

SURVEILLANCE DES ACTIVITES

*... ou comment s'assurer que les procédures
sont bien comprises et appliquées*



Journée Nationale QUALITE PRESANSE - 23 mars 2021
Muriel REGARD – Responsable Qualité et Communication Interne



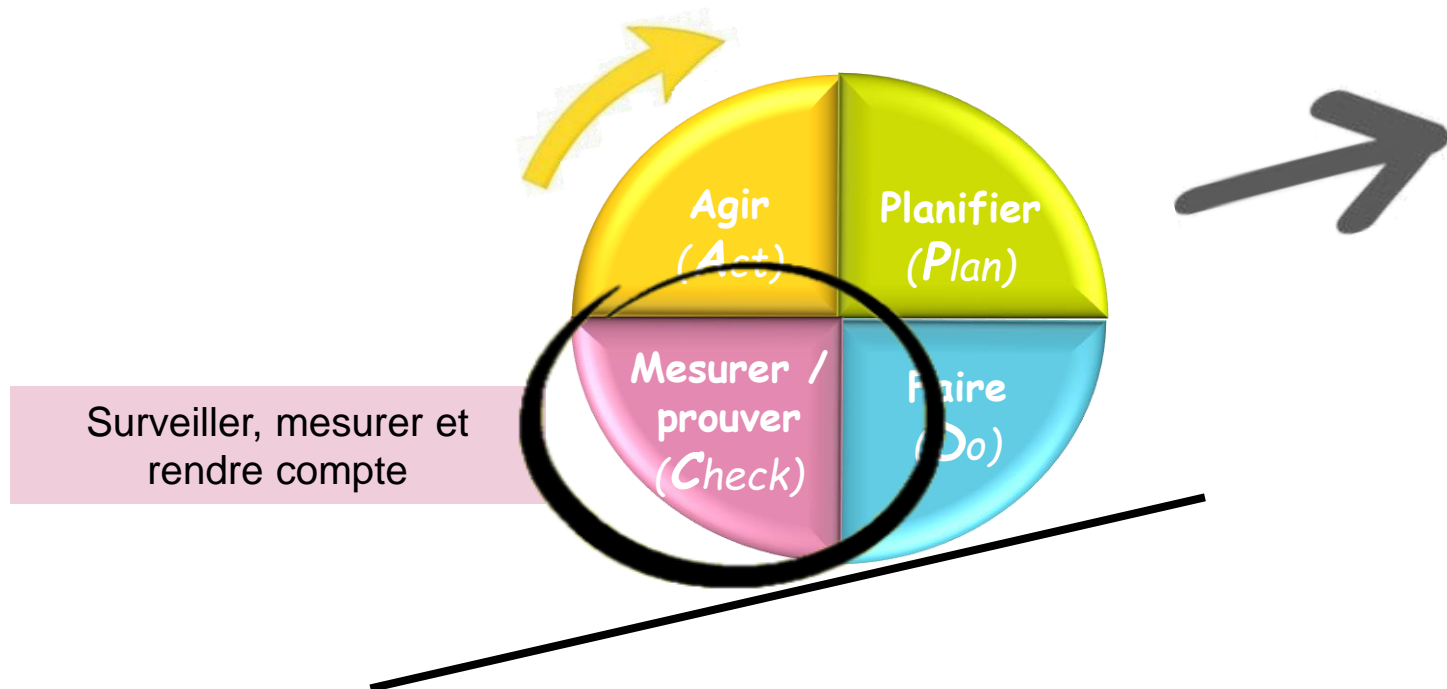
Le GIMS

- SST inter-entreprise basé sur Marseille
- 10 centres entre la Ciotat et Martigues
- 16 400 adhérents
- 147 000 salariés suivis
- 210 collaborateurs
- 85 % de TPE
- Agrément spécifique pour les soins privés
- Labélisé Amexist 3 depuis 2018



