








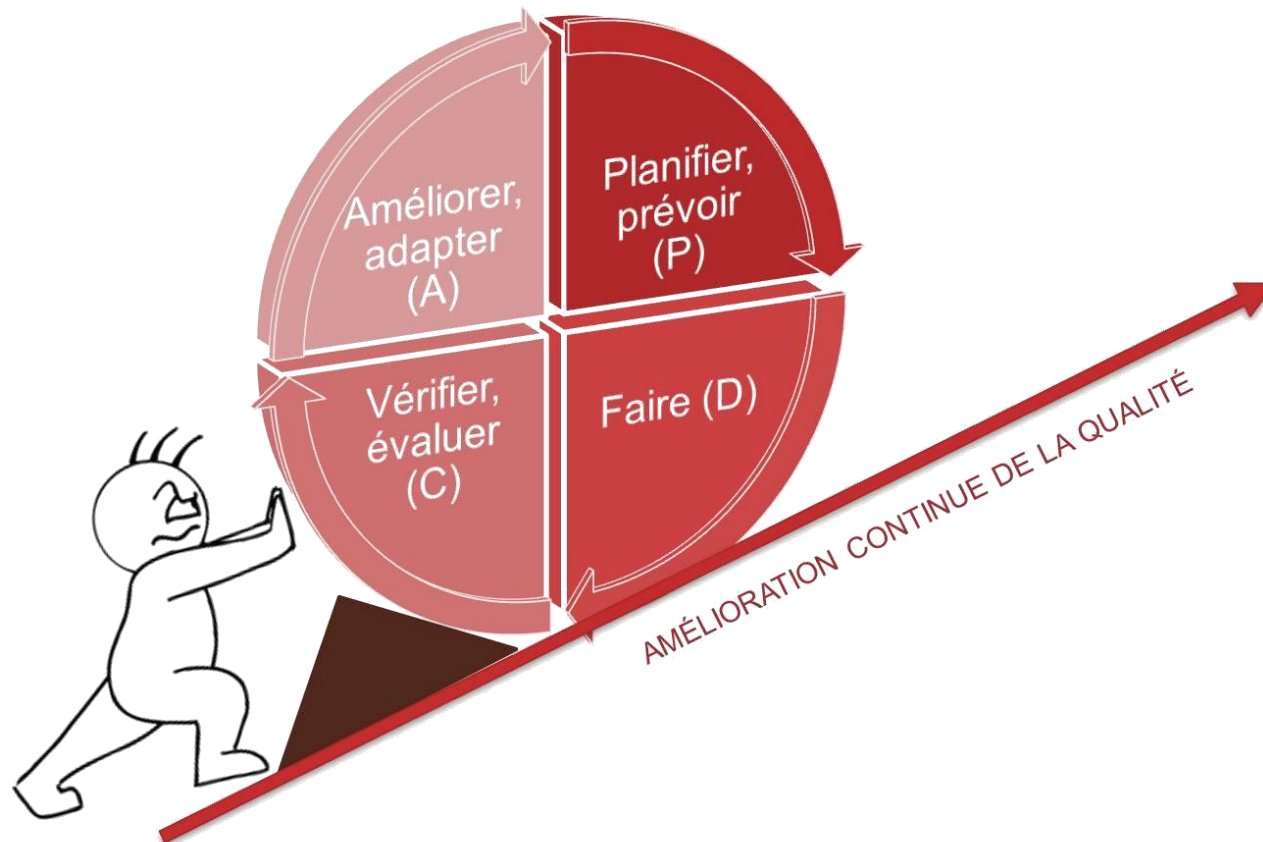


La documentation qualité et sa gestion Module 2



-  1. Contexte
-  2. Notions et vocabulaire
-  3. Le contenu d'un document : forme et fond
-  4. Le cycle de vie d'un document
-  5. L'évaluation d'un système documentaire
-  6. La gestion informatisée
-  7. Synthèse sur le rôle du référent qualité

Prérequis : la gestion documentaire dans la démarche qualité



Contexte : Pourquoi une gestion documentaire ?

- Les incontournables:

- ✓ Réglementation (EI, EE, Certification)
- ✓ Recommandations de BP de l'ANESM
- ✓ Prévention, formation communication
- ✓ Capitalisation des savoirs-faire
- ✓ Homogénéisation et encadrement des pratiques



Outil d'amélioration des pratiques → Amélioration de la prise en charge de bénéficiaires

RECOMMANDATIONS ANESM



2. La prévention et la prise en charge de la douleur : Recueil d'information

Comment nous sommes-nous organisés ? Que faisons-nous effectivement ? Comment nous assurons-nous auprès des résidents d'avoir mesuré les effets attendus ? Comment apprécions-nous les effets inattendus ?

Les dispositions mises en place

(procédures, moyens humains, moyens matériels, moyens financiers)

- Comment les recommandations existantes (HAS, BP DGAS, Mobiquial) sont-elles diffusées ? Quelles sont les limites observées à leur appropriation ? Etc.
- Comment sont utilisées les échelles d'autoévaluation ou d'hétéro-évaluation de la douleur (EVS, EVN, Doloplus, ECPA, Algoplus) ? Quand ? Pour quels résidents ?
- Quels moyens thérapeutiques sont à disposition ? Médicaments antalgiques ? Autres moyens non-médicamenteux ?
- Comment est assurée la diffusion des protocoles élaborés précisant les conduites à tenir avec un résident douloureux ?

Extrait de « Evaluation Interne en EHPAD (février 2012) »

Tous les référentiels abordent la documentation qualité

Référentiel ESAT:

REFERENCE 19 : Une procédure d'accueil est organisée.

Éléments d'appréciation :

1. L'établissement met en place une organisation de l'accueil adaptée aux spécificités des troubles et du handicap psychique.
2. Une procédure d'admission définit les modalités de l'accueil des travailleurs handicapés, de la pré admission à l'intégration : RDV, définition des étapes, des critères d'admission, livret d'accueil.

■ Evaluation externe

Décret Evaluation Externe - 2007

« 3.1. Le commanditaire s'engage à fournir à l'évaluateur au moins les documents généraux prévus par la réglementation et les pièces techniques ci-après énoncées :

« 1° Tout document public permettant d'identifier la personne physique ou la personne morale de droit public ou de droit privé gestionnaire de l'établissement ou du service social ou médico-social ;

« 2° Une copie de l'autorisation ou de la déclaration avec un descriptif des activités, des publics accueillis, un organigramme et un document relatif aux personnels : effectifs en poste, répartition par catégorie ;

« 3° Le projet d'établissement et autres documents de référence utilisés : charte, supports de démarche qualité ;

« 4° Le livret d'accueil de l'établissement remis à chaque personne accueillie ;

« 5° Le règlement de fonctionnement ;

« 6° Les comptes rendus du conseil de la vie sociale ou de toute autre forme de participation conformément à l'article L. 311-6 ;

« 7° Les documents relatifs à l'hygiène et à la sécurité ;

« 8° Les résultats de l'évaluation interne et tout document utile à la compréhension de sa réalisation ;

« 9° Une note retraçant les choix opérés pour donner suite aux préconisations de l'évaluation interne.

Secteur sanitaire

Référentiel V3 version 2010

CHAPITRE 1
MANAGEMENT DE
L'ÉTABLISSEMENT

Partie 2

Management
des ressources

Référence 5

Le système
d'information

Critère 5.a Système d'information

E1 | Prévoir

Un schéma directeur du système d'information est défini en cohérence avec les orientations stratégiques et en prenant en compte les besoins des utilisateurs.

E2 | Mettre en œuvre

Le système d'information facilite l'accès en temps utile à des informations valides.
Le système d'information aide les professionnels dans leur processus de décision.

E3 | Évaluer et améliorer

Le système d'information est évalué et fait l'objet d'actions d'amélioration.

Critère 5.b Sécurité du système d'information

E1 | Prévoir

La sécurité des données est organisée (définition des responsabilités, formalisation et diffusion des procédures, etc.).

E2 | Mettre en œuvre

Il existe un plan de reprise permettant d'assurer la continuité des activités en cas de panne.

E3 | Évaluer et améliorer

Le dispositif de sécurité du système d'information est évalué et fait l'objet d'actions d'amélioration.

Critère 5.c Gestion documentaire

E1 | Prévoir

Un dispositif de gestion documentaire est en place.

E2 | Mettre en œuvre

Le dispositif est connu par les professionnels.
Les professionnels ont accès aux documents qui les concernent.
Le système de mise à jour des documents est opérationnel.

E3 | Évaluer et améliorer

Le dispositif est évalué et fait l'objet d'actions d'amélioration.

MAIS...

Si certains établissements disposent d'un système documentaire maîtrisé, ce n'est pas le cas de tous

Principaux freins (ou motifs évoqués...)

- ✓ Manque de temps
- ✓ Trop de « paperasses » à écrire...
- ✓ Pas ou peu de responsable qualité dans le MS
- ✓ Culture (on sait faire alors pourquoi écrire?)










TOUT EST UNE QUESTION DE PRIORITE !

Savoir convaincre et argumenter

Trouver des exemples qui prouvent l'intérêt de disposer de documents mais ne pas prendre comme seul argument « la réglementation » !

- Dysfonctionnements liés au fait que les pratiques ne sont pas harmonisées
- Manque de preuves
- Perte de temps, voire erreur,
- MAUVAISE AMBIANCE de TRAVAIL
- Pas de remise en cause des pratiques...pas d'amélioration



-  1. Contexte
-  2. Notions et vocabulaire
-  3. Le contenu d'un document : forme et fond
-  4. Le cycle de vie d'un document
-  5. L'évaluation d'un système documentaire
-  6. La gestion informatisée
-  7. Synthèse sur le rôle du référent qualité

« Concepts et recommandations pour la mise en place d'un système documentaire dans les établissements de santé »

+

De nombreux exemples sur le net

➔ Mais attention – se diriger vers des sites en lien avec la qualité

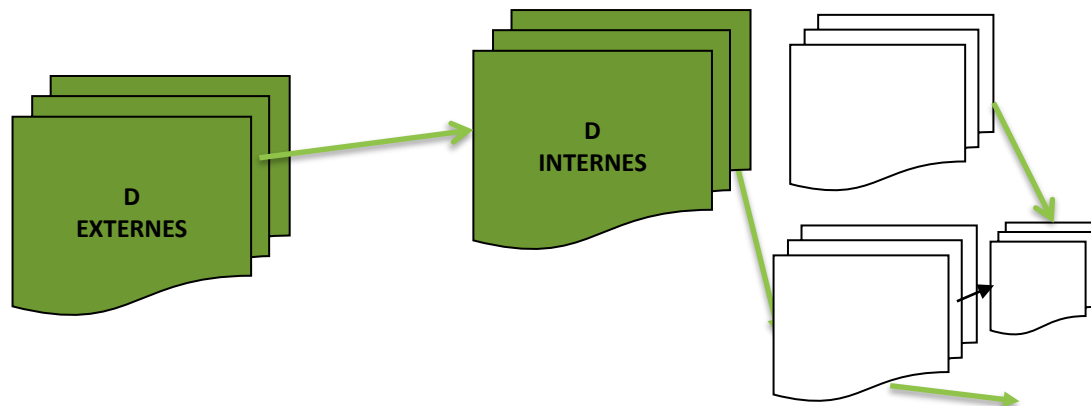


Notions et vocabulaire

Un **DOCUMENT** est un support qui permet de décrire, de consigner et de véhiculer une(des) information(s) – Il y a plusieurs types de documents

Protocoles, textes de lois, consignes, plan d'évacuation, compte rendu, planning, livret d'accueil, procédures, recommandations de bonnes pratiques, courriers, ordonnances, enquête, revues, fiches de poste, factures, engagement de la Direction, référentiel, projet d'établissement,...

