

PROJET DE CERTIFICATION AFNOR SPEC 2217



PRESENTATION

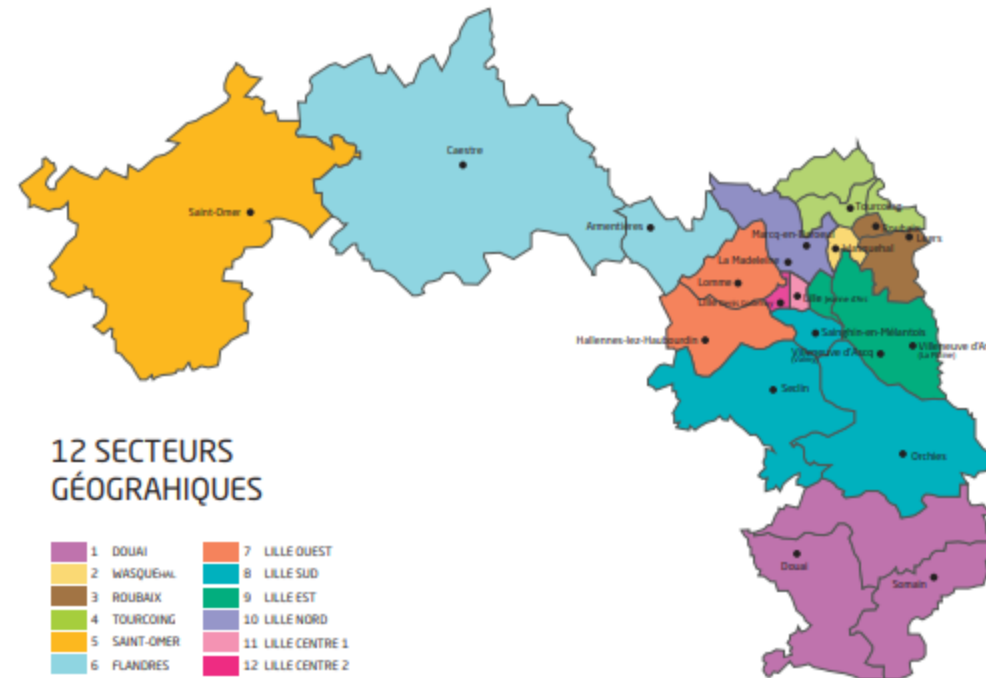
❑ LATIFA FEDDAOUI, RESPONSABLE QUALITÉ

❑ PÔLE SANTÉ TRAVAIL MÉTROPOLE NORD (PSTMN) :

