

SURVEILLANCE DES ACTIVITES

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



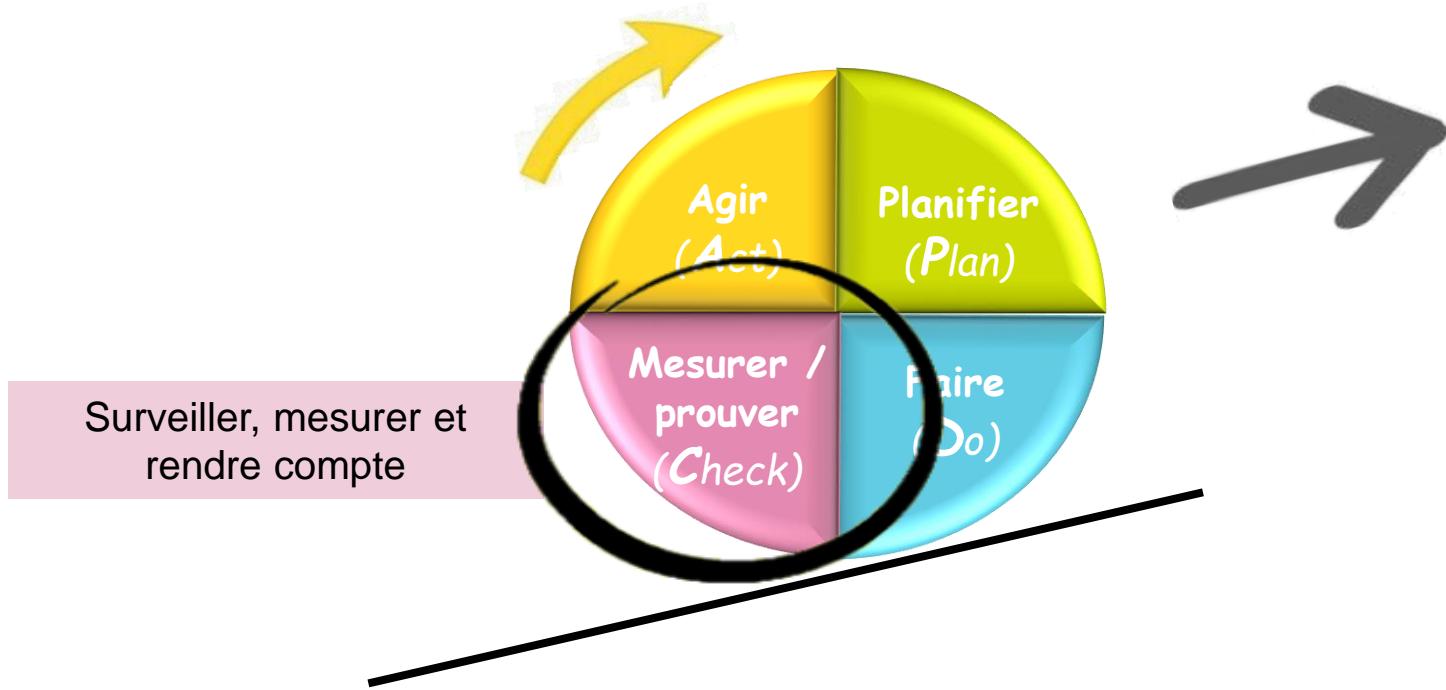
Journée Nationale QUALITE PRESANSE - 23 mars 2021
Muriel REGARD – Responsable Qualité et Communication Interne