Un **SYSTÈME DOCUMENTAIRE (SD)** est un ensemble **organisé** de documents de natures différentes = LIENS

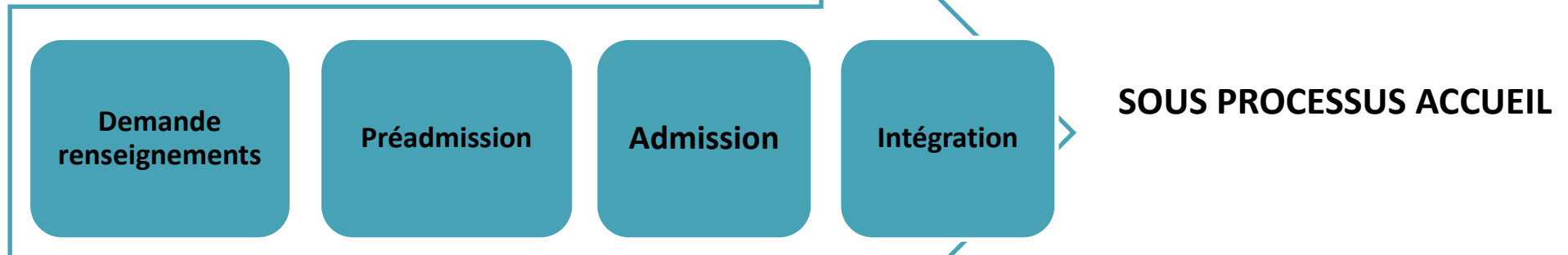


*QUOI? POUR QUI?
POURQUOI? OU?
COMMENT? QUI EST
CONCERNE? QUI VALIDE?
ARCHIVAGE??.....?*

Tâches, activités, processus

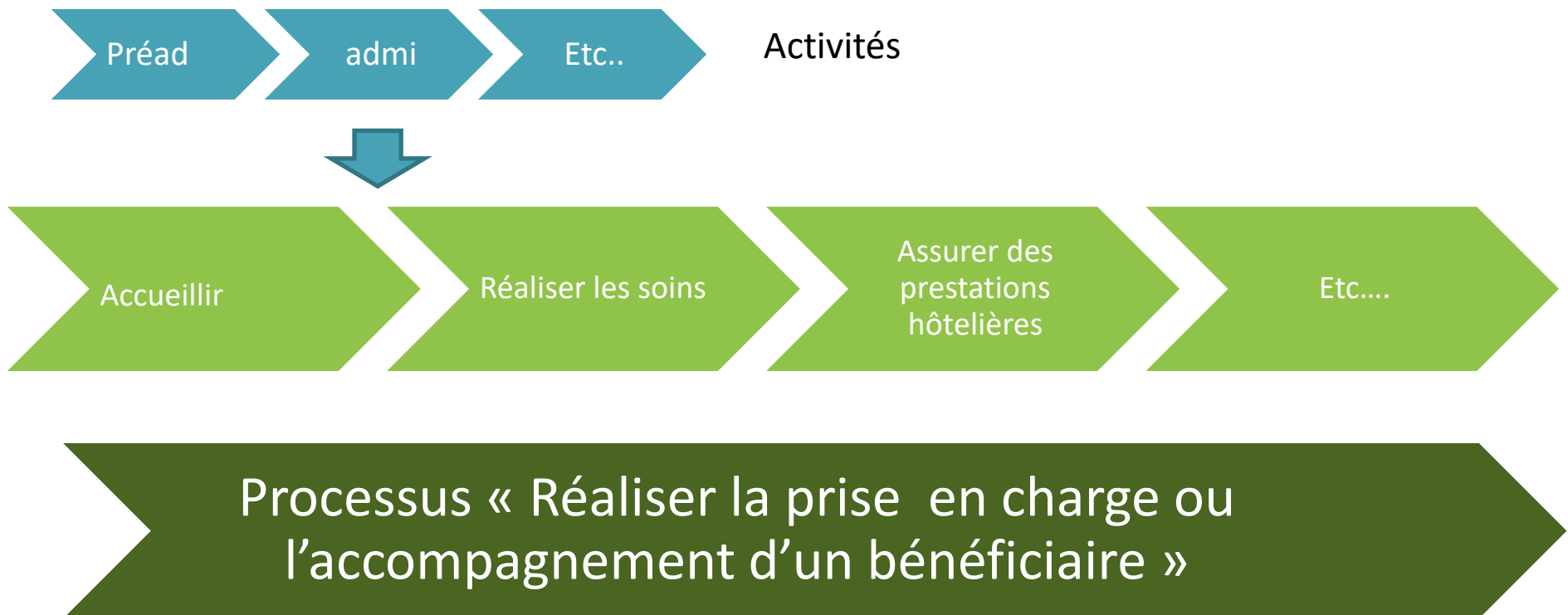
SAVOIR DISTINGUER : Une Tâche, Une activité, Un processus

- ❑ Une **tâche** = Action concrète limitée dans le temps : Réponse téléphonique (décrit dans un MO ou dans un Protocole)
- ❑ Une **activité** = Un ensemble de tâches : L'admission d'un bénéficiaire (dans un protocole)
- ❑ Un **sous processus** = Un ensemble d'activités : L'accueil (dans une procédure)
- ❑ Un **processus** = Un ensemble de sous-processus : L'accompagnement d'un bénéficiaire (dans le manuel qualité)



Tâches, activités, processus

- AIDE A LA STRUCTURATION, A LA REDACTION (plan) ET A LA CODIFICATION DES DOCUMENTS
- AIDE AUSSI A LA REALISATION DES DESCRIPTIFS DE POSTES*



* Judicieux d'insérer dans les descriptifs de poste/tâche les documents en lien avec les tâches à effectuer.

Les processus : 3 types de processus

Processus de
Management



Processus de **direction** (management)

Processus de réalisation



Processus contribuant directement à la **réalisation de l'accompagnement**

Processus support



Processus contribuant au **bon déroulement des autres processus** (Gestion des RH, MATERIELS, LOCAUX,...)

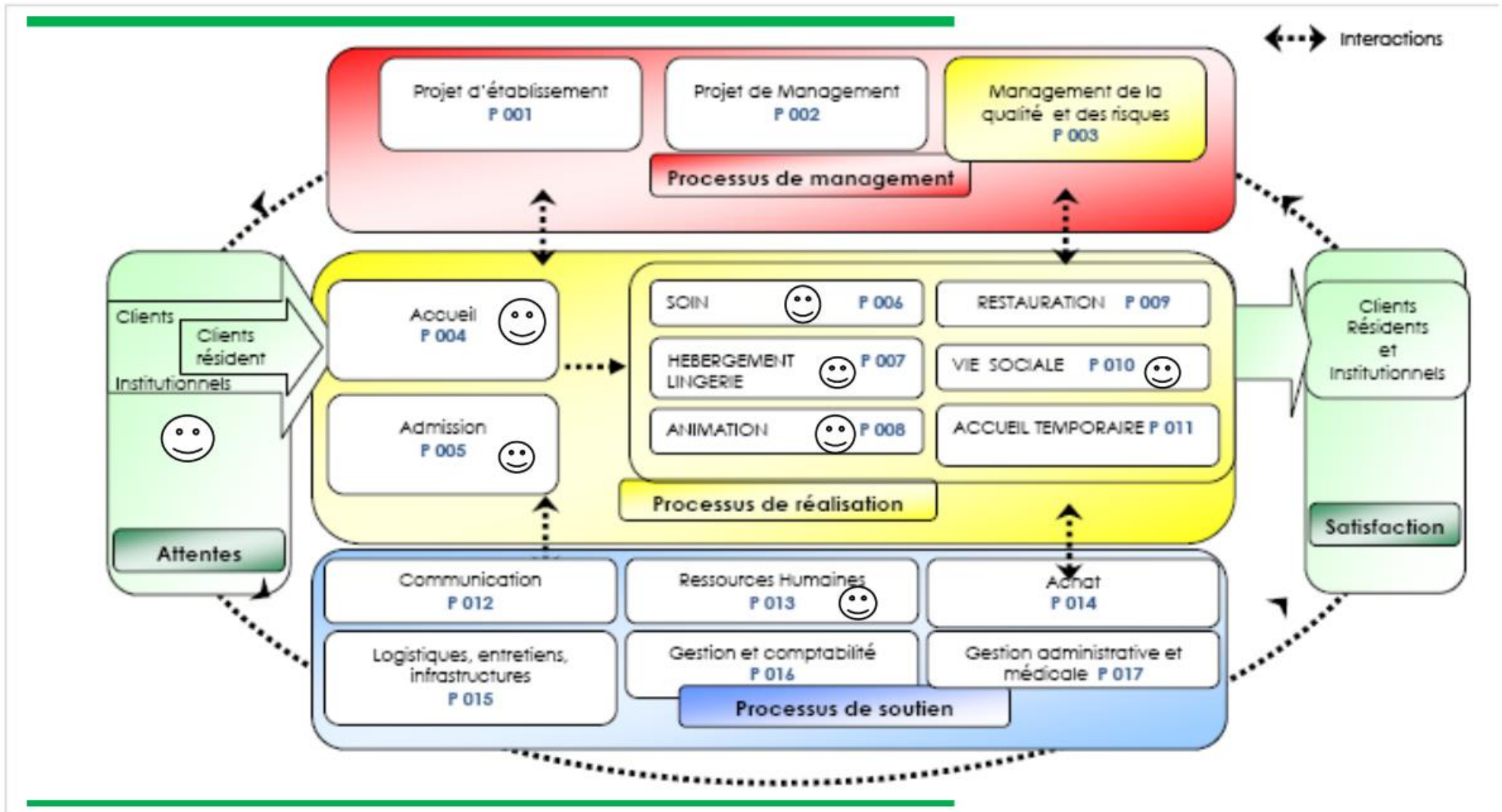
**UNE FOIS LES PROCESSUS IDENTIFIES,
ON PEUT ELABORER UNE BASE DE « CARTOGRAPHIE »**

Utilité de l'identification des processus et de la cartographie des processus:

- Décrit l'**organisation** et les interfaces
- Incontournable dans le **manuel qualité**
- Aide à **déterminer** le titre, le type de document, le plan
- Aide à la **codification** des documents

Difficultés: Pas simple d'identifier les processus (les interfaces), de les ranger et de les formaliser

