

CMQ M2 - La documentation qualité et sa gestion - Session 2023-2024



Bienvenue !

Vous entrez dans le module 2 de la formation "Chargé de mission qualité en ESSMS" traitant de la gestion documentaire.

Quelle place prend la gestion documentaire au sein de votre établissement ou service ? Comment est-elle perçue ? Une contrainte administrative ou un indispensable permettant d'éviter les dysfonctionnements ? Faut-il tout rédiger pour palier ces dysfonctionnements ? Et sous quelle forme ?

C'est à ces **questions pratiques** que nous vous proposons de répondre dans ce **module** d'auto formation d'une **durée de 7 heures**.

À l'issue du module, vous serez capable de :

- Comprendre **les enjeux** de la gestion documentaire.
- Connaître les **arguments pour convaincre de l'intérêt** de la gestion documentaire.
- Comprendre **comment s'organise** le système de gestion documentaire.
- **Rédiger** un document qualité sur le fond et la forme.
- Connaître le **cycle de vie** d'un document qualité.

Une activité vous est proposée en fin de module afin de vous entraîner **avant le regroupement du 20 septembre 2023**.

Pour rappel, il est important de **prendre du temps sur ce module** pour que la journée de regroupement dédiée à des exercices de mise en pratique des concepts, soit efficace et riche en échanges.

*Cliquez sur **COMMENCER** pour entrer dans le module.*

AVANT DE COMMENCER


☰ Rappels...


☰ Quiz avant formation


INTRODUCTION

☰ Comprendre les enjeux de la gestion documentaire.

LA GESTION DOCUMENTAIRE : CONTEXTE ET ORGANISATION

 Quel est le contexte de la gestion documentaire ?


 La gestion documentaire : de quoi parle-t-on ?

 En résumé


LES RÈGLES DE RÉDACTION

 Comment construire un document qualité ?


 Comment rédiger efficacement un document qualité ?

 En résumé

LE CYCLE DE VIE D'UN DOCUMENT

 De la rédaction à l'archivage


 La Gestion Electronique des Documents (GED)

 En résumé


ACTIVITE - REGARDS CRITIQUES SUR UN CAS CONCRET


 Entraînez-vous !

LE CHARGE DE MISSION QUALITÉ

 Le rôle du charge de mission qualité dans la gestion documentaire

CONCLUSION

 Quiz final

 Autopositionnement avant le regroupement

 Pour aller plus loin

Rappels...



“Cette partie de **10 minutes** va vous permettre de redécouvrir la prise en main du module d'autoformation, si nécessaire, et de télécharger la fiche de prise de note.

A l'issue, un questionnaire d'évaluation vous est proposé afin de situer vos connaissances en matière de gestion documentaire.”

DEMARRER LE CHAPITRE

Un module d'autoformation à suivre pas à pas.

Avant de rentrer dans le vif du sujet, prenez connaissance de cette vidéo pour comprendre le fonctionnement des modules d'autoformation que vous retrouverez tout au long de votre parcours.

Réglez le son de votre appareil à votre convenance puis cliquez sur le bouton lecture pour visionner la vidéo.



CONTINUER

Prendre des notes au cours du module.

Prendre des notes favorise l'attention et la compréhension. C'est aussi une première mémorisation.

Nous vous le recommandons donc fortement **pendant le déroulé de ce module ainsi qu'en regroupement.**

Et pour vous aider, nous vous proposons un **document d'aide à la prise de notes** afin de relever les messages importants, les questions ou incompréhensions et les idées applicables à votre établissement.

Vous pourrez le compléter directement sur l'ordinateur ou l'imprimer et le compléter à la main.

Cliquez sur l'encadré ci-dessous pour télécharger le document word.



Aide à la prise de notes par module.docx
407,8 KB



Quiz avant formation

Testez-vous !



“Que connaissez-vous de la gestion documentaire ? Comment se met-elle en place ? Quel est le rôle du chargé de mission qualité?”

Avant d'entrer dans le module , nous vous proposons un **quiz d'évaluation de 10 questions** afin de vous positionner dans cette formation. ”

- L'équipe MQS

Complétez votre nom, prénom et la session qui vous correspond puis cliquez sur suivant. Répondez aux questions en cochant la ou les réponses qui vous semblent correctes puis cliquez sur "Envoyer".

Quiz - Module 2 - LA DOCUMENTATION ET SA GESTION (avant module d'auto-formation)

Dates du regroupement : 20/09/2023 + Autoformation

1 point par question

[Sign in to Google](#) to save your progress. [Learn more](#)

* Indicates required question

A quelle session êtes-vous inscrit(e) ? *

- Présentiel
- 100 % distanciel

Nom et Prénom *

J'AI DÉJÀ COMPLETÉ LE QUIZ ET CLIQUÉ SUR "ENVOYER"



Vous venez de répondre au premier quiz d'évaluation. Merci.

Si vous suivez ce module d'autoformation en plusieurs séances de travail, **il n'est pas nécessaire de refaire le quiz pour accéder à nouveau au module.**

Cliquez alors sur le bouton "**J'AI DÉJÀ COMPLETÉ LE QUIZ**" et revenez au chapitre où vous vous étiez arrêté.



Complete the content above before moving on.

Comprendre les enjeux de la gestion documentaire.




“À l'issue de cette partie de **15 minutes**, vous comprendrez les **enjeux de la gestion documentaire** pour un établissement ou un service.”

DEMARRER LE CHAPITRE

“ Un outil indispensable au cœur de votre quotidien.”

Découvrez autour de l'exemple d'Anne-Sophie, aide-soignante, l'intérêt de la gestion documentaire au sein d'un établissement.

Laissez-vous guider par les consignes pour naviguer dans ce scénario.

Thumbnail

FAIRE UNE PAUSE OU PASSER À LA PARTIE SUIVANTE

Quel est le contexte de la gestion documentaire ?



“Cette partie de **60 mn** est composée de deux chapitres et d'un récapitulatif. A l'issue, vous saurez **définir ce que l'on entend par gestion documentaire et son articulation.** ”

DEMARRER LE CHAPITRE

Écrire ce que l'on fait et faire ce que l'on a écrit.

La gestion documentaire présentée ici est guidée par la norme ISO FD S99-131 « **Concepts et recommandations pour la mise en place et l'amélioration d'un système documentaire dans les établissements de santé** » qui rassemble les concepts applicables au système documentaire des établissements de santé.

Elle propose des **recommandations et orientations pratiques** pour la construction d'un système documentaire, sa gestion et sa maîtrise dans le temps par les établissements de santé.

Où en est cette norme ?

La norme ISO FD S99-131

La norme suit un processus cyclique de révision et d'amélioration détaillé sur le site de l'AFNOR.

Pensez à survoler chaque carré sur le site pour avoir le détail de l'étape.

CLIQUEZ ICI

CONTINUER

Les freins à la construction d'un système de gestion documentaire.

À votre avis ?

L'exemple d'Anne-Sophie a démontré que la **mise en place d'un système de gestion documentaire est nécessaire** et une norme en définit les contours.

Pourtant tous les établissements ne disposent pas encore d'un système structuré qui évolue au gré des changements de pratiques ou de réglementations. Quelle en est la cause ?

Selon vous, quels sont les **freins majeurs** à l'organisation d'un système de gestion documentaire au sein d'un établissement ou d'un service ?

Cliquez sur les propositions qui vous semblent correctes.

-
- Le manque de temps.
 - Le manque d'habitude de l'écrit.
 - Le manque de responsables qualité dans le secteur médico-social
 - Le manque de financement.

SUBMIT

CONTINUER

En résumé, pour mettre en place un système de gestion documentaire, les établissements doivent faire face à des contraintes relevant de l'organisation de l'établissement mais aussi à des idées préconçues des équipes autour de ce sujet.

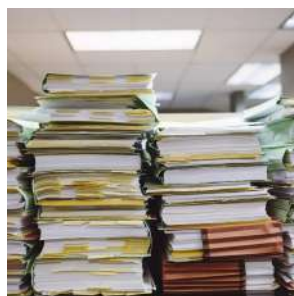
On peut citer 4 freins majeurs :



Le manque de temps



Le manque de responsable qualité dans le secteur médico-social.



L'impression d'un excès de "paperasse".



Le manque de culture de l'écrit : puisqu'on sait le faire, pourquoi l'écrire ?

Il est alors primordial de bien comprendre l'intérêt d'organiser un système de gestion documentaire et de connaître les leviers pour convaincre les équipes.

CONTINUER

Quel est l'intérêt de la gestion documentaire ?

Une fois installée, la gestion documentaire va faciliter le quotidien des établissements. En effet, elle permet de :

1

Répondre aux attentes :

- De la **réglementation**, à travers le processus d'évaluation et la démarche de certification HAS dans le secteur sanitaire.
- Des **recommandations de bonne pratique** de l'ANESM-HAS.

2

Favoriser le **bon déroulement de la démarche d'évaluation et d'amélioration de la qualité** grâce à la construction d'un système documentaire efficace. Ainsi, il conduit à :

- **Uniformiser les pratiques.** L'écriture d'une procédure est parfois la **seule** manière efficace d'**assurer l'alignement des pratiques sur un modèle partagé.**
- Disposer de **pratiques de référence** écrites sur lesquelles l'établissement pourra **s'évaluer.**

3

Capitaliser les savoirs et savoir-faire dans une perspective de gestion des connaissances ou des compétences. Les documents qualité sont utilisés pour servir de **base au développement ou au maintien des compétences**, notamment des nouveaux salariés.

CONTINUER

Un exemple d'attente réglementaire ?

Le système documentaire est un attendu essentiel dans les processus d'évaluations.

Cliquez sur la flèche > pour découvrir des extraits de documents faisant référence au système documentaire.

