

Présentation démarche qualité Enseignants BTS SP3S

- **Sylvie MARSAC**
Manager Service Conseil Au Pilotage
- **Valérie CANTRELLE**
Assistante amélioration continue
- **Laurence LUTHEROT**
Chargée de développement documentation/communication

SOMMAIRE

- Les missions de la CRAMIF
- Les missions du Service social de l'Assurance Maladie
- Un système de management organisé par processus
- La cohérence générale du système
- Les acteurs du processus
- La finalité du processus
- La présentation du processus PAPED
- Les clients et leurs exigences
- L'écoute client
- Le système documentaire
- La gestion documentaire au service social de la CRAMIF



Les missions de la CRAMIF

- **Verser des prestations** (pension d'invalidité, allocation amiante, prestations appareillage)
- **Calculer les cotisations AT-MP**
- **Prévenir les risques professionnels**
- **Former les travailleurs sociaux**
- **Mettre à disposition un service social**
- **Financer les projets associatifs**
- **Conventionner les fournisseurs d'appareillage**
- **Proposer une offre de soins accessible (centre de santé Stalingrad)**
- **Conseiller les personnes handicapées CICAT ESCAVIE**
(Centre d'Informations et de Conseils sur les Aides Techniques, destiné aux personnes en situation de handicap et aux professionnels intervenant dans ce domaine)

www.cramif.fr

Présentation de la démarche qualité
Enseignants BTS SP3S
Service Conseil Au Pilotage – V. 10/06/2014

PUBLIC



Service Social
Ile-de-France

3

**Les missions
du
Service social
de
l'Assurance
Maladie**

Trois domaines d'intervention

- L'accès aux soins – le droit aux soins des personnes en situation de précarité.
- La prévention de la désinsertion professionnelle des assurés malades ou handicapés.
- La prévention et le traitement de la perte d'autonomie des personnes malades, handicapées et/ou âgées.

Le service social de l'Assurance Maladie est un service spécialisé santé

**Démarche
programmatische
pluriannuelle**

➤ **le déploiement de 3 programmes nationaux prioritaires :**

- la prévention des risques de précarisation des assurés en arrêt de plus de 90 jours en accompagnant les personnes dans leur parcours de soins et en facilitant le retour à l'emploi en prévenant les situations de rupture professionnelle ;
- le développement de l'accompagnement social lors des sorties d'hospitalisation avec la mise en place de dispositifs de retour et de maintien à domicile ;
- l'accompagnement des assurés, en situation de fragilité économique et sociale, lors du passage à la retraite.

➤ **la déclinaison de 3 programmes locaux :**

- faciliter l'accès aux soins par une offre ciblée pour l'acquisition d'une complémentaire santé et par le développement de "parcours de prévention santé" ;
- accompagner les jeunes en situation de vulnérabilité pour le recours aux soins ;
- améliorer la prise en charge intégrée des assurés malades atteints de pathologies longues et invalidantes