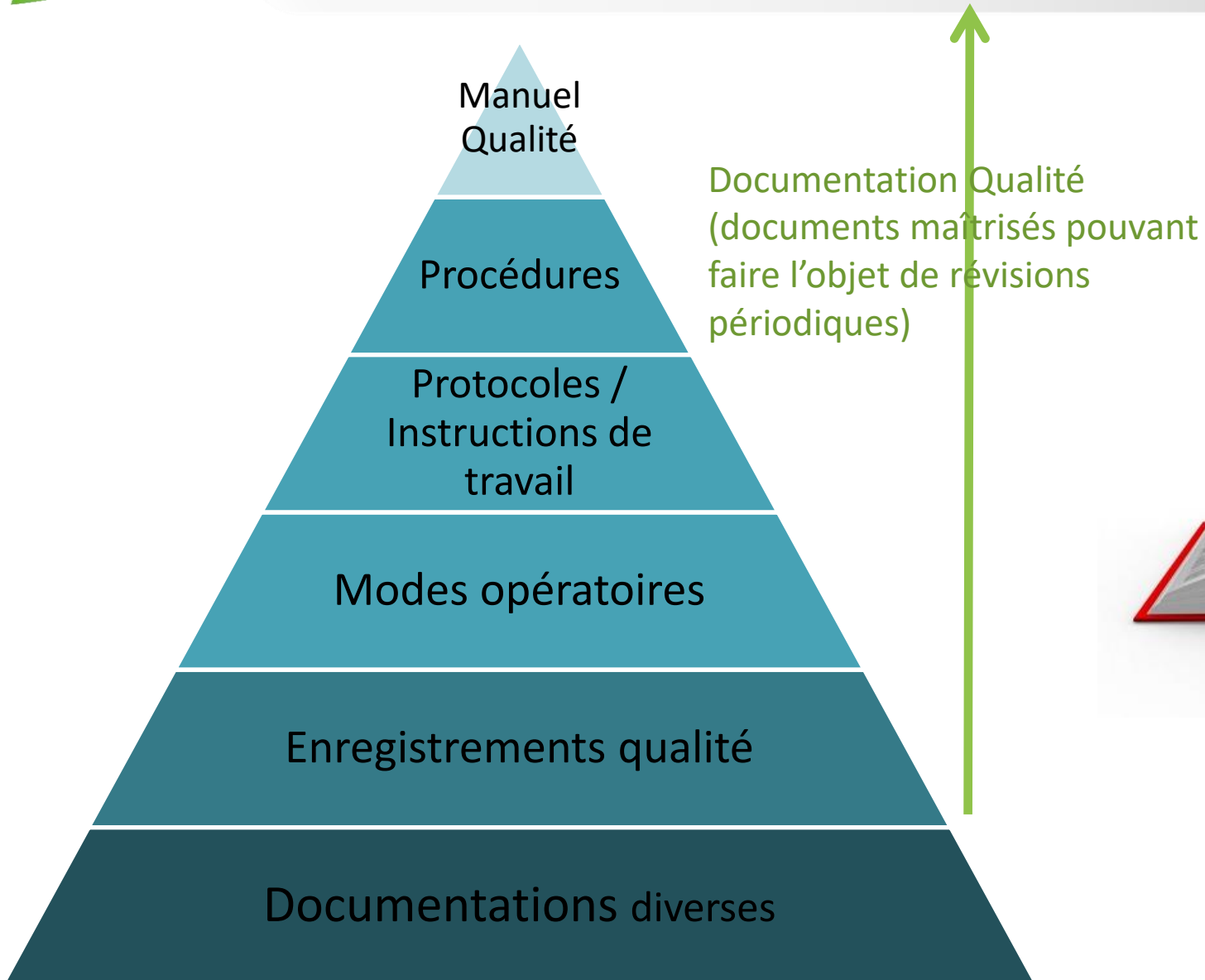
Exemple de cartographie



Exercice : élaborer une cartographie des processus



La pyramide documentaire





Définitions : le manuel qualité

Manuel
Qualité

Procédure

Protocole /
Instruction de
travail

Mode opératoire

Enregistrement qualité

Documentations diverses

Document UNIQUE décrivant le système de Management de la Qualité d'un établissement ou service

TRES RARE DANS LES ETABLISSEMENTS MEDICO SOCIAUX

QUESTIONS AUXQUELLES DOIT REpondre LE MANUEL QUALITE

Qui sommes nous ?
Quels sont nos métiers?
Qui sont nos usagers ?
Quelle est notre organisation ?

Quelle est notre politique ?

Quels sont nos processus clés ?

Comment nous améliorons-nous ?

Description, notre histoire.
Que faisons nous.?
A qui nous adressons nous?
Organigramme, responsabilités et instances...

Politique Qualité– objectifs – engagement de la direction
Processus de réalisation, de support et de management.
Modalités de mesures, d'amélioration, nos plans de progrès.

MAQ42001 Manuel qualité ISO 9001

- Le contenu d'un MQ est décrit dans le chapitre 4.2.2 de la norme ISO 9001: 2008
- Sa maîtrise est décrite dans le chapitre 4.2.3 de la même norme

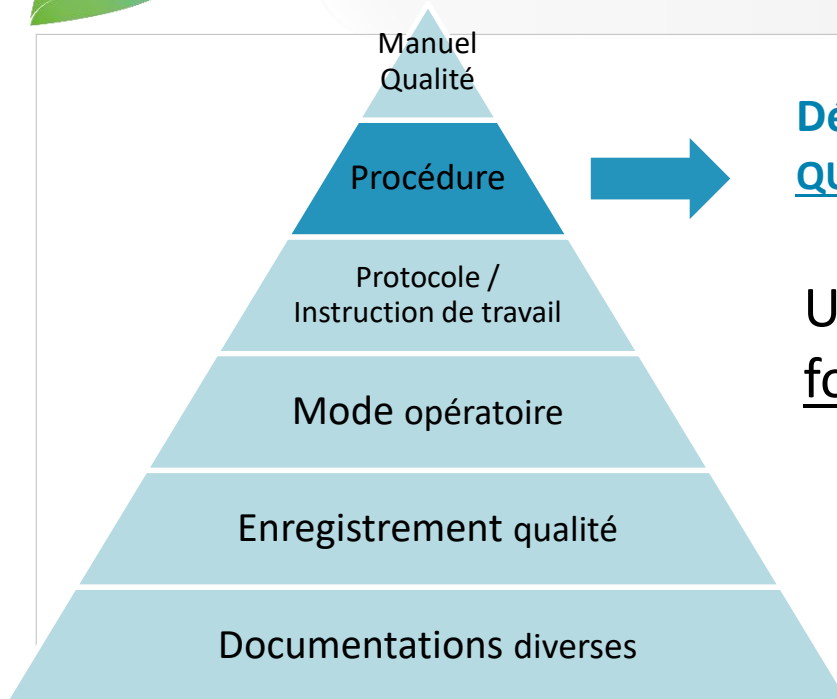
IL Y A PLETHORE D'EXEMPLES SUR INTERNET (mais pas dans les secteurs sanitaire et médico-social) CAR C'EST OBLIGATOIRE DANS LE CADRE DE LA CERTIFICATION



Exemple de MQ - secteur médico-social - [manuel qualité](#)

[Exemple 2](#)

Définitions : procédures



Décrit l'organisation d'une activité ou d'un processus (le QUI ET QUOI?)

Une procédure couvre généralement plusieurs fonctions, activités et/ou plusieurs postes

- Elle doit avant tout décrire l'**ORGANISATION** d'une activité ou de plusieurs activités
- Elle ne détaille pas **COMMENT** le faire mais comment on est organisé pour le faire et fait référence à des documents complémentaires : DES RENVois à d'autres documents (protocoles, IT, etc....)

- PO : Entretien des locaux
- PO : Accueil d'un bénéficiaire
- PO : Formation du personnel
- PO : Gestion des plaintes et des réclamations
- PO des PO : Procédure de maîtrise documentaire

Exemple

QUI DIT « PROCEDURE » DIT « ORGANISATION »

Définitions : protocoles et instructions de travail

Manuel
Qualité

Procédures

Protocoles /
Instructions de
travail

Modes opératoires

Enregistrements qualité

Documentations diverses



Décrivent COMMENT doit être effectuée une TÂCHE donnée à un poste déterminé (on détaille les étapes)

Dans le médicosocial, le plus souvent :

- un **PROTOCOLE** relève du SOIN, de l'HYGIENE, de L'EDUCATION : Protocoles de soins (PS), Protocoles médicaux (PM), protocoles thérapeutiques (PT)
- Une **INSTRUCTION DE TRAVAIL** (IT) concerne tous les autres secteurs (administration, médicoteknique, ...)

Exemples:

Entretien des couloirs (IT)
 Protocole de suivi du poids (PS)
 Prise en charge de l'accueil téléphonique (IT)
 Prescription d'antalgiques (PM)
 Consigne à suivre en cas d'incendie

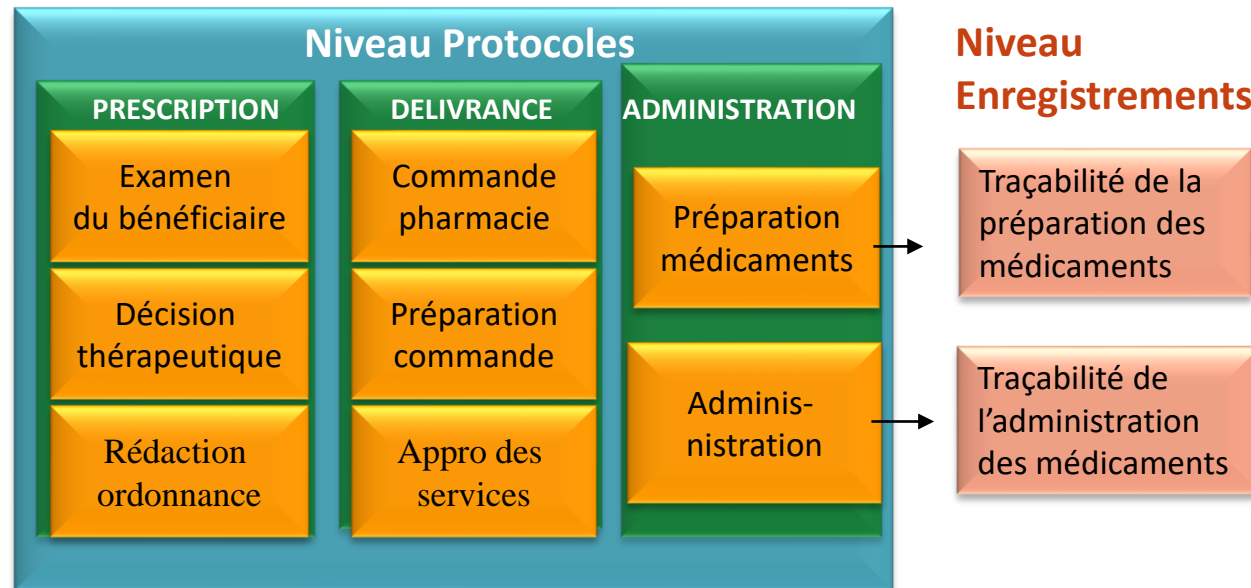
*Pour des structures de petite ou moyenne taille l'utilisation du mot **protocole** peut-être généralisée aux IT (il suffira de le mentionner dans la PO des PO)
 Ex : PS ou PMT*