3.10 - L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux au regard de ses missions	3.10.1 - L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux
	3.10.2 - Les professionnels sont sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux
	3.10.3 - Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour prévenir et gérer le risque infectieux
3.11 - L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et violence	3.11.1 - L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention des risques de maltraitance et violence
	3.11.2 - Les professionnels sont formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence
	3.11.3 - Les professionnels traitent les signalements de faits de maltraitance et de violence
3.12 - L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations	3.12.1 - L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations
	3.12.2 - L'ESSMS met à disposition des outils et moyens pour le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations
	3.12.3 - L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes
	3.12.4 - Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et en tirent les enseignements
3.13 - L'ESSMS assure l'analyse et le traitement des événements indésirables	3.13.1 - L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables, dont les événements indésirables graves, aux parties prenantes
	3.13.2 - Les professionnels définissent et mettent en œuvre une procédure de signalement des événements indésirables et les outils associés
	3.13.3 - Les professionnels sont sensibilisés et/ou formés aux événements indésirables

Extrait du nouveau référentiel HAS pour les ESSMS

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, Mobiqua) 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 la RBPP ANESM-HAS « Evaluation Interne en EHPAD (février 2012) »

CARACTERISTIQUE	DETAIL DE LA CARACTERISTIQUE CERTIFIEE OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENT OU ENREGISTREMENT	METHODES DE CONTROLES EXTERNES
27 Une organisation médicale et paramédicale qui garantit la sécurité, la qualité et la continuité des soins aux résidents	<p>L'établissement met en place une organisation des soins par :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La présence d'un médecin coordonnateur (dans le cas d'un établissement conventionné), et d'un infirmier référent ; ▪ La présence de personnel soignant de jour diplômé ; ▪ L'existence d'une transmission écrite à chaque changement d'équipe ; ▪ La définition des modalités d'intervention des différents professionnels, en particulier médicaux ; ▪ La gestion des hospitalisations, des urgences, des décès ; ▪ La planification des soins d'hygiène et de confort, et des soins infirmiers ; ▪ La gestion formalisée des médicaments qui définit les modalités de stockage, de préparation et de distribution. Les médicaments sont rendus inaccessibles aux résidents et aux professionnels non concernés ; ▪ Le respect du libre choix par le résident de son professionnel de santé libéral dans les conditions prévues dans le règlement de fonctionnement et le projet de soins de l'établissement ; ▪ L'existence d'un dossier médical et d'un dossier de soins individualisés tenus à jour. 	<p>Organigramme Flannings Diplômes du personnel soignant Fiche de poste du médecin coordonnateur (Cf. arrêté du 26 avril 1999 -cahier des charges) Fiche de poste de l'infirmier référent Flannings Conventions d'exercice, règlement intérieur ou procédure (relatifs aux professionnels médicaux) Procédures (hospitalisation/urgence/décès) Liste à jour des coordonnées des référents familiaux Document de suivi des soins et des changes Procédure de gestion des médicaments Protocoles de soins Cahier de transmissions Dossier individuel du résident (dossier médical et dossier de soins : voir annexe A) Attestation de formation du personnel</p>	<p>Entretien avec la Direction et corps médical Vérification documentaire</p>

Extrait de la norme NF X50-058

REFERENCE 19 : Une procédure d'accueil est organisée.

Eléments 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.

Extrait d'un référentiel d'évaluation interne ESAT

« 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.

Extrait du décret sur l'évaluation externe

CONTINUER

Les leviers : savoir convaincre et argumenter.

Selon vous ?

Parmi les propositions suivantes, quels arguments peuvent convaincre les équipes de mettre en place et utiliser la gestion documentaire au quotidien ?

Cliquez et faites glisser les propositions dans la catégorie qui vous semble correcte.

Argument convaincant

Comment prouvez-vous que ce travail est effectué ?

Vous gagnerez du temps à ne pas répéter la procédure sans cesse.

Accueille-t-on de manière identique tous les nouveaux résidents ?

Retenez-vous toutes les étapes d'une procédure expliquée oralement ?

Vous avez perdu du temps à corriger une erreur qui crée une mauvaise ambiance.

Argument non convaincant

La gestion documentaire est recommandée par les RBPP.

La rédaction de cette procédure est obligatoire selon l'HAS.

La norme ISO FD S99-131 dit de construire une gestion documentaire.

CONTINUER

Pour motiver et convaincre, le **seul argument de la réglementation** ne sera pas efficace pour faire évoluer les états d'esprit. Il sera subi telle une contrainte au lieu d'y voir une organisation participant à l'amélioration de la qualité du service rendu.

Pour être persuasif, il est préférable de trouver des exemples qui prouvent l'intérêt de disposer des documents tels que :

- **Les dysfonctionnements** liés au fait que les pratiques ne soient pas harmonisées (accueil des personnes, pratiques de prévention et soins, pratiques éducatives...).
- **Le manque de preuves** pouvant mettre en cause le travail fait ("Ce qui n'est pas écrit n'est pas fait").
- **La perte de temps** due aux nombreuses répétitions auprès des collègues, voire les erreurs produites (diffusion orale, dégradation d'une pratique, ...).
- **La mauvaise ambiance** de travail découlant de la perte de temps.

- L'absence d'amélioration possible sans remise en cause des pratiques.

CONTINUER


Quand rédiger un document ?

Il n'est pas nécessaire de tout rédiger. Les documents rédigés et intégrés au système de gestion documentaire sont ceux répondant à des circonstances particulières.

En général, un événement, un besoin, une obligation déclenche la rédaction d'un document. On parle alors de **facteur déclenchant**.

Le document répond à un **objectif qualité** en lien avec ce facteur déclenchant.

Ainsi dans l'exemple introductif d'Anne-Sophie, un document devrait être rédigé dans le cas d'un manque de transmission avéré du savoir-faire (ici l'accueil du résident), afin d'assurer l'harmonisation et la pérennité des pratiques.

 En synthèse, un document est rédigé **quand...** un facteur déclenchant se manifeste **afin de...** répondre à un objectif qualité.

A vous de jouer !

Entrenez-vous à faire le lien entre un facteur déclenchant la rédaction d'un document et l'objectif d'un document qualité.

 Thumbnail

CONTINUER



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



Certes des contraintes de mise en place existent réellement mais vous pouvez les lever grâce à une communication positive autour de ce sujet.

Le Chargé de mission qualité doit être convaincant pour faire adhérer l'ensemble des salariés à la mise en place d'un système documentaire efficace.”

- L'équipe MQS

CHAPITRE SUIVANT

La gestion documentaire : de quoi parle-t-on ?

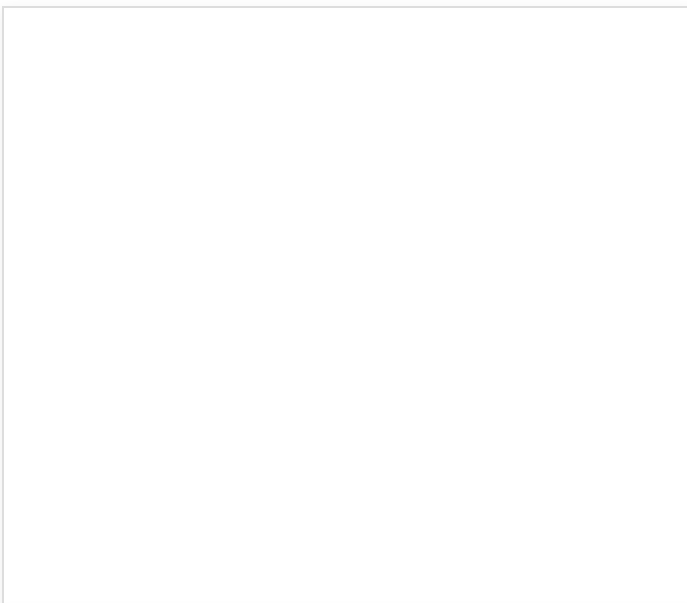


Mettre en œuvre l'organisation de tous les types de documents qualité.

Quelques définitions

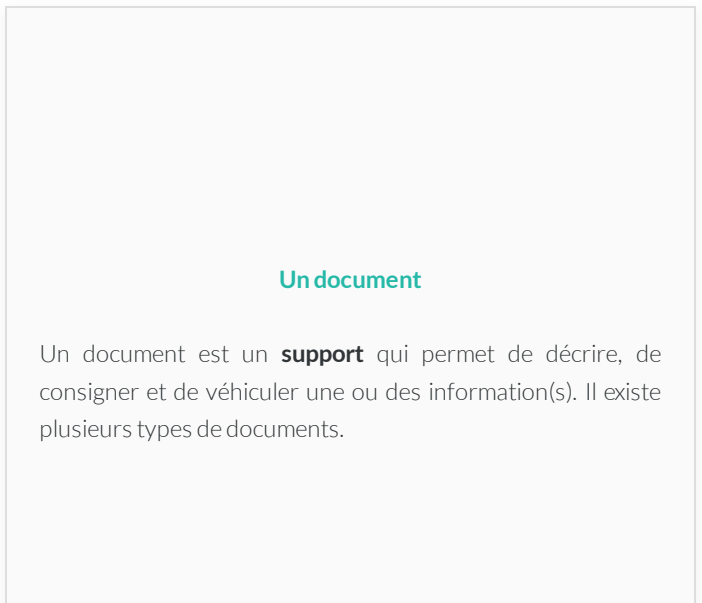
Avant de rentrer dans le vif du sujet, il est nécessaire de définir correctement les éléments. Qu'entend-on par document et système documentaire ?

Cliquez sur chaque carte pour en savoir plus.



Un document

Un document est un **support** qui permet de décrire, de consigner et de véhiculer une ou des information(s). Il existe plusieurs types de documents.





Un système documentaire (SD)

Un système documentaire est un **ensemble organisé** de documents de nature différente qui ont des liens entre eux.

CONTINUER

L'organisation du système documentaire

Il existe de très nombreux documents à travers les différents services d'une structure qui sont indispensables au bon fonctionnement de ses activités.

Pour faciliter l'utilisation d'un système documentaire par l'ensemble des professionnels, il est primordial, dans un premier temps, de catégoriser la documentation à l'aide d'un outil utile, la **cartographie des processus**.