LABELLISE EN 2020

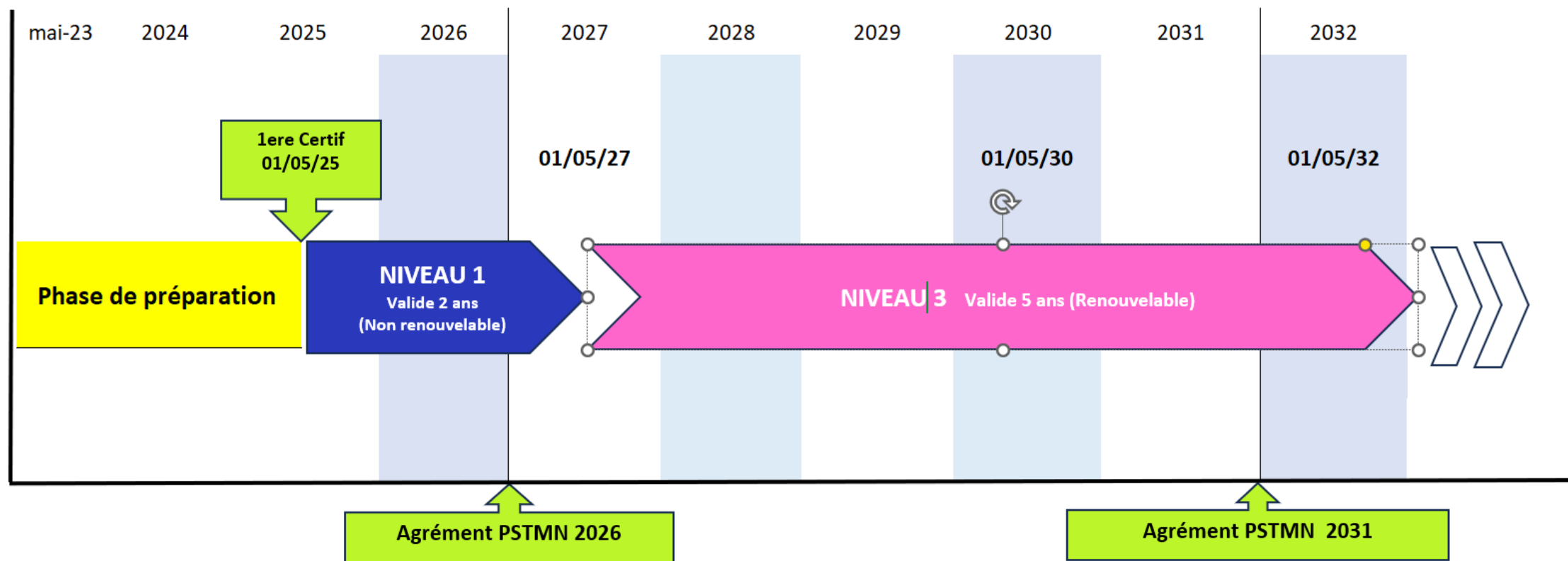


- 605 Collaborateurs
- 146 Equipes pluridisciplinaires
- 32 000 Adhérents
- 500 000 Salariés suivis
- 12 Secteurs géographiques
- 20 Centres médicaux



Option de certification PSTMN

Choix de PSTMN du niveau de Certification-AFNOR SPEC 2217



Organisation du pilotage du projet :

❑ **SPONSOR** : Directeur Général

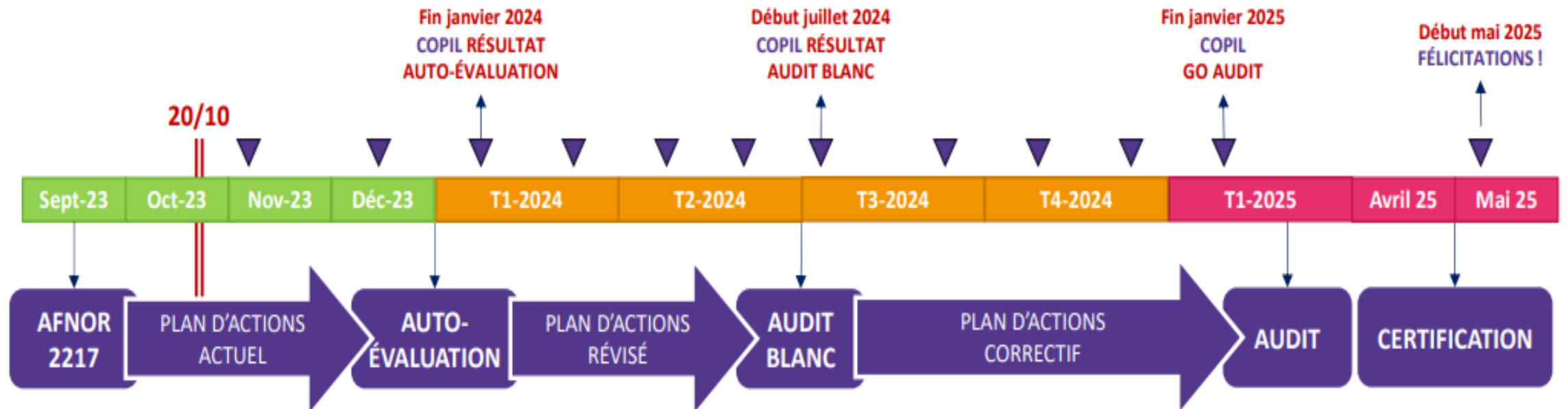
❑ **COPIL PROJET** : Membres du Comité de Direction & Equipe projet

Réunion toutes les 6 semaines

❑ **EQUIPE PROJET** : Responsable Qualité Certification, Responsable Organisation et Responsable juridique.