**Un système
de management
organisé par
processus**

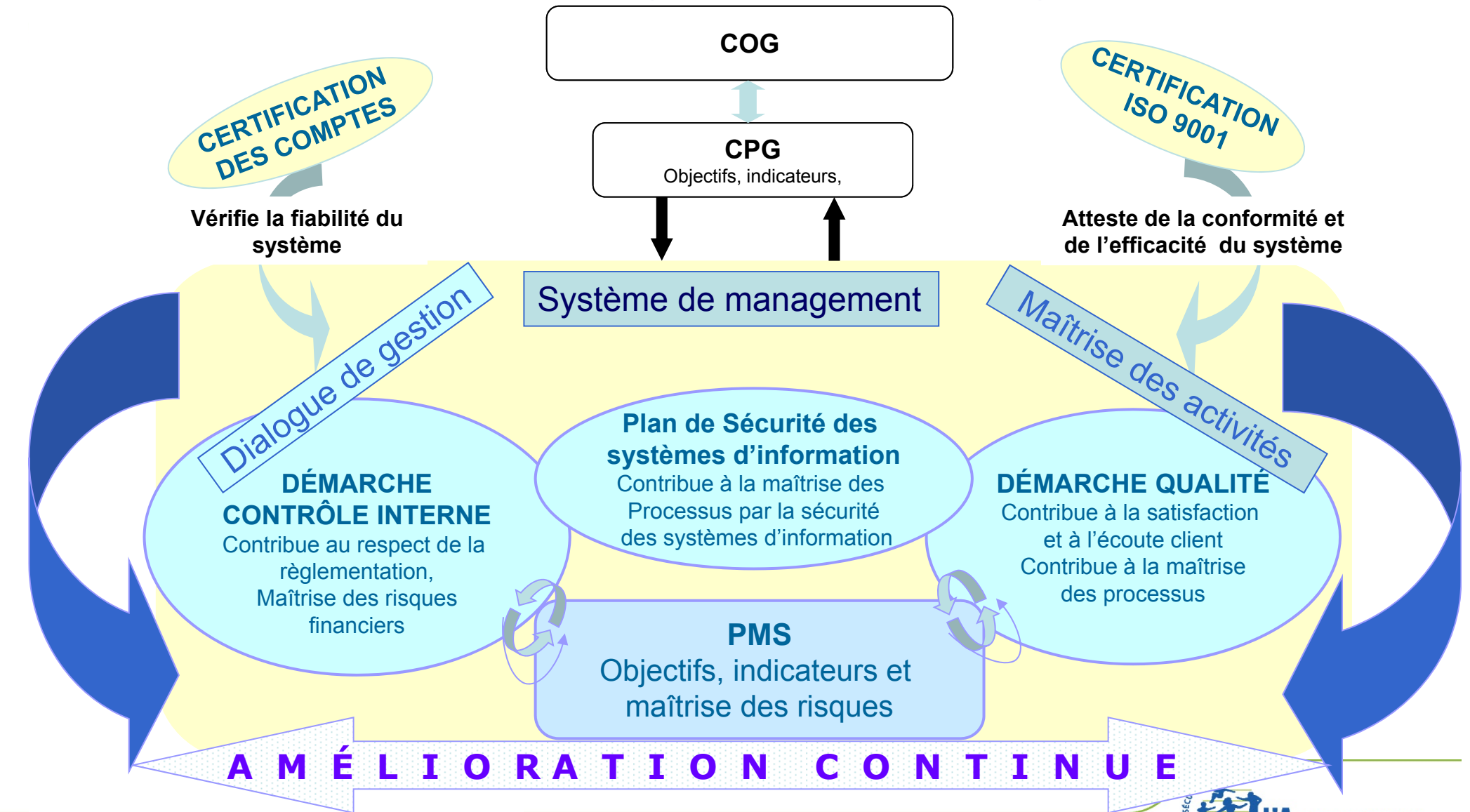
**Mise en place d'une organisation ,
d'un environnement de travail permettant :**

- de satisfaire son client
- de démontrer une maîtrise de sa gestion et une amélioration tangible et constante

Une organisation qui s'appuie sur :

- un référentiel ISO 9001/V2008
- un outil de pilotage et de maîtrise des risques (PMS)

La cohérence générale du système



Présentation de la démarche qualité
Enseignants BTS SP3S
Service Conseil Au Pilotage – V. 10/06/2014

PUBLIC

 **l'Assurance
Maladie**

Service Social 7
Ile-de-France

Les acteurs

➤ Les acteurs au sein du processus :