Cet état des lieux va permettre, dans un second temps, la structuration de la gestion documentaire par la mise en place de règles de gestion documentaire appropriées.

CONTINUER

1

La cartographie des processus pour catégoriser les documents.

La structure du système documentaire peut reposer sur la **description des tâches, activités, sous-processus et processus** d'un établissement ou d'un service.

La rédaction des documents va donc suivre cette trame en partant d'un processus pour arriver à la description d'une tâche :

- Un **processus** est un **ensemble de sous-processus** *L'accompagnement d'un bénéficiaire*
- Un **sous-processus** est un **ensemble d'activités**.
Un ensemble d'activités : l'accueil (dans une procédure)
- Une **activité** est un **ensemble de tâches**.
L'admission d'un bénéficiaire (dans un protocole)
- Une **tâche** est une **action concrète** limitée dans le temps.
Réponse téléphonique (décrit dans un mode opératoire ou dans un protocole)

Cette **approche par processus** permet de formaliser chaque étape du fonctionnement d'une structure et est basée sur les **bonnes pratiques au travail**.



“Vous retrouverez dans le chapitre "Pour aller plus loin" un **guide conçu par l'Agence de l'Appui à la Performance** pour aider les acteurs du sanitaire et du médico-social qui souhaitent s'impliquer dans une **démarche de description et d'optimisation de processus**.”


Dans le cadre de la gestion documentaire, une arborescence du système documentaire basée sur la cartographie des processus **facilite le classement et la recherche** des documents.

En effet, la **cartographie des processus** décrit l'organisation et les interfaces d'une structure pour donner une vision globale des activités.

Elle se présente sous la forme d'un schéma de **tous les processus liés entre eux** par des liens logiques d'informations, de matière ou de production. Elle donne également une vue d'ensemble utile de l'activité de la structure et permet d'appréhender de **façon objective l'organisation** du travail.

Il existe dans la sémantique qualité **trois types** de processus : Processus de **management**, processus de **réalisation** et processus de **support**.

À vous de jouer !

Thumbnail

CONTINUER

Un témoignage ?

Faites une pause avec Erick PERRUCHE, Directeur de la qualité et de la démarche de progrès chez Aéroports de Lyon, qui explique les processus dans son secteur d'activité.



Lors de ce visionnage, prenez des notes et identifiez à travers ce témoignage les messages clés à retenir. Nous en débattons en regroupement.

C'est parti! *Cliquez sur le bouton lecture pour visionner la vidéo.*



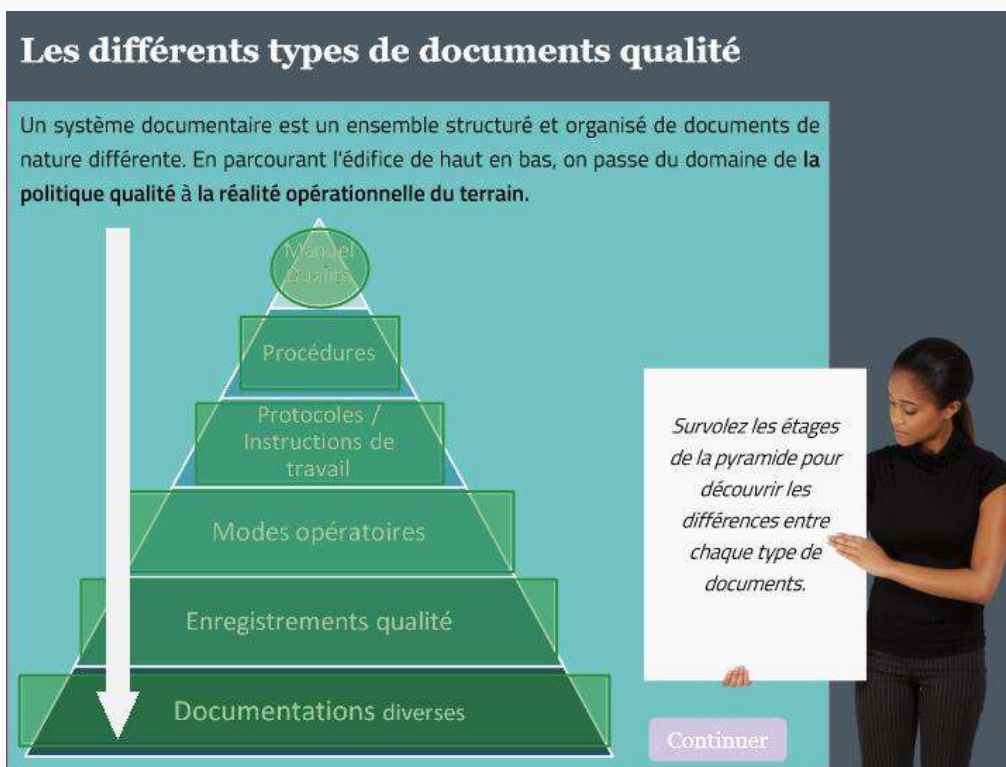
TEMOIGNAGE AEROPORTS DE LYON SAINT EXUPERY

La pyramide documentaire pour structurer le système documentaire.

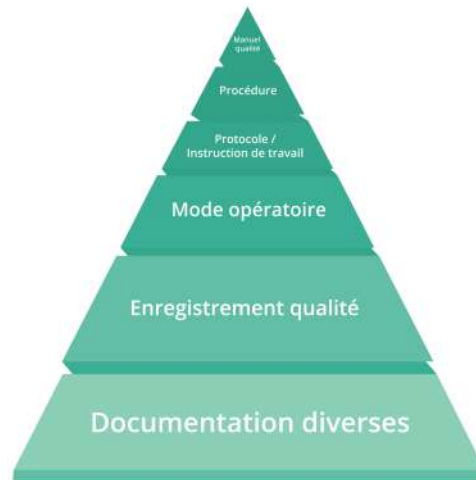
À travers les propos de Monsieur Perruche, on comprend que le processus de gestion documentaire n'est pas un processus à "valeur ajoutée" mais il en est un quand même ! De plus, s'il n'existait pas de document, rien ne pourrait fonctionner correctement.

Les processus peuvent être documentés par des procédures ou de la documentation plus opérationnelle (protocoles, conduite à tenir...).

Afin de mettre en évidence la hiérarchie qui structure les relations entre les différents documents du système documentaire, celui-ci peut être présenté sous la forme d'une pyramide.



La pyramide documentaire



Système « gigogne », le dispositif ainsi construit permet de découvrir l'information par une lecture allant du **général au particulier**. Quand on parcourt la pyramide de haut en bas, on passe de la **politique qualité de l'établissement** à sa **réalité opérationnelle**.

Plus on descend vers la base de la pyramide :

- Plus on **détaille le contenu**.
- Plus on s'adresse à **des utilisateurs "techniciens"**

Le manuel qualité



Le manuel qualité est un document unique décrivant le système de Management de la Qualité d'un établissement ou service.

Il est très rare dans les établissements médico-sociaux. En effet, c'était un pré-requis dans le cadre des certifications ISO encore peu développées sur le secteur. Il n'est **plus obligatoire depuis 2015** dans le cadre des certification ISO 9001.

Il répond à plusieurs questions :

- 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 ?

La procédure



La procédure **décrit l'organisation d'une activité** ou d'un processus (qui et quoi). Elle 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....)

Exemples :

- 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

Les protocoles ou instruction de travail



Protocole /
Instruction de travail

Les protocoles **décrivent comment doit être effectuée une tâche donnée à un poste déterminé** (on détaille les étapes). Elle décrit une série d'actions à mener et correspond au "comment" d'une procédure.

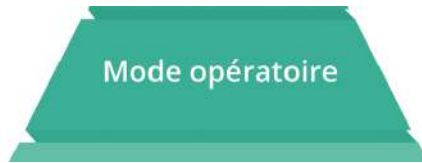
Dans le médicosocial, le plus souvent :

- Un **protocole** relève du soin, de l'hygiène, de l'éducation : Protocoles de soins (PS), Protocoles médicaux (PM), protocoles thérapeutiques (PT).
- Une **instruction de travail** (IT) concerne tous les autres secteurs (administration, médicoteknik, ...).

Exemples:

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

Les modes opératoires



Les modes opératoires sont des **modes d'emploi simplifiés** (notice d'utilisation). La frontière entre **mode opératoire et protocole est fine**. Les modes opératoires peuvent détailler plus précisément des actions citées dans les protocoles.

Exemples:

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

Les enregistrements



Enregistrement qualité

Les enregistrements sont des **documents présentant des résultats obtenus ou la preuve de la réalisation d'une tâche ou d'une activité**. Les enregistrements sont la base de la traçabilité. Un enregistrement qualité est souvent un document produit suite à la réalisation d'une tâche ou d'une activité.

Exemples :

- Compte rendu opératoire
- Formulaire de maintenance de matériel renseigné
- Feuille de suivi température d'un résident remplie
- Dossier de soins renseigné
- Contrat de séjour signé, résultats d'enquêtes...

La documentation diverse

Documentation diverses


Les documents divers, c'est tout 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).

Exemples :

- Textes de lois
- Recommandations de bonnes pratiques
- Référentiel vierge
- Contrat de séjour non signé
- Un formulaire vierge
- Revues

CONTINUER

À vous de jouer !

 Thumbnail

CHAPITRE SUIVANT

En résumé

A vous de jouer !

Répondez à ces **4 questions** pour vérifier votre compréhension de ce chapitre.

Pas de panique, vous avez droit à l'erreur !

1/4 - Vrai ou faux ?

La conception du système documentaire est une condition essentielle du bon déroulement de la démarche d'évaluation et d'amélioration de la qualité.

Sélectionnez la proposition qui vous semble correcte.

- Vrai
- Faux

SUBMIT

SUIVANT

2/4 - Vrai ou faux ?

Tous les référentiels abordent la documentation qualité.

Sélectionnez la proposition qui vous semble correcte.