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

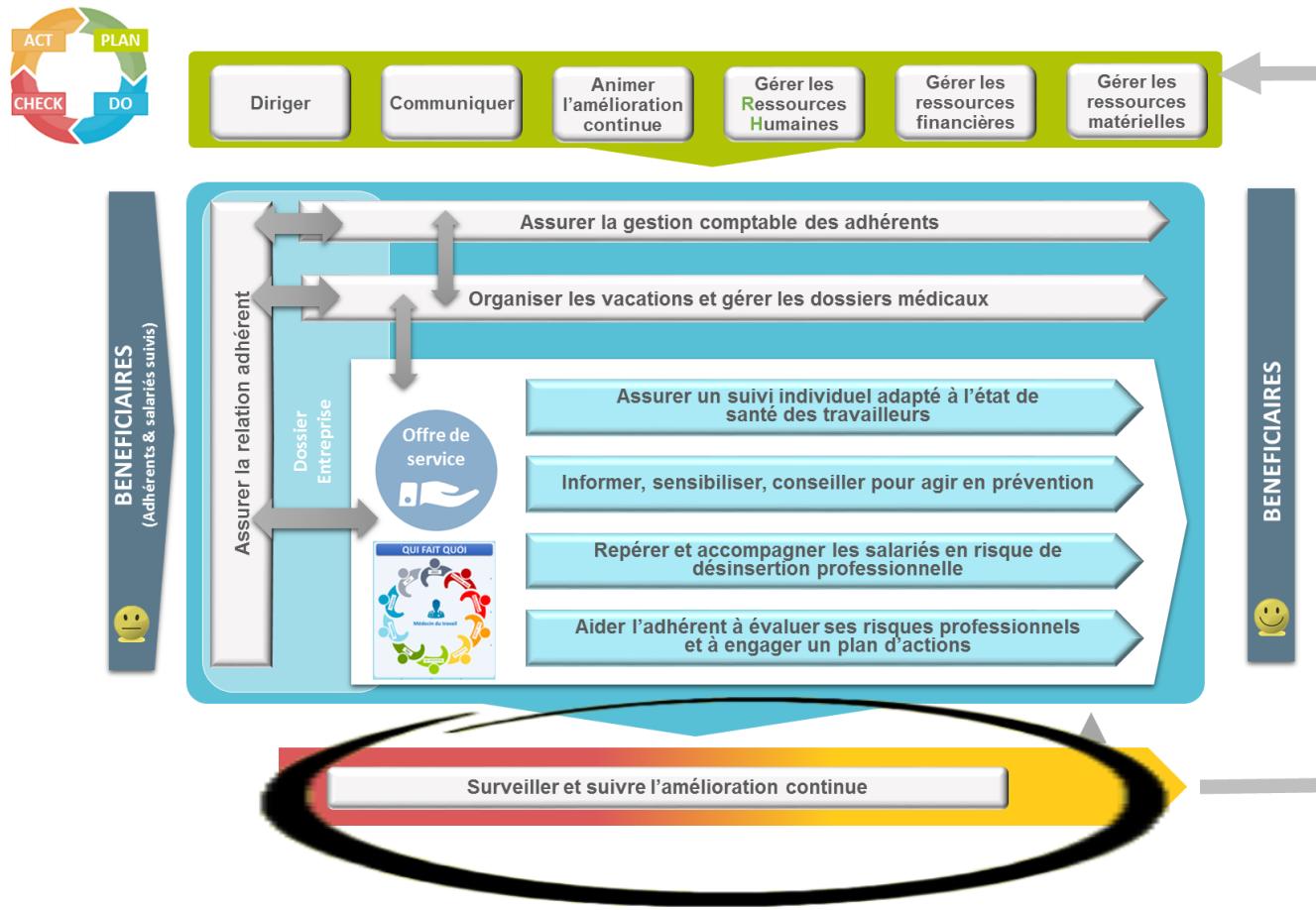
Pourquoi ?

Phase essentielle d'un **principe de management**



Pourquoi ?

Processus essentiel pour notre amélioration continue



Pourquoi ?



Nos procédures sont-elles :

- Connues ?
- comprises ?
- appliquées ?

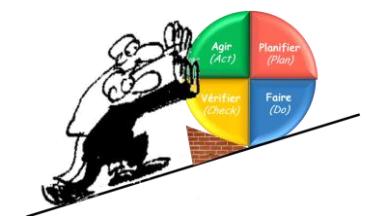
.... par l'ensemble de nos collaborateurs?