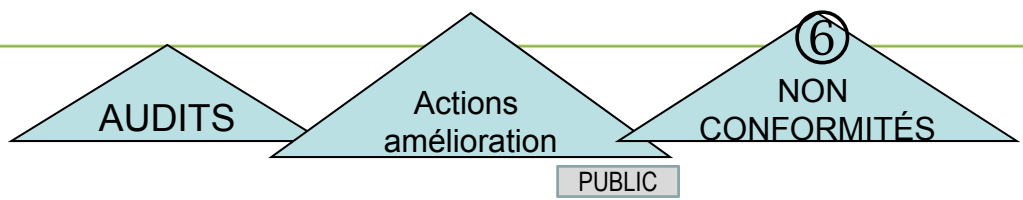
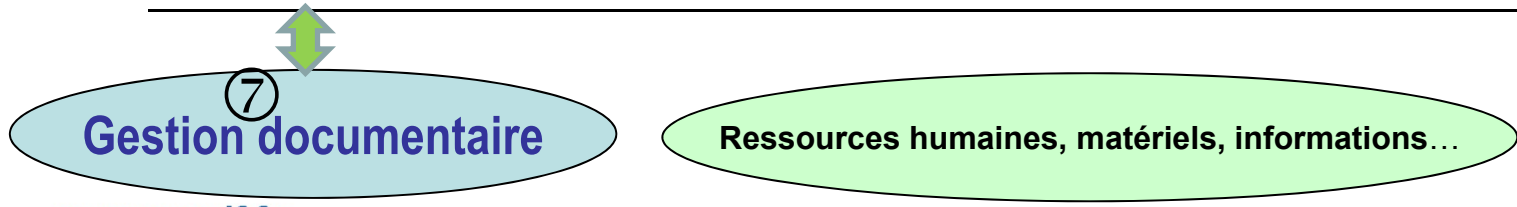
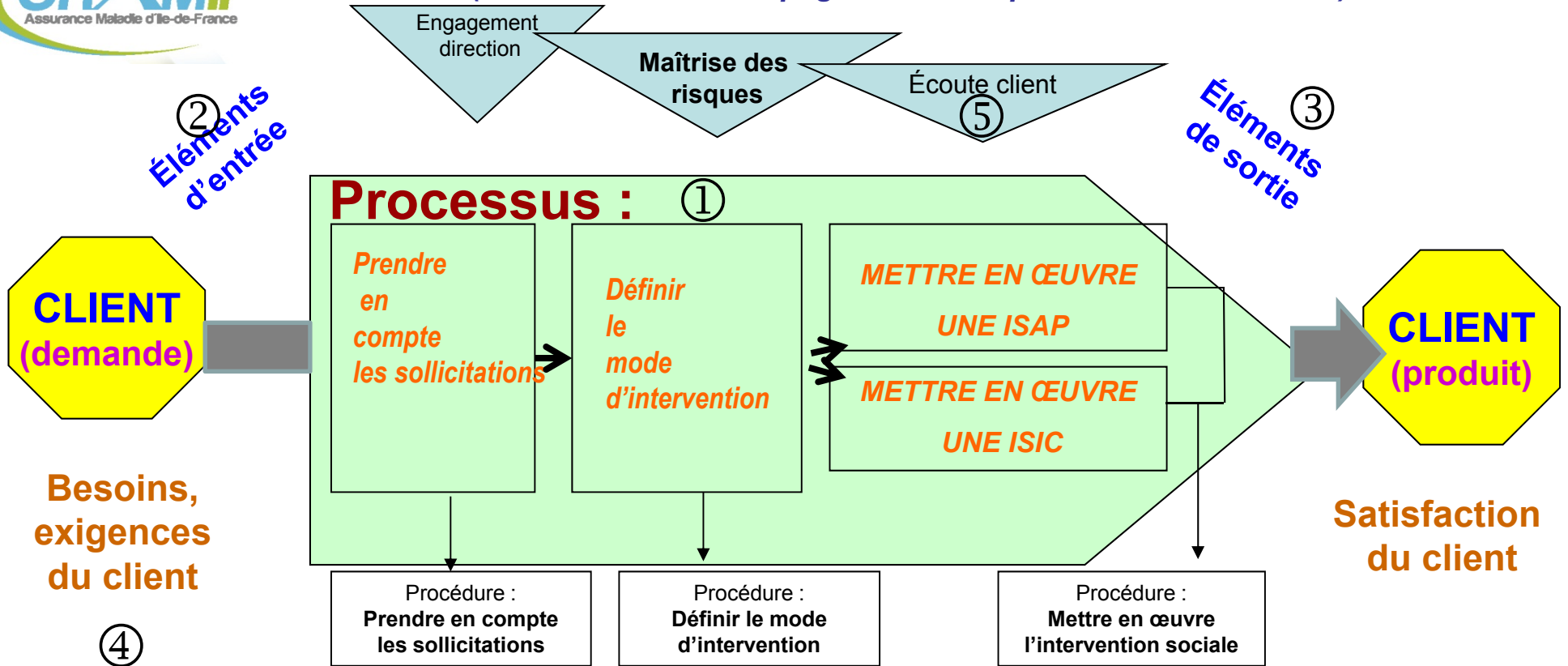
- Responsable de macro processus
- Pilote de processus
- Correspondant Amélioration Continue
- Référent documentation
- Agent