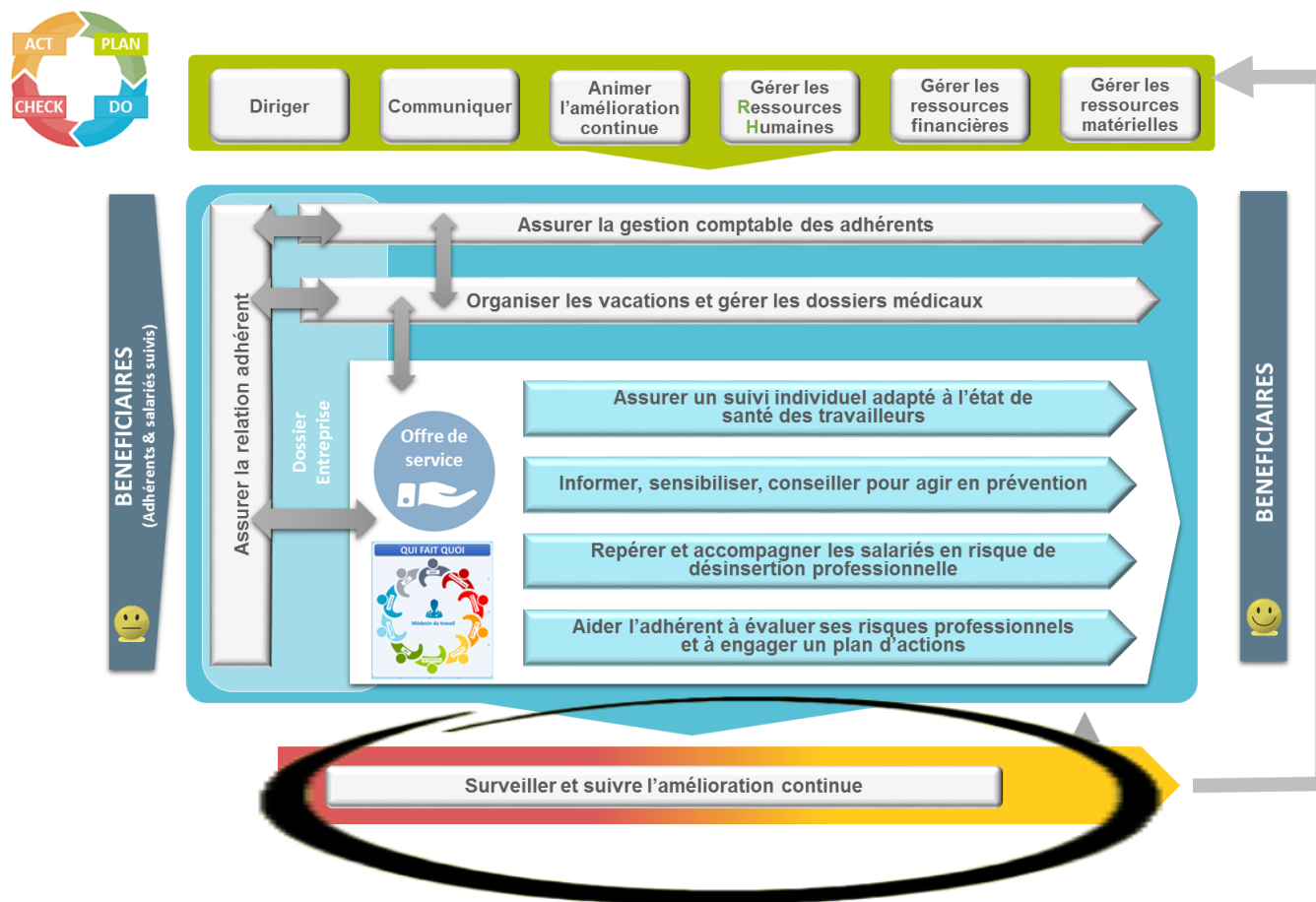
Pourquoi ?

Phase essentielle d'un principe de management



Pourquoi ?

Processus essentiel pour **notre amélioration continue**



Pourquoi ?

Nos procédures sont-elles :



- Connues ?
- comprises ?
- appliquées ?

Nos procédures sont-elles :

- Adaptées ?
- optimisables ?

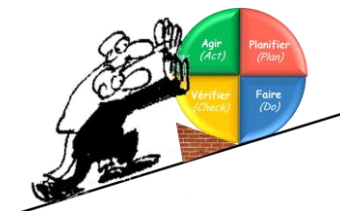
.... par l'ensemble de nos collaborateurs?