ORGANISATION DE LA DISPENSATION DES MEDICAMENTS : Ce n'est qu'un exemple

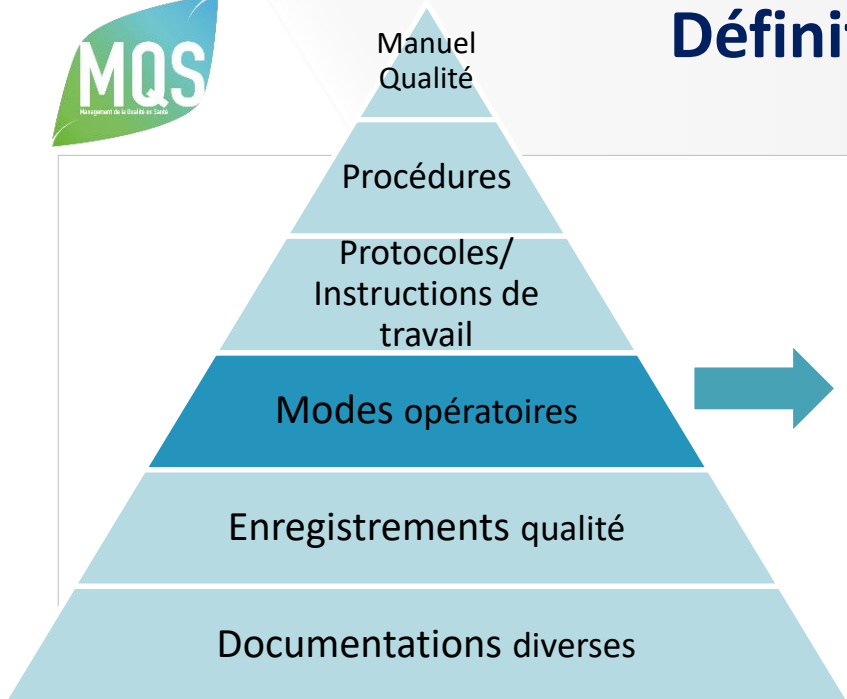


DECRIE L'ORGANISATION DE L'ACTIVITE

Comment est organisée l'activité?
Qui?
Renvoie à des protocoles



Définitions : les modes opératoires



Modes d'emploi simplifiés (notice d'utilisation)

Exemples:

Comment se servir de la photocopieuse ?
Comment transférer une ligne téléphonique ?
Comment utiliser un extincteur?

Faire l'analogie avec un mode d'emploi d'un appareil photo, d'un téléphone....
Faire une teinture de cheveux

.....

On peut également y ranger les **FICHES TECHNIQUES** et **DESCRIPTIFS TECHNIQUES**

Exemple

Définitions : les enregistrements

Manuel
Qualité

Procédures

Protocoles /
Instructions de
travail

Modes opératoires

Enregistrements qualité

Documentations diverses

Document présentant des **RESULTATS** obtenus ou la PREUVE de la réalisation d'une tâche ou d'une activité

Les enregistrements sont la base de la **TRACABILITE**

UN ENREGISTREMENT QUALITE EST SOUVENT UN DOCUMENT **PRODUIT** SUITE A LA REALISATION D'UNE TACHE OU D'UNE ACTIVITE

Ex : Compte rendu opératoire, formulaire de maintenance de matériel renseigné, feuille de suivi température d'un résident remplie , dossier de soins renseigné, CS signé, résultats d'enquêtes...

QUI DIT « ENREGISTREMENT » DIT « PREUVE »

Définitions : documentation diverse

Manuel
Qualité

Procédures

Protocoles /
Instructions de
travail

Modes opératoires

Enregistrements qualité

Documentations diverses

Tous ce qui n'a pas vocation à être tracé

- Documents créés en interne mais n'ayant pas d'incidence sur la sécurité ou la qualité
- Documents provenant de l'extérieur
- Documents informatifs



Ex : Textes de lois, Recommandations de bonnes pratiques, Référentiel vierge, CS non signé, un formulaire vierge, revues,

Exercice

Rangez les documents suivants dans la pyramide documentaire :

- ❖ Processus Circuit du médicament
 - ❖ Jour d'entrée d'un usager
- ❖ Sommaire des documents qualité
 - ❖ Compte-rendu CVS non signé
- ❖ Fonctionnement de la monobrosse
 - ❖ Formulaire signé
 - ❖ Dossier de soins renseigné
 - ❖ Texte de loi
 - ❖ Utilisation du téléphone
 - ❖ Processus Projet de vie

Pourquoi rédiger ?



NE PAS TOUT ECRIRE
NE PAS CHERCHER LA PERFECTION

Facteurs déclenchant la rédaction d'un document	Objectifs
Risque d'erreurs, d'oubli, de confusion	Prévenir, alerter
Difficultés ou absence de définition des interfaces entre fonctions, services,...	Verrouiller les circuits d'information et de décisions
Non conformités, anomalies	Empêcher leur récurrence
Nouveau processus, nouvelle technologie	Former, maîtriser leur mise en oeuvre
Transmission du savoir faire	Assurer la répétitivité des processus et la pérennité de l'établissement
Nécessité de synthétiser, de faire le lien ou d'optimiser des documents	Limiter le nombre de notes de service ou autres documents et viser le juste nécessaire
Obligations réglementaires ou politique qualité	Répondre aux exigences

Exemple de lien en DP/DQ

- *Extrait d'un Descriptif de Poste « AS JOUR »*

Tâches	Documentation qualité associée
Aider le résident dans le déroulement des actes de sa vie quotidienne : lever – toilette – habillage – repas - coucher	Dossier du bénéficiaire PVI PC « La toilette » / PC « Le coucher » - dossier du résident + bureau IDE
Garantir l'hygiène corporelle en respectant l'intimité des résidents (bains –douches- soins de pieds – etc...)	PC « la douche »
Accompagner les résidents dans leurs déplacements	PVI
Etre à l'écoute des résidents	PVI
Ranger le linge du résident	PC « Le circuit du linge » - Classeur rouge secteur X
Changer et vérifier les changes des résidents	PO « la continence » -
Transmettre aux IDE et à ses collègues les informations nécessaires à la continuité de prise en charge	PO « les transmissions »
Renseigner les « fiches de nursing ? »	Fiche de nursing – classeur bleu – bureau IDE
ETC...	

Exercice : prioriser la rédaction des procédures










Exercice :

Suite à l'évaluation externe, l'évaluateur recommande de formaliser les protocoles concernant :

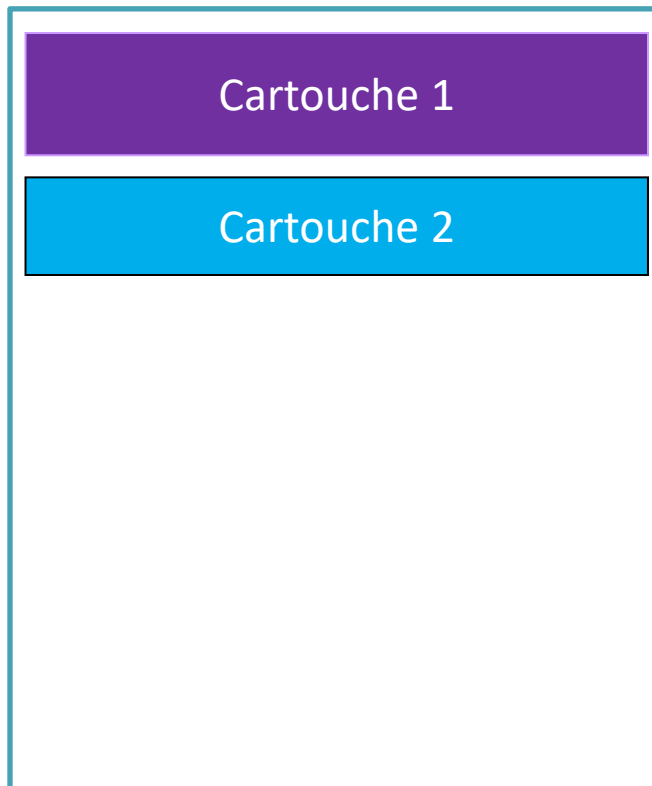
- L'élaboration des projets personnalisés
- Une conduite à tenir en cas de décès
- Une conduite à tenir en cas de suspicion de maltraitance
- Le circuit du linge

Comment prioriser ?

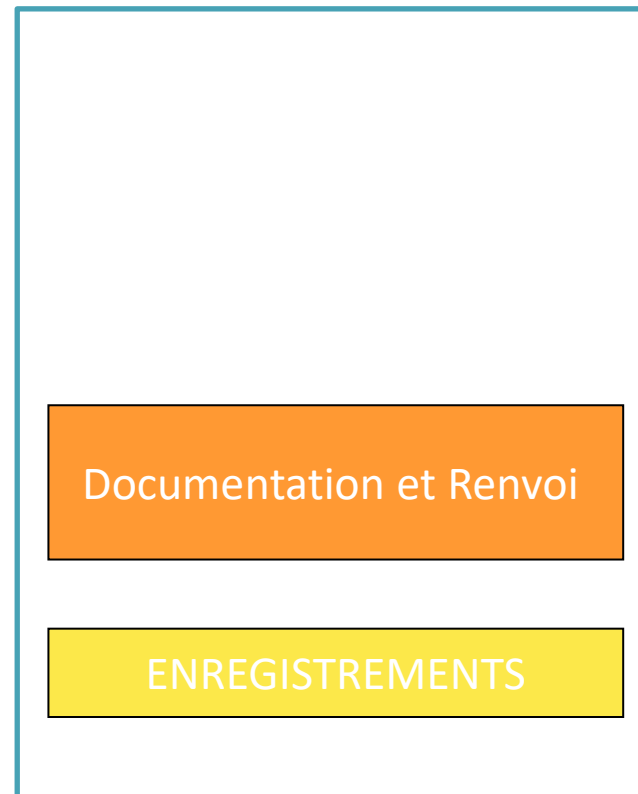
-  1. Contexte
-  2. Notions et vocabulaire
-  3. Le contenu d'un document : forme et fond
-  4. Le cycle de vie d'un document
-  5. L'évaluation d'un système documentaire
-  6. La gestion informatisée
-  7. Synthèse sur le rôle du référent qualité

Le contenu : La forme

Première page



Dernière page



Le contenu : La forme

Cartouche 1

Entité émettrice

Codification

Destinataires :

Modifications depuis la version précédente :

Résidence Les Lagons

Codification
PS-SOINS -NURS-TOIL-01

Destinataires : IDE, AS, ASHQ soins , ...

