composée de deux médecins à temps partiel, d'une coordinatrice temps plein et d'une chargée de projet temps plein,
  - L'engagement d'un travail de collaboration avec le département qualité de l'ARS,
  - Le début d'une activité essentiellement marquée par « se faire connaître et reconnaître » sur le territoire francilien au niveau des trois secteurs sanitaire, ville et médico-social,
  - Le lancement de travaux s'appuyant sur les professionnels de santé du réseau GRRIFES dans le prolongement de l'activité habituelle du réseau,
  - L'adhésion à la FORAP (Fédération des structures régionales d'appui) dans le but d'intégrer le réseau des SRA déjà installé depuis 10 ans.
- L'année 2017 a été une année opérationnelle marquée par le lancement des appuis méthodologiques des Evénements indésirables Graves Associés aux Soins (EIGS) dans le cadre du décret du 25 novembre 2016. Cette activité a été une opportunité de valoriser l'expertise de la STARAQS auprès de l'ARS permettant d'engager ainsi des projets de collaboration.

## 1.1.2 Politique

Les orientations stratégiques de la STARAQS s'appuient sur :

- La politique nationale d'amélioration de la qualité de la sécurité des patients,
- Le projet régional de santé de l'Ile de France,
- La politique du GRRIFES.

La politique de la STARAQS vise à développer la culture qualité - sécurité au sein des trois secteurs sanitaire, ville et médico-social dans une approche territoriale et de proximité.

Le choix a été fait de :

- Développer un partenariat avec l'ARS dans une démarche de confiance et de transparence que ce soit avec le Centre d'Analyse des Risques et les délégations départementales pour les EIGS, et les directions métiers pour des projets transversaux,
- S'appuyer sur les compétences des professionnels du réseau de gestionnaires de risques d'Ile de France (le GRRIFES) et de contribuer à son développement,
- Engager une collaboration forte avec les représentants des usagers,
- Adhérer à la FORAP dans une démarche de représentation nationale auprès du ministère et de la HAS,
- Renforcer le positionnement de la STARAQS par une stratégie de communication basée sur le digital (site internet, newsletter, réseaux sociaux).

La mise en œuvre de la politique de la STARAQS repose sur des moyens alloués par subvention de l'ARS -IDF. Elle offre gratuitement et sans adhésion, ses prestations à tous les établissements sanitaires et médico-sociaux et au secteur ambulatoire de la région.

## 1.1.3 Missions

Les missions de la STARAQS s'exercent en référence au Décret n° 2016-1606 du 25 novembre 2016 :

- Aider les professionnels de santé concernés à analyser les déclarations des événements indésirables graves mentionnés à l'article R. 1413-67 et contribuer ainsi à éclairer le directeur général de l'agence régionale de santé sur les conclusions à en tirer,
- Apporter une expertise médicale, technique et scientifique aux établissements de santé, aux établissements ou services médico-sociaux et à tout professionnel de santé quel que soit son lieu et mode d'exercice.

Cet apport se traduit par :

- Un soutien méthodologique :
  - Pour la promotion de la déclaration, la gestion et l'analyse des causes immédiates et des causes profondes des événements indésirables graves associés à des soins mentionnés à l'article R. 1413-67
  - Pour la mise en place de plans d'actions comprenant les actions correctives et leur évaluation
- La définition et à la mise en œuvre, dans les structures de soins ambulatoires, les établissements de santé, les établissements ou services médico-sociaux, d'un programme de gestion des risques associés aux soins,

- L'apport d'une expertise en vue d'améliorer la qualité des soins et la sécurité des patients et de prévenir la survenue des événements indésirables associés à des soins, tout au long du parcours de la prise en charge du patient,
- L'organisation de formations et d'informations sur la qualité des soins et la sécurité des patients,
- La participation à des recherches dans le domaine de l'organisation des soins en vue d'optimiser la qualité des soins et la sécurité des patients.

La STARAQS a également des missions complémentaires qui lui sont confiées par l'ARS, dans le cadre du projet régional de santé. Ces missions sont déclinées dans le programme 2017. Elles portent sur des thématiques telles que l'appui à la certification, l'identitovigilance, les appels à projets relatifs à la qualité et à la sécurité....

Pour conduire ses missions, la STARAQS travaille en collaboration avec les autres structures régionales d'appui (OMEDIT et Cpias) et les vigilances ainsi qu'avec les directions fonctionnelles et les délégations départementales de l'ARS.

### **1.1.4 Gouvernance**

La STARAQS est gérée par une association loi 1901 le GRRIFES, dotée d'une personnalité morale composée de membres représentant tous les secteurs de la santé (établissements de santé publics et privés, structures médico-sociales, ambulatoires), d'un conseil d'administration représentant les membres dans une organisation en collège par type de secteurs et d'établissements, d'un bureau avec un président, un secrétaire et un trésorier.

Une convention d'objectifs et de moyens a été signée fin 2016 entre l'ARS et le GRRIFES pour la mise en œuvre du programme 2017 de la STARAQS.

### **1.1.5 Dialogue de gestion**

Des réunions trimestrielles entre l'ARS et la STARAQS, à la demande de l'ARS, financeur de la SRA ont été institués début 2016 sous la forme de réunions dites de dialogue de gestion.

Ce dialogue de gestion a permis aux co-contractants de s'entendre sur la déclinaison des objectifs, des moyens et des modes de pilotage. Il a pour objectif de faire le point régulier sur le mode de fonctionnement et le stade d'avancement du programme de travail et de s'attacher à identifier les leviers d'actions.

Un principe a été acté en 2017 par l'ARS d'ouvrir ces réunions aux membres du COSTRAT, leur permettant de participer activement à ce dialogue de gestion.

Fin 2017, la décision a été prise par l'ARS de présenter le programme 2018 selon 3 axes : expertise, information/formation, outils.

## Synthèse des réunions organisées en 2017

Dialogue de gestion	Sujets abordés et documents fournis
<b>15 mars 2017</b>	- Bilan d'étape : activités/finances/ressources humaines
<b>3 juin 2017</b>	- Bilan d'étape : activités/finances/ressources humaines - Ouverture de la plate-forme de signalement des EI GS/procédure de prise en charge avec CAR - Point sur les indicateurs
<b>21 septembre 2017</b>	- Bilan d'étape 2017 : activités/finances/ressources humaines - Semaine de sécurité 2017 - Présentation MediaStaraqs - Présentation du bilan budgétaire 2018 prévisionnel - Validation du budget qui sera versé en deux temps 80% et 20% après analyse des indicateurs - Elaboration du programme 2018 à valider par le COSTRAT

### 1.1.6 Local professionnel

La STARAQS est installée dans des locaux professionnels situés 10 rue de l'Isly dans le 8<sup>e</sup> arrondissement à côté de la Gare Saint-Lazare.

La location s'est faite en 2 temps :

- Un premier lot au 23 décembre 2016,
- Un deuxième lot au 1<sup>er</sup> mars 2017.

Le loyer total est de 25 000 € par an TTC charges comprises.

Les locaux sont constitués d'une entrée (pouvant servir de bureau), de deux bureaux et d'une salle de réunion de douze places.

Le mobilier et le matériel informatique ont été achetés lors de l'installation (mobilier bureautique et poste informatique pour chaque professionnel).

L'installation dans ces locaux au centre de Paris lui confère une autonomie dans un lieu propice aux réunions.

### 1.1.7 Ressources humaines

L'équipe est composée :

- D'une coordinatrice, salariée à temps plein qui assure la responsabilité des actions du secteur sanitaire,
- D'une chargée de projet gestion des risques pour les établissements médico-sociaux et les soins en ville, salariée à temps plein,
- D'un directeur médical, à temps partiel, avec un contrat de prestataire,
- D'une assistante gestionnaire, recrutée sous forme de prestations de services pour une durée de 8 heures par semaine.

Problématique rencontrée :

La chargée gestion des risques en médico-social été arrêtée pour raison médicale à partir du 25 août 2017 et n'a pas repris son activité en 2017.

La prolongation répétitive de son arrêt travail ne permettait plus à la STARAQS d'assurer sa charge de travail et ses activités programmées. Une réflexion entre l'équipe opérationnelle et le président du GRRIFES s'est engagée afin de trouver une solution à cette problématique. Une procédure de licenciement a été mise en route avec l'appui d'un avocat en droit social.

Mois (2017)	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
Directeur médical	Chargé de missions											
Coordinatrice et gestionnaire de risques des ETS	Temps plein											
Gestionnaire des risques pour les ESSMS et les soins en ville	Temps plein								en arrêt maladie à partir du 25 août			
Assistante administrative	8 h par semaine											

### 1.1.8 Bilan financier

Un point financier est présenté lors de chaque réunion du dialogue de gestion.

L'association GRRIFES dispose :

- D'un trésorier : Dr Henri BONFAIT,
- D'un expert-comptable : Mr Vincent TOURTIER,
- D'un commissaire aux comptes : Mr Patrick FLEYTOUX.

La subvention ARS 2016 pour le programme 2017 a été fixée à 200 000 €, 80 % versés à la signature de la convention en décembre 2016 et 20 % (40 000 €) en octobre 2017.

La subvention ARS 2017 pour le programme 2018 a été fixé à 460 000 € dont 80 % (368 000€) versés à la signature de la convention en décembre 2017.

La principale dépense concerne les ressources humaines salariées et les prestations (assistante gestionnaire et accompagnement médical) auquel s'ajoutent pour l'année 2017 les loyers et les investissements pour le mobilier et l'informatique.

Le budget prévisionnel est fixé à environ 300 000 € comprenant les charges complètes de la location des locaux, des ressources et un budget communication estimé à 12 000 € pour développer la partie communication qui reste le point faible du développement de la STARAQS pour 2016. Le budget 2017 est présenté équilibré en utilisant le reliquat de l'année précédente.

Les recettes 2017, le bilan financier pour l'année 2017 et le budget prévisionnel 2018 sont présentés dans les tableaux ci-dessous. Ils seront présentés au conseil d'administration de l'association GRRIFES et en assemblée générale pour validation en 2018.

Un rapport du commissaire aux comptes sur les comptes annuels pour l'exercice clos le 31 décembre 2017 été fourni à l'association.