Les pratiques sont définies

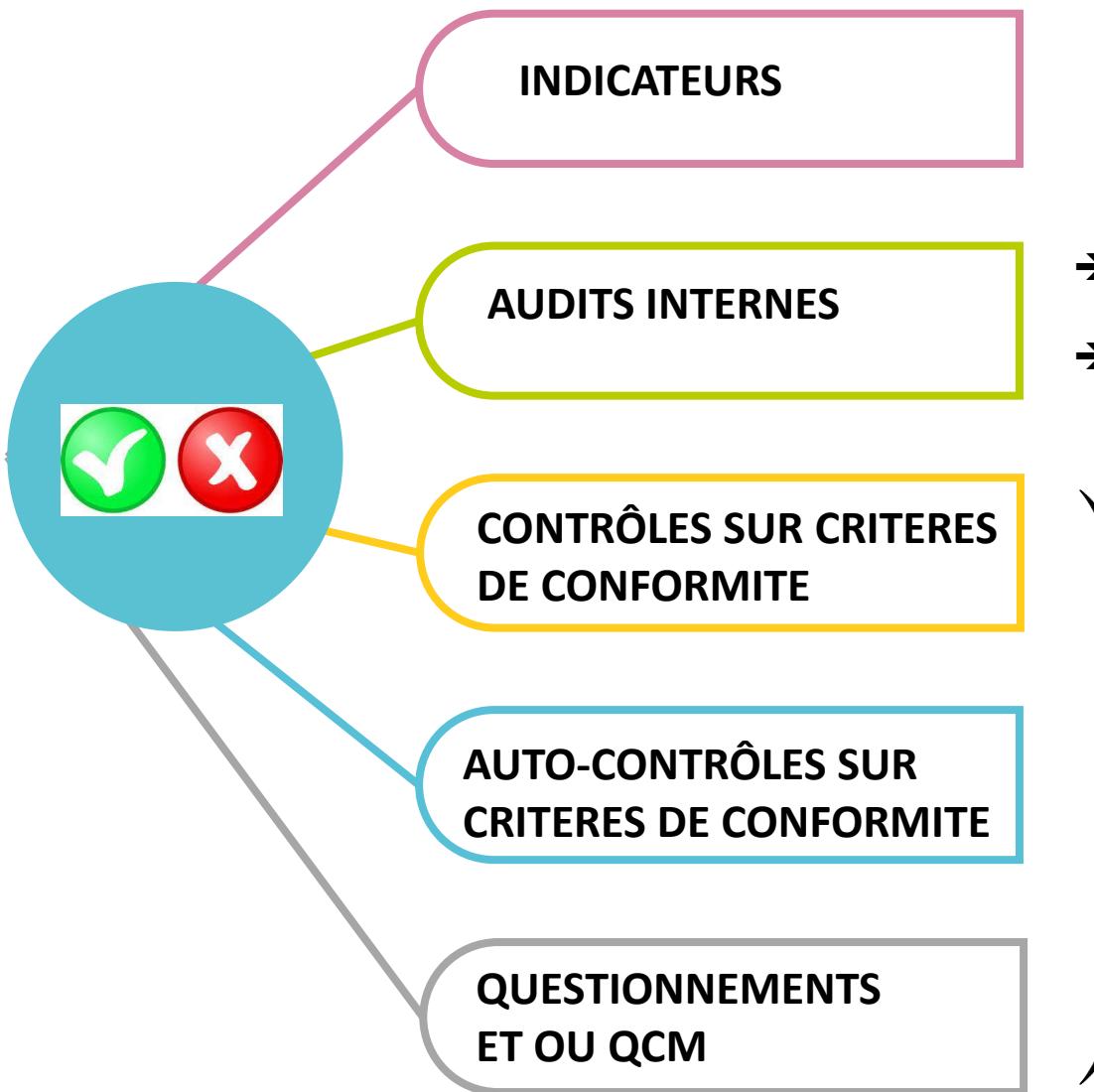
Les pratiques sont connues

Les pratiques sont appliquées

Les pratiques sont améliorées



Différentes méthodes de surveillance



- Essentiellement les processus supports et les exigences Amexist
- Collaborateurs par échantillonnage

}

100 % des collaborateurs
« métiers » 1 fois par an
⌚
SURVEILLANCE DES ACTIVITES

POURQUOI LE TERME SURVEILLANCE ?