- Vrai

Faux

SUBMIT

SUIVANT

3/4 - Vrai ou faux ?

Pour alléger le système documentaire, si on sait faire on n'est pas obligé de l'écrire.

Sélectionnez la proposition qui vous semble correcte.

Vrai

Faux

SUBMIT

SUIVANT

4/4 Vrai ou faux ?


Les protocoles sont des documents présentant la preuve de la réalisation d'une tâche ou d'une activité.

Sélectionnez la proposition qui vous semble correcte.

Vrai

Faux


SUBMIT

 A noter !

La plupart des structures font peu de distinctions entre les protocoles et les modes opératoires. Il vous est présentée ici **l'organisation idéale d'une documentation qualité**.

L'établissement reste toutefois libre de choisir les types de documents dans sa structure. Mais attention, il devra alors **formaliser ses choix** !

CONTINUER



Ce qu'il faut retenir !

Les notions autour de la gestion documentaire

1

La gestion documentaire sert l'**harmonisation** des pratiques, la **capitalisation** des savoirs et savoir-faire et constitue la **mémoire des opérations** réalisées à des fins de fonctionnement interne. Elle permet de rendre l'information accessible.

2

La gestion documentaire sert à **formaliser par écrit** les règles de fonctionnement et les pratiques professionnelles.

3

La gestion documentaire contribue à **prévenir les risques et les dysfonctionnements**. Un besoin doit déclencher la rédaction : risques d'erreurs, d'oubli, de confusion, difficultés ou absence de définition des interfaces entre fonction/ services, non conformités ou anomalies...

4

La documentation qualité peut être présentée sous la forme d'une pyramide, ayant un double niveau de lecture : **hiérarchique** (à qui s'adresse le document) et **opérationnel** (le niveau de détail du document)

5

Une arborescence du système documentaire peut être basée sur la **cartographie des processus** qui facilite le classement et la recherche des documents.

FAIRE UNE PAUSE OU PASSER À LA PARTIE SUIVANTE

Comment construire un document qualité ?



“Cette partie de **60 mn** est composée de deux chapitres et d'un récapitulatif. A l'issue, vous maîtriserez **les règles de rédaction d'un document qualité** tant sur la forme que sur le fond.”

DEMARRER LE CHAPITRE

Uniformiser la forme d'un document de qualité.

Quelque soit le type de document dont on parle :

- La **forme** correspond à sa **structure**, la manière dont s'organise l'information.
- Le **fond** fait référence au **contenu** de l'information.

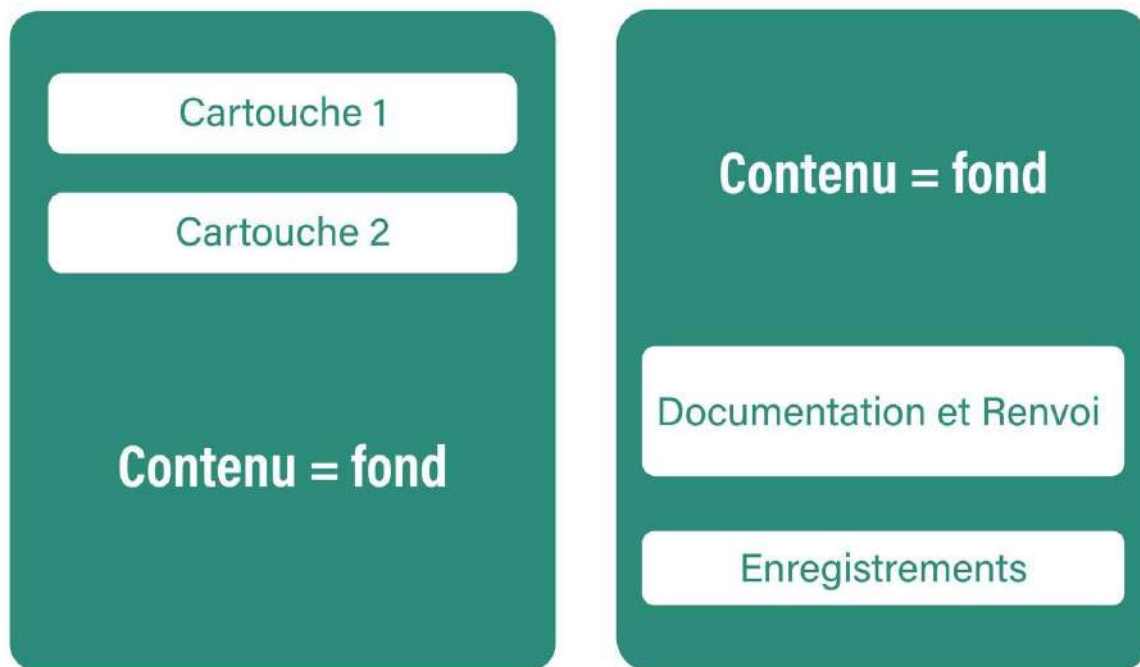
La forme standard d'un document qualité

Par soucis d'harmonisation et de compréhension rapide du système documentaire, il est préférable de construire toute la documentation qualité selon un même modèle.

Ce modèle devra permettre une recherche rapide et facile des documents par les équipes au moment où elles en ont besoin.

Le document qualité est composé de différents blocs d'informations :

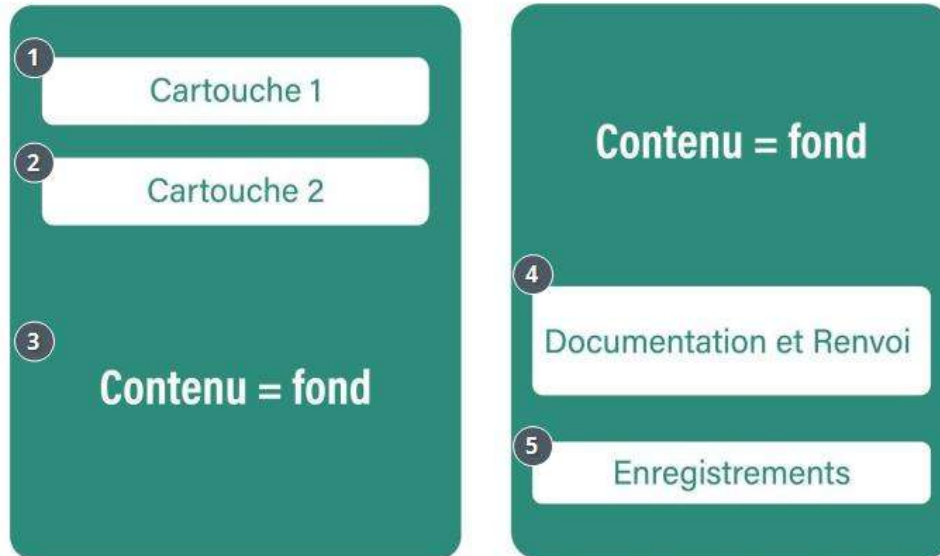
- Deux blocs cartouches.
- Du contenu.
- Un bloc documentation et renvoi.
- Un bloc enregistrements.



La forme d'un document qualité

L'écriture des documents qualité suivent des règles de présentation précises.

Cliquez sur les marqueurs pour en savoir plus.



Les blocs cartouches

Sur la page de garde, il est nécessaire que, d'un coup d'œil, soient accessibles les **informations qui permettent de saisir de quel type de document** il s'agit et ses caractéristiques. C'est l'intérêt du **cartouche n°1, dit d'identification**.

Par ailleurs, tous les documents contenant des informations qui servent de modèles à des tâches ou qui décrivent des bonnes pratiques (des procédures, des protocoles, des modes opératoires, etc.) doivent être **signés à chaque émission** pour confirmer leur conformité et leur mise en application. C'est l'intérêt du **cartouche 2, dit de signature**.

Cliquez sur chaque onglet pour en savoir plus.

LE CARTOUCHE D'IDENTIFICATION

LE CARTOUCHE SIGNATURE

Le cartouche d'identification donne les éléments permettant de reconnaître le document rapidement.

Il contient :

- le logo de l'établissement,

- le titre du document,
- la date d'application (qui correspond à la date de création ou de dernière modification)
- le numéro de version,
- la codification,
- la pagination
- les destinataires du document.

LE CARTOUCHE D'IDENTIFICATION

LE CARTOUCHE SIGNATURE

Un cartouche de signatures identifie les **3 phases du circuit de diffusion** du document:

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

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



Veuillez consulter les deux onglets avant de poursuivre.

Le contenu des documents qualité

Les informations délivrées doivent être claires et accessibles à tous. Il faut soigner la rédaction, tant sur le fond que sur la forme.

Les informations diffusées dans le document doivent être exactes, pertinentes, complètes et synthétiques afin d'optimiser la mise en œuvre de la documentation qualité.

Pour les procédures, elles portent sur les acteurs concernés, le domaine d'application, les références associées, les activités et tâches à réaliser, les règles à respecter pour mener des actions.

L'important ce n'est pas la quantité, mais la qualité. Il convient d'intégrer uniquement les informations utiles à vos procédures pour ne pas les surcharger !



“Le chapitre suivant approfondira la question de la rédaction du contenu d'un document qualité.”

- L'équipe MQS

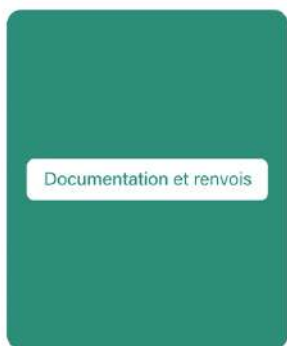
CONTINUER

Les blocs "documentation et renvois" et "enregistrements"

Ces deux blocs permettent le **renvoi vers d'autres documents**.

En effet, certains documents comme les procédures peuvent faire référence à **d'autres documents qualité**. Ainsi, la procédure d'accueil d'un résident peut renvoyer au protocole de demande de renseignement d'une famille, par association au sujet.

L'intérêt de faire des renvois dans les documents est de **réduire la taille de ces documents**, d'éviter la **répétition d'informations** dans plusieurs documents et ainsi de **faciliter leurs mises à jour**.