	Compte de chèques 0081500010116948	Solde au 31/12/2017	423 193 €
	Catégorie opération	Libelle opération	Montant opération
02/01/2017	SOLDE ARS 2015	VIR SEPA RECU /FRM ARS ILE DE FRANCE	20 000 €
27/10/2017	SOLDE ARS 2016	VIR SEPA RECU /FRM ARS ILE DE FRANCE	40 000 €
08/12/2017	SUBVENTION ARS 2017	VIR SEPA RECU /FRM ARS ILE DE FRANCE	368 000 €
	<b>TOTAL</b>		<b>428 000 €</b>



## Bilan financier 2017

### DETAIL COMPTE DE RESULTAT

	Exercice N 31/12/2017	Exercice N-1 31/12/2016
<b>TOTAL PRODUITS</b>	439 432	160 024
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	273 082	194 795
<b>SOLDE INTERMEDIAIRE</b>	166 350	34 770-
REPORT DES RESSOURCES NON UTILISEES DES EXERCICES ANTERIEURS 78940000 Report ressources ant. nomifi	261 650	194 770
ENGAGEMENTS A REALISER SUR RESSOURCES AFFECTEES 68940000 Engags à réaliser s/subv attr	428 000	160 000
	428 000	160 000

## PREVISIONNEL 2018



2017	REEL 2017	PREV 2018	PREV 2018		
206400	-162986	296 695	120 365	RH Salarité	SALAIRE BRUT professionnels 2 FTP
	-23112		62 160	RH CHARGES	charges sociales salariales 52%
	-14160		49 770 +	RH salarité	charges direction médicale salarié 2/3
			50 400 +	RH	RH prestataire( salarié 2 j/j)
			14 000	RH prestataire	assistante gestionnaire 8h/semaine
	-7941,58		5 400 +		assurances pro
12120	-3000	12720	3 000	gestion compta	expert-comptable
	-540,8		3 600		expert-comptable AG
1800		2400	720	Frais financier	CAC
2400	-2214,17	3600	2 400	transport	banque frais
3300	-1331,6	3300	3 600	relationnel	deplacement
4000	-13719,6	4000	1 500	bureautique	réunion /frais,formation
	-1800	4000	1 800	Reseau	logiciel
		25000	4 000	Informatique/plateforme	bureautique /papeterie /logiciel
30000	-13310,68		25 000 +		forap
12000				immo loyer	
29820	-24717,6	31260	1 800		menage
			25 200	LOCAL PRO	loyer
			960		udf
			1 500		taxe habitation
			1 800		charges habitation immeuble
2100	-7744,09	2100	240	COMMUNICATION	4G
			720		business brobox
			420		box pro
			720		Site web Google
8400		42000	42 000 +		Budget com
<b>312340</b>	<b>-276578</b>	<b>423075</b>	<b>423 075</b>	<b>TOTAL</b>	

## 1.2 L'association GRRIFES

### 1.2.1 Statut juridique

L'association GRRIFES, association loi 1901, est la structure juridique gestionnaire de la STARAQS. Son règlement intérieur a été validé en décembre 2016 (association loi 1901 recevant des subventions de l'État). Un nouveau président a été nommé officiellement à l'assemblée générale du 23 février 2017 suite à la démission du précédent pour maladie fin 2016.

### 1.2.2 Missions

Pour être en conformité avec le périmètre d'activité de la structure régionale d'appui, de nouveaux statuts ont été validés lors du CA de juin 2017. Les missions de l'association ont été élargies aux 3 secteurs de prise en charge (sanitaire, médico-social, ambulatoire).

L'association a pour missions de renforcer les actions pour améliorer la qualité et la sécurité des prises en charge à travers :

- Structuration et développement de la gestion des risques auprès des établissements, autres structures et professionnels,
- Elaboration d'outils, de méthode et de guide de bonnes pratiques,
- Réunion de partage d'expérience,
- Accompagnement à la demande de gestion d'événement indésirable grave (EIG),
- Evaluation des besoins et des attentes,
- Mise en place d'une réflexion et de propositions d'animation du réseau sur des thématiques régionales.

### 1.2.3 Activités des instances

Le bureau de l'association s'est réuni en moyenne 2 fois par trimestre.

Un commissaire aux comptes et un expert-comptable assurent avec l'aide du trésorier de l'association la bonne gestion financière et réglementaire de l'association.

En 2017, l'Assistance Publique des Hôpitaux de Paris (APHP) a intégré le conseil d'administration de l'association au niveau du collège numéro un dédié aux centres hospitaliers universitaires.

- **Assemblée générale du 23 février 2017 :**
  - Nomination du nouveau président Mr Zied GUERFALI directeur qualité et risque de l'Aura association,
  - Elections après avis du conseil d'administration de nouveaux membres complétant les postes vacants au conseil d'administration,
  - Sollicitation aux nouveaux membres de participer au bureau de l'association.
- Un **conseil d'administration** a eu lieu le 31 mai 2017 pour délibérer et valider l'ordre du jour suivant :
  - Présentation du rapport moral 2016,
  - Présentation des nouveaux membres du CA,
  - Nomination des membres du bureau,

- Nomination du Président en remplacement du président démissionnaire (vote),
  - Présentation des comptes annuels de l'exercice clos le 31 décembre 2016 et arrêté des comptes par le Conseil d'administration (vote),
  - Présentation du budget prévisionnel 2017,
  - Point d'étape sur le programme du GRRIFES,
  - Point d'étape sur le programme de la STARAQS,
  - Présentation des objectifs 2017-2018,
  - Conventions réglementées, (renouvellement du contrat de prestation de service du coordonnateur médical de la STARAQS) (vote),
  - Préparation du texte des résolutions présentées à l'assemblée générale du 22 juin 2017,
  - Règlement intérieur (vote).
- **L'assemblée générale du 22 juin 2017** s'est réunie pour délibérer et valider l'ordre du jour suivant :
- Rapport moral,
  - Évolution financière : approbation du rapport du conseil d'administration sur la gestion de l'association et sur sa situation morale et financière pour l'exercice clos le 31 décembre 2016,
  - Convention règlementée : approbation sur la convention règlementée passée entre l'association et l'un de ses dirigeants,
  - Rapport budgétaire : approbation des comptes annuels de l'exercice clos le 31 décembre 2016,
  - Programme 2016-2017-2018 : approbation du programme d'activité de l'association pour l'exercice en cours.

Une assemblée générale aura lieu au mois de juin 2018 pour valider les comptes de l'année 2017 après préparation des comptes par l'expert-comptable et validation par le commissaire aux comptes.

### 1.2.4 Adhésion

A la demande de l'ARS, l'adhésion à l'association GRRIFES reste gratuite.

Elle est ouverte aux établissements de santé, aux établissements médico-sociaux et aux professionnels libéraux et à titre individuel.

Chaque structure ayant une personnalité morale peut être représentée soit par son directeur (ou président), soit par un professionnel délégué désigné dans le bulletin d'adhésion. Seuls les membres ayant droit de vote à l'assemblée générale peuvent siéger au conseil d'administration et au bureau de l'association.

#### Bilan des adhésions 2017

Participants	Nombre	Commentaires
--------------	--------	--------------

Professionnels inscrits	275	
Directeurs de structure	95	

par secteur d'activité		
MCO	23	GHEF, Percy, CHIC, Poissy-Saint Germain, ...
SSR	22	
Santé mentale	14	Pole Neurosciences Sainte Anne, ...
EHPAD	11	Korian, ...
Handicap	4	CESAP, ...

Par collège		
1- Universitaire	1	APHP
2- établissements de santé public et militaire	32	Présence dans tous les départements
3- établissement privé à but lucratif	22	RAMSAY, Pole Sante Meudon, ...
4- ESPIC	22	Saint Joseph, IMM, Gustave Roussy, Diaconesses la Croix saint Simon, Fondation Cognac Jay, ..
5- Medico social	13	Korian, SOS, ...
6- Secteur ambulatoire	1	HAD
7- Autres	4	APF, Santé Service, BTP, ...

## 2. Bilan d'activités

### 2.1 Présentation du programme 2017

La conception du programme 2017 s'est faite sous la coordination de Sandrine Buscail, Responsable du département de la coordination des vigilances et d'appui - Direction de la Qualité, sécurité et protection des populations.

Le programme a été conçu en 10 axes qui se déploient en synergie. Chaque axe se décline en actions. Pour chacune des actions sont précisés :

- Les partenaires pouvant apporter un appui à l'action (ARS, autres structures, professionnels ...),
- Les secteurs d'activités,
- Les dates de début et de fin prévisionnelles,
- Les indicateurs de processus ou de résultats,
- Une colonne « stade d'avancement » permettant de suivre le déroulement du programme avec des codes couleur.

Le programme 2017 a été validé à la réunion du COSTRAT du 14 décembre 2016. Il est annexé à la convention de novembre 2016.

#### Les 10 axes du programme 2017

- 1 - Développer la culture du signalement
- 2 - Appui à la gestion des événements indésirables graves associés aux soins
- 3 - Appui méthodologique à la mise en œuvre de démarches à priori de gestion des risques
- 4 - Promotion et développement des REX dans les structures
- 5 - Soutien méthodologique à la définition et à la mise en œuvre de démarches de gestion des risques
- 6 - Appui aux démarches de certification
- 7 - Participation à des actions d'information/communication
- 8 - Participation à des actions de formation
- 9 - Développement de l'appui à la gestion des risques au sein d'un territoire
- 10 - Promotion et participation aux projets et sollicitations de l'ARS

## 2.2 Bilan du programme 2017

### 2-2-1 Tableau de synthèse des actions et des résultats des indicateurs

Actions ARS	Secteurs concernés	Intitulés Actions ARS Actions Starags	Partenaires	Daté début	Échéance	Stade d'avancement	Indicateurs
<b>M1 – Culture du signalement</b>	ES / MS	Sensibilisation des professionnels	ARS		avr-17	Terminé	Colloque EIG /- portail national - REX - Starags
	ES	Sensibilisation des professionnels aux EIGS	Réseau Référents GR		juil-05	Terminé	Plénières trimestrielles du GRRIFFES : - portail - textes réglementaires (décret décembre 2016) -guide EIGS
	Ville	Action de sensibilisation / réseau périnat	Réseau périnat paris			Terminé	Préparation à une RMM avec le bureau du RSPP
	MS	Action de sensibilisation auprès des professionnels	APF		29/03/17	Terminé	Nbre de professionnels sensibilisés : 10 ( resp de l'offre de service, resp qualité, juriste)
	MS	Action de sensibilisation auprès des professionnels	URIOPSS			Terminé	- Réunion plénière 1 - En réunion de GT 3
	MS	Action de sensibilisation auprès des professionnels	Groupe SOS Jeunesse		19/06/17	Terminé	Nbre de professionnels sensibilisés : 10 (directeurs d'établissements, responsable qualité, DGA)
<b>MI 2 - Appui à la gestion des EIGAS</b>	3 secteurs	Apport d'une expertise à la demande		janv-17	déc-17	Terminé	17 appuis réalisés dont 13 demandes via le portail, 3 demandes directes et 1 demande d'une DD
	ES	Guide gestion EIGS		juin-16	déc-17	Terminé	En cours de relecture Mise à disposition du guide après validation en novembre
	ES	Ateliers de formation à la gestion des EIGS		janv-17	déc-17	Terminé	Nombre ateliers et formés - HAD : 20 personnes - RSPP 20 personnes - IMM : 15 personnes - Almayiva 20 personnes
	Etudiants master management en santé	Ateliers de formation à la gestion des EIGS	Université		juin-17	Terminé	Nbre de professionnels de santé en formation continue : 40
	Référents EIGS des DD	Formation à l'analyse approfondie des causes des EIGS	CAR et HAS	sept-17	sept-17	Terminé	40 professionnels formés
	ES	Grille analyse ciblée suicide	CAR	oct-17		En préparation	En attente date de réunion par le CAR - Reporté en 2018
	SMS	Grille analyse ciblée fausse route	CAR	sept-17		En préparation	En attente date de réunion par le CAR - Reporté en 2018