VOCABULAIRE

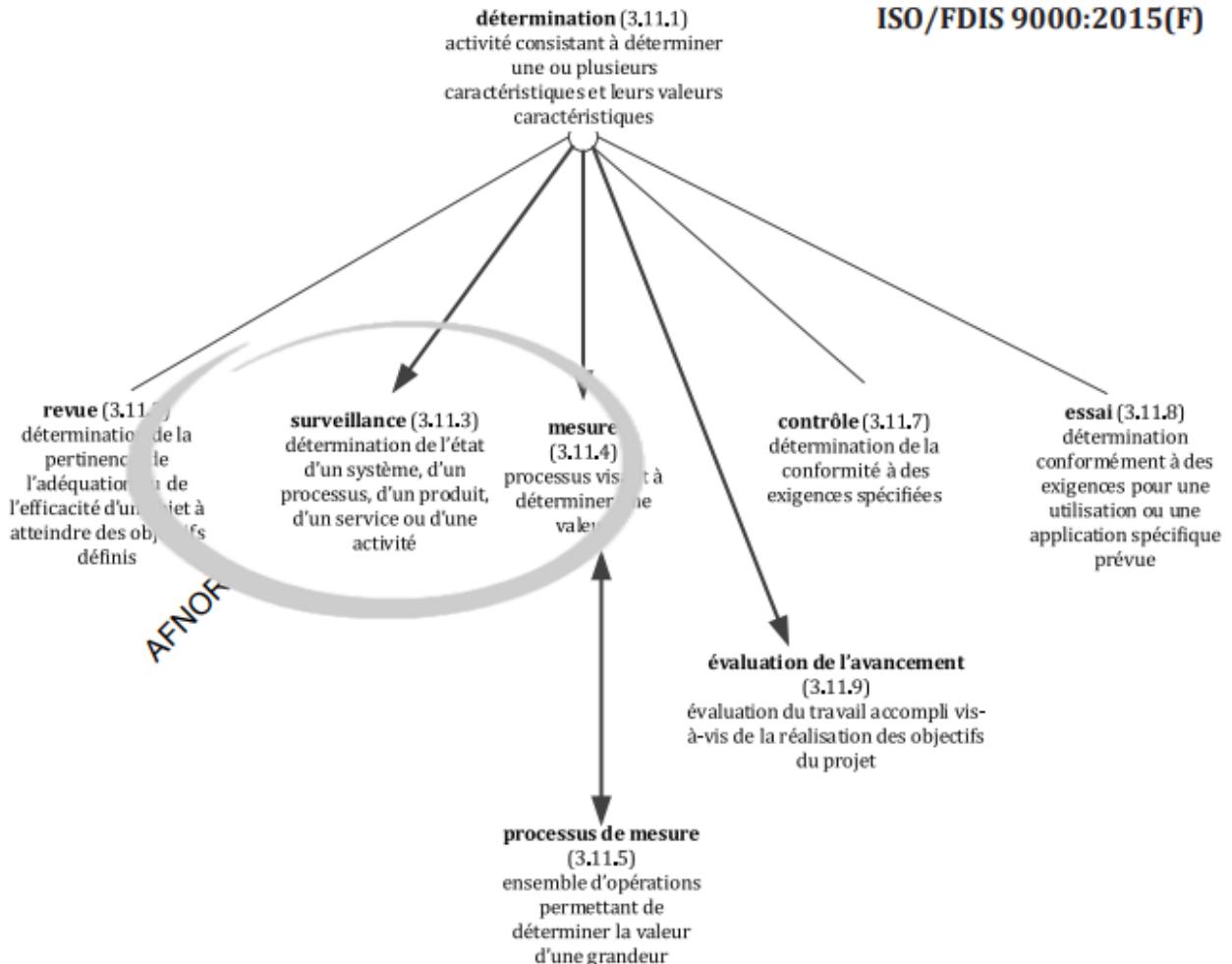


Figure A.14 — 3.11 Concepts de la classe «détermination» et concepts associés

QUELS METIERS / ACTIVITES ?

Connues et comprises

QUIZ

Connues, comprises et appliquées

CONTRÔLE SUR CRITERES
DE CONFORMITE

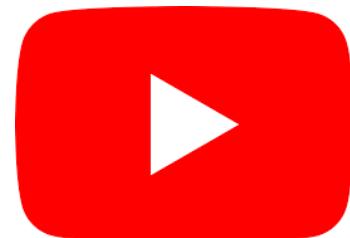
AUTO- CONTRÔLE SUR
CRITERES DE CONFORMITE

	Secrétariats Médicaux	IDEST	AST	IPRP	MEDECINS
<i>Connues et comprises</i>	✓ Resp Qualité	✓ Resp Qualité	✓ Resp Qualité	✓ Resp Qualité	✓ Resp Qualité
<i>Connues, comprises et appliquées</i>	✓ 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



Nom ↗	Total	Sécurité 07 novembre 2019		Pratiq... 07 novembre 2019	
		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
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 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 %	UNE	C	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				



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	Grille de pointage n° xxxx
	Visa autorisation de diffusion du DM externe par le médecin	Le visa du médecin est consigné sur la fiche de suivi de la demande		