Les pratiques sont
définies

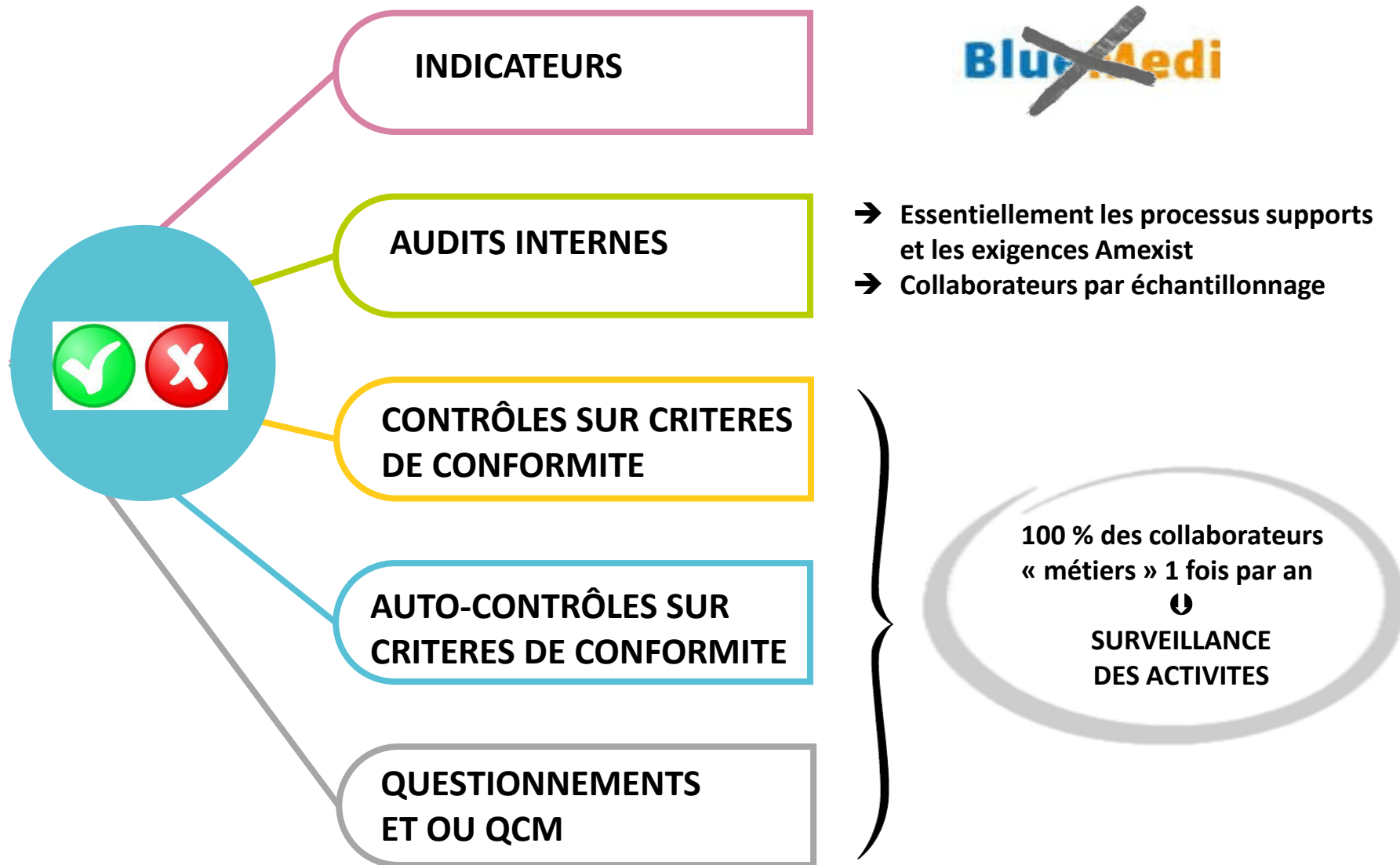
Les pratiques sont
connues

Les pratiques sont
appliquées

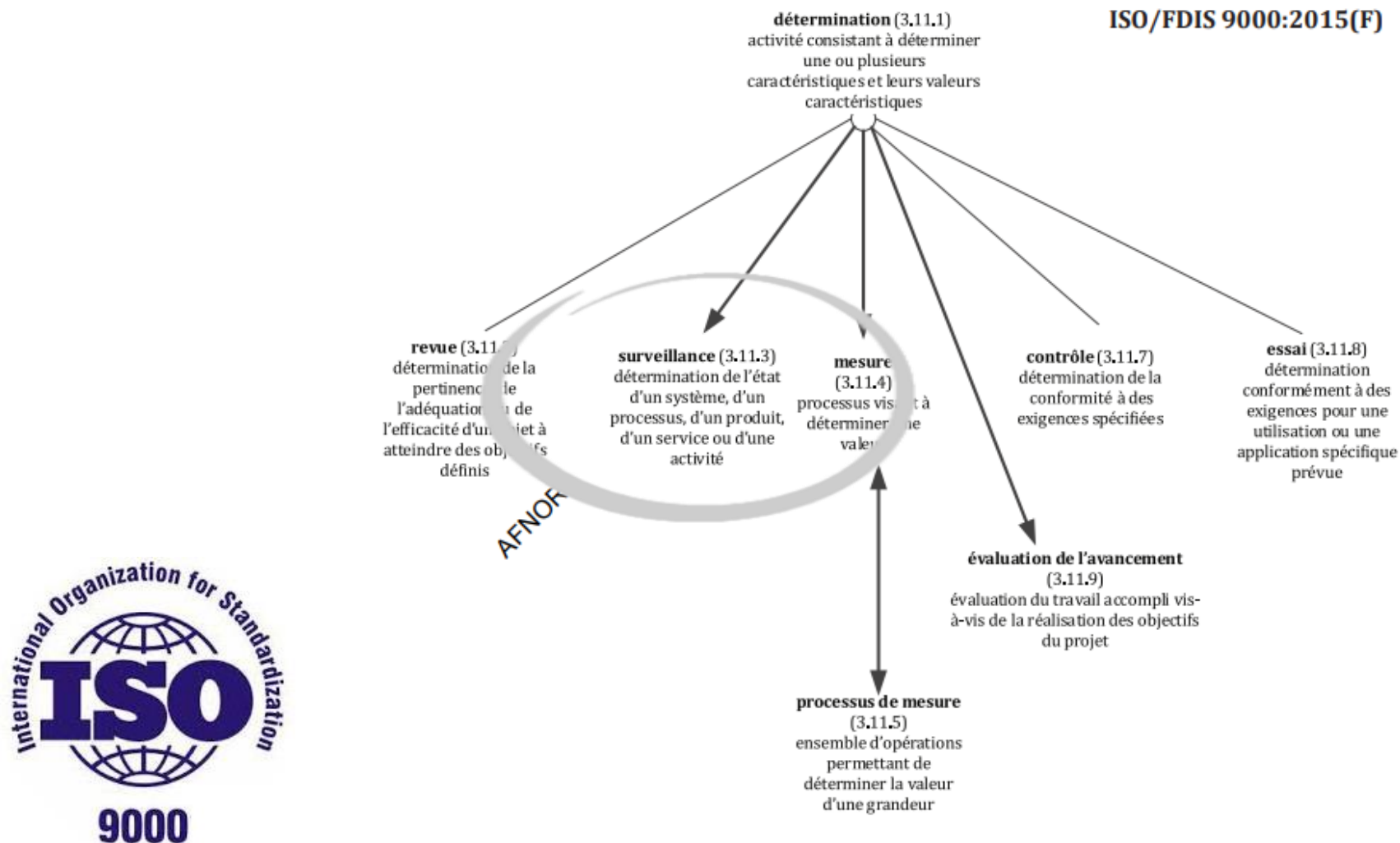
Les pratiques
sont
améliorées



Différentes méthodes de surveillance



POURQUOI LE TERME SURVEILLANCE ?



VOCABULAIRE

Figure A.14 — 3.11 Concepts de la classe «détermination» et concepts associés



QUELS METIERS / ACTIVITES ?