	ES SMS	Définition et mise en place expérimentale des modalités de collaboration STARAQS - CAR dans le cadre du circuit EIGS / portail	CAR	mars-17	déc-17	<b>Terminé</b>	Procédure rédigée en mars 2017 conjointement et mise en place tout au long de l'année 2017 - Information large lors de toutes les interventions notamment lors de la conférence régionale du 21 avril Bilan de l'année fait et présenté au CAR et aux DD en février 2018. La procédure est validée.
<b>MI 3 - Appui méthodologique démarche a priori des risques</b>	Ville	Visite de risques en centres de santé	OMEDIT CPIAS FNCS	sept-16	dec-17	<b>En cours</b>	Elaboration avec la participation de la Fédération Nationales des Centres de Santé par des groupes de travail de grilles d'auto évaluation qualité/sécurité des structures sur trois thématiques risques infectieux (Cpias) circuit du médicament (OMEDIT) risques généraux (STARAQS) Finalisation des grilles et envoi des grilles aux établissements testeurs volontaires.
	SMS	Cartographie des risques	GRRIFES	mai-16	dec-17	<b>En cours</b>	Démarche engagée mais non finalisée compte tenu de l'arrêt maladie du chargé de projet, sera relancée en 2018 avec un nouveau chargé de projet
	ES	Cartographie des risques infectieux	GRRIFES CPIAS	oct-16	juil-17	<b>Terminé</b>	Cartographie des risques et guide d'utilisation terminés et validés Support informatisé intégrant un compte qualité réalisé par un prestataire. Présentation aux journées CEPIAS de juin et au Grrifes en déc. Préparation de l'Atelier de formation prévu en février 2018
<b>MI 4 - Promotion et développement des REX dans les structures</b>	SMS	Guide sur le REX	GT GRRIFES	juin-16	déc-17	<b>En cours</b>	Démarche engagée mais non finalisée compte tenu de l'arrêt maladie du chargé de projet, sera relancée en 2018 avec un nouveau chargé de projet
	ES	Organisation de présentation de REX -HAD	Réf ARS HAD	janv-17	déc. 17	<b>Terminé</b>	Nbre de REX présentés : 2
	ES	Accompagnement méthodologique / démarche REX -HAD	Réf ARS HAD	mars-17	déc-17	<b>Terminé</b>	Nbre de structures accompagnées : 13
	Réseau ville hôpital	Déploiement des RMM au sein du RSPP	RSPP	janv-17	juin-17	<b>Terminé</b>	Formalisation d'un RMM ville hôpital Formation des 16 membres du CoPIL : Avril 2017
<b>MI 5 - Appui à la certification</b>	ES	Elaboration d'une grille de maturité PDCA des structures en collaboration avec le CAR			févr-17	<b>Terminé</b>	Production de l'outil communiqué à l'ARS

	ES	Accompagnement et appui méthodologique aux ES visés par une décision péjorative de certification en vue de les aider à lever leurs réserves ou recommandations					En attente décision ARS
	ES	Production d'une lettre de sortie	GRRIFES - HAS - Prés CISS - Représentant ARS	sept-16	mars-17	Terminé	Diffusion régionale faite envoyée au Ministère à leur demande
	RU	Formation à la certification : rôle des RU	(CISS) URAASS		déc-17	Terminé	Nombres de personnes formées : 18 représentants des usagers
<b>MI 6 - Soutien méthodologique à la définition et à la mise en œuvre de démarches de gestion des risques</b>	SMS	Accompagnement du groupe SOS		janv-17	juin-17	Terminé	Formation EIGS / Signalement COPRA (comité pilotage qualité risques, 9 professionnels directeur Qualité) du groupe SOS 05 janv17 Participation aux travaux du Comité de Pilotage Qualité SOS Paris 4 réunions 2017 (MS)
	SMS	Collaboration l'URIOPSS - participation aux GT		mars-17		Terminé	GT Serafin-PH : production d'un document facilitant la mise en œuvre de la grille séraphin et d'un diaporama informatif
	SMS	Activité de conseil / GT	UNA	janv-17		Terminé	
	SMS	Activité de conseil /direction qualité	KORIAN		mai-17	Terminé	
	SMS	Activité de conseil /direction qualité	APF		fev-17	Terminé	Appui méthodologique à la procédure de gestion des EIGS et du dispositif interne
	ES	Soutien méthodologique : accompagnement méthodologique des opérateurs HAD	Référents HAD de l'ARS avec la collaboration OMEDIT+ pharmacien inspecteur de l'ARS	mars-17	dec-17	Terminé	Projet mis en œuvre tout au long de l'année 2017 s'appuyant sur la collaboration STARAQS / ARS, à destination des responsables qualité et directeurs des soins des 13 opérateurs HAD d'IDF - 3 séminaires réalisés - Bilan très positif avec une demande des participants à mettre en place sur 2018 un GT piloté par la Staraqs sur l'annonce d'un EIAS en HAD
<b>MI - 7 Participation à des actions d'information/ communication</b>	3 secteurs	Actions de communication : présentation des missions et du programme de la STARAQS, présentation des nouvelles évolutions réglementaires		01/01/17	31/12/17	Terminé	Actions systématiques lors des conférences, des séminaires, des actions de formation, des réunions du GRRIFES, des rencontres avec les professionnels de l'ARS, des DD et des professionnels de santé sur le terrain ... + 1500 personnes informées

		et du portail national ...					
		Réalisation d'enquêtes de recueil besoins et attentes des professionnels		01/08/16	31/12/17	Terminé	3 enquêtes réalisées auprès des 13 opérateurs de l'HAD 13 du RSPP : 400 répondants du Groupe SOS : 35 répondants
		Organisation de conférences thématiques régionales - programme défini	GRRIFES et les experts concernés par les thématiques	01/01/17	31/12/17	Terminé	4 conférences thématiques : - Troubles de la déglutition - Hémodialyse - MQGDR - RSPP env. 100 personnes/conférence, 90 % de prof. très satisfaits et satisfaits
		Interventions au colloque sur les EIGS /évolution réglementaire prévu 21 avril 17	CAR		avr-17	Terminé	Présentation du circuit des EIGS CAR/STARAQs et d'un REX en EHPAD 450 participants
		Rencontre avec les Ordres et URPS		01/01/17	31/12/17	En cours	- URPS médecin : rencontre faite - URPS sage femmes : rencontre faite - URPS infirmiers et kiné à faire en 2018 Représentants des conseils de l'ordre rencontrés lors des réunions de dialogue de gestion
		Rencontre avec les présidents des confs de CME				En préparation	Courrier ARS : en attente
		Site internet	GRRIFES			Terminé	Site opérationnel- mise à jour du site : 2 fois par mois Page du GRRIFES revue, création flash info et rubrique Audience : 15 680 pages vues, 2 578 utilisateurs, 62% de nouveaux visiteurs Engagement : 40% de rebond (part des visiteurs ayant vu une seule page du site) Comparaison 01-2017/ 01-2016 : + 23% de pages vues, + 25% d'utilisateurs, - 8% de rebond 53 diaporamas conférences en ligne.
		Présence de la STARAQs dans les médias					Audit comm digitale externe et interne réalisés, Projet en cours de développement pour 2018 : Face Book, LinkedIn, Twitter et News Letter
MI 8 - Formation	SMS	La qualité des soins et la sécurité des patients	Groupe SOS : comité de pilotage		05/01/17 31/03/17	Terminé	Durée : 1 1/2 journées de formation Nombre de responsables formés : 10 personnes
		Les EIGS	Groupe SOS Jeunesse		19/06/17	Terminé	Responsables du Groupe SOS jeunesse : 10 personnes
		Formation sur les EIGS	APF		01/03/17	Terminé	Nombre de responsables formés : 10

	Formation sur les EIGS	ADESM Dir Ets psy		16/06/17	Terminé	1/2 journée Nbre personnes formées : 15
	Formation sur les EIGS	ALMAVIVA : RAQ Pharmaci ens Soins		12-oct17	Terminé	1/2 journée EIGS 1/2 journée méthode Alarm Nbre personnes formées :35
	Formation sur les EIGS	ARS DD : médecins, inspecteurs		12-sept.- 17	Terminé	Une journée Nbre personnes formées : 17
	Formation sur les EIGS	Pharmaci ens RQGR matério réactovigil ants		15/12/17	Terminé	1/2 journée portail Nbre personnes formées : 120 1/2 journée atelier EIGS Nbre personnes formées : 35
Ville hôpital	Formation aux revues de morbidité - mortalité	Gynéco- obstétrici ens, sages femmes, pédiatres, RU... du Réseau de santé périnat		20/04/17	Terminé	1 journée formation à la RMM - COFIL du réseau de santé périnat parisien 30 personnes
	Formation à l'analyse des EIGS et à l'utilisation du portail national	HAD Dir Qualité cadre QGR pharmacien		07/03/18	Terminé	1/2 journée Nbre personnes formées : 20
	Formation à la rédaction de plans d'actions suite à un EIGS	HAD Dir Qualité cadre QGR pharmacien		20/06/17	Terminé	1/2 journée Nbre personnes formées : 20
	Formation à l'analyse des EIGS et à l'utilisation du portail national	Institut Mutualiste Montsouris Resp QGR		15/06/17	Terminé	1/2 journée Nbre personnes formées : 15
	Formation à la gestion des risques	DU gestion des risques Angers		01/03/17	Terminé	
ES - SMS	Formation à la gestion des risques et au signalement sur le portail national	Centre Formation Ste Anne étudiants master cadres IDE SF		09/11/17	Terminé	1/2 journée Présentation Staraqs Nbre personnes formées : 16
ES	Atelier de formation aux outils : guides, cartographies,					Nombre de formations réalisées Nombre de professionnels formés Calendrier des formations
SMS	Atelier de formation aux outils : guides ,cartographies					Nombre de formations réalisées Nombre de professionnels formés Calendrier des formations
SMS	Action de formation auprès du Copra du groupe SOS	SOS			Terminé	Profil des formés : comité de pilotage Evaluation de la satisfaction