GIMS Le secretariat médical		Procédure PI0215-01/09/2018-01-01	Procédure PI0215-01/09/2018-01-01
		Version 03 du 05/10/2018	Version 03 du 05/10/2018
		Etat : Applicable	Etat : Applicable
		Page 1 sur 2	Page 1 sur 2
PLAN DE SURVEILLANCE DES ACTIVITES			
1 - Surveillance des activités des secrétariats médicaux			
Procédure	Critères	Caractéristique / Commentaire	Echantillonnage
DM papier disponible et facilement accessible	Le DM papier demandé est disponible dans le DM d'heure		
N° DM inscrit sur le DM	Le N° de Secrétariat social du salarié est noté sur la 1ère tranche du DM		
Nom du salarié visible toutes les tranches	Le nom et le prénom de salarié est noté sur toutes les tranches du DM		
N° SS sur la 1ère tranche du DM	Le nom et le prénom de salarié est noté sur toutes les tranches du DM papier		
Classification des données dans le DM papier	Toutes les données sont classées chronologiquement dans le DM papier		
Classification des documents d'appelée / attention de validé	Les documents de rappel sont classés chronologiquement dans le DM papier		
Présence doc "auto transfert"	La fonction d'autorisation de transfert est disponible		
Absence de papier libre	Aucun document ne peut tomber du DM papier classement dans l'enveloppe		
Utilisation d'enveloppe	Les dossiers envoyés depuis Février 2018 sont au moins une enveloppe		
Absence de documents sur papier thermo actif	Tous les résultats d'examen complémentaire imprimé sur papier thermo actif sont conservés dans le DM papier		
Absence d'agafe	Absence d'agafe sur le dossier carton		
Présence renseignements DM-PRI-PRMT	Fiche DM-PRI-PRMT-PRMT ou écrit employeur disponible dans le DM papier		
Conciliation interne agrafée à la fiche d'aptitude	Conciliation interne agrafée à la fiche d'aptitude dans le DM papier		
Présence d'AT pour rejet d'aptitude	AT agrafé à l'avis d'inaptitude		
Utilisation du tampon "Changement d'employeur"	Utilisation du tampon si changement d'employeur du DM papier		



COMMENT SE PASSE LA SURVEILLANCE / CONTRÔLE DE CRITERES ?



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

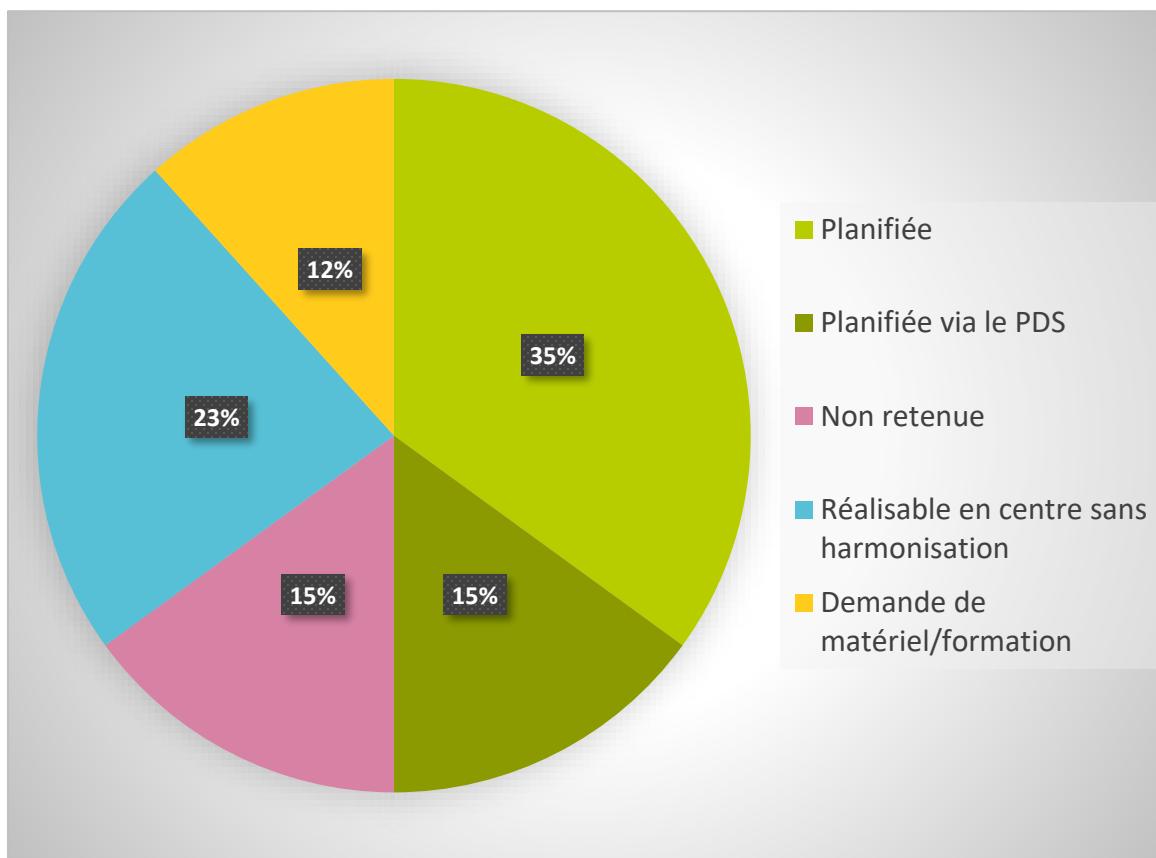
- ➔ Il ne touche pas les DMST
- ➔ Sur le logiciel métier, seules les données administratives sont vues