➤ Des acteurs qui guident la démarche :

- Département Amélioration Continue & Audit
- Superviseur
- Assistante Qualité
- Référent
- Auditeur

Processus PAPED

(Prévention et Accompagnement des personnes en difficulté)



**La finalité
du
processus**

Le processus vise à

➤ prendre en compte :

- la demande du client
- les signalements
- les demandes d'intervention des partenaires,

➤ apporter aux assurés sociaux du régime général en difficulté, confrontés ou susceptibles de l'être, à un problème de santé ou de perte d'autonomie ainsi qu'à une situation de précarité ou de fragilisation sociale, une aide qui leur permettra, par la mise en œuvre d'interventions sociales individuelles et/ou collectives

- d'accéder aux soins,
- de prévenir la désinsertion professionnelle,
- de prévenir la perte d'autonomie,

en les rendant acteurs de leur changement.



Les clients et leurs exigences

Identification des clients	Exigences des clients
<p>Les Assurés du régime général et leurs ayants-droits qui répondent aux critères définis dans la circulaire CIR-28/2007 du 21 juin 2007.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Réactivité dans la prise en compte de la demande ■ Orientation accompagnée ■ Suivi personnalisé ■ Informations régulières sur l'évolution de son dossier ■ Bénéficiaire d'une écoute active, d'une relation de confiance, du respect de la confidentialité et du secret professionnel ■ Etre accueilli en proximité



Donnée(s) d'entrée générique(s) :
évènement déclencheur

- Demandes d'aides formulées par les assurés, leurs ayants-droits
- Demandes d'intervention des partenaires et/ou tiers
- Signalements institutionnels issus des requêtes
- Diagnostic territorial

Prendre en compte les sollicitations

Définir le mode d'intervention

**Mettre en œuvre une intervention sociale individuelle
(ISAP)**

**Mettre en œuvre une intervention sociale collective
(ISIC)**

Produit(s) de sortie générique(s) :

Information, Conseil, Aide, Soutien apportés et enregistrés dans le système d'information

Autre(s) donnée(s) de sortie :

Réorientation de l'assuré
Entretien de fin d'intervention sociale individuelle
Bilan des interventions collectives

L'écoute client

Identifier les attentes, mesurer la satisfaction, traiter les réclamations

- Enquête de satisfaction annuelle
- Etudes d'impact
- Questionnaires de satisfaction à chaud des réunions d'information collectives
- Réclamations orales et/ou écrites

L'écoute client

Les réclamations "client"

Définition :

C'est un acte écrit ou oral d'un client exprimant un désaccord ou une insatisfaction de ce qu'il pense être en droit d'attendre de notre service ou de notre fonctionnement.

- Réclamation orale : téléphone, de visu
- Réclamation écrite : courrier, courriel, cramif.fr, médialog,

Toutes les réclamations doivent être :

- traitées
- enregistrées,
- analysées,
- une réponse est donnée au client dans un délai de 15 jours,
- des actions correctives ou préventives peuvent être décidées

Outil
SMAC ¹

¹ *Système de Management de l'Amélioration Continue*



Non conformités

Définition

- Un écart par rapport à un écrit (procédure, note de service, instructions...),
- Un dysfonctionnement, une anomalie, une gêne dans le travail

Finalité :