	3 secteurs	Formation pour les représentants des usagers	Démocratie sanitaire			<b>Terminé</b>	15 usagers formés
	3 secteurs	Formation pour les représentants des usagers	CISS Représentants des Usagers		19/05/17 30/05/17 06/11/17	<b>Terminé</b>	3 1/2 journées sur les EIGS et la certification Nbre personnes formées : 30
<b>MI - 9 Développement de l'appui à la gestion des risques au sein d'un territoire</b>	<b>ES</b>	Expérimentation réalisée dans l'Essonne	DD91	01-janv-17	31-mars-17	<b>Terminé</b>	Bilan réalisé en mars 2017 Présentation réalisée au Costrat de Février 2018
	3 secteurs	Communication auprès des 8 délégations départementales	ARS : Sandrine Buscail	01/01/2017	31/12/2017	<b>En cours</b>	5 DD rencontrées sur les 8
	3 secteurs	Réalisation de travaux avec chacune des DD sur des thématiques identifiées par département	DD ARS				Pas de projets émergents par les DD lors du DD Tour
<b>MI - 10 Participation aux projets et sollicitations de l'ARS</b>		Réunions du COSTRAT	Laurent Castrat et Sandrine Buscail	01/01/2017	31/12/2017	<b>Terminé</b>	2 réunions du COSTRAT (juin et octobre) et 2 interventions
		Réunions du groupe Partage et du RREVA	Sandrine Buscail	01/01/2017	31/12/2017	<b>Terminé</b>	2 Réunions
		Réunions Régionales de Sécurité Sanitaire	Laurent Castrat et Sandrine Buscail	01/01/2017	31/12/2017		2 Réunions
	<b>ES</b>	Identitovigilance	Sandrine Buscail			<b>En cours</b>	Rencontre en nov avec Mr Leguen, Xeroual S Buscail et Mr Lepage / création poste d'identitovigilant Pas d'invitation reçue aux réunions du Groupe de Travail
	<b>Ville</b>	Réunions du groupe Ambulatoire					Pas de réunions à notre connaissance
	<b>ES</b>	Appel à projets CREX identitovigilance	Sandrine Buscail	01/01/2017	10:10/2017	<b>Terminé</b>	Analyse qualitative des 19 dossiers, présentation faite au COSTRAT d'octobre
	<b>ES et Ville</b>	Appel à projets CREX Ville/Hôpital	Sandrine Buscail	01/01/2017	31/12/2017	<b>En cours</b>	Participation à la rédaction de l'appel à projet Participation au comité de sélection Elaboration du rapport type Analyse qualitative en 2018 à réception des retours des rapports
	<b>ES</b>	Appel à projets Démarche Qualité dans les GHT	Sandrine Buscail	01/01/2017	31/12/2017	<b>En cours</b>	Participation à la rédaction de l'appel à projet Participation au comité de sélection Elaboration du rapport type Analyse qualitative en 2019 à réception des retours des rapports en Fin 2018

## 2.2.2 Fiches d'activité

### Fiche d'activité 1 : Gestion des Evénements Indésirables Graves Associés aux Soins (EIGS)

<b>Programme de travail</b>	M 2 - Appui à la gestion des EIG AS																		
<b>Objectif</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objectifs           <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse quantitative et qualitative des EIGS traités par la STARAQS du 01 mars au 31 déc 17</li> <li>Analyse qualitative du processus expérimental CAR –DD -STARAQS</li> </ul> </li> <li>Méthodologie utilisée           <ul style="list-style-type: none"> <li>Base de données de la STARAQS : tableur d'enregistrement</li> <li>Exploitation des formulaires de traitement des EIGS</li> </ul> </li> </ul>																		
<b>Contexte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Décret du 27 novembre 2016 relatif à l'obligation de déclarations des EIGS</li> <li>Ouverture du portail national de signalement des événements sanitaires indésirables le 17 mars 2017</li> </ul>																		
<b>Résultats quantitatifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>16 EIGS traités, dont :           <ul style="list-style-type: none"> <li>13 EIGS via le portail de signalement, transmis par le CAR dont 12 « non critiques » et 1 « critique »</li> <li>2 EIGS via une demande directe</li> <li>1 demande formulée par une Direction Départementale</li> </ul> </li> <li>Motifs de déclaration :           <ul style="list-style-type: none"> <li>13 Décès</li> <li>2 « Mise en jeu du pronostic vital »</li> <li>1 Incapacité Permanente fonctionnelle</li> </ul> </li> </ul>																		
<b>Secteurs/services concernés</b>	<b>-Secteur sanitaire</b> MCO Santé Mentale SLD	6 2 1	<b>9</b> - 1 en Médecine : endoscopie - 3 en Chirurgie - 2 en Obstétrique																
	<b>-Structures médicosociales</b> EHPAD Handicap	6 1	<b>7</b>																
	<b>-Ville</b>		<b>0</b>																
<b>Départements concernés</b>	 <table border="1" data-bbox="1088 1615 1278 1937"> <tr><td>75</td><td>2</td></tr> <tr><td>77</td><td>1</td></tr> <tr><td>78</td><td>2</td></tr> <tr><td>91</td><td>4</td></tr> <tr><td>92</td><td>5</td></tr> <tr><td>93</td><td>2</td></tr> <tr><td>94</td><td>0</td></tr> <tr><td>95</td><td>0</td></tr> </table>			75	2	77	1	78	2	91	4	92	5	93	2	94	0	95	0
75	2																		
77	1																		
78	2																		
91	4																		
92	5																		
93	2																		
94	0																		
95	0																		

<b>Causes des EIGS / Secteur</b>	<b>Conséquences</b>	<b>Causes</b>	<b>Secteur d'activité</b>	
	<b>Décès</b>	Fausse Route Etouffement Défaillance PEC	Rétention Urinaire Chute	EHPAD
		Chute Contention		Psychiatrie
		Erreur médicamenteuse		SLD
		Hémorragie Erreur de côté		Bloc opératoire
		Décès nouveau-né extrait en état de mort apparente Nouveau-né		Salle de naissance
	<b>Mise en jeu du pronostic vital</b>	Insuffisance rénale Confusion d'endoscopes		Chirurgie Médecine
<b>Incapacité PP</b>	Défaillance soins pansements		EHPAD	
<b>Nature des appuis méthodologiques</b>	<b>Etape du processus</b>	<b>Type d'appui</b>	<b>Précisions</b>	
	<b>Déclaration</b>	Conseil téléphonique ponctuel	Déclarer ou non ? Nature de l'EIG, délai, EIGS + vigilance	
	<b>Gestion de l'événement</b>	Conseil téléphonique / SMS	Information autorités adm, CVS... ? Info entourage, Soutien des professionnels...	
	<b>Recueil des données</b>	Conseil téléphonique + documents	EHPAD	
	<b>Analyse des causes immédiates</b>	Conseil téléphonique + documents	EHPAD	
	<b>Analyse approfondie des causes</b>	- réunion téléphonique avec échanges par mail avec envoi documents /supports - sur site	EHPAD	
	<b>Elaboration du plan d'actions</b>	Appui méthodo sur site ou par mail	ES EHPAD essentiellement	
	<b>Réunion d'AAC – RMM</b>	- Aide à la préparation : méthode, animation, diaporama - RMM en ES : conseils pour améliorer l'analyse, le plan d'actions et l'animation de la RMM , de plus caractère de neutralité de la Staraqs	- EHPAD : Appui méthodo important - MCO : Préparation et avis d'expert lors de la RMM	
<b>Démarche d'appui « complète »</b> <i>Environ 35 heures de travail</i>	Par EHPAD / - 5 à 7 réunions téléphoniques - 1 réunion sur site - Echanges de mails, envoi documents	4 EHPAD		
<b>Bilan</b>	<p>- La procédure expérimentale mise en place entre le CAR, les directions départementales et la STARAQS a fonctionné de façon tout à fait satisfaisante, basée sur une bonne collaboration.</p> <p>- Les demandes d'appui ont différé selon les secteurs d'activités :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les EHPAD et en particulier les structures autonomes, requièrent un accompagnement rapproché avec une visite sur site pour les aider dans l'analyse approfondie des causes, la préparation de la réunion d'analyse collective et le plan d'actions.</li> <li>• Les ES nous sollicitent pour des situations sensibles : ( ex : décès d'un nouveau-né) et dans les situations complexes pour un appui sur site pour les RMM</li> </ul> <p>- Par ailleurs, le niveau de qualité des volets 2 est souvent perçu comme insuffisant par des DD qui avec notre accord, invitent la structure à solliciter la Staraqs pour un appui méthodologique dans l'analyse approfondie des causes, à la base d'un plan d'actions efficace.</p>			

## Fiche d'activité 2 : Production de guides et d'outils

### CARTOCLIN : cartographie des risques infectieux en établissement de santé

<b>Programme de travail</b>	M3 - Appui méthodologique démarche a priori des risques
<b>Objectif</b>	Construire une cartographie des risques infectieux exhaustive s'appuyant sur la réglementation, les recommandations de bonnes pratiques, et sur un groupe d'experts en Hygiène Hospitalière (HH)
<b>Contexte</b>	Demande des Equipes Opérationnelles d'Hygiène (EOH) de disposer d'un outil d'évaluation des risques a priori répondant aux exigences de la certification
<b>Public cible</b>	Secteur : les établissements de santé Public : EOH
<b>Ressources utilisées</b>	Groupe de travail d'experts en HH adhérents au GRRIFES, de l'APHP et du Cpias Appel à un prestataire pour l'informatisation de la cartographie
<b>Collaboration</b>	Cpias
<b>Calendrier</b>	Septembre 2016 – décembre 2017
<b>Réalisation</b>	Production d'une cartographie des risques intégrant un compte qualité pour la certification et un guide d'utilisation.
<b>Perspectives</b>	Communication et diffusion en 2018 : <ul style="list-style-type: none"><li>- Formation (3 ateliers prévus),</li><li>- Présentation aux journées nationales de la Société Française d'Hygiène Hospitalière,</li><li>- Publication dans 2 revues (« Hygiène hospitalière » et « Risques et qualité »).</li></ul>

