



RENCONTRE DES PROFESSIONNELS QUALITÉ

# Restitution des webinaires (2<sup>ème</sup> partie)

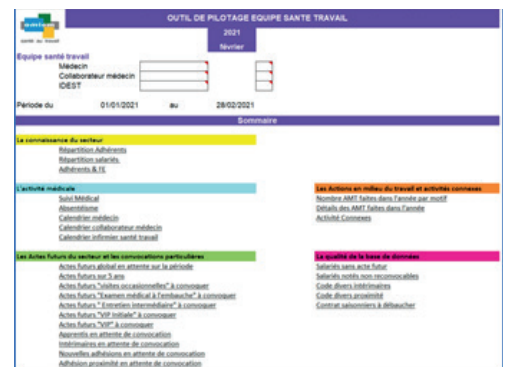
Poursuite de la restitution des webinaires et ateliers de la journée Qualité tenue le 23 mars dernier et ayant rassemblé plus de 140 participants autour des questions d'amélioration continue en SSTI.

**A**utre pilier de la qualité, le suivi des indicateurs et la mise en place de tableaux de bord a fait l'objet du second webinaire, en début d'après-midi.

Pour introduire le sujet, le **SIST Narbonne** est revenu sur la définition d'un indicateur et d'un tableau de bord, en rappelant qu'un indicateur ne doit pas être « intéressant », mais « utile ». Pour l'activité d'un pôle, d'une équipe, ou d'un processus, il doit être mesurable et permettre d'analyser la situation, d'évaluer les écarts par rapport aux objectifs, et de prendre des décisions de correction ou de prévention. D'autres indicateurs doivent également être suivis pour répondre aux demandes des autorités de tutelle, de la branche, et de la future certification, permettant une consolidation régionale et nationale. La personne en charge de la mise œuvre et de la réalisation des tableaux de bord doit être un membre de l'encadrement, reconnu pour son intégrité et sa neutralité, avec de bonnes capacités d'écoute. Elle organisera notamment la collecte, l'exploitation et l'analyse des données, et la communication des résultats. Deux exemples ont été présentés : celui d'ADESTI (Rouen) et celui de l'AMIEM (Lorient).

généraux, Management...) sont également suivies et l'ensemble s'inscrit dans un système global de management de la qualité. Au bilan, les indicateurs sont des outils de pilotage pour la direction et des leviers de progression dans le cadre de l'amélioration continue. Parallèlement, ils sont utiles à la remontée des informations au niveau national et à la communication externe.

**L'AMIEM** a présenté un outil de pilotage développé sous Excel, restitué à chaque « équipe Santé-Travail ». Organisé par onglet, les professionnels de santé ont une visibilité sur leurs adhérents et leurs salariés, l'activité médicale et les actes futurs à réaliser, les actions en milieu de travail. Ils peuvent également apprécier la qualité de la saisie, avec par exemple l'identification des salariés sans acte futur, et ainsi améliorer leurs pratiques.



**ADESTI** a présenté les indicateurs suivis dans son Service pour l'ensemble des activités opérationnelles, avec un zoom sur les indicateurs du suivi individuel, notamment pour apprécier la conformité aux délais règlementaires. 5 indicateurs trimestriels sont suivis, par type de visite : Le % de réalisation des VIPI dans les délais, le % de réalisation des VIPI dans les délais pour les apprentis,

le % de réalisation des visites de reprise dans les délais, le délai moyen de réalisation des EMAE et le % de réalisation des examens périodiques dans les délais.

Au-delà du respect des exigences réglementaires, le suivi de ces indicateurs permet de connaître la charge de travail des équipes médicales et de prioriser les recrutements. Les fonctions supports (RH, SI, Achats, Services

Si les professions médicales peuvent être réticentes à la mise en place d'indicateurs de suivi de leur activité, l'expérience de l'AMIEM montre que la restitution des résultats aux intéressés leur permet de changer leur point de vue. Le reporting de l'activité n'est plus perçu comme un moyen de contrôle de la direction ou des autorités de tutelle, mais comme un véritable outil d'optimisation de leur charge de travail, utile pour mieux répondre à leur mission et améliorer la prise en charge des adhérents et des salariés suivis.

L'après-midi s'est poursuivie avec 2 ateliers en parallèle, qui seront restitués dans un prochain numéro des IM. A noter que l'ensemble des présentations, ainsi que l'enregistrement des webinaires en session plénière, sont à retrouver sur le site de Présanse, dans l'espace adhérents. ■