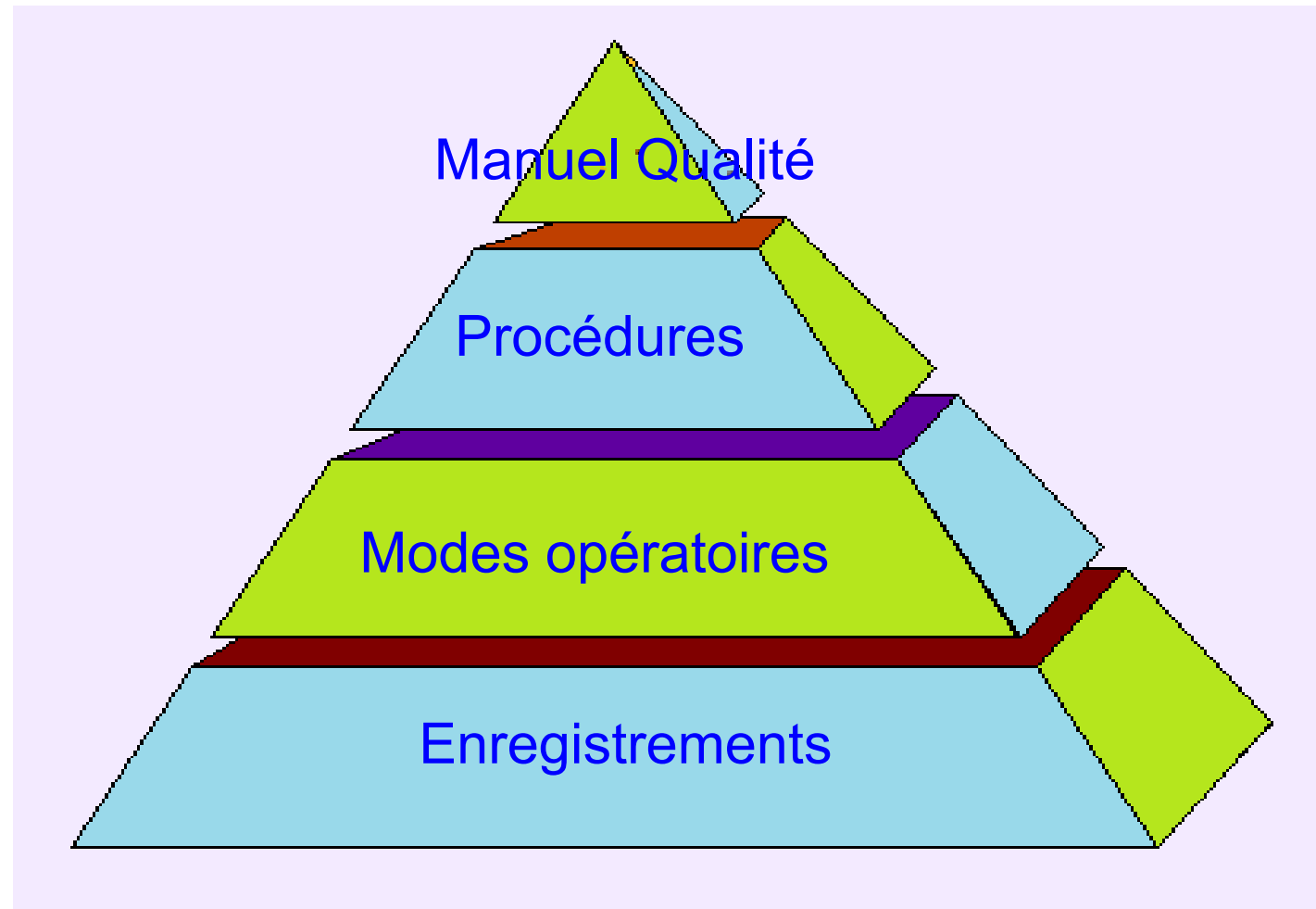
corriger les dysfonctionnements,
anticiper et éviter les dysfonctionnements potentiels afin de
s'améliorer de façon continue

en :

- facilitant les remontées de dysfonctionnements
- favorisant les propositions d'amélioration
- mettant en place des actions correctives ou préventives



Le
système
documentaire



Le Système documentaire

L'applicatif **GDH**¹ permet :

- de regrouper la documentation du système de management intégré des risques (SMIR).
- de consulter les procédures, modes opératoires, Plans de Maîtrise Locaux (PML), auto diagnostics, tableaux de gestion documentaire, comptes rendus des réunions de pilotes.,

Codification typologique des documents		
PR	:	Procédure
MO	:	Mode Opérateur
PML	:	Plan Maîtrise Local
AD	:	Auto Diagnostic
SE	:	Support d'Enregistrement
CR	:	Compte-Rendu
RA	:	Rapport d'Audit
GD	:	Gestion Documentaire <ul style="list-style-type: none"> — Tableau de maîtrise des enregistrements — Tableau de gestion des documents — Tableau de veille réglementaire
E	:	Enregistrement