Nom du document	Lieu

Le **bloc documentation et renvois** fait référence à des documents associés et à leur lieu de rangement ou de consultation.

Le **bloc enregistrements**, quant à lui, renvoie à des documents de traçabilité associés et à leur lieu de rangement ou d'archivage.



Nom d'enregistrement	Lieu



“Sur la forme, les documents doivent être rédigés dans un **langage compris de l'ensemble des acteurs**.

Faire de la sur-qualité en essayant de tout rédiger est un facteur de non-qualité.”

Pour harmoniser la rédaction des documents par l'ensemble des acteurs, il est utile de disposer de "**trames**", de modèles formatés vierges à compléter.

Cliquez sur l'encadré pour télécharger ce modèle.

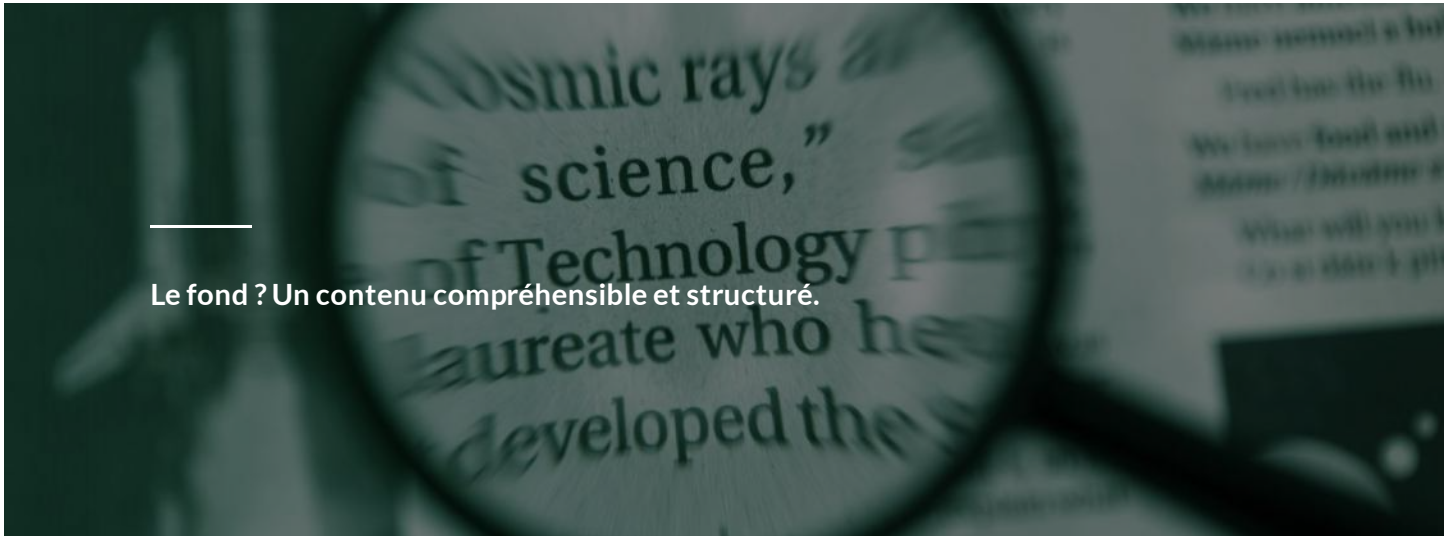


Exemple de trame vierge procédure.docx
22.3 KB



CHAPITRE SUIVANT

Comment rédiger efficacement un document qualité ?



Pour rappel, les procédures, et seulement elles, doivent contenir a minima les éléments suivants :

- ❖ **But et Objet** : pourquoi, pourquoi faire, domaine couvert et exclusion.
- ❖ **Exigences à appliquer** : textes de lois, règlements, recommandations de bonnes pratiques, référentiels, politiques...
- ❖ **Responsabilités** : ce point peut se discuter et est à manier avec prudence.
- ❖ **Actions et méthodes** : énumération pas à pas de ce qu'il y a faire avec un ordre logique...
- ❖ **Documentation et renvois** : vers la documentation diverse, les indicateurs, des idées d'amélioration...
- ❖ **Enregistrements**

Être exhaustif et synthétique

Une **document qualité** est rédigé pour répondre à un besoin. Il convient donc d'analyser les besoins, les facteurs déclenchant la rédaction du document et d'**adapter la forme et le fond** du document **aux destinataires et utilisateurs**.

Par exemple, la **procédure** doit définir **QUI** doit faire **QUOI** et faire référence à **COMMENT** le faire (instruction spécifique, mode opératoire, etc...). La procédure renseigne également sur une notion temporelle en définissant l'enchaînement des tâches et activités (**QUAND**). Mais un **protocole**, document opérationnel doit donner une réponse rapide à celui ou celle qui en a le besoin. Il est impératif de rester synthétique sans rien oublier et décrire spécifiquement **COMMENT** le faire.

À votre avis ?

Selon vous, quel outil de la qualité peut vous aider à rédiger un protocole exhaustif et synthétique ?

Sélectionnez la proposition qui vous semble correcte.

- Le brainstorming
- Le diagramme d'Ischikawa
- Le QQQQCP
- Le diagramme de Pareto

SUBMIT

CONTINUER

La méthode QQQQCP

Vous connaissez déjà cet outil utilisé dans la méthode de résolution de problème. Mais, vous le constatez, le **QQQQCP** est également un outil **utile pour la rédaction exhaustive** de documents car il permet un questionnement **concis et complet**.



Être compréhensible et efficient

La mise en forme est importante, car elle renforce la **compréhension** du fond, l'**appropriation des pratiques** et facilite leur **mise en place**.

À votre avis ?

Dans le cadre de la rédaction de procédure d'admission et d'accueil d'un résident, voici deux propositions de descriptif de l'organisation de son accueil.

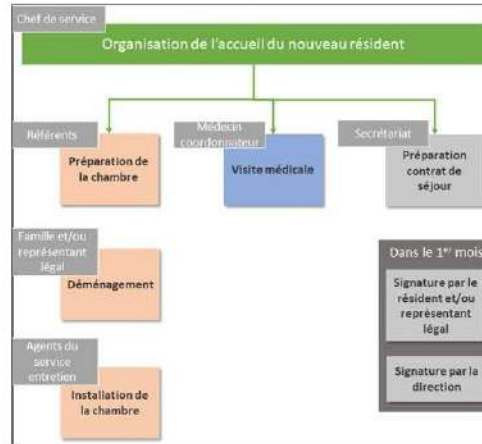
Selon vous, quelle proposition permet de trouver l'information dont on a besoin rapidement ?

Cliquez sur la réponse de votre choix et sur l'image pour l'agrandir, si nécessaire.

PROPOSITION 1

L'accueil dans l'établissement est organisé par le chef de service.
La chambre est préparée par les référents. Si la personne apporte du mobilier et des effets personnels, c'est la famille et/ou le représentant légal qui organise le déménagement.
Les agents du service entretien de l'établissement participent à l'installation de la chambre.
Dès l'arrivée du nouveau résident, une visite médicale est organisée rapidement avec le médecin coordonnateur de l'établissement.
Le contrat de séjour est préparé par le secrétariat et signé par le résident et/ou son représentant légal et par la Direction, durant le 1er mois de son accueil

PROPOSITION 2



- La proposition n° 1
- La proposition n° 2

SUBMIT

CONTINUER

Le logigramme

Attention toutefois ! Tout ne peut pas se décrire par un simple schéma. La rédaction du contenu passe aussi par le texte qui permet de donner du détail, de la finesse à votre propos.

Mais, il est recommandé d'illustrer celui-ci par des dessins, des schémas... L'outil le plus utile est le logigramme.

Celui-ci est **simple** et peut être compris par tous les professionnels. Il présente l'**avantage de clarifier** l'enchaînement d'actions et peut, parfois, se **suffire à lui-même** ou dans d'autres cas, être **mis en annexe**.

Le logigramme décrit de façon détaillée un processus ou une activité, en le découpant en **étapes afin de faciliter la compréhension de l'enchaînement des différentes phases à suivre**. Il peut être utilisé pour les procédures, le protocoles ou les modes opératoires (ou conduites à tenir).

Quelques astuces pour vous lancer



Définissez correctement le **début (première étape)** et la **fin (dernière étape)** de l'activité considérée.



Trouvez le **juste équilibre** dans la description : évitez le document **trop peu détaillé**, donc **difficile à comprendre** et le document **trop détaillé**, donc **difficile à appliquer**.

La pyramide documentaire vous permet de placer le curseur au bon niveau en fonction du **type de document** à rédiger.



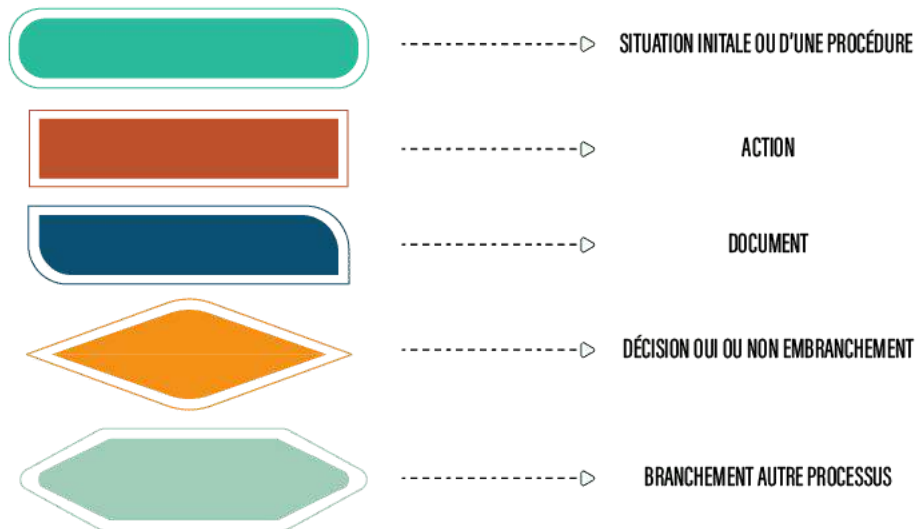
Utilisez les **logiciels bureautiques tels que Word ou Powerpoint** pour vous aider à réaliser vos logigrammes. Leurs fonctionnalités de formes simples permettent de réaliser rapidement ces schémas.