Connues et comprises

QUIZ

Connues, comprises et appliquées

CONTRÔLE SUR CRITERES
DE CONFORMITE

AUTO- CONTRÔLE SUR
CRITERES DE CONFORMITE

Secrétariats Médicaux	IDEST	AST	IPRP	MEDECINS
✓ Resp Qualité	✓ Resp Qualité	✓ Resp Qualité	✓ Resp Qualité	✓ Resp Qualité
✓ Resp. des SM + Médecin + SM	✓ + resp IDEST EN 2021	✓ Resp des AST + AST + médecin volontaire	✓ DMT + IPRP	✓ lors des contrôles autres métiers
	✓ IDEST + médecin			



Quiz

Se réalise en réunion présentielle



		Sécurité 07 novembre 2019 • 44 %			Pratiqu... 07 novembre 2019 • 73 %		
Nom ^	Total	Où puis-je consulter les données	Que dois-je faire en cas de presque	Que faire du bon d'intervention	1. Lorsqu'un salarié change de poste :	2. Que faire des attestations de	3. Si un médecin d'un autre centre
Moyenne de classe	• 58 %	31 %	6 %	96 %	94 %	100 %	24 %
1	• 83%	C	ré	B	C	C	B
10	• 83%	C	ré	B	C	C	B
11	• 50%	ré	C	B	C	C	C
12	• 50%	C	ré	C	C	C	C
13	• 67%	UNE	ré	B	C	C	B
14	• 67%	C	C	B	C	C	C
15	• 67%	-	-	-	-	-	-
16	-	-	-	-	-	-	-
17	• 50%	UNE	C	B	C	C	C
18	• 67%	C	C	B	C	C	C
19	-	-	-	-	-	-	-
2	• 67%	UNE	C	B	C	C	B
20	• 50%	UNE	ré	B	C	C	C
21	• 50%	ré	ré	B	C	C	C
22	• 67%	UNE	ré	B	C	C	B
23	• 67%	C	C	B	C	C	C
24	• 50%	ré	C	B	C	C	C
25	• 50%	ré	C	B	C	C	C
26	• 50%	C	UNE	B	C	C	C
27	• 67%	ré	UNE	B	C	C	C
28	-	-	-	-	-	-	-
29	• 40%	UNE	C	B	C	-	C
3	• 67%	UNE	ré	B	C	C	B
30	• 67%	ré	UNE	B	C	C	C
31	• 50%	UNE	ré	B	C	C	C
--	--	((

PLAN DE SURVEILLANCE

SECRETARIAT MEDICAUX	Critères	Caractéristiques	Echantillons	Enregistrements
Procédure 1				
Procédure 2				

GIMS
La santé au travail

Processus "Surveillance et suivi l'amélioration continue"

Version 03 du 05/01/2018

Etat: Approuvé Page 6 sur 7

À ce jour, les critères ne sont pas définies. L'objectif est l'amélioration continue d'une campagne de surveillance par rapport aux précédentes.

1 - Surveillance des activités des secrétariats médicaux

Procédure	Critères	Caractéristiques / Commentaires	Echantillonnage	Enregistrement
DM papier disponible et facilement accessible		Le DM papier demandé est disponible dans le LIA d'usage		
N° DM inscrit sur le DM		Le N° de sécurité social du salarié est noté sur le 1ère tranche du DM papier	10 dossiers papier / an et par cabinet et par	
Nom du salarié visible toutes les tranches		Le nom et le prénom de salarié est noté sur toutes les tranches du DM papier		
N° SS sur la 1ère tranche du DM		Le nom et le prénom de salarié est noté sur toutes les tranches du DM papier		
Classement chronologique des documents dans le DM		Tous les documents sont classés chronologiquement dans le DM papier	Agge échantillonnage	
Classement chronologique des documents d'aptitude / attestation de suivi		Tous les avis d'aptitude / attestation de suivi sont classés chronologiquement dans le DM papier	1 VIPP 1 VIPI (TTI) 1 EMAE 1 EMAP (TTI)	
Présence des "avis de transfert"		La fiche d'habilitation de transfert est disponible	1 RM ou RT 1 PRI / PRMT	
Absence de papier libre		Aucun document ne peut tomber du DM papier (classement dans enveloppe ou collé au DM)	1 OE 1 OW 1 OI	
Utilisation d'enveloppe		Les dossiers inscrits depuis février 2018 ont au moins une enveloppe		
Absence de dossier sur papier (dossier validé)		Tous les dossiers d'examens complémentaires inscrits sur papier (thème) sont soit photocopiés pour conservation dans le DM papier		
Présence renseignements		Fiche de PRG-PRMT-PRSS ou doit être disponible dans le DM papier		
Présence d'avis		Convocation infirmière agréée à la fiche aptitude dans le DM papier		
Présence d'AT pour avis d'aptitude		AT agréée à l'avis d'aptitude		
Utilisation du temps "Changement d'employeur"		Utilisation du temps si changement d'employeur du DM papier		