## Guide de gestion des Evènements Indésirables Graves associés aux Soins (EIGS)

<b>Programme de travail</b>	M2 - Appui à la gestion des événements indésirables graves associés aux soins (EIGS)
<b>Objectif(s)</b>	Construire des outils d'aide à la déclaration, à l'analyse et à la gestion d'un événement indésirable grave ou potentiellement grave associé aux soins
<b>Contexte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en œuvre du décret n°2016-1606 du 25 novembre 2016 relatif à la déclaration des événements indésirables graves associés aux soins,</li> <li>- Ouverture en mars 2017 du portail national de signalement des événements sanitaires indésirables nécessitant de renseigner les 2 volets du formulaire de déclaration des EIGS.</li> </ul>
<b>Public cible</b>	<p>Secteur : les établissements de santé</p> <p>Public : les professionnels en charge de la gestion des risques : gestionnaires de risques, coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins, responsables et assistants qualité et gestion de risques, directeurs qualité et gestion des risques...</p>
<b>Ressources utilisées</b>	Un groupe de travail d'experts en gestion des risques adhérents au réseau GRRIFES
<b>Collaboration</b>	AP HP
<b>Calendrier</b>	Projet initié en juin 2016, production en 2017
<b>Réalisation</b>	<p>Production d'un guide comportant des outils destinés aux établissements de santé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Un logigramme</b> permettant de visualiser les actions à mener au niveau de l'unité concernée par l'évènement et au niveau institutionnel,</li> <li>- <b>Plusieurs fiches réflexes</b> pour conduire ces actions,</li> <li>- <b>Un guide d'aide à l'analyse des causes approfondies d'un EIGS.</b> Ce document contient les éléments nécessaires pour renseigner les deux parties du formulaire de déclaration d'un EIGS sur le portail national de façon qualitative. Il reprend et suit la trame de ce formulaire en détaillant chaque étape, invitant ainsi le lecteur à approfondir les questions incontournables au regard de la situation rencontrée.</li> </ul>
<b>Perspectives</b>	<p>Finalisation et diffusion du guide en 2018</p> <p>Déclinaison du guide d'aide au remplissage des 2 volets du formulaire du portail pour le secteur médico-social</p> <p>Poursuite de fiches réflexes à destination des établissements de santé : mise en place d'une cellule de crise, communication de crise, soutien aux équipes...</p>

## Visite de Risques

<b>Programme de travail</b>	M3 - Appui méthodologique démarche a priori des risques
<b>Objectif(s)</b>	<p>Promouvoir une démarche de gestion des risques a priori dans les centres de santé (CDS) adhérents à la Fédération Nationale des Centres de Santé (FNCS). Cette démarche vise à renforcer le niveau de sécurisation des pratiques professionnelles et des organisations et à développer la culture de gestion des risques.</p> <p>Elaborer un outil de visite de risques intégrant les thèmes du risque infectieux, du risque médicamenteux et des autres risques (identitovigilance, dossier patient...).</p>
<b>Contexte</b>	<p>Cette démarche s'inscrit dans une approche globale du parcours patient permettant d'identifier les risques associés aux soins pour les usagers et les personnels de santé.</p> <p>Ce projet fait référence au Programme National de Santé Publique (Axe 1 patient co-acteur, axe 3 formation culture sécurité) et au développement des démarches qualité dans le cadre de l'accord national des centres de santé avec l'assurance maladie</p>
<b>Public cible</b>	<p>Secteur : ville</p> <p>Les professionnels des centres de santé de l'Île de France</p>
<b>Ressources utilisées</b>	<p>3 groupes de travail coordonnés par le Cpias</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les risques généraux managés par la STARAQS,</li> <li>- Le circuit du médicament sous la responsabilité de l'OMEDIT,</li> <li>- Les risques infectieux sous la responsabilité du Cpias.</li> </ul>
<b>Collaboration</b>	<p>OMEDIT</p> <p>Cpias</p> <p>Fédération Nationale des Centres de Santé</p>
<b>Calendrier</b>	Projet initié en septembre 2016
<b>Réalisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fin de la période de test des trois grilles d'autoévaluation auprès d'établissements testeurs,</li> <li>- Finalisation et structuration des grilles d'autoévaluation spécifique à chaque groupe de travail,</li> <li>- Définition des modalités pour une informatisation de la grille d'autoévaluation,</li> <li>- Mise à disposition des professionnels prévus pour la fin de l'année 2018.</li> </ul>
<b>Perspectives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diffusion et communication auprès des établissements intéressés par cette auto évaluation des risques,</li> <li>- Recueil des données à partir de l'outil informatique,</li> <li>- Analyse des données avec une perspective régionale.</li> </ul>

## Lettre de sortie

<b>Programme de travail</b>	M5 - Appui à la certification
<b>Objectif(s)</b>	Produire un document de liaison régional permettant de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faciliter la coordination entre les professionnels de santé dans le parcours de soins du patient,</li> <li>- Sécuriser la prise en charge du patient,</li> <li>- Associer le patient.</li> </ul>
<b>Contexte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Décret du 20 juillet 2016 « lettre de liaison »,</li> <li>- Prise en compte des exigences du nouvel indicateur Qualité et sécurité des soins de la HAS : la lettre de de liaison doit être adressée au médecin de ville ou à la structure de transfert et remise au patient le jour de sa sortie...</li> <li>- Constat d'une insuffisance d'information et d'un manque de support de synthèse.</li> </ul>
<b>Public cible</b>	Secteurs : établissements de santé, structures médico-sociales, ville Public : Médecins, cadres de santé, secrétaires médicales
<b>Ressources utilisées</b>	Groupe de travail piloté par la STARAQS et le GRRIFES
<b>Collaboration</b>	HAS -ARS - CISS
<b>Calendrier</b>	Septembre 2016 - mars 2017
<b>Réalisation</b>	Production d'une lettre de sortie -type Diffusion du document (HAD – GRRIFES – URPS médecins..., site internet de la STARAQS) Document transmis au ministère à sa demande
<b>Perspectives</b>	Production d'une version 2 intégrant l'historique médicamenteux dans une perspective de conciliation médicamenteuse, en collaboration avec l'OMEDIT

## Grille de maturité

<b>Programme de travail</b>	M5 - Appui à la certification
<b>Objectif(s)</b>	Elaborer grille de maturité s'appuyant sur une matrice Excel pour analyser dans une approche régionale les résultats de la certification, par thématique selon une démarche PDCA
<b>Contexte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Travail d'analyse régionale sur les thématiques à risques selon les critères PDCA,</li> <li>- Approche transversale des risques au niveau régional dans le cadre du RREVA,</li> <li>- Demande de l'ARS.</li> </ul>
<b>Public cible</b>	Secteur : Etablissements de santé
<b>Ressources utilisées</b>	HAS résultats la certification Base QSPC du centre d'analyse des risques de l'ARS
<b>Collaboration</b>	CAR et RREVA
<b>Calendrier</b>	Février 2017
<b>Réalisation</b>	Grille terminée et transmise à l'ARS
<b>Perspectives</b>	Analyse des secteurs à risques spécifiques des établissements de santé dans une approche régionale

## Fiche d'activité 3 : Accompagnement de programmes de gestion des Risques

### Hospitalisation à domicile (HAD)

<b>Programme de travail</b>	M1 - Culture du signalement M2 - Appui à la gestion des événements indésirables graves associés aux soins (EIGS) M6 - Soutien méthodologique à la définition et à la mise en œuvre de démarches de gestion des risques
<b>Contexte</b>	Cette démarche s'inscrit dans le cadre d'une sollicitation des référentes HAD de l'ARS qui souhaitent développer la qualité et la sécurité des prises en charge des patients hospitalisés en HAD dans le cadre : - du Renforcement de la gestion des risques associés aux soins par le décret du 26 nov 2016 sur les EIGS et la création des SRA - de l'ouverture du portail national de signalement des événements sanitaires indésirables - de la certification des HAD
<b>Objectif(s)</b>	- Apporter un appui méthodologique aux professionnels des HAD dans leur démarche d'analyse des EIGS et la mise en place de plans d'actions - Créer une dynamique de collaboration entre les professionnels des HAD
<b>Public cible</b>	Secteur : Etablissements de santé Public : gestionnaires de risques, responsables qualité et directeurs des soins des 13 opérateurs HAD d'Ile-de-France (totalité des HAD)
<b>Ressources utilisées</b>	- Pharmacien inspecteur de l'ARS - Coordinatrice de l'OMEDIT - Vice-présidente de l'association des Représentants d'Usagers d'Ile-de-France - Gestionnaires de risques de quelques HAD maîtrisant l'analyse des EIGS
<b>Collaboration</b>	Référentes HAD de l'ARS
<b>Calendrier</b>	Programme débuté en avril 2016 et poursuivi en 2017
<b>Réalisation</b>	Trois ateliers réalisés : - Atelier n°1 : analyse des résultats de l'enquête réalisée fin 2016 sur la culture sécurité, les problématiques et besoins et attentes des gestionnaires de risques et présentation de deux retours d'expériences (REX) d'EIGS - Atelier pédagogique n°2 : Analyse approfondie des causes d'un EIGS à partir d'un retour d'expérience – méthode Alarme - Atelier pédagogique n°3 : Elaboration d'un plan d'actions suite à une analyse approfondie des causes, à partir d'un REX
<b>Bilan</b>	- Collaboration efficace avec les 2 référentes HAD de l'ARS IDF - Bilan très positif des participants exprimant le souhait de poursuivre la collaboration avec la STARAQS sur une problématique ciblée sur les EIGS commune à l'ensemble des HAD
<b>Perspectives</b>	Production d'une plaquette d'annonce au patient d'un événement indésirable associé aux soins par les infirmiers d'HAD : mise en place d'un groupe de travail en 2018 piloté par la STARAQS