Réunion tous les 15 jours

PLANNING



Plan de communication / Plan d'audit / enquêtes de satisfaction

Auto-évaluation/ Outil PRESANSE :

1	Thème	Critère	Préférent	Niveau	Exigence AFNOR 2217	Etat d'avancement	mettre en commun les preuves	Responsable	Contributeur
2	M1-1 Périmètre certification	M1-1-1	P.14 - Chap 5.2.2.1	1	Le SPSTI doit mettre en place des organisations et des procédures afin de définir et documenter le champ des activités pour lesquelles il se conforme au présent cahier des charges	D - En cours de mise en place	Mise à jour de la politique Qualité (ajouter l'impartialité de nos équipes? + La cible du la certification AFNOR 2217 Rédiger un document qui reprend tous les champs d'activités qui ont fait l'objet d'une amélioration et ce quelque soit le domaine (Prendre en compte le domaine de la certification)/ Ce doc doit être mis en forme par le service comm	Latifa FEDDAOUI	
3	M1-1 Périmètre certification	M1-1-1	P.14 - Chap 5.2.2.1	1		D - En cours de mise en place	Modéliser tous les processus en lien avec le périmètre de certif	Yves WAJDA	Latifa FADDAOUI @Latifa : c
4	M1-2 Organisation du SPSTI	M1-2-1	P.14 - Chap 5.2.2.1	1	Le SPSTI doit mettre en place des organisations et des procédures afin de définir l'organisation et la structure de direction générale du SPSTI, et les relations entre la direction, l'équipe pluridisciplinaire chargée de la réalisation des activités et les services de soutien	B - Fait et en cours de formalisation	Vérifier que le logigramme correspond aux attentes	Anaïs LEPREVOST	
5	M1-2 Organisation du SPSTI	M1-2-2	P.14 - Chap 5.2.2.1	1		D - En cours de mise en place	Vérifier la traçabilité des protocoles de délégation /écrire un protocole qui reprend la fréquence de la mise à jour, la traçabilité / le contrôle interne à mettre en place	Anaïs LEPREVOST	
6	M1-2 Organisation du SPSTI	M1-2-2	P.14 - Chap 5.2.2.1	1	Le SPSTI doit mettre en place des organisations et des procédures afin de justifier des liens de collaboration unissant les différents personnels en charge des missions prévues par le présent document	D - En cours de mise en place	S'assurer qu'on a les bons procesus métiers : AMT, PDP, examens complémentaires, convocation ... /	Yves WAJDA	=> LATIFA
7	M1-2 Organisation du SPSTI	M1-2-2	P.14 - Chap 5.2.2.1	1		D - En cours de mise en place	Définir toutes les procédures à écrire	Latifa FEDDAOUI	
8	M1-3 Engagement de la Direction	M1-3-1	P.13 - Chap 5.1	1	Le SPSTI doit s'engager à ce que l'ensemble des acteurs et personnels du SPSTI (direction, administration, équipe pluridisciplinaire, gouvernance, etc.) exercent leurs activités en toute impartialité.	E - Non fait	définir le document dans lequel figure cette info : Règlement intérieur , règlement adh, contrat de travail ,politique Qualité,	Anaïs LEPREVOST	Sabine ver ecke - Patrice *+ Sarah

Auto-évaluation/ Outil PRESANSE

A - Fait et formalisé	1
B - Fait et en cours de formalisation	12
C - Fait mais non formalisé	9
D - En cours de mise en place	42
E - Non fait	100
X - Non applicable	1
TOT	165

Latifa FEDDAOUI	45	27,3%
Anaïs LEPREVOST	54	32,7%
Yves WAJDA	37	22,4%
MF MASCLET	22	13,3%
Stéphanie FATRAS	7	4,2%

COMMUNICATION

- CMT
- Permanences dans les centres

Avec Film



COMMUNICATION

- CODIR
- MIST du 20/10/23
- Codir Elargi
- Communication prévue via le RDV Qualité (Newsletter)



RENDEZ-VOUS QUALITÉ Juin 2023

Au programme de ce nouveau numéro du Rendez-vous Qualité :

- Bilan de l'année 2022 des bornes de satisfaction dans les centres
- Retour sur la revue annuelle qualité
- Travail de recensement du matériel médical
- Première phase d'audits internes en vue de la certification

BORNES DE SATISFACTION : ON FAIT LE BILAN DE 2022 !

Depuis 2020, PÔLE SANTÉ TRAVAIL a installé **4 bornes de satisfaction** dans différents centres médicaux pour recueillir **la satisfaction à chaud des salariés** pris en charge. En 2022, des bornes ont été installées dans les centres de Tourcoing, Jeanne d'Arc, Douai, Sainghin et au service des spécialités médicales et sociales de Denis Godefroy. En une année, près de **5000 réponses** ont été enregistrées pour un taux moyen de satisfaction de **95%**.

Ce sondage comprend des items communs et d'autres spécifiques selon la prise en charge du salarié dans un centre médical ou au service de spécialités médicales et sociales :

> **Items communs** : délai d'attente, respect de la confidentialité, informations disponibles en salle d'attente, propreté des locaux, adaptation de la circulation dans les locaux,

> **Items spécifiques** : qualité de l'entretien, sensibilisation aux risques, explications et conseils donnés, propreté du matériel utilisé.