Grille de surveillance des secrétariats médicaux
POB (surveillance des DM)



SECRETARIAT MEDICAUX	Critères	Caractéristiques	Echantillons	Enreg.
Tenir un dossier papier => 12 critères	Absence de papier libre	Aucun document ne peut tomber du DM papier (classement dans enveloppe ou collé au DM)	10 DM/an - 1 VIPP - 1 VIPI (TTI) - 1 EMAE - 1 EMAP (TTI) - 1 INAP - 1 RM ou RT - 1 PRI / PRMT - 1 OE - 1 OW - 1 OI	Grille de pointage n° xxxx
	AR agrafé à l'avis d'inaptitude	AR agrafé à l'avis d'inaptitude		
	Concordance entre DM papier et DMI	Identification du salarié (N° dossier + Nom / Prénom + Date naissance + adresse + N° de téléphone + N°SS) Emploi (Date embauche + Emploi principal+ N° poste emploi) Conclusion de la visite		
Mise à disposition d'un DM à un salarié, un ayant droit	Visa contrôle demande DM externe par la secrétaire	Tous les points de contrôle de la fiche de suivi de la demande sont vérifiés. Les justificatifs d'identités sont disponibles	2 dossiers par an	
	Visa autorisation de diffusion du DM externe par le médecin	Le visa du médecin est consigné sur la fiche de suivi de la demande		



**BUT PEDAGOGIQUE
ET
IDENTIFICATION DE SOURCES DE PROGRES**

Moments privilégiés d'échanges sur les pratiques



Le secret médical est conservé car le responsable de service est là pour guider l'entretien et recueillir les résultats et suggestions d'amélioration

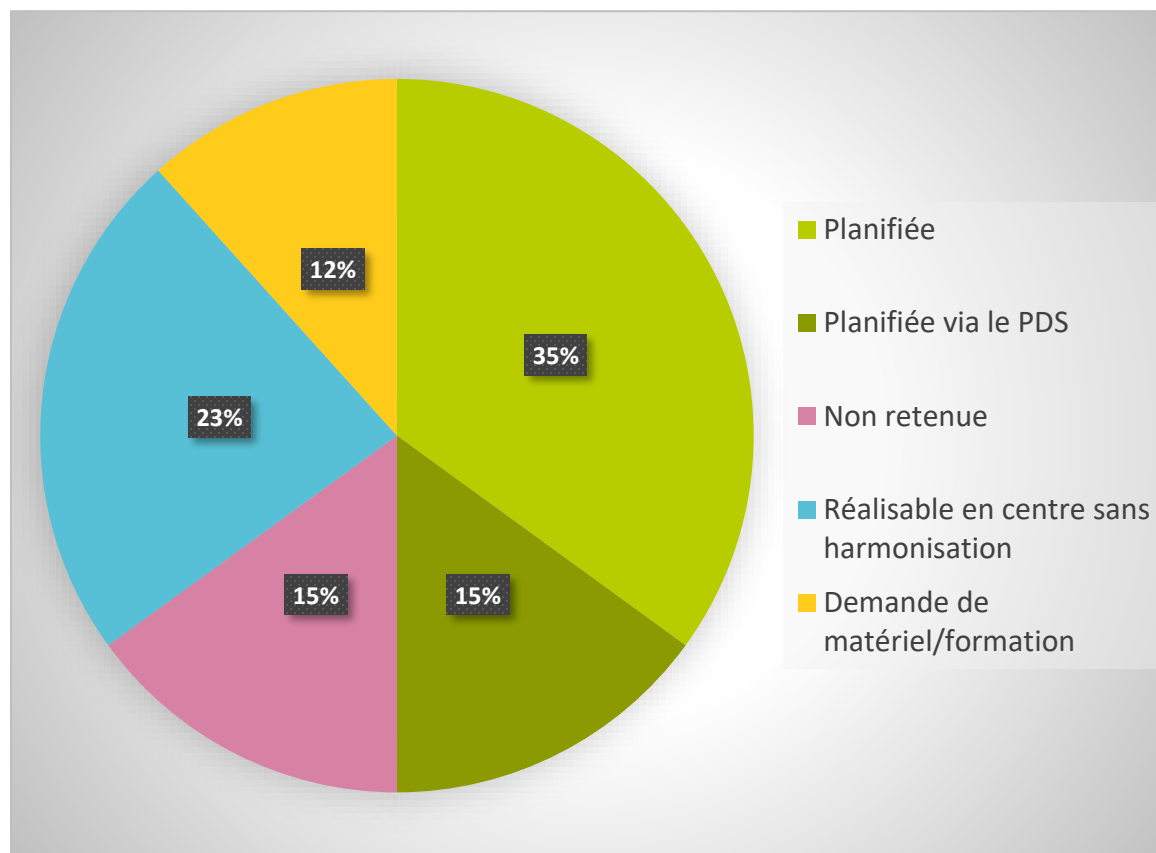
- ➔ Il ne touche pas les DMST
- ➔ Sur le logiciel métier, seules les données administratives sont vues