Le code visuel du logigramme

Pour qu'il soit efficace, le logigramme doit être **allégé en explication et en texte**. Il faut écrire le strict nécessaire.

Le logigramme s'appuie, de ce fait, sur un **code visuel** facilitant sa lecture rapide.

LES SYMBOLES DU LOGIGRAMME



Cliquez pour agrandir l'image si nécessaire.

Le code visuel

- **Rectangle arrondi** pour définir le début ou la fin de la procédure.
- **Rectangle** pour symboliser une action.
- **Symbole Organigramme "document"** pour renvoyer à un document.
- **Losange** pour poser une question, une décision.
- **Symbole Organigramme "préparation"** pour symboliser un embranchement (lien vers un autre processus).

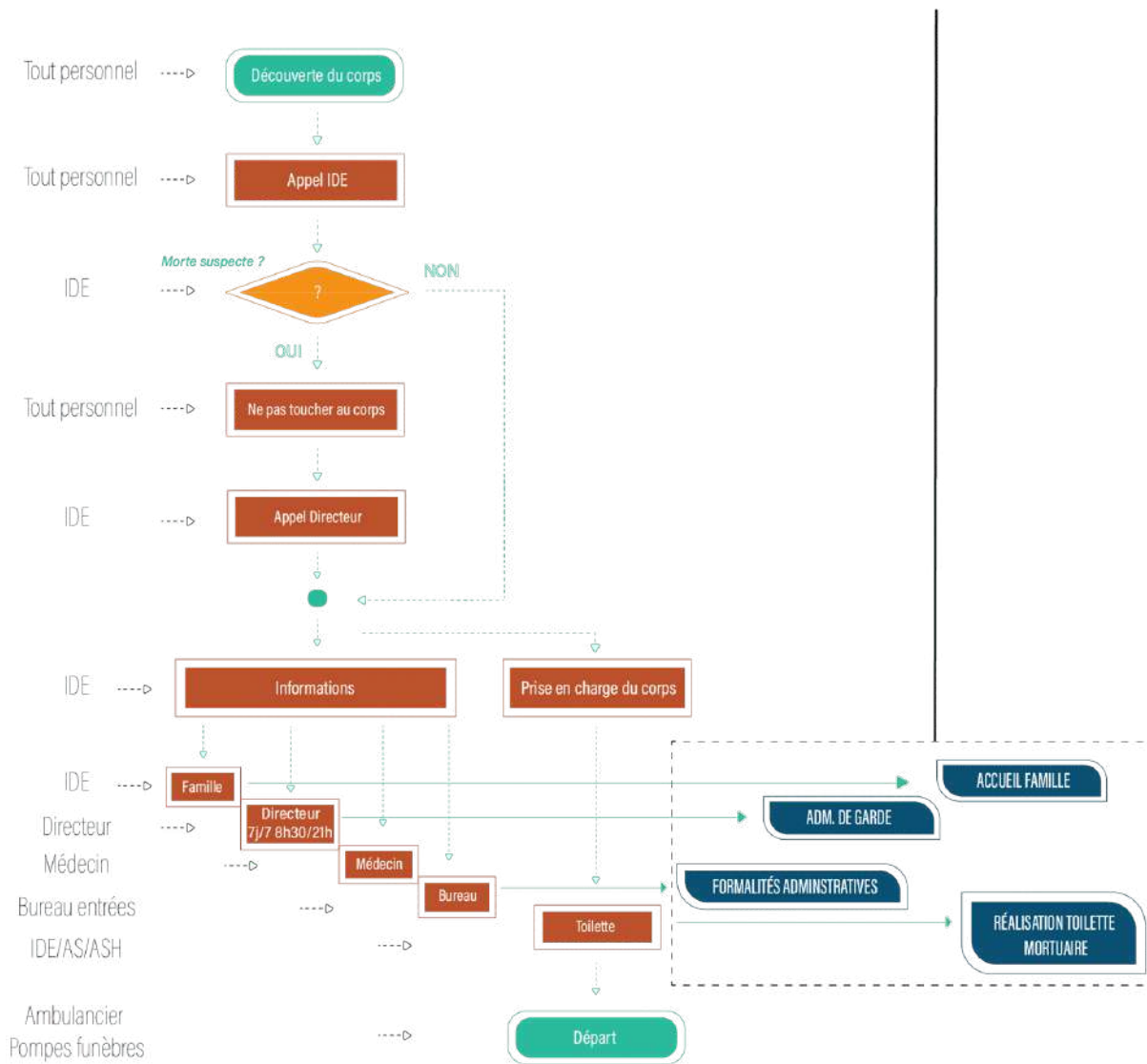
Un exemple ?

Voici un exemple d'application sur la procédure en cas de décès d'un résident.

QUI

QUOI

COMMENT



“Le mieux est l'ennemi du bien !

Le perfectionnisme ne sera pas forcément votre meilleur allié dans le domaine de la gestion documentaire : en effet, il ne faut pas chercher à tout décrire ou tout détailler au risque de rendre votre document indigeste et inefficace. ”

-L'équipe MQS

En résumé

A vous de jouer !

Répondez à ces **4 questions** pour vérifier votre compréhension du chapitre.

Pas de panique, vous avez droit à l'erreur !

1/4 - Vrai ou faux ?

Les documents doivent être rédigés dans un langage d'expert.

Choisissez la proposition qui vous semble correcte.

- Vrai
- Faux

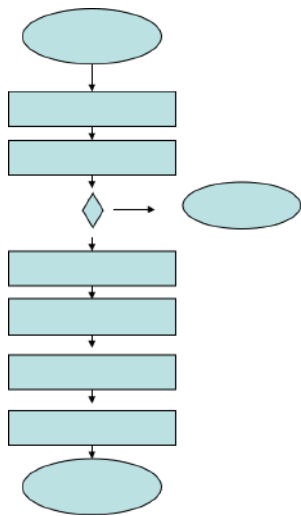
SUBMIT

SUIVANT

2/4 Vrai ou faux ?

Ce schéma est un exemple de logigramme.

Choisissez la proposition qui vous semble correcte.



-
- Vrai
 - Faux

SUBMIT

SUIVANT

3/4- Vrai ou faux ?

La forme d'un document est soumise à des règles de rédaction.

Choisissez la proposition qui vous semble correcte.

-
- Vrai
 - Faux

SUBMIT

SUIVANT

4/4 - Choix multiple

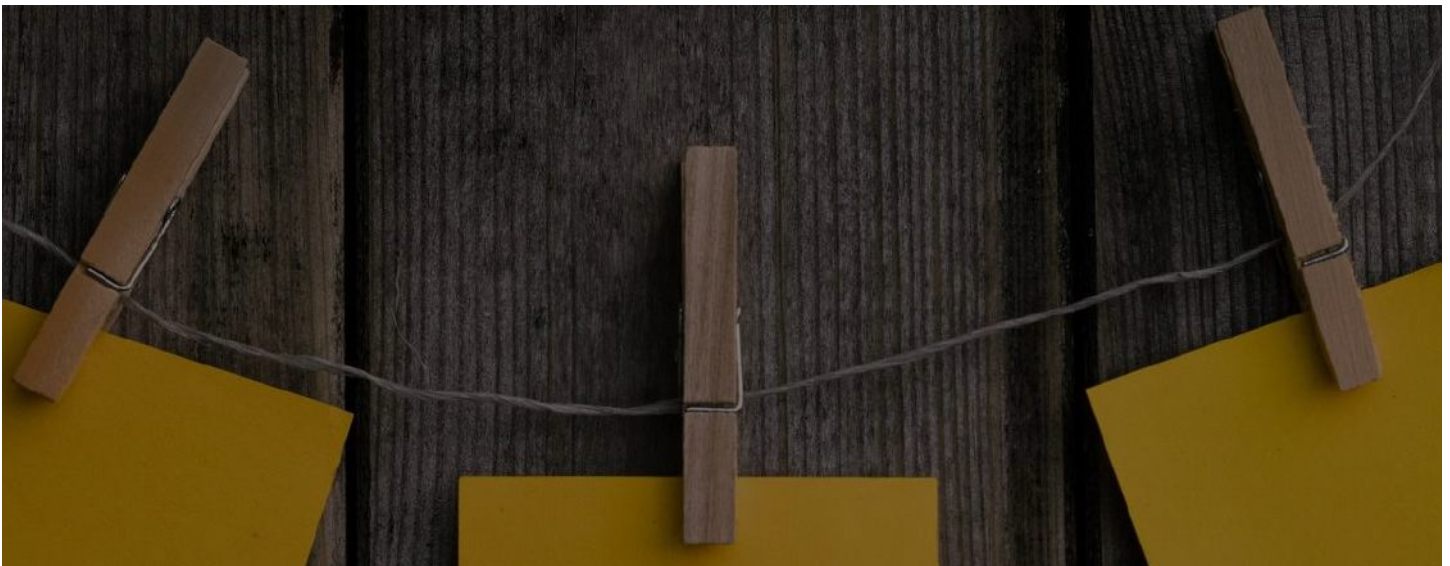
Quels sont les éléments indispensables à la constitution d'une procédure ?

Choisissez les propositions qui vous semblent correctes.

-
- But et Objet (pourquoi, pourquoi faire, domaine couvert et exclusion)
 - Responsabilités
 - Facteur déclenchant de la rédaction
 - Actions et méthodes (énumération pas à pas de ce qu'il y a faire avec un ordre logique...)

SUBMIT

CONTINUER



Ce qu'il faut retenir !