Modifications depuis la version précédente : Aucune

TITRE

Réalisation de la toilette

Date
d'application :

N° Version
Pagination x/y

Date d'application :
15/01/2014

N° Version : 1
Pagination 1/4

Le contenu : La forme



Rédaction	Validation	Approbation
Nom (s):	Nom (s):	Nom
Date :	Date :	Date :
Signature(s) :	Signature(s) :	Signature :

Rédaction	Validation	Approbation
Personne ou groupe de travail concerné par ce qui est à écrire	Personne hiérarchiquement supérieure au rédacteur et <u>compétent</u> dans le jugement de ce qui a été écrit	Responsable qualité Directeur Il s'agit ici de valider la conformité du document dans le SD et de son adéquation avec la politique qualité

Le contenu : La forme/Le fond

Documentation et renvois

Nom du document	Lieu

Nom du document	Lieu
Recommandation xxx	Classeur A (P)
Formulaire CS vierge	Administration (I)
Formulaire de recueil des dernières volontés	Administration (P)

Le contenu : La forme

ENREGISTREMENTS

Nom de l'ENREGISTREMENT	Lieu

Nom de l'ENREGISTREMENT	Lieu
Contrat de séjour signé	Dossier du R (P)
Formulaire de recueil des dernières volontés renseigné	Dossier (P)
Tableau de bord des indicateurs	Classeur Qualité

Le contenu : La forme

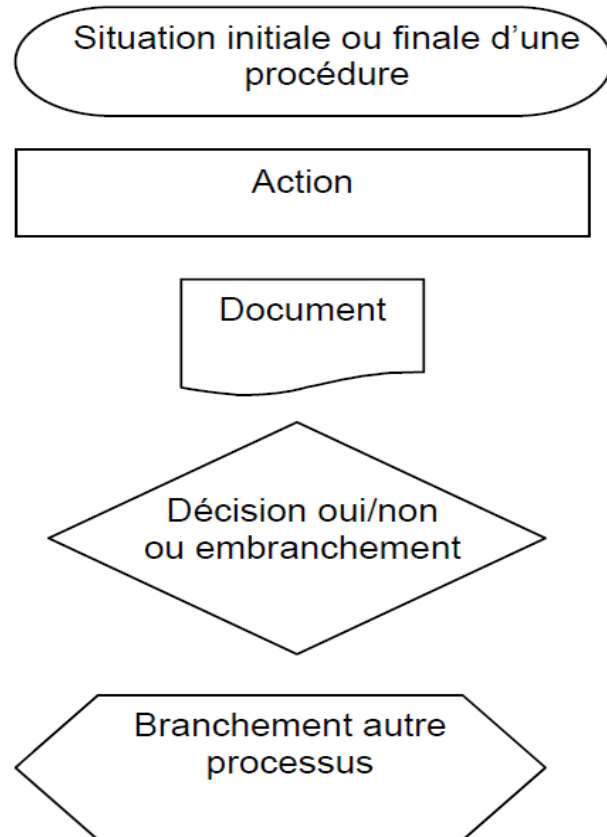
Le contenu peut avoir une forme :

- ➔ Entièrement rédigée [PO projet de vie](#)
- ➔ Sous la forme d'un logigramme (*à n'utiliser que pour des descriptions **SIMPLES***)

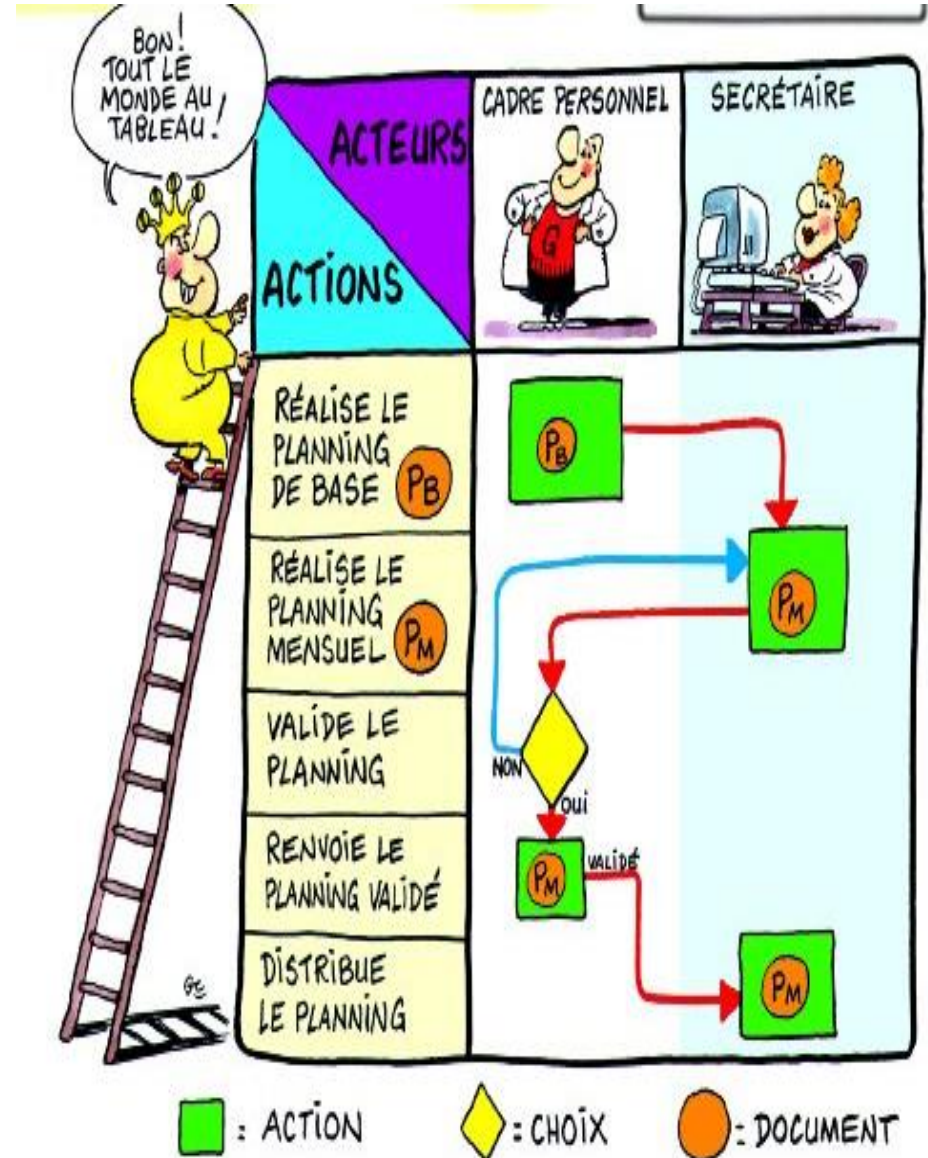
Présentation sous forme d'un logigramme

QUI	fait	QUOI	et	COMMENT
Fonctions des personnes concernées	LOGIGRAMME			Références à des protocoles, IT, MO, à d'autres documents ou à du matériel

Le contenu : Les symboles du logigramme

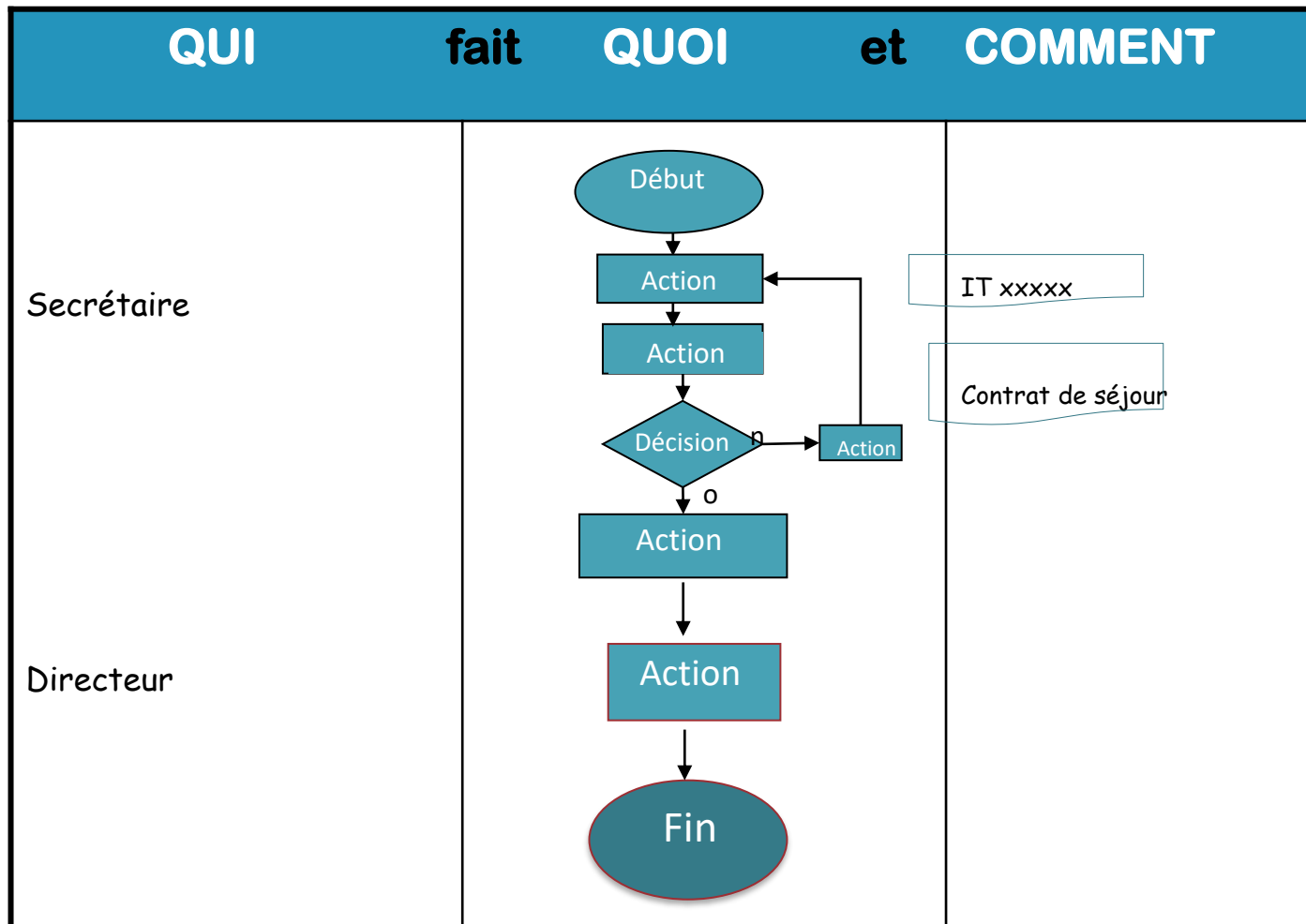


PO projet de vie logigramme



Le contenu : le logigramme

Présentation sous forme d'un logigramme



Le contenu : le QQOQCP?