Dans les centres, les équipes ont pu s'approprier cet outil **d'amélioration continue** permettant de mesurer la satisfaction des salariés reçus en visite. Au regard des résultats satisfaisants obtenus, la Direction Opérationnelle a décidé de **généraliser les bornes de satisfaction** dans les centres



RENDEZ-VOUS QUALITÉ

Le **Flash Qualité** change de nom !
Désormais, il s'appelle **Rendez-vous Qualité** et s'inscrit dans la continuité du journal interne trimestriel **Rendez-vous**. C'est aussi un rendez-vous régulier avec vous pour partager les réalisations contribuant à promouvoir une dynamique d'amélioration continue dans toutes nos activités.

AUDIT DE SUIVI POUR LE MAINTIEN DU LABEL AMEXIST

Deux ans et demi après l'obtention du Label AMEXIST, en mars 2020, un rendez-vous a été pris avec l'Association Française de Normalisation (AFNOR) pour réaliser un audit de suivi.

Du 27 au 29 septembre 2022, Madame Colette BESCOND, auditrice, a donc réalisé un audit dans les centres de Tourcoing et Wasquehal et au siège, auprès du service prévention et de l'ensemble des services supports.

Grâce à la mobilisation de l'ensemble des équipes, cet audit s'est terminé avec succès !

Quelques chiffres

- ✓ **AUCUNE NON-CONFORMITÉ**
- ➕ **28 POINTS FORTS**
- 🔥 **12 PISTES DE PROGRÈS**
- ⚠️ **6 POINTS SENSIBLES**

« Nous pouvons tous nous en féliciter et même en être fiers ! Ceci est de bon augure pour nos certifications futures. »
Damien Vandorpe, Directeur Général



FLASH QUALITÉ

NOTRE **DÉMARCHE QUALITÉ**
AU COEUR DE TOUS NOS PROJETS

Dans le cadre de la démarche Qualité, PÔLE SANTÉ TRAVAIL :

- développe l'écoute de ses clients en mettant en place des enquêtes de satisfaction,
- organise des audits internes pour améliorer ses processus et pour se préparer à la future certification annoncée par la réforme.

Dans ce Flash, nous aborderons 3 sujets :

- bilan des audits internes sur le tri des dossiers médicaux papier,
- bilan de satisfaction clients 2021 collecté via les bornes Smiley,
- bilan de satisfaction des salariés accompagnés dans le cadre Maintien Dans l'Emploi (MDE).

BILAN DES AUDITS INTERNES SUR LE TRI DES DOSSIERS MÉDICAUX PAPIER

Dans le cadre du projet de numérisation, nos auditeurs internes sont mobilisés pour vérifier la conformité du tri des dossiers médicaux « papier » avec la procédure en vigueur. La conformité du tri est l'un des facteurs de réussite de ce projet. En effet, un dossier bien trié permet au professionnel de santé de retrouver facilement et rapidement les documents recherchés.

Depuis 2020, 5 campagnes d'audits ont été réalisées par :

- Latifa FEDDAOUI, Responsable Qualité,
- Clémentine JOLBERT, Responsable de Secteur,
- Florence GEORGE, Responsable du service Spécialités,
- Yasmina BRAHIMI, Animatrice Qualité qui a intégré le service Qualité depuis janvier 2022.

Après chaque audit, un débriefing avec le responsable du secteur est effectué. Le compte-rendu de l'audit est envoyé le jour même. Le service Qualité assure un lien permanent avec les responsables de secteur et les équipes pour les conseiller et répondre à leurs questions.

Le tableau suivant détaille le nombre de centres audités lors des différentes campagnes d'audit, le nombre de dossiers vérifiés et l'évolution de leurs taux de conformité :

- Smiley
- MDE
- Enquête portail adhérent et salarié
- Suite à une AMT

PÔLE SANTÉ TRAVAIL
Métropole Nord

Votre avis nous intéresse !

Êtes-vous satisfait de votre visite dans notre centre?

😊 😐 😞 😡

THÈMES À ENQUÊTER

- Actions de prévention en milieu de travail
- Conseil de prévention
- Surveillance de l'état de santé des salariés soignés
- Traçabilité des expositions aux risques professionnels
- Veille sanitaire

© 2015 Pôle Santé Travail - Métropole Nord

FIN