## Réseau de Santé Périnatalité Parisien (RSPP)

<b>Programme de travail</b>	M1 – Culture du signalement M2 - Appui à la gestion des événements indésirables graves associés aux soins (EIGS) M6 -Soutien méthodologique à la définition et à la mise en œuvre de démarches de gestion des risques M8 - Formation
<b>Contexte</b>	Cette démarche s’inscrit dans le cadre de la promotion des parcours de santé périnatalité Ville-Hôpital et la promotion de la sécurité et la qualité de ces prises en charge par la mise en place des démarches de retours d’expériences (REX). Ce programme s’inscrit également dans un contexte de renforcement de la gestion des risques associés aux soins. Le RSPP s’était engagé fin 2016 dans cette démarche en répondant à l’appel à projets lancé par l’ARS sur les CREX Ville-Hôpital.
<b>Objectif(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire un état des lieux sur la culture sécurité, les problématiques et les besoins et attentes des adhérents au RSPP</li> <li>- Apporter un appui méthodologique dans l’organisation et la mise en place des RMM adapté au contexte</li> <li>- Développer la culture sécurité</li> <li>- Mettre en place des méthodes pour renforcer les liens des professionnels Ville-Hôpital</li> </ul>
<b>Public cible</b>	Secteur : Ville et Hôpital Public : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipe de coordination du RSPP</li> <li>-Gynécologues-obstétriciens, sages-femmes, infirmières, pédiatres, échographistes, assistantes sociales, psychologues... exerçant en maternité et libéraux adhérents au RSPP</li> <li>- Représentants des usagers adhérents au RSPP</li> </ul>
<b>Ressources utilisées</b>	
<b>Collaboration</b>	Maternité de l’Institut Mutualiste Montsouris (IMM) pour le café gestion des risques
<b>Calendrier</b>	Démarche de partenariat débuté en janvier 2017
<b>Réalisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Enquête (état des lieux)</b> auprès des 1000 adhérents du RSPP : 39 % taux de retour (mars 2017)</li> <li>- <b>Revue de Mortalité et Morbidité (RMM)</b> : aide à la mise en place d’une gouvernance et d’une organisation pour gérer les RMM, réalisation d’une journée de formation, accompagnement de la 1ere RMM (avril à décembre)</li> <li>- <b>Organisation d’une conférence</b> sur la gestion des risques en périnatalité (octobre)</li> <li>- <b>Réalisation d’un café gestion des risques</b> sur le thème des sorties précoces avec les professionnels de la maternité de l’IMM et des libéraux, PMI collaborant. Réalisation d’une vidéo (novembre).</li> </ul>
<b>Bilan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Engagement très fort de l’équipe de coordination du RSPP</li> <li>- Bilan très positif avec une demande du RSPP de poursuivre la collaboration avec la STARAQS en 2018 et de s’engager dans un partenariat</li> </ul>
<b>Perspectives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poursuite de l’accompagnement méthodologique de quelques RMM et évaluation de cette pratique à prévoir</li> <li>- Rédaction d’un article sur la RMM Ville-Hôpital pour la revue Risques et Qualité conjointement RSPP - STARAQS</li> <li>- Rédaction d’un document méthodologique sur les RMM périnatalité Ville-Hôpital</li> <li>- Réalisation de 3 autres cafés gestion des risques (nord, est et ouest de Paris)</li> <li>- Développement d’un partenariat pour analyser des EIGS en périnatalité déclarés sur le portail par des adhérents au RSPP</li> <li>- Engager une collaboration avec les autres RSSP de l’Ile-de-France</li> </ul>

## Fiche d'activité 4 : Conférences thématiques

### La gestion du risque au cœur du dispositif de prise en charge de l'Insuffisance Rénale Chronique Terminale en Ile-de-France

#### Programme :

- Les nouveaux cycleurs d'hémodialyse quotidienne à domicile : qualité de vie pour les patients - points de vigilance
- La matériovigilance : retour d'expérience sur les signalements spécifiques à la dialyse
- Quel contenu pour le programme d'actions qualité et sécurité de la prise en charge médicamenteuse pour les structures de dialyse ?
- Retour d'expérience sur la visite de risque infectieux en hémodialyse
- Bénéfices d'un parcours éducatif en pré dialyse
- Retour d'expérience sur la certification HAS v2014 d'un établissement de dialyse francilien : spécificités, freins et opportunités

**Date :** 19 janvier 2017

**Taux de satisfaction global :** 93%

**Nombre de participants :** 42 personnes

### Journée régionale : « Evénements indésirables graves associés aux soins » - organisée par l'ARS Ile-de-France

#### Programme :

- Retour d'Expérience (sanitaire/ médicosocial /assureur)
- Culture qualité : pourquoi la culture qualité est-elle indispensable à la gestion d'un EIG ?
  - ⇒ Place de la culture qualité dans la prévention et l'amélioration de la prise en charge d'un EIG
  - ⇒ Exemple(s) de développement de la culture qualité au sein d'un établissement
- « Conséquences » et suite des EIG pour la famille et les professionnels
  - ⇒ Accompagnement et suite d'un EIG pour le patient et sa famille
  - ⇒ Risque juridique pour les professionnels et les établissements lors de la survenue d'un EIG
  - ⇒ Quels sont les enjeux et les risques ordinaires pour les professionnels lors d'un EIG ?
- Avenir : Nouvelle déclaration Nouveau dispositif
  - ⇒ Présentation Nouveau portail + décret
  - ⇒ Gestion de l'ARS des EIG : de la réception à l'analyse avec critères critiques + usage des données

**En partenariat avec l'ARS Ile-de-France**

**Date :** 21 avril 2017

**Nombre de participants :** plus de 350 personnes

**Impact :** positionnement de la STARAQS dans le dispositif régional des EIGS

## Troubles de la déglutition n°2 (suite au succès de la 1ere conférence organisée en 2016)

### Programme :

- L'évaluation des troubles de la déglutition et de leurs risques
- Risques de l'écrasement du médicament : mythe ou réalité ?
- La prise en charge des troubles de la déglutition dans le parcours des patients
- La sécurisation de l'administration des médicaments en cas de troubles de la déglutition
- Pour que la déglutition ne soit plus un trouble !
- Prise en charge et accompagnement de l'enfant présentant des troubles de la déglutition.
- Retour d'expériences d'un Evènement Indésirable Grave lié à un problème de déglutition en EHPAD.

**Date :** 27 avril 2017

**Taux de satisfaction global :** 95%

**Nombre de participants :** 111 personnes

## Management de la qualité et gestion de risques dans le cadre de la certification des établissements de santé

### Programme :

- Présentation de la STARAQS
- Le PDCA, un rappel de la méthodologie « processus », pour rejoindre le monde Hasien !
- Les impacts du processus sur la certification des établissements en Ile de France. - Le Centre d'Analyse des Risques ARS Ile de France
- La mission d'un directeur Qualité avant, pendant et après la visite. Avoir toujours un coup d'avance, la JCIA !
- Les attendus de la HAS, tout savoir avant la visite ! Une approche système.
- Et dans la pratique... Que faut-il faire pour être au top le jour J. Une expérience de terrain par un pilote du processus MQGR
- Le processus MQGR visité par une experte ! Qu'attendent-ils de nous pendant la visite ?
- La place du médecin dans le management de la qualité et gestion des risques.
- Ni réserve, ni reco ! Les points critiques à ne pas rater !

**Date :** 31 mai 2017

**Taux de satisfaction global :** 100%

**Nombre de participants :** 96 personnes

## Risques en périnatalité

### Programme :

- Enquête relative à la culture Qualité et Sécurité des soins au sein du RSPP
- Déclarer un EIG : pourquoi et comment ?
- Bilan des EIG en périnatalité
- Démarche de gestion des risques en maternité
- Mise en place de RMM « parcours de soins ville – hôpital » au sein du RSPP
- Enquête nationale confidentielle sur les morts maternelles 2010-2012: principaux enseignements"
- Retour d'expérience : Gestion des risques et ictère néonatal
- Un exemple de démarche en gestion des risques : le staff de parentalité
- Parcours et soins de 1er recours : quels enseignements tirer de cas de morts maternelle ?
- Table ronde : Quel intérêt à s'impliquer dans une démarche de gestion des risques en tant que professionnel ?

**En partenariat avec le Réseau de Santé Périnatalité Parisien**

**Date :** 3 octobre 2017

**Nombre de participants :** 50 personnes

## Fiche d'activité 5 : Collaboration avec les Représentants des Usagers

### Collaboration STARAQS - Représentants des Usagers (RU)

URAASS (CISS en 2017)	Collaboration de confiance et partenariat très marqué sur de nombreux projets de la STARAQS avec madame Catherine Ollivet - Présidente du CISS (2017) et représentante des usagers à l'ARS Participation de C. Ollivet aux réunions de dialogue de gestion organisées par l'ARS
Réseau de santé périnatalité parisien (RSPP)	Collaboration avec les représentants des usagers du comité de pilotage du RSPP dans le cadre d'un programme d'accompagnement sur les RMM

### Participation aux travaux de la STARAQS

Rédaction d'un modèle type « lettre de sortie » Ville-Hôpital - SMS	C. Ollivet : Invitation à participer au groupe de travail organisé par la STARAQS - Objectif de ce document : sécuriser au mieux les parcours de soins notamment des patients porteurs de pathologies lourdes et/ou chroniques en permettant la transmission d'une information adaptée à chacun des acteurs de la prise en charge du patient.
Semaine de sécurité	- Réalisation d'une enquête destinée aux RU portant sur l'exercice de leurs missions et leurs visions, en collaboration avec C. Ollivet : 39% de taux de retours - Présentation des résultats : - au COPIL PNSP sur invitation du ministère de la santé - à la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie d'Ile-de-France
HAD	Implication des RU - C. Ollivet, membre du comité de pilotage « HAD » organisé par l'ARS dans : - Le suivi des ateliers sur les EIGS - Le groupe de travail portant sur la réalisation d'une plaquette destinée aux infirmiers sur l'annonce d'un EIAS survenant en HAD qui a débuté fin 2017 et qui se poursuivra sur 2018
Campagne douleur	C. Ollivet : Information sur l'enquête « expérience des usagers vis-à-vis de la douleur » (décembre 2017) ; Sollicitation à participer à l'analyse des résultats en 2018
Conférence sur les risques en périnatalité	Participation des représentants des usagers du RSPP à la table ronde présentant le point de vue des usagers à s'impliquer dans une démarche de gestion des risques dans un réseau de santé

### Les actions de Formation destinées aux représentants des usagers

La gestion des EIGS	Comprendre les mécanismes des EIGS pour mieux les combattre avec un atelier pratique pour faire valoir le questionnement des usagers lors de la présentation d'un EIGS en séance de Commission des usagers - ½ journée - 2 groupes – Collaboration avec C. Ollivet
La certification des établissements de santé	Le rôle des RU dans la préparation de la certification et la visite des experts visiteurs : pourquoi et comment ? ½ journée – Collaboration avec C. Ollivet
Les Revues de morbidité- mortalité	Formation des membres du copil RMM du Réseau de Santé Périnatalité Parisien dont font partie deux représentants des usagers

## Fiche d'activité 6 : Collaboration avec l'ARS

### Directions Départementales

<b>Objectif</b>	Engager un travail de proximité avec les 8 délégations départementales (DD), délégués départementaux, référents EIGS et réclamations... dans le cadre de la gestion des EIGS et de la mise en œuvre de projets territoriaux
<b>Calendrier</b>	Débuté en 2016 avec une expérimentation d'animation territoriale avec la DD 91
<b>Réalisations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bilan de l'expérimentation portant sur un projet d'animation territoriale avec la collaboration de la DD 91 conduit en 2016 dont l'objectif était d'accompagner des ES dans leur démarche d'EIGS avec un retour d'expériences auprès de l'ensemble des directeurs des ES du 91 ; cette expérimentation a fait l'objet d'une présentation au Costrat</li> <li>- Réunions sur site avec 6 DD rencontrées sur les 8, en collaboration avec S Buscail de l'ARS (2 en 2018) avec identification de projets communs ciblés</li> <li>- Réalisation d'une action de formation sur les EIGS à destination des référents EIGS des DD, en collaboration avec la HAS, à la demande du CAR</li> <li>- Travail de collaboration sur les volets 1 et 2 de la déclaration des EIGS avec 4 des référents EIGS des DD</li> </ul>
<b>Bilan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meilleure connaissance réciproque améliorant l'efficacité de la gestion des EIGS entre STARAQS et DD</li> <li>- Dans les suites de l'expérimentation dans le 91 : Sollicitation de la Staraqs par des cliniques privées de l'Essonne pour un appui méthodologique</li> </ul>