Une gestion des documents **maîtrisée**
" le bon document,
au bon moment,
au bon endroit "

"Règle des 3 U (utile, utilisé, utilisable)"

Une gestion des enregistrements **maîtrisée**
un tableau de maîtrise des enregistrements avec :

- les enregistrements management du système qualité
- les enregistrements métiers
- les formulaires

LA DOCUMENTATION MÉTIER

- La documentation réseau Assurance Maladie
 - Médi@m
 - ADONIS¹

- La documentation externe
 - ASH
 - Guide familial

¹ Application *Documentaire Nationale des Interventions Sociales*

Merci de votre attention

www.cramif.fr

Présentation de la démarche qualité
Enseignants BTS SP3S
Service Conseil Au Pilotage – V. 10/06/2014

PUBLIC

TABLEAU DE MAITRISE DES ENREGISTREMENTS

CARACTERISTIQUES DES ENREGISTREMENTS				CLASSEMENT			ACCESSIBILITE	ARCHIVAGE		DESTRUCTION
Libellé de l'enregistrement	Identification	Nature du support / référence du support d'enregistrement	Observations CNIL / PJC	Responsable	Durée	Lieu		Durée	Lieu	Conditions de destruction
A - enregistrements management du système qualité										
Plan de maitrise local	Titre, date	informatique	-	Pilote	3 ans	GDH/Service social	Tout agent (GDH)	1 an	GDH share	A.H.à remettre à la Direction qualité en vue de la conservation au titre des archives historiques
Autodiagnostic	Titre, date	informatique	-	Pilote	3 ans	GDH/Service social	Tout agent (GDH)	1 an	GDH share	sans conditions
Compte-rendu revue de processus	Titre, date	informatique	-	Pilote	3 ans	Espace SSR	Tout agent	1 an	Pilote - dossier qualité papier (partie achiv age)	sans conditions
Compte-rendu réunion de pilotage (groupe Relais SMIR)	Titre, date	informatique	-	Pilote	12 comptes rendus	Espace SSR	Tout agent	1 an	Serveur SSR	sans conditions
Tableaux de bord des indicateurs	Titre, N°	informatique	CNIL	Contrôle de gestion	année en cours	application TBI	Tout agent	information contrôle de gestion		
Rapports d'audit	Date audit, numéro, fiche mission	papier	-	Pilote	fin de traitement des mesures décidées suite au rapport	Espace SSR	Tout agent	3 ans	Pilote - dossier qualité papier (partie achiv age)	sans conditions
Fiche de non-conformité	Numérotation (applicatif SMAC)	original/ informatique	CNIL	Pilote	année en cours + 3 ans	Applicatif SMAC	Agents du processus	pas d'archivage		sans conditions
Fiche proposition d'amélioration	Numérotation (applicatif SMAC)	original/ informatique	CNIL	Pilote	année en cours + 3 ans	Applicatif SMAC	Agents du processus	pas d'archivage		sans conditions
Fiche réclamation externe	Numérotation (applicatif SMAC)	original/ informatique	CNIL	Pilote	année en cours + 3 ans	Applicatif SMAC	Agents du processus	pas d'archivage		sans conditions
Fiche réclamation interne	Numérotation (applicatif SMAC)	original/ informatique	CNIL	Pilote	année en cours + 3 ans	Applicatif SMAC	Tout agent	pas d'archivage		sans conditions