Les règles de rédaction à respecter

- 1 Le fond et la forme des documents sont soumises à des règles de rédaction.
- 2 Les informations délivrées doivent être claires et accessibles à tous.
- 3 Toutes les pratiques ne sont pas à rédiger.
- 4 La forme d'un document qualité se compose de :
 - Deux blocs cartouches.
 - Du contenu.
 - Un bloc documentation et renvois.
 - Un bloc enregistrements.
- 5 Le logigramme et la méthode du QQQQCP sont des outils mobilisables lors de la rédaction du contenu des documents qualité.

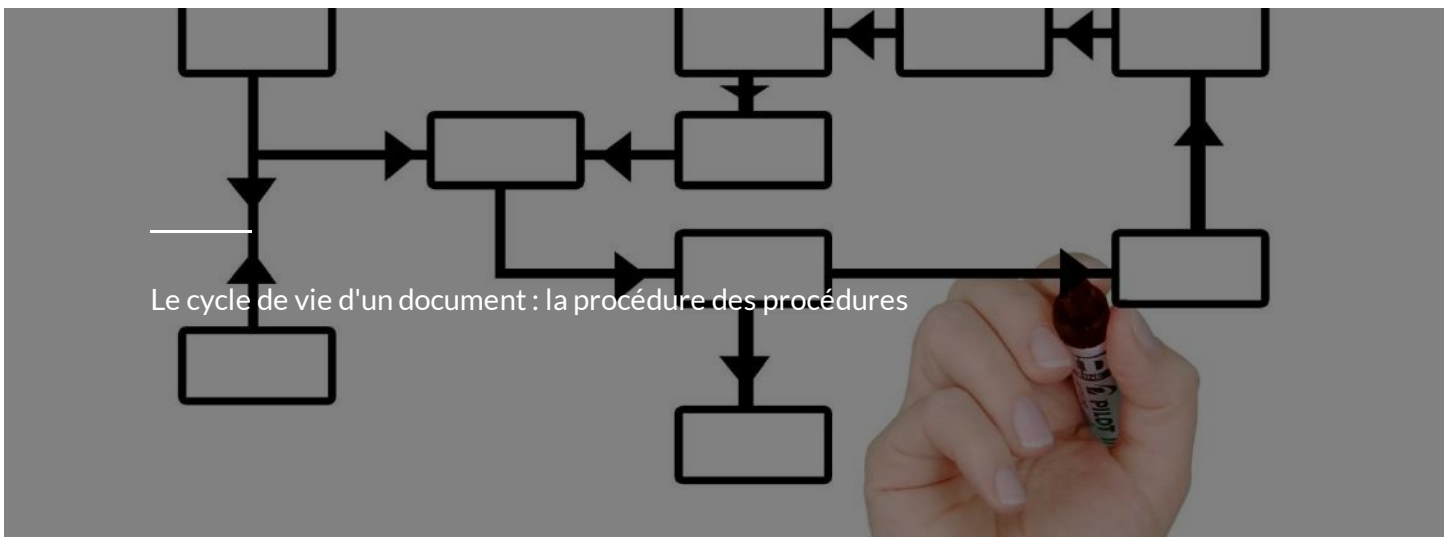
FAIRE UNE PAUSE OU PASSER À LA PARTIE SUIVANTE

De la rédaction à l'archivage



“Cette partie de **45 mn** est composée de deux chapitres et d'un récapitulatif. A l'issue, vous connaîtrez le **cycle de vie d'un document sous format papier ou électronique.**”

DEMARRER LE CHAPITRE



Le cycle de vie d'un document : la procédure des procédures

La procédure de gestion documentaire décrit les règles concernant la gestion de la documentation qualité, durant son cycle de vie : de la rédaction jusqu'à son archivage. Cette procédure permet d'offrir à l'ensemble des acteurs une visibilité sur les procédures existantes et d'assurer :


- La **cohérence** entre les différents documents,
- L'**accessibilité** des documents

- Le **partage** des documents par tous les acteurs concernés.

L'objectif est de disposer d'un cadre structuré, organisé et homogène de la documentation qualité produite visant à **harmoniser les pratiques et transférer les savoir-faire**.

Quelles sont les étapes de la procédure des procédures ?

La procédure des procédures se découpe en 8 étapes.

Cliquez sur la flèche  pour faire défiler les étapes. Cliquez sur les images pour les agrandir, si nécessaire.

LA PROCÉDURE DES PROCÉDURES



LA PROCÉDURE DES PROCÉDURES DÉFINIT LES ÉTAPES DU CYCLE D'UN DOCUMENT QUALITÉ, DE SA RÉDACTION À SA DESTRUCTION :

1

RÉDACTION

5

ÉDITION

2

CODIFICATION

6

ÉVALUATION

3

VALIDATION

7

MODIFICATION

4

APPROBATION

8

ARCHIVAGE
DESTRUCTION



Rappelez-vous ! Il est nécessaire de rédiger ce que l'on fait, mais **pas tout ce que l'on devrait faire**.

La rédaction d'un document est souvent engagé lors d'un besoin, facteur déclenchant.

La méthode du QQOQCP va vous servir à **construire le contenu** du document mais aussi à **circonscrire** le sujet, les destinataires, les étapes...

Le ou les rédacteurs sont choisis en **fonction de leur expertise métier**. Ils s'appuieront sur ce qu'ils font déjà et pourront s'aider des recommandations de bonnes pratiques pour consolider la rédaction.

Par exemple : les rédacteurs du protocole de prise en charge de la douleur physique pourront être le médecin coordonnateur, une infirmière et une aide soignante.

2 Codification

CODIFICATION
AIDE AU CLASSEMENT, À L'ARCHIVAGE, À RETROUVER UN DOCUMENT

DÈS LORS QU'UN CERTAIN NOMBRE DE DOCUMENTS EXISTE, IL DEVIENT IMPORTANT DE LES INDEXER

MANIÈRE DE CODIFIER

XX : Type de document
XXX: Process ou activité
XXX: Numéro

Exemple :

PO ACCUEIL 001
PS SOIN IDE 001
PS SOIN NURSING 001
PS HOT LOCALITE 003
PS HOT BLANCH 012
PS HOT RESTAU 002

A VOUS DE FIXER LES RÈGLES DE LES DIFFUSER (PO DES PO) DE VÉRIFIER QU'ELLES SONT APPLIQUÉES

Il s'agit avant tout de **faciliter le classement et la consultation des documents**. Dès lors qu'un certain nombre de documents existe, il devient important de **les indexer**. Chaque document qualité doit avoir un **numéro unique**.

La classification est **choisie en interne**. Elle peut se créer à partir de la cartographie des processus ou par secteur d'activité (Accueil, comptabilité, Cuisine, Hôtellerie...).

La codification sert au chargé de mission qualité pour la diffusion et la gestion des documents et se présente sous une forme type :

- Une série de lettres indiquant le type de document.
- Le code du domaine / secteur / processus spécifique dont émane le document.
- Le numéro d'ordre

CODIFICATION : XXX- XXX-XXX

XXX : code du type de document (procédure : PO, protocole : PR, Enregistrement : ENR...). Le choix de code est laissé libre. C'est la structure que le choisi.

XXX : Process ou activité/secteur

XXX : Numéro

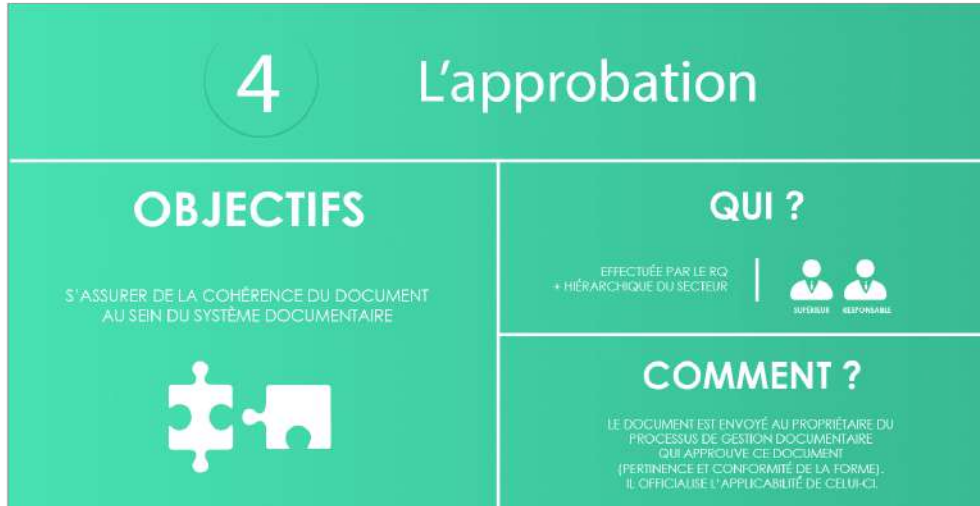
Exemple : le premier protocole du processus qualité "gestion des réclamations" se codifiera "PR - QUAL - 01"

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.



L'enjeu de la validation c'est de maîtriser ce qui est diffusé en termes de bonnes pratiques.

Cela doit être effectué par une personne qui exerce dans le même secteur d'activité et qui connaît bien l'activité décrite, c'est « l'expert ».



L'approbation déclenche « **la libération** » du document. Le document est alors inscrit dans le **sommaire des documents qualité**.

En pratique, il s'agit du directeur dans un petit établissement ou un chef de service ou alors le CMQ lorsqu'il a la gestion documentaire dans ses attributions de poste.