### Contribution aux Appels à Projets lancés par l'ARS

<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apporter notre expertise méthodologique et notre connaissance du terrain dans l'ensemble du processus des appels à projets : rédaction, comité de sélection, rédaction du rapport type, point d'étape avec les structures, évaluation qualitative des rapports reçus et présentation au Costrat</li> <li>- Réaliser l'analyse qualitative des résultats afin d'identifier les documents et outils pouvant être modélisés et diffusés</li> </ul>
<b>Calendrier</b>	Cette activité a débuté en 2016 et se poursuivra en 2018
<b>Réalisations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- APP sur les CREX Ville-Hôpital : rédaction du rapport type adressé aux candidats et évaluation qualitative des rapports reçus, présentation au COSTRAT</li> <li>- APP sur la démarche qualité en GHT : participation à la rédaction de l'APP et au comité de sélection en décembre 2017 pour une mise en œuvre en 2018</li> </ul>

## Fiche d'activité 7 : Outils de communication

### Site internet

<b>Objectif(s)</b>	Faire connaître la STARAQS, ses missions Mettre à disposition du public les outils produits par la SRA Communiquer sur les manifestations
<b>Réalisation</b>	Projet initié en 2015 – actualisation régulière en 2016 et 2017
<b>Chiffres clés</b>	Audience : 15 680 pages vues, 2 578 utilisateurs, 62% de nouveaux visiteurs Engagement : 40% de rebond (part des visiteurs ayant vu une seule page du site) Comparaison 01-2017/ 01-2016 : + 23% de pages vues, + 25% d'utilisateurs, - 8% de rebond 53 diaporamas de conférences mis en ligne.

### Plaquette de présentation de la structure

<b>Objectif</b>	Faire connaître les missions de la structure et l'équipe opérationnelle
<b>Réalisation</b>	1000 plaquettes éditées et diffusées tout au long de l'année

### MédiaStaraqs

<b>Lancement du projet</b>	Définition des besoins (newsletters, veille juridique, communication sur les réseaux sociaux...) et de la stratégie Choix d'un prestataire pour la communication de la marque
<b>Audits</b>	Audit interne : formalisation des enjeux stratégiques et analyse des ressources et compétences Audit externe : analyse de la présence digitale des organismes de santé

## Fiche d'activité 8 : Collaboration avec la FORAP

### FORAP

La FORAP est la Fédération des Organismes Régionaux pour l'Amélioration des Pratiques et organisations en santé. C'est une Association loi 1901 fondée en 2007 qui regroupe aujourd'hui toutes les structures régionales d'appui existante et en cours d'élaboration sur le territoire national.

Adhésion	Adhérent à la FORAP depuis 2016
Gouvernance	Dr Henri BONFAIT, directeur médical de la STARAQS devient Vice-Président de la FORAP lors du renouvellement des statuts et du bureau.
Séminaire national de juillet 2017	Organisation logistique et scientifique du séminaire national annuel dont un des thèmes principaux retenu a été la déclaration des EIGS et auquel ont été invité à participer les membres du bureau du GRRIFES. Le séminaire a eu lieu le 5 juillet l'hôpital Sainte-Anne en présence du professeur AMALBERTI avec un thème centré sur les EIGS.
Ministère de la Santé	STARAQS a participé à l'élaboration de l'arrêté relatif au cahier des charges des SRA au niveau national en accompagnement de la DGS et notamment à la réunion qui a eu lieu le 27 mars 2017 en présence des représentants du ministère, de l'ASIP et de la HAS .
Participation aux Groupes de Travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le processus de prise en charge</li> <li>• Pilote Groupe de travail / Cahier des Charges</li> </ul>
Collaboration avec la HAS	Groupe de travail : certification/ analyse des processus Participation au groupe de travail collaboratif avec la HAS sur l'analyse des processus de la certification par l'intermédiaire de la coordinatrice MJS
Participation Collège FORAP	Participation au réunion mensuelle du collège de la FORAP, réunion téléphonique d'environ 1h30 à deux heures sur des thématiques « qualité et sécurité » régionales et nationales.
Outil e-FORAP Campagne Douleur	A bénéficié de la plate-forme e-FORAP (plate-forme collaborative de travail commune) qui a permis à 20 établissements de l'Île-de-France d'intégrer le programme « campagne douleur » dans le cadre de la démarche d'analyse de pratiques et de la certification
Projet Recherche ENEIS 3	Participation à la réponse à l'appel à projet national (champ sanitaire médicosocial et soins primaires) pour l'enquête ENEIS 3

# Orientations stratégiques 2018

Les orientations stratégiques pour l'année 2018 ont été définies au regard du bilan de l'année 2017. Elles ont servi de support à l'élaboration du programme 2018, traduit dans la convention signée en décembre 2017.

L'augmentation conséquente du budget alloué par l'ARS pour 2018 permettra d'envisager le déploiement des activités d'une façon substantielle :

- Augmentation des ressources humaines avec la possibilité de recruter, d'une part, un gestionnaire de risques pour renforcer l'équipe dans sa mission principale de gestion des EIGS et d'autre part, des prestataires pour la réalisation des projets répondant à des besoins ou des demandes ponctuelles tel que l'accompagnement de l'analyse des EIGS par des experts métiers,
- Développement des outils de communication orientant la STARAQS comme un « media digital » pour développer sa reconnaissance au niveau régional,
- Renforcement du positionnement et de l'accompagnement que la STARAQS peut offrir en région, notamment au niveau des délégations départementales de l'ARS.

**Ainsi plusieurs axes stratégiques pourront être développés s'appuyant sur l'expertise des professionnels de la STARAQS :**

- **La poursuite des missions en rapport direct avec la déclaration des EIGS** : Elles ont pour objectif l'appui et l'accompagnement des professionnels déclarants dans la gestion complète de l'événement ainsi qu'une mission d'accompagnement et d'éclairage des professionnels de l'ARS que ce soit au niveau des directions départementales ou du CAR pour adapter les politiques régionales aux problématiques de terrain.
- **Le développement de projets centrés sur la sécurité des patients et la gestion des risques au niveau régional** avec les institutionnels tels que les fédérations et les URPS dans une approche collective des métiers ou selon une approche par secteur de santé en particulier le secteur médico-social, la ville et les réseaux de santé. En préalable au lancement de ces projets, une étude de besoins et des attentes des professionnels intégrant une appréciation du niveau de culture sécurité permettra d'en définir les périmètres et les objectifs.
- **La réponse aux demandes des délégations départementales** de réaliser auprès des professionnels de terrain des projets ciblés dans une approche thématique transversale ou par secteur.
- **Le développement d'un réseau régional de professionnels** en charge de la qualité et de la gestion des risques (déjà existant dans les établissements sanitaires) aux établissements médico-sociaux et aux structures à exercice collectif public ou privé selon le même schéma que le réseau de correspondants en hygiène mis en place par le Cépias. L'installation d'un réseau unique pourrait permettre à ces professionnels de les fédérer autour de projets communs et problématiques partagées dans une approche régionale. Une réflexion devrait être envisagée sur la création d'une plateforme collaborative permettant la gestion dynamique d'un annuaire des correspondants et un forum de discussion sur le site internet.

**La production d'outils viendra en support aux actions stratégiques prévues :**

- **La création du « Media STARAQS »**, plateforme digitale de création de diffusion et de partage d'informations, avec la mise en place d'une newsletter, d'un blog sur le site internet et du partage d'informations sur les réseaux sociaux

- **La production de documents** centrés sur les pratiques, répondant à la demande des professionnels de terrain et en fonction des problématiques émergentes des EIGS et du RREVA, dans un esprit de coopération, associant les experts du terrain et de l'ARS. Les processus de validation et les modalités de communication seront à optimiser afin de diffuser rapidement ces documents via les réseaux sociaux et le site internet de la STARAQS L'exploitation des documents réalisés par la FORAP sera recherchée afin de gagner en efficacité. L'objectif étant in-fine que la STARAQS devienne progressivement un centre de références en gestion des risques.

**Un volet comprendra un programme d'actions de formation et d'information, de sensibilisation et de participation à des travaux de recherche sur la qualité des soins et la sécurité des patients :**

- **Le renforcement des actions d'information** et de sensibilisation à la culture sécurité notamment en matière de signalement et d'analyse des EIGS
- **La poursuite de conférences** sur des thématiques ciblées ou sur des problématiques de gestion des risques émergentes, démarche très appréciée des professionnels de santé. Son approche pratique illustrée par des retours d'expériences et la transparence de la démarche du CAR, intervenant à toutes les conférences constituent une excellente stratégie de sensibilisation des professionnels et apporte une vision positive de l'ARS.
- **Pour le volet formation**, le réseau GRRIFES a prévu de déposer des dossiers d'enregistrement comme organisme de formation auprès de la DIRRECTE et comme organisme de DPC auprès de l'ANDPC permettant ainsi de bénéficier de prestations financières complémentaires. Le pilotage de ces contrats serait assuré par la STARAQS.
- **Pour Le volet « recherche »** : la STARAQS est engagée dans le projet national ENEIS 3 piloté par la FORAP dont les ressources fédératives permettent de répondre à des projets de grande envergure. Par ailleurs, la STARAQS pourra aussi répondre à des appels à projets régionaux en fonction de ses ressources, la disponibilité et la compétence de ses professionnels.