RESULTATS LA SURVEILLANCE / CONTRÔLE DE CRITERES ?

BILAN DE LA DERNIERE CAMPAGNE POUR LES SECRETARIATS MEDICAUX



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

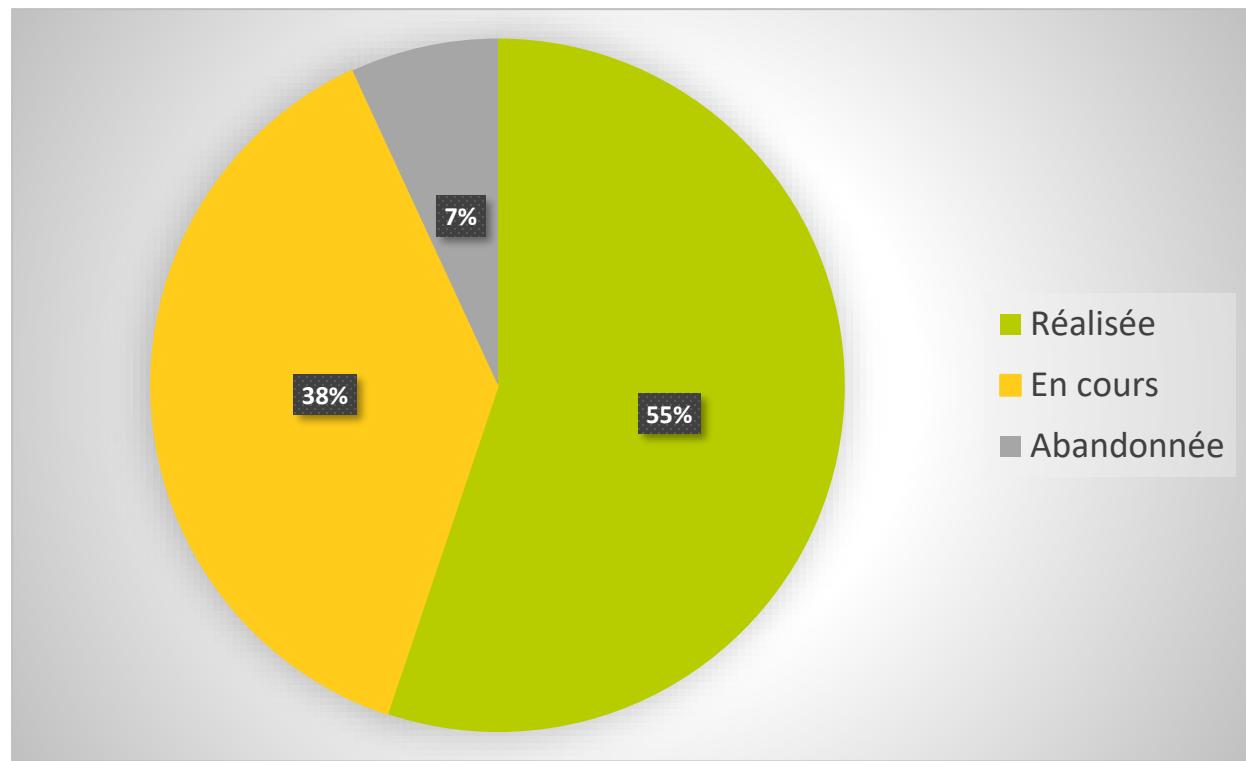


RESULTATS LA SURVEILLANCE / CONTRÔLE DE CRITERES ?

BILAN DE LA DERNIERE CAMPAGNE POUR LES SECRETARIATS MEDICAUX



Etat de la mise en œuvre des **30** actions planifiées





Merci