TABLEAU DES MODALITES DE GESTION DES DOCUMENTS

Typologie des documents	Sous types	Approbation/Validation	identification - Version	Diffusion	Accessibilité	archivage	Destruction
PROCEDURES	Prendre en compte les sollicitations	A = pilote V = Directrice service social	01 - V1- 2012	Les documents et leur actualisation sont travaillés par le groupe relais SMIR Les documents sont intégrés dans GDH	Tout agent	serveur	Sans conditions
	Définir le mode d'intervention		02 - V1 - 2012		Tout agent	serveur	Sans conditions
	Mettre en œuvre une intervention sociale		03 - V1 - 2012		Tout agent	serveur	Sans conditions
MODES OPERATOIRES	Traitement des non-conformité	A = pilote V = Directrice service social	00391- V02	Les documents et leur actualisation sont travaillés par le groupe relais SMIR Les documents sont intégrés dans GSH	Tout agent	serveur	Dès parution de la nouvelle version
	Traitement d'une réclamation externe		00354- V03		Tout agent	serveur	Dès parution de la nouvelle version
	Traitement des courriels cramif.fr		00409-V01		Tout agent	serveur	Dès parution de la nouvelle version
Documents métier élaboré en interne (CNAMTS)	Directives CNAMTS	A et V = CNAMTS	Circulaires, lettres-réseau, enquêtes-questionnaires	Par abonnement à Médi@m + alerte dans messagerie des agents abonnés	Tout agent	Tout agent	Procédure de destruction CNAMTS
	Plaquette CNIL		Informatisation du service social de la sécurité sociale : Vos droits	Le document est en ligne dans Cramifnet/espace dédié/SSR Chaque actualisation est signalée en page Actualité + courriel de la chargée de développement Doc/Com à BAL des 8 départements	Tout agent	-	Dès parution de la nouvelle version
	Prévention de la Désinsertion Professionnelle		Dépliants : - la visite de pré-reprise - Quand mon état de santé devient un problème	Les documents sont en ligne dans Médi@m Information faite par référents cellule PDP	Tout agent	-	Dès parution de la nouvelle version
	Supports de communication Assurance Maladie SERVICE SOCIAL		Dépliant et affiche : - Je suis accompagné(e) en cas de difficultés	Les documents sont en ligne dans Cramifnet/espace SSR/supports de communication disponibles Chaque actualisation est signalée en page Actualité	Tout agent	-	Dès parution de la nouvelle version
	Dépliants Assurance Maladie avec encart Service social		Dépliants - Je suis accompagné(e) en cas d'invalidité - Je vais être hospitalisé(e) - Je demande une aide pour mes dépenses de santé - Bien gérer mes dépenses de santé - J'ai perdu un proche	Les documents sont en ligne dans Cramifnet/espace SSR/supports de communication disponibles Chaque actualisation est signalée en page Actualité	Tout agent	-	Dès parution de la nouvelle version
	Dépliants Assurance Maladie		Dépliants : - Je suis en arrêt de travail - J'ai eu un accident sur mon lieu de travail ou de trajet - Je suis atteint d'une maladie professionnelle - J'ai une affection de longue durée	Les documents sont en ligne dans Cramifnet/espace SSR/supports de communication disponibles Chaque actualisation est signalée en page Actualité	Tout agent	-	Dès parution de la nouvelle version



Extrait

MODALITÉ DE LA VEILLE RÉGLEMENTAIRE

Thématiques à surveiller	Sources principales / fréquence de consultation	Responsable de la veille et intervenants	Inventaire des textes réglementaires : localisation	Destinataires de l'actualité réglementaire	Mode de diffusion de l'actualité réglementaire
<ul style="list-style-type: none"> - Évolution des minima sociaux - Dossiers thématiques (handicap, vieillesse..., - Synthèse des nouveaux textes législatifs 	Actualités Sociales Hebdomadaires (ASH)	Chargée de développement documentaire pour le suivi des abonnements Cf. liste des référents documentation par département	Classement des ASH "papier" sur chaque unité dans un lieu connu de l'ensemble des agents + Connexion Internet	- tous les agents du service social (secrétaires, ASS, cadres) + siège	2 exemplaires livrés sur chaque unité de travail (soit 68 pour la région)
la législation sur la famille et la protection sociale	Guide familial- version dématérialisée + réception automatique des newsletters bi-mensuelles	Chargée de développement documentaire pour l'ouverture des droits d'accès et suivi des connexions	21newsletters/an + site internet	Tous les agents du Service social (secrétaires, ASS, cadres, région, direction)	Connexions illimitées à cramif.guide-familial.fr
Information intra-institutionnelle	CNAMTS Lettre Réseau	Chargée de développement documentaire	Classement Médi@m	-les agents abonnés à Médi@m Domaine service social (managers, référents documentation).	Accès par Médi@m via l'espace SSR de Cramifnet
Veille documentaire métier	Médi@m domaine service social	Chargée de développement documentaire	Médi@m	En fonction de la thématique	Alerte par courriel aux agents concernés

PUBLIC

PUBLIC