## Annexes :

### Annexe 1 : Programme de travail 2017

OBJECTIF GENERAL	SECTEUR SAN MS AMB	ACTIONS PROPOSEES	INDICATEURS DE SUIVI	CALENDRIER
<b>Développer la culture du signalement</b>	<b>SAN MS AMB</b>	Sensibilisation / formation des gestionnaires des structures et des professionnels à l'intérêt, aux enjeux, aux modalités et aux outils du signalement auprès des institutions et des autorités territoriales et régionales dans les démarches QSPC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre et type d'interventions faisant la promotion du signalement (professionnelles et gestionnaires),</li> <li>- Nombre d'interventions dans les territoires ciblés par la cartographie des risques régionale.</li> </ul>	2017
<b>Appui à la gestion des événements indésirables graves associés aux soins</b>	<b>SAN MS AMB</b>	Apporter, à la demande, une expertise en matière d'amélioration des pratiques et des organisations en cas de défaillances, dysfonctionnements ou d'événements indésirables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre et modalité des réponses apportées aux structures sollicitant un appui,</li> <li>- Nombre de structures sollicitant un appui directement ou à la demande de l'ARS,</li> <li>- Formation (ateliers) si besoin.</li> </ul>	2017
		Elaboration et diffusion d'un guide d'aide à la gestion de l'EIAS et au remplissage du formulaire de déclaration : <ul style="list-style-type: none"> <li>- En établissement de santé,</li> <li>- En structure médico-sociale.</li> </ul>	- Mise à disposition du guide	T1_2017
		Elaboration de grilles d'analyse ciblées sur des EIG (ex : suicide, chutes, fausses routes...) en collaboration avec le CAR et les professionnels métiers des instances pour relecture (Ordre, URPS...).		S1_2017

<b>Appui méthodologique à la mise en œuvre de démarches à priori de gestion des risques</b>	<b>SAN MS AMB</b>	Outil d'autoévaluation des risques en centres de santé (collaboration STARAQS/OMEDIT/ARLIN/CCLIN/F NCS).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grille d'autoévaluation,</li> <li>- Nombre de présentations de l'outil.</li> </ul>	2017
		Développement d'une cartographie des risques dans le secteur médicosocial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Outils mis à disposition des professionnels,</li> <li>- Formation (atelier).</li> </ul>	2017
		Développement d'une cartographie des risques infectieux (collaboration STARAQS/ARLIN/CCLIN).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Outils mis à disposition des professionnels,</li> <li>- Formation (atelier).</li> </ul>	2017
<b>Promotion et développement des REX dans les structures</b>	<b>SAN MS AMB</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilisation et accompagnement des structures dans leurs démarches de REX,</li> <li>- Organisation de formations spécifiques sur les REX,</li> <li>- Organisation de présentation de REX.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de structures accompagnées,</li> <li>- Nombre de formations réalisées,</li> <li>- Nombre de REX organisés.</li> </ul>	2017
		Guide sur le REX en structures médicosociales.	Mise à disposition du guide	2017
<b>Soutien méthodologique à la définition et à la mise en œuvre de démarches de gestion des risques</b>	<b>SAN MS AMB</b>	Accompagnement de structures médico-sociales dans la définition et la mise en œuvre de démarches qualité et gestion des risques.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre et taille des structures accompagnées,</li> <li>- Nombre d'actions réalisées.</li> </ul>	2017
		Actions de formation, de soutien méthodologique et de d'élaboration d'outils pour la mise en place de programmes thématiques de gestion de risques auprès des structures et des professionnels (ex : suicides, thèmes de travail choisis avec les HAD...).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre et taille des structures accompagnées,</li> <li>- Nombre d'actions réalisées.</li> </ul>	
<b>Certification</b>	<b>SAN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboration d'une grille de maturité PDCA des structures en collaboration avec le CAR,</li> <li>- Accompagnement et appui méthodologique apportés aux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Production de l'outil,</li> <li>- Réponse aux sollicitations de l'ARS/ES,</li> </ul>	2017

		établissements visés par une décision péjorative de certification en vue de les aider à lever leurs réserves ou recommandations à titre individuel ou dans le cadre du GHT auquel ils appartiennent.	- Nombre d'établissements suivis/nombre de demandes.	
<b>Information/ Communication</b>	<b>SAN MS AMB</b>	Actions de communication : présentation des missions et du programme de la STARAQS, présentation des nouvelles évolutions réglementaires....	- Nombre de présentations,	2017
		- Réalisation d'enquêtes de recueil de besoins et des attentes des professionnels,	- Nombre et profil des professionnels informés,	
		- Réalisation d'enquêtes de satisfaction.	- Nombre d'enquêtes réalisées,	
		- Organisation de conférences sur des thématiques régionales,	- Nombre de conférences réalisées,	
		- Organisation d'une réunion régionale « Risques et Vigilances » en lien et coordination avec le RREVA dans le cadre de la semaine de sécurité des patients.	- Nombre de participants,	
		Rencontre avec les Ordres et URPS et les présidents des conférences de CME.	- Taux de satisfaction,	
		Développement des dispositifs de communication.	- Réalisation de la journée,	
			- Nombre de newsletters,	
			- Nombre de vues sur le site internet.	
<b>Formation</b>	<b>SAN MS AMB USG</b>	- Organisation de formations sur la qualité des soins et la sécurité des patients,	- Nombre de formations réalisées,	2017
		- Formation pour les usagers avec le CISS,	- Nombre d'usagers et de professionnels formés,	
		- Ateliers de formations aux outils élaborés par la STARAQS (cartographies, guide).	- Calendrier des formations.	

<p><b>Développement de l'appui à la gestion des risques au sein d'un territoire (= département)</b></p>	<p><b>SAN MS AMB</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Communication auprès des 8 délégations départementales,</li> <li>- Réalisation de travaux avec chacune des DD sur des thématiques identifiées par département.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rencontre avec les 8 DD,</li> <li>- Nombre de réunions.</li> </ul>	<p>S1_2017 2017</p>
<p><b>Promotion/ participation aux projets et sollicitations de l'ARS</b></p>	<p><b>ARS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- COSTRAT,</li> <li>- Réunions du groupe Partage et du-RREVA,</li> <li>- Réunions du groupe identitovigilance,</li> <li>- Réunions du groupe Ambulatoire,</li> <li>- Réunions avec le CAR,</li> <li>- Participation aux appels à projets sur les REX : identitovigilance, Ville/Hôpital,</li> <li>- Projet HAD.</li> </ul>	<p>Nombre de réunions / groupes de travail</p>	<p>2017</p>

## Annexe 2 : Chiffres clés 2017



La Structure d'Appui Régionale A la Qualité et à la Sécurité des prises en charge (STARAQS) a été créée en Janvier 2016 par l'ARS Ile de France.

Elle fait partie du Réseau Régional des Vigilances et des Structures d'Appui (RREVA) piloté par l'ARS.

Les missions de la structure sont désormais définies par le décret du 25 novembre 2016 relatif à la déclaration des Evénements Indésirables Graves Associés à des Soins et aux structures régionales d'appui à la qualité et à la sécurité des patients.

Ses missions se traduisent par des actions de soutien méthodologique à la gestion des Evènements Indésirables Graves liés aux Soins (EIGS), d'accompagnement aux démarches sur la qualité et la gestion des risques destinées aux structures et professionnels des secteurs ambulatoire, médico-social et sanitaire ainsi que des actions de formation et d'information.

### Nos priorités

Communiquer sur le portail de signalement des EIGS.

Accompagner les professionnels dans leur déclaration et analyse des EIGS.

Créer et promouvoir des outils de gestion des risques.

Renforcer notre collaboration avec l'ARS, les Directions Départementales et le RREVA.

Développer une communauté professionnelle régionale.

### Notre démarche

Être à l'écoute des besoins des professionnels, proposer notre expertise et partager notre enthousiasme...

La STARAQS est portée juridiquement par une association de professionnels en charge de la qualité et de la gestion des risques en Ile de France : le GRRIFES.



## CHIFFRES CLES 2017



### Ressources humaines

L'équipe de la STARAQS est composée de **3** professionnels de santé aux compétences variées et complémentaires, couvrant **2.5 ETP** : un médecin directeur, une coordinatrice de projets et gestionnaire de risques en établissements de santé (ES), une gestionnaire de risques en structures médico-sociales (SMS), avec l'appui d'une assistante administrative.

### Les demandes d'appui à l'analyse et au traitement des EIGS

- Via le portail de signalement des événements sanitaires : **15 ES et SMS**
- En direct : **6**

### Actions d'information et de formation régionales

Plus de **500** professionnels des 3 secteurs de santé ont suivi les conférences thématiques (dialyse, troubles de la déglutition, management de la qualité et GDR, risques en périnatalité), les séminaires de formation et les ateliers proposés (portail de signalement et gestion des EIGS).

Les taux de satisfaction varient de **90 à 100%**.

### Culture Sécurité

➤ **3** enquêtes sur la culture sécurité et l'étude des besoins et des attentes en gestion des risques ont été réalisées auprès du Groupe SOS, du Réseau de Santé Périnatalité Parisien et des Représentants des Usagers d'Ile-de-France.

➤ Les résultats (**677** répondants) ont permis de mettre en place des projets d'accompagnement et de formation appropriés.

### Retour/Partage d'Expériences

**20** REX ont été présentés par des gestionnaires de risques lors des conférences thématiques et des séminaires de formation organisés au cours de l'année.

### Les productions réalisées

**50** professionnels issus des 3 secteurs de santé ont participé aux **6** groupes de travail pilotés par la STARAQS en partenariat avec le GRRIFES. **4** groupes de travail ont finalisé leur production : guide sur la gestion d'un événement indésirable grave associé aux soins, la cartographie des risques infectieux en ES, la lettre de sortie et l'usurpation d'identité.

En cours : la mise en place des REX et la cartographie des risques en SMS

### Communications

➤ **30** communications ont été réalisées dans le but de faire connaître les missions et le programme de la STARAQS, auprès de **2000** professionnels de santé d'IDF dans les 3 secteurs : établissements de santé, structures médico-sociales et soins de ville

➤ **4000** mails d'information ont été adressés aux Directeurs et Présidents de CME des établissements de santé et des structures médico-sociales.

➤ **Une vidéo** a été réalisée lors d'un café gestion des risques en périnatalité.

➤ **Une Plaquette de présentation** de la STARAQS a été élaborée.

### Web

➤ Audience : **15 680** pages vues, **2 578** utilisateurs, **62%** de nouveaux visiteurs

➤ Engagement : **40%** de rebond (part des visiteurs ayant vu une seule page du site)

➤ Comparaison 01-2017/ 01-2016 : **+23%** de pages vues, **+25%** d'utilisateurs, **-8%** de rebond

➤ **53** diaporamas de conférences mis en ligne.

Source Google Analytics.

## Annexe 3 - Textes de référence

- **Décret no 2016-1151 du 24 août 2016** relatif au portail de signalement des événements sanitaires indésirables,
- **Décret no 2016-1606 du 25 novembre 2016** relatif à la déclaration des événements indésirables graves associés à des soins et aux structures régionales d'appui à la qualité des soins et à la sécurité des patients,
- **Instruction N° DGS/PP1/DGOS/PF2/DGCS/2A/2017/58 du 17 février 2017** relative à la mise en œuvre du décret n° 2016-1606 du 25 novembre 2016 relatif à la déclaration des événements indésirables graves associés à des soins et aux structures régionales d'appui à la qualité des soins et à la sécurité des patients,
- **Arrêté du 20 février 2017** relatif aux critères de transmission à l'agence régionale de santé des signalements recueillis par les membres du réseau régional de vigilances et d'appui,
- **Arrêté du 19 décembre 2017** relatif au formulaire de déclaration d'un événement indésirable grave associé à des soins et aux modalités de transmission à la Haute autorité de santé,
- **Arrêté du 19 décembre 2017** relatif au cahier des charges des structures régionales d'appui.