Le contenu : comment s'y prendre








Rappel du Minimum exigé

- ❖ **But et Objet** (pourquoi, pourquoi faire, domaine couvert et exclusion)
- ❖ **Exigences à appliquer** (textes de lois, règlements, recommandations de bonnes pratiques, référentiels, politique,...)
- ❖ **Responsabilités** (se discute)
- ❖ **Actions et méthodes** (énumération pas à pas de ce qu'il y a faire avec un ordre logique...)
- ❖ **Documentation et renvois** (documentation diverse)
- ❖ **Enregistrements**

Exercice : Utiliser un logigramme



Sommaire

-  1. Contexte
-  2. Notions et vocabulaire
-  3. Le contenu d'un document : forme et fond
-  4. Le cycle de vie d'un document
-  5. L'évaluation d'un système documentaire
-  6. La gestion informatisée
-  7. Synthèse sur le rôle du référent qualité

La PO des PO

[Doc ressources\MODELE.PO DES PO CHU BREST.2011.pdf](#)

[Autre PO des PO](#)

Elaboration



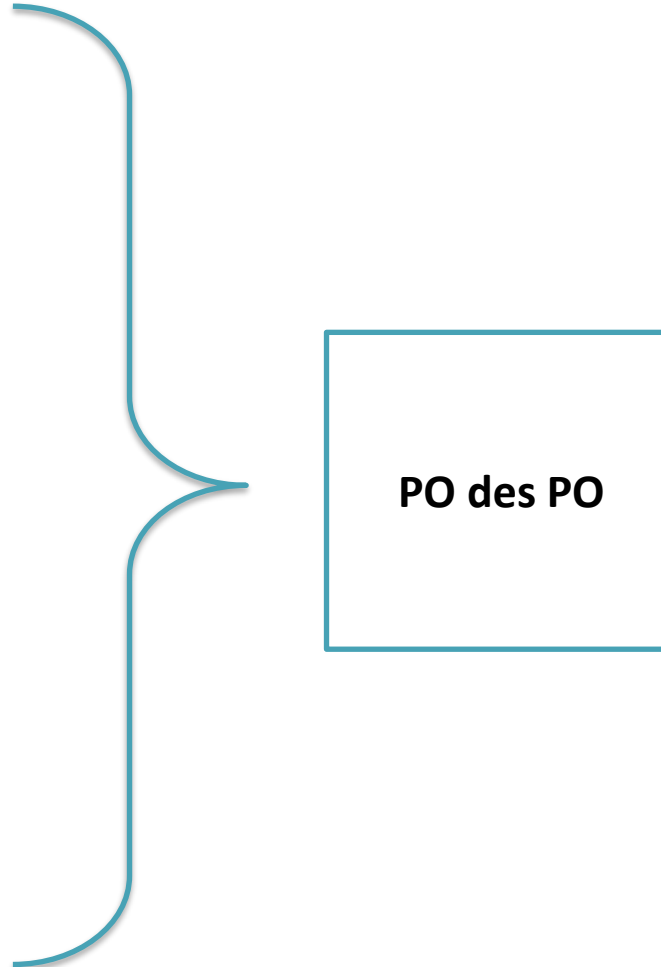
Archivage

La procédure des procédures

Rédaction



Archivage
Destruction ?



- → Décrit les règles concernant la gestion de la documentation qualité, de la rédaction jusqu'à son archivage.
- Offre à l'ensemble des acteurs une visibilité sur les procédures existantes et assurer :
 - La cohérence entre les différents documents,
 - L'accessibilité des documents
 - Le partage des documents par tous les acteurs concernés.
- L'objectif → cadre structuré, organisé et homogène de la documentation qualité produite visant à harmoniser les pratiques



La procédure des procédures

REDACTION - CODIFICATION



VALIDATION



APPROBATION



EDITION / DIFFUSION



EVALUATION



MODIFICATION

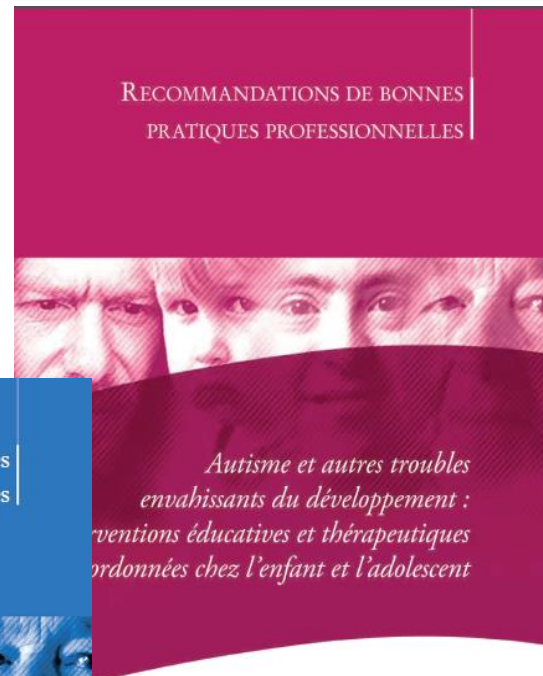
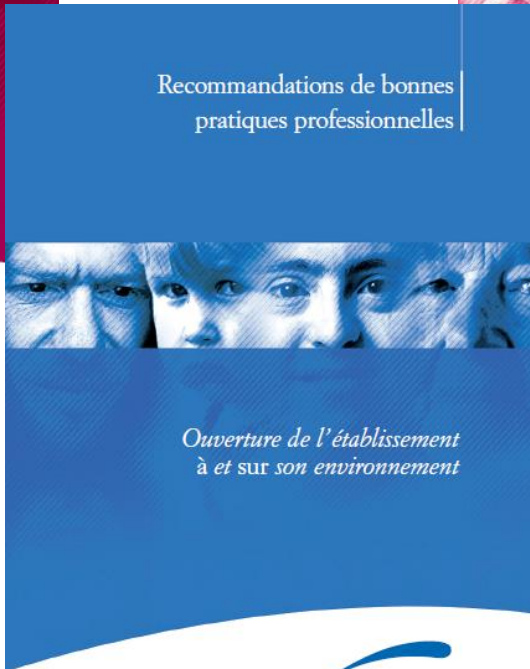
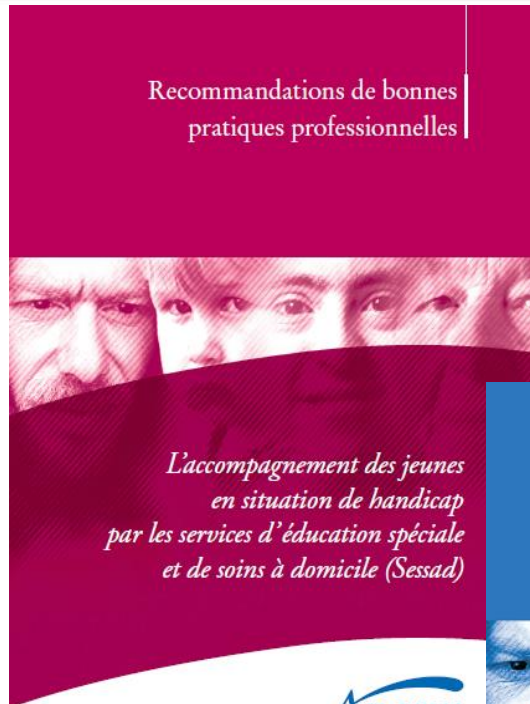
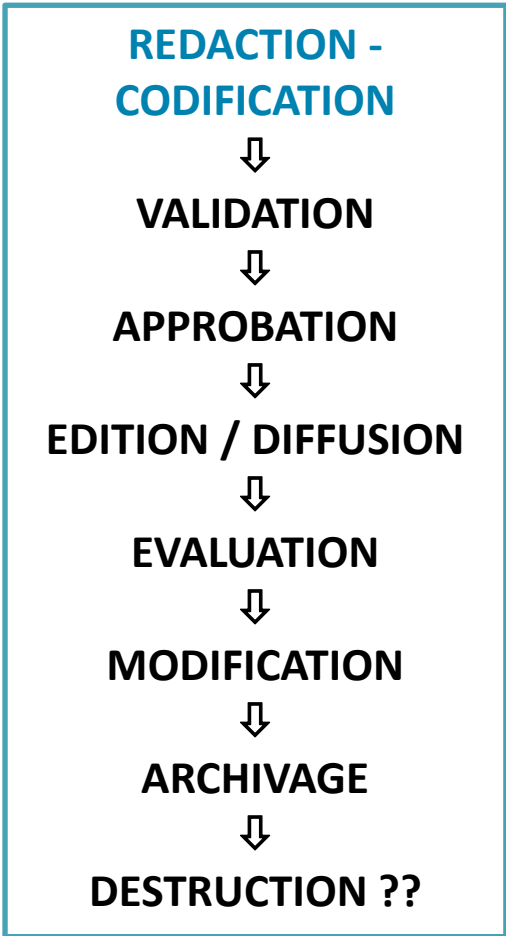


ARCHIVAGE



DESTRUCTION ??

La rédaction – cadre de référence



La rédaction

REDACTION -
CODIFICATION



VALIDATION



APPROBATION



EDITION / DIFFUSION



EVALUATION



MODIFICATION



ARCHIVAGE



DESTRUCTION ??

DESTINATAIRES (qui est concerné?)



Une personne ou un groupe de personnes

QQOQCP + 1 moule type du document

Choix basé sur le **volontariat** ou imposé....

Dans un premier temps on rédige ce que l'on fait ! Pas tout ce que l'on devrait faire...Sinon on n'avance pas...

Utiliser une fiche QQOQCP améliorée

Exemple [.docx](#)

La rédaction

CARTOGRAPHIE OU PAS → TOUJOURS DEFINIR LES BORNES DU PROCESSUS ou ce que l'on va décrire

OÙ ON COMMENCE (début) où ON FINIT (fin) ?



ACCUEIL



De où à où ? de la demande de renseignements au premier jour de l'arrivée?,
De la demande de renseignements à l'intégration

POIDS



Juste le suivi du poids (protocole), le poids dans le cadre de la dénutrition?
De la nutrition d'une façon encore plus large? (procédure)

OÙ ON COMMENCE OÙ ON FINIT ?

2 questions à se poser ! Sinon on ne sait pas quoi écrire !

Exercice : Rédiger une procédure sous QQQQCCP Exemple



**REDACTION -
 CODIFICATION**



VALIDATION



APPROBATION



EDITION / DIFFUSION



EVALUATION



MODIFICATION



ARCHIVAGE



DESTRUCTION ??

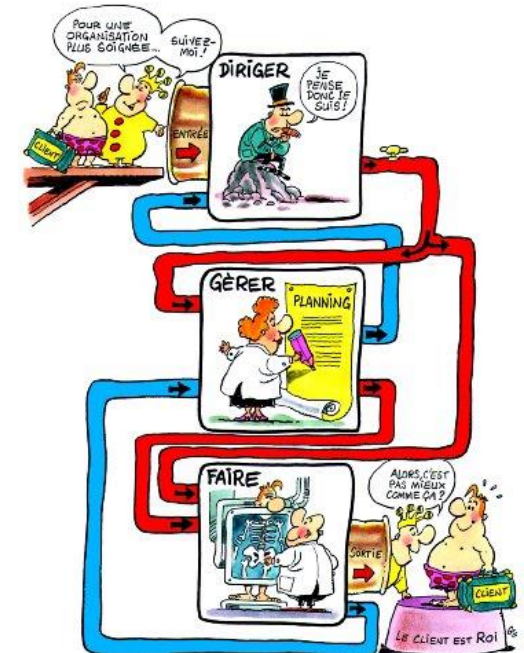
Dès lors qu'un certain nombre de documents existe, il devient important de les indexer

❑ CODIFICATION SANS VERITABLE CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

ON IDENTIFIE LES GRANDS SECTEURS D'ACTIVITES

EXEMPLE DANS UN établissement 100 lits

- ACCUEIL
- GRH
- COMPTA
- VIE SOCIALE
- PEDAGOGIQUE
- EDUCATIF
- SOINS-NURSING-HYGIENE
- HOT BLANCHISSERIE
- HOT ENTRETIEN LOCAUX
- HOT-RESTAURATION
- ENTRE-MAINT-SECU
- CUISINE
- DIRECTION
- QUALITE



La codification



CODIFICATION : XX XXX XXX

Aide au classement, à l'archivage, à retrouver un document...

XX : Type de document

XXX: Process ou thématique

XXX: Numéro

PO ACCUEIL 001

PS SOIN IDE 001

PS SOIN NURSING 001

PS HOT LOCAUX 003

PS HOT BLANCH 012

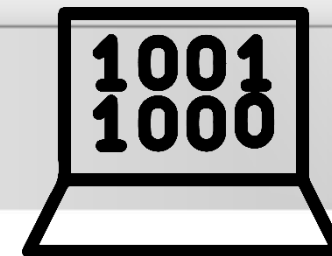
PS HOT RESTAU 002

Chaque document qualité porte un numéro de version. La version initiale est la version 1. Dès que le contenu d'un document est jugé obsolète ou incomplet, une nouvelle version est établie. Son numéro de version devient le 2.