BILAN DE LA DERNIERE CAMPAGNE POUR LES SECRETARIATS MEDICAUX



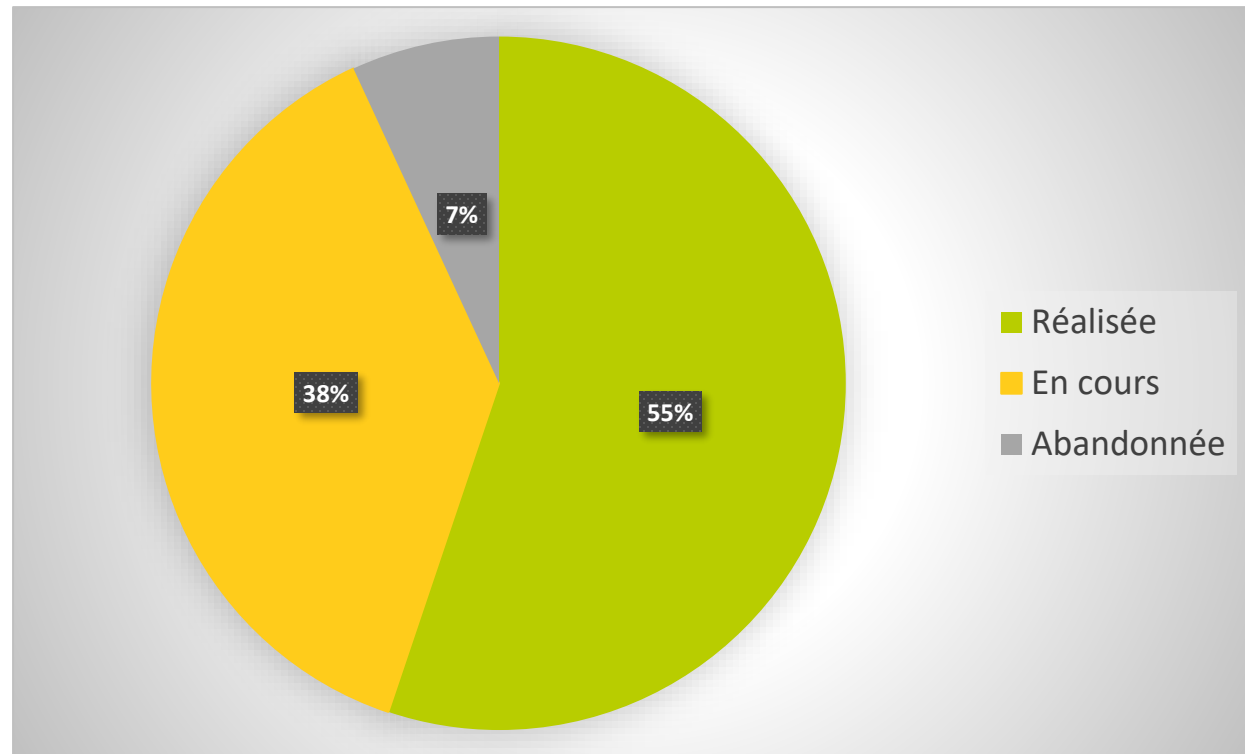
Décisions suite à l'analyse des **60** suggestions d'amélioration



BILAN DE LA DERNIERE CAMPAGNE POUR LES SECRETARIATS MEDICAUX



Etat de la mise en œuvre des 30 actions planifiées



Merci