**A VOUS DE FIXER LES REGLES
DE LES DIFFUSER
DE VERIFIER QU'ELLES SONT
APPLIQUEES**



La codification



☐ CODIFICATION AVEC CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

Processus de management



Processus de réalisation



Processus Supports



☐ CODIFICATION AVEC CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS



- 2.1 = Procédure « Accueil d'un bénéficiaire »
- 2.1.1 = Protocole « La demande de renseignements »
- 2.1.2 = Protocole « La préadmission »
- 2.1.3 = Protocole « L'entrée »
- Etc....

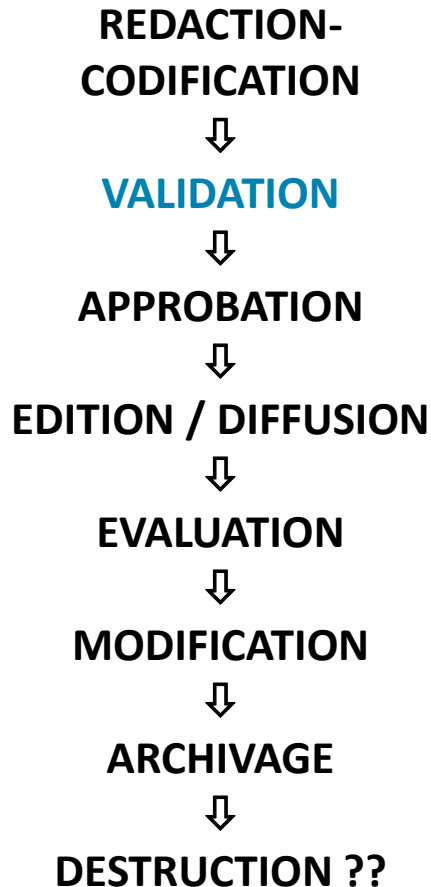


Objectif : Vérifier la faisabilité des dispositions prévues dans le document

Qui : « Effectuée par un supérieur hiérarchique du rédacteur (**juge le contenu technique « le fond »**) »

Doit être effectuée par une personne qui exerce dans le même secteur d'activité et qui connaît bien l'activité décrite – « l'expert »

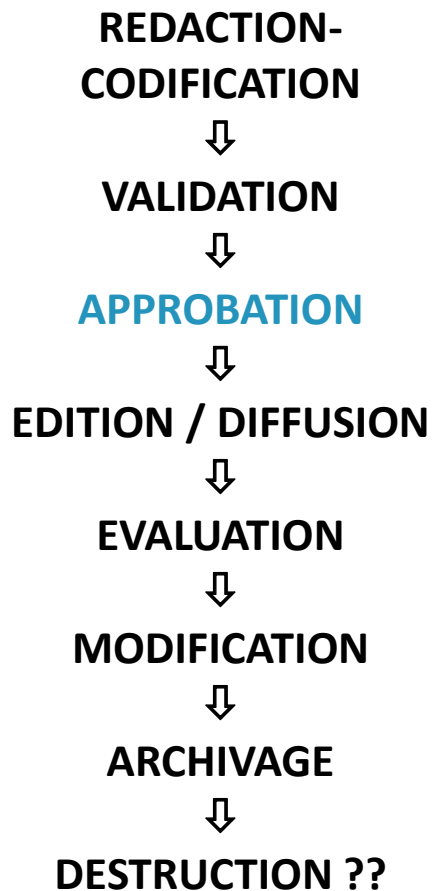
En pratique : Faire participer les collègues (dont le hiérarchique) si il y en a un : (OBTENIR un CONSENSUS) : gain de temps
Rédaction = Validation



Rédaction	Validation	Approbation
Nom (s):	Nom (s):	Nom :
Date :	Date :	Date :
Signature(s) :	Signature(s) :	Signature :

L'approbation

Rédaction	Validation	Approbation
Nom (s):	Nom (s):	Nom :
Date :	Date :	Date :
Signature(s) :	Signature(s) :	Signature :



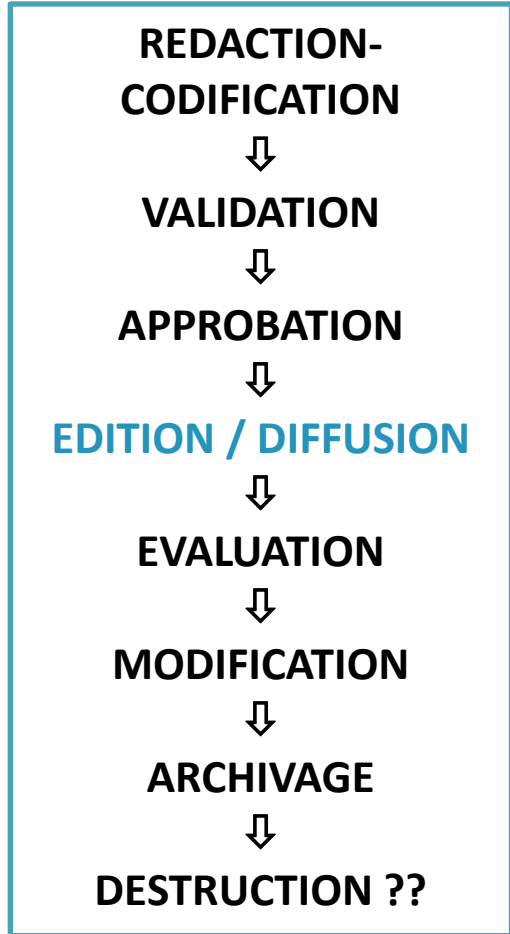
Objectif : s'assurer de la **cohérence** du document au sein du système documentaire

Qui : Effectuée par le RQ ou RQ + hiérarchique du secteur

L'approbation déclenche « **la libération** » du document : LA DIFFUSION

En pratique : Le directeur dans un petit établissement OU le référent qualité, un supérieur hiérarchique OU le RQ dans des plus grosses structures

L'édition et la diffusion



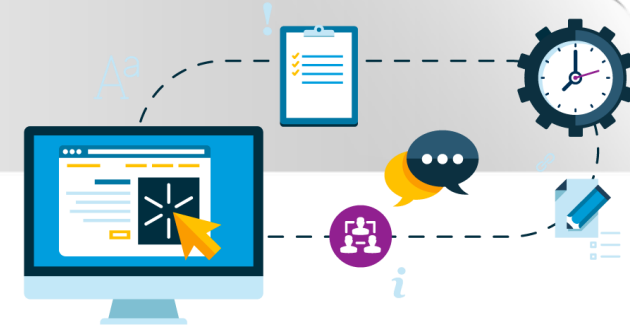
Objectif : Assurer l'accès à l'information sur les lieux de travail à tous les professionnels concernés POUR LA MISE EN APPLICATION

QUI : Le RQ ou la personne déléguée « gestionnaire »

- Edition (gestion des originaux, en combien d'exemplaires?..)
- Distribution



L'édition et la diffusion (suite)



EDITION ET DIFFUSION « le bon document au bon endroit »

COMMENT ? A QUI ? OÙ ?

Comment : ➡ Photocopies? Système de rangement?

A qui : ➡ Destinataires ?

Où : ➡ Sur les lieux de travail , dans un lieu commun? *(peut aider à la codification)*

L'édition et la diffusion (suite)



« Le bon document au bon endroit
AUX BONNES PERSONNES AU BON MOMENT »

DEFINIR LES MODALITES D'INFORMATION
(note de service, affichage, info,)

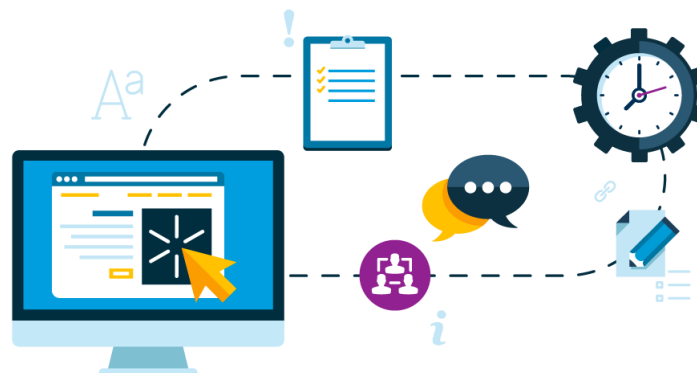
COMMUNIQUER



Objectif : s'assurer que c'est le « **LE BON DOCUMENT » qui est en **circulation****

Il faudra alors distinguer LES ORIGINAUX, des photocopies....et surtout des photocopies sauvages

- Impression sur feuilles de couleur
- Signature de l'approbateur en rouge
-



Diffusion maîtrisée

Objectif : S'assurer que le destinataire a pris connaissance du nouveau document (avis de réception, liste d'émarginement,...)

L'a-t-il COMPRIS? C'est un autre problème.....(audit)



Diffusion maîtrisée : exemple

➔ OU ? Si pas d'informatisations: des classeurs



- 1 classeur **ACCUEIL-GRH-COMPTA** au secrétariat
- 1 classeur **VIE SOCIALE** dans le bureau de l'animatrice
- 1 classeur **SOINS-INFIRMIERS** à l'infirmierie
- 5 classeurs **SOINS-NURSING-HYGIENE** dans les 5 salles de bain
- 1 classeur **HOT BLANCHISSERIE** à la blanchisserie
- 1 classeur **HOT ENTRETIEN LOCAUX** (incluant la gestion des produits d'hygiène) dans le bureau de Mme xxx
- 1 classeur **HOT-RESTAURATION** auprès du micro onde
- 1 classeur **ENTRE-MAINT-SECU** dans le vestiaire
- 1 classeur **CUISINE** en cuisine
- 1 classeur **DIRECTION** dans le bureau du Directeur
- 1 classeur **QUALITE** dans le local Qualité (salle d'animation)

- 1 classeur **COLLECTIF** dans le local Qualité (salle d'animation); ce classeur contiendra l'ensemble de la documentation qualité de l'établissement

**Quels problèmes rencontrez-vous
concernant la diffusion et
l'appropriation des documents qualité ?**



Jeu collaboratif : Classer les documents



Diffusion maîtrisée

- **CHAQUE CLASSEUR DOIT DISPOSER D'UN SOMMAIRE (A JOUR!!)**

SOMMAIRE	
CLASSEUR ACCUEIL	
Nom du document qualité	Date d'application et N° de version
PO « ACCUEIL d'UN RESIDENT en HEBERGEMENT PERMANENT »	
PO « ACCUEIL d'UN RESIDENT hors HEBERGEMENT PERMANENT »	
IT « La demande de renseignement »	
IT « L'admission »	
MO « Modifier le message du répondeur téléphonique »	

EXEMPLE

REDACTION-
CODIFICATION



VALIDATION



APPROBATION



EDITION /
DIFFUSION



EVALUATION



MODIFICATION



ARCHIVAGE



DESTRUCTION ??

L'évaluation

Sous forme d'une « **revue** » = EXAMEN des documents afin de s'assurer qu'ils sont pertinents

En fonction des **résultats**, on décide :

- de leur suppression (*archivage ?*)
- du maintien de ceux-ci en l'état,
- de réviser les documents : la **révision** consiste à adapter un document existant en tenant compte des évolutions.



Quand ?

DEFINIR une **périodicité minimale** de passage en **revue**.

Modification

Objectif: Diffuser un document tenant compte d'une modification qui entraîne l'édition d'une nouvelle version.

En pratique : Il y a 2 types de modifications

- les modifications **mineures**
- les modifications **majeures**



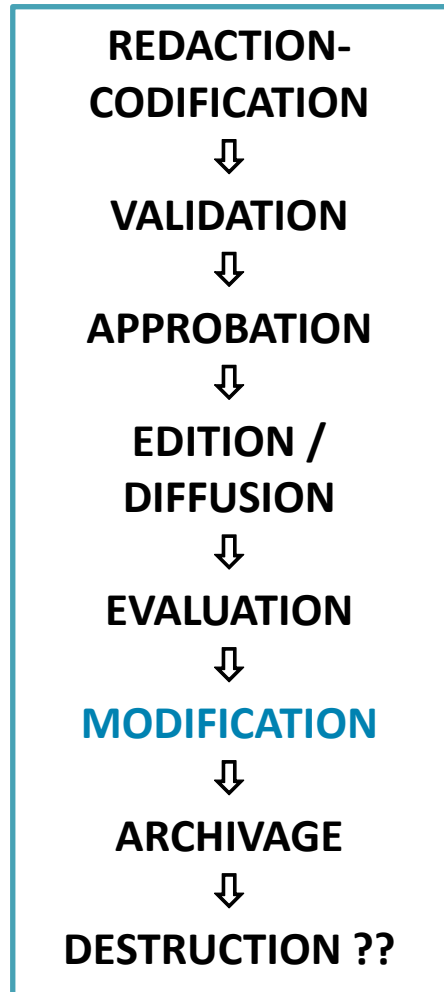
➔ **Mineures**

Mentionner les modifications pour permettre aux utilisateurs de comprendre rapidement et aisément les changements apportés : fixer des règles
V1-> V1.2

➔ **Majeures**

Elles engendrent un changement de version V1->V2

La procédure doit être refaite



Classement/Archivage/Destruction ?

REDACTION-
CODIFICATION



VALIDATION



APPROBATION



EDITION /
DIFFUSION



EVALUATION



MODIFICATION



ARCHIVAGE



DESTRUCTION

??

Action de **classer** et de **conserver** des documents ne présentant plus un intérêt immédiat MAIS pouvant avoir un intérêt pour **retrouver une traçabilité** en cas de problèmes!!!

Comme précédemment, il faut en définir les règles

L'ARCHIVAGE doit garantir la conservation des documents dans les meilleures conditions de sécurité (2 lieux géographiquement différents...)



©maximo.g - Fotolia.com

#66379875

Destruction

- **A EVITER pour les documents PRODUITS EN INTERNE.**
- **Bien se poser la question, ce document PEUT-IL ETRE DETRUIT?**





1. Contexte



2. Notions et vocabulaire



3. Le contenu d'un document : forme et fond










4. Le cycle de vie d'un document



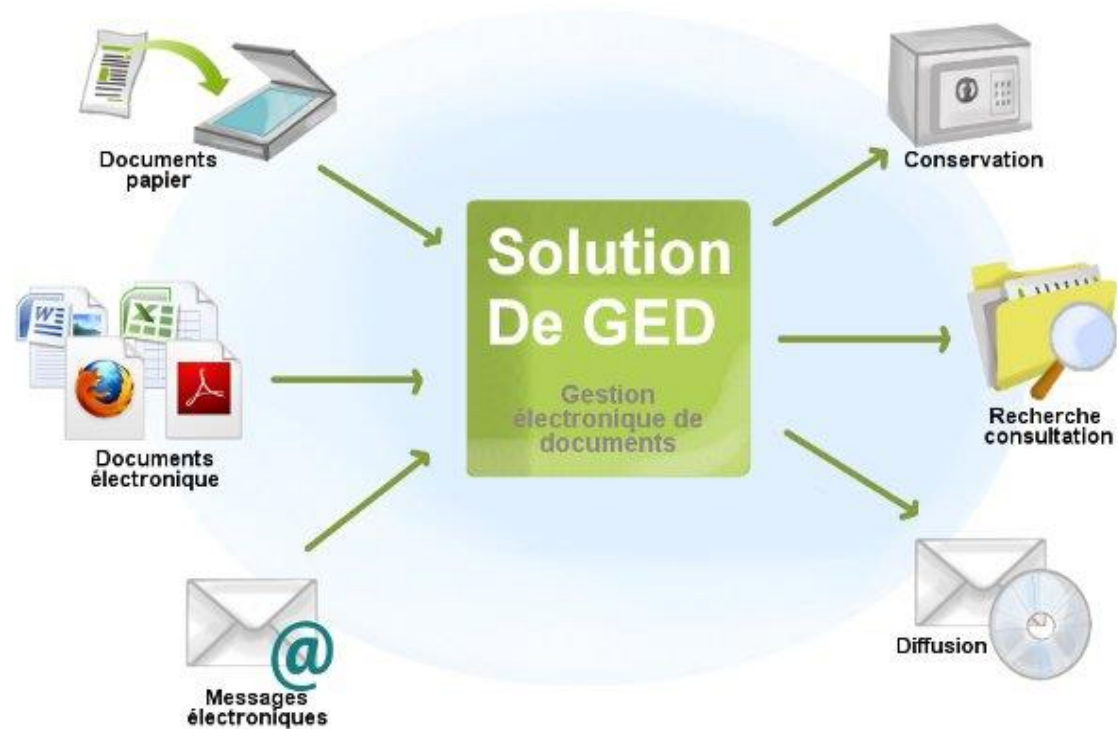
5. La gestion informatisée



6. Synthèse sur le rôle du référent qualité

-  1. Contexte
-  2. Notions et vocabulaire
-  3. Le contenu d'un document : forme et fond
-  4. Le cycle de vie d'un document
-  6. La gestion informatisée
- 
-  7. Synthèse sur le rôle du référent qualité

6. GED : Gestion Electronique des Documents



Définition

- ➔ **Procédé informatisé** visant à organiser et gérer des informations et des documents électroniques
- ➔ Désigne les **logiciels** permettant la gestion de ces contenus documentaires.

Se traduit par :



- la **création des documents**,
- l'**archivage et le stockage**
- le **classement** (constitution de dossiers),
- l'**indexation**,
- la recherche et la restitution,
- le **contrôle** (gestion des droits d'accès, verrouillages)



Deux techniques :



- La **numérisation des documents**
- La **dématérialisation des procédures**

Une gestion informatisée : pour quoi faire ?

- ❑ Aide à l'**élaboration des documents**
- ❑ Aide à l'**organisation du système**
(par type de documents, par arborescence,...)
- ❑ Aide à la **gestion du système**
 - dates - versions - diffusion
 - modifications - communication
- ❑ Aide à la **consultation**
- ❑ Aide pour l'**archivage**
- ❑ Aide pour la **protection, confidentialité,...**





Choix du logiciel : une étape essentielle

- Établir un **cahier des charges**
- Est-il adapté à la taille de la structure ? Est-il « ergonomique » (construction, intitulés, plan de classement...) ?
- Peut-il être interfacé avec **d'autres logiciels** ?
- Peut-il intégrer les documents déjà créés ? Niveau de **personnalisation** ?
- **Sécurité** du système
- Temps d'accès ou d'**enregistrement des modifications**
- Périodicité des mises à jours
- Niveau de **formation** des acteurs
- Coût du logiciel, des licences, des mises à jours, prestations annexes (maintenance, assistance...)

GED : Quelle organisation possible ?

- Identifier un **référént** (chargé de mission qualité?)
- Définir précisément sa **mission sur le sujet** (direction)
- Constituer un **groupe projet** (renforcement ou mise en œuvre GED, choix d'un logiciel, ...)
- Déterminer les **attendus** de la GED
- Identifier ou confirmer les **outils de la GED** à mettre en place en fonction d'une analyse : coûts, pertinence, usages/besoins...
- Assurer auprès des équipes la **communication sur les enjeux et les usages** de la GED
- Assure la **bonne mise en œuvre** de la GED au sein de l'organisation : mobilisation, formation, valorisation...
- Evaluer régulièrement **l'opérationnalité** de la GED mise en œuvre et les ajustements éventuels



LES AVANTAGES

- Gain de **temps**
- **Automatisation** de certaines étapes
- Diminution des **risques d'erreurs** et perte de données
- Diminution du nombre de documents papier et gain de **place**
- **Réduction des coûts** et démarche **développement durable**
- **Confidentialité** des données
- **Accroissement de l'efficacité** du processus de remplissage et consultation des données










LES INCONVENIENTS

- Disposer d'une **Personne Ressource**
- Le coût (*logiciel, matériel, formation*)
- Assurer une **prise en main** par l'ensemble du personnel
- Prévoir la **maintenance du parc informatique** voire son renouvellement
- Prévoir la **maintenance du logiciel**
- Pas forcément un gain de temps en phase de démarrage
- Attention à la **dualité** entre le système papier et la GED



Sommaire

-  1. Contexte
-  2. Notions et vocabulaire
-  3. Le contenu d'un document : forme et fond
-  4. Le cycle de vie d'un document
-  5. L'évaluation d'un système documentaire
-  6. La gestion informatisée
-  7. Synthèse sur le rôle du référent qualité

Le rôle du référent qualité

PEDAGOGUE

- ❖ S'adapter aux **différentes professions** au sein d'un établissement.
- ❖ Organiser des **situations propices** à la transmission de connaissances.
- ❖ Impliquer **les équipes** dans la transmission de leur expérience.
- ❖ Transmettre aux professionnels un **savoir, savoir-faire, savoir-être**.
- ❖ Informer et mobiliser sur les **outils de gestion documentaire** et leur usage

ANIMATEUR

- ❖ Animer, dynamiser **les réunions** auprès des professionnels, groupes de travail
- ❖ Valoriser et encourager la **prise de parole** de chacun.
- ❖ Reformuler les propos, les **synthétiser**.
- ❖ Gérer les **temps de parole**.
- ❖ Animer des **temps d'échanges** sur les enjeux et les outils de la gestion documentaire.

OUTILLEUR

- ❖ Utiliser les **logiciels bureautiques** au service de la gestion de la documentation.
- ❖ Réaliser des **outils pour l'évaluation** et le suivi du système documentaire.

FEDERATEUR

- ❖ **Fédérer les équipes** autour de la gestion documentaire.
- ❖ **Faire adhérer** les différents corps de métiers à son intérêt.
- ❖ **Communiquer** régulièrement auprès des professionnels sur la démarche qualité.

COORDONNATEUR

- ❖ **Structurer** le système documentaire d'un établissement.
- ❖ **Organiser** le cycle de vie des documents qualité.
- ❖ Réaliser **la veille** réglementaire et normative pour s'assurer de la conformité des documents

Conclusion

Semble contraignant
des processus et des interfaces.



Oui - Au début mais gain de temps + sécurisation

Le système documentaire est l'un des **socles** de la démarche d'amélioration continue de la qualité et donc de **l'amélioration de la prise en charge.**