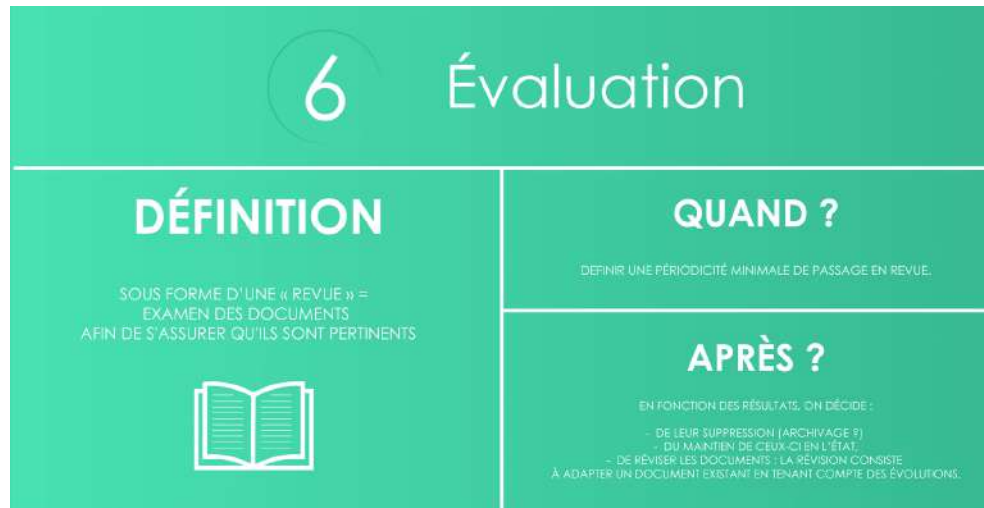
Pour être lu et intégré, un document doit être édité et diffusé.

L'édition peut se faire sous **format papier** pour rejoindre les classeurs de protocole ou sous **format numérique** pour rejoindre une arborescence informatique (logiciel de soins, logiciel qualité, serveur ...).

L'**édition** est concomitante avec la **diffusion**.

- **La maîtrise de l'édition** permet de s'assurer que seule la dernière version officielle d'un document est en circulation.
 - Sous **format papier**, il faudra alors distinguer les originaux, des photocopies et se méfier des photocopies sauvages.
 - Sous **format numérique**, il faudra s'assurer de la non-modification du document par les utilisateurs grâce à la diffusion de version .pdf, par exemple.
- **La maîtrise de la diffusion** passe par :
 - La vérification de la **prise de connaissance par les professionnels en poste** grâce à une fiche d'émargement ou un accusé de réception, par exemple.
 - La prise de connaissance de **l'ensemble des primo-arrivants** qui pourront, par exemple, découvrir les protocoles "obligatoires" durant leur phase d'intégration.

En synthèse, le CMQ devra s'assurer que les documents sont bien lus, bien compris et intégrés dans leurs quotidiens par des audits de pratiques ou des tests de connaissances, par exemple.

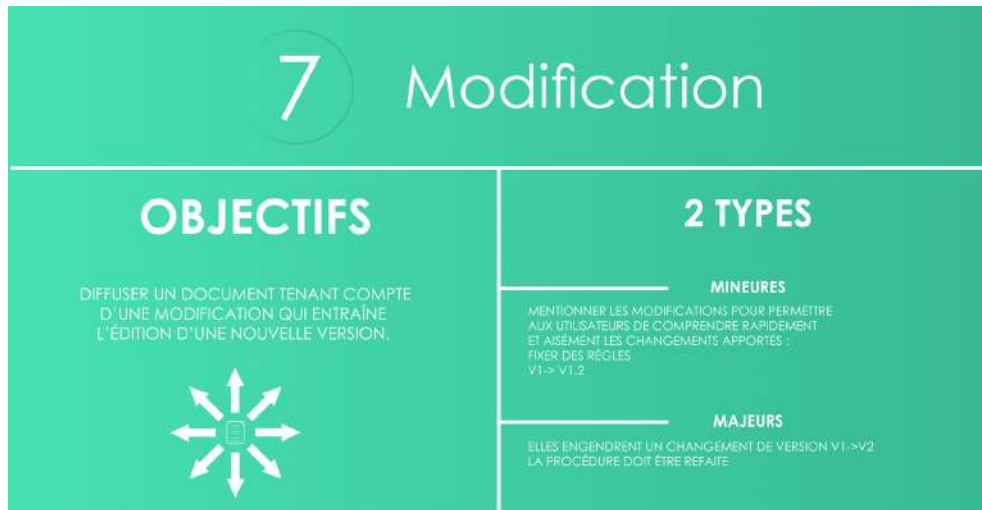


L'évaluation du système qualité est nécessaire pour faire vivre les documents.

Il est utile de fixer une **fréquence d'évaluation**. Ainsi, chaque document n'ayant pas fait l'objet de modification depuis par exemple 2 ans doit systématiquement faire l'objet d'une revue afin de s'assurer qu'il n'est pas obsolète.

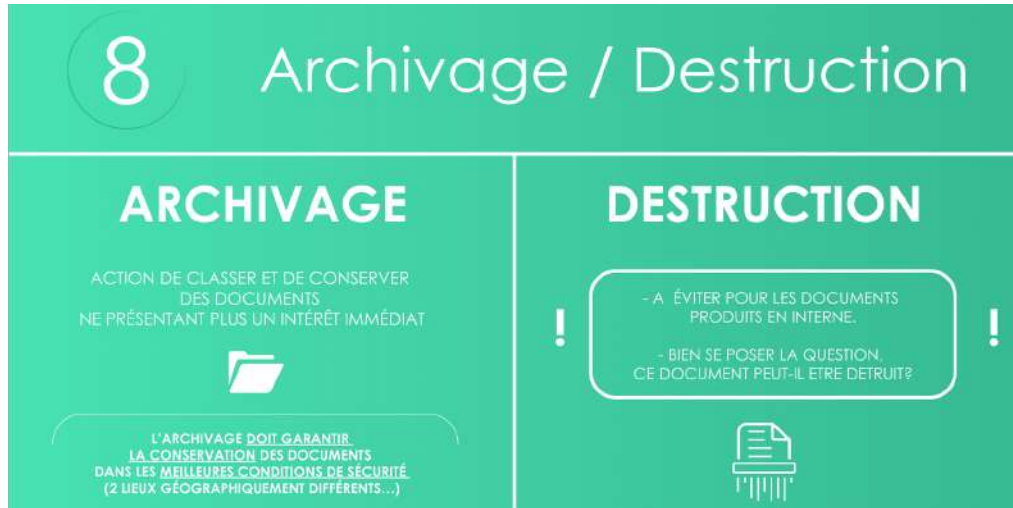
La révision peut être également **déclenchée par le CMQ** en dehors de cette période après analyse de fiches événements indésirables, l'analyse des indicateurs, ou de résultats d'audits insatisfaisants pour vérifier que ce qui est écrit est toujours ce que l'on fait.

Ce sont les rédacteurs qui relisent les pratiques décrites et font les mises à jour nécessaires.



La modification amènera une évolution de la version du document donc une nouvelle édition.

Les modifications pourront être **mentionnées dans le cartouche** du document afin de permettre aux utilisateurs de comprendre rapidement et aisément les changements apportés et en prendre connaissance rapidement.



Le cycle de vie du document s'achève par l'archivage ou la destruction du document.

- **L'archivage** consiste à classer définitivement le document qui ne présente plus d'intérêt immédiat. On l'enlève du circuit documentaire actif **mais on le conserve** en archive. Il est recommandé, par sécurité, d'avoir **deux lieux distincts d'archivage**.
- **La destruction** consiste à se séparer définitivement et irrémédiablement du document. Ce choix doit se faire **avec prudence** selon le type de document.

CONTINUER

Les 5 clés de la gestion documentaire

La solidité du système documentaire repose sur :

1

La définition de règles de gestion des originaux.

2

La tenue d'un sommaire à jour.

3

La tenue d'une liste de destinataires à jour et en fonction des besoins.

4

La définition règles pour la diffusion de l'information

5

La définition des règles pour la codification

CONTINUER

Un exemple ?

Vous pouvez consulter la procédure des procédures du CHU de Brest.

Cliquez sur l'encadré pour télécharger et consulter le document.



Procédure de gestion documentaire CHU brest.pdf
713.2 KB



CHAPITRE SUIVANT

La Gestion Electronique des Documents (GED)



Le numérique au service de l'information

De quoi parle-t-on ?



La GED (Gestion Electronique des Documents) est un **procédé informatisé visant à organiser et gérer** des informations et des documents électroniques.

La GED désigne également les logiciels permettant la gestion de ces contenus documentaires.

La gestion électronique des documents se traduit par la création, la gestion, la diffusion et le stockage de documents.

Il existe deux techniques :

1. La numérisation des documents papier
2. La dématérialisation des procédures

Cliquez sur le bouton lecture pour visionner un témoignage sur les avantages de la GED dans la boîte à outils du chargé de mission qualité.

 YOUTUBE



Gestion Documentaire et ISO 9001 v2015 : comment s'y prendre ?

Pour en savoir plus : Blog QHSE : <http://bit.ly/2QRIaAP> GED BlueKanGo : <http://bit.ly/2uNUqde> Les bénéfices d'une GED ne sont plus à démontrer ! Que ce soit ...

REGARDER YOUTUBE >

Pourquoi mettre en place une GED ?

La GED est un outil facilitant la gestion documentaire. En effet, elle facilite le travail aux différentes étapes du cycle de vie d'un document :

- 1 Élaboration des documents en version numérique
- 2 Organisation du système (par type de documents, par arborescence,...).
- 3 Optimisation de la gestion du système documentaire (dates-versions-diffusion-modifications-communication)
- 4 Consultation simplifiée
- 5 Aide pour l'archivage

Cliquez sur chaque onglets pour connaître les avantages et les inconvénients de la GED.

AVANTAGES

INCONVÉNIENTS

La gestion électronique des documents a de nombreux avantages. Elle favorise notamment :

- Le gain de temps.
- L'automatisation de certaines étapes.
- La diminution des risques d'erreurs et de pertes d'informations.

- Le gain de place grâce à la diminution du nombre de documents papier.
- La réduction des coûts et démarche de développement durable.
- Une meilleure confidentialité des données.
- Un partage de l'information en interne facilité.
- Accroissement de l'efficacité du processus de remplissage et de consultation des données



AVANTAGES

INCONVÉNIENTS

En revanche, la gestion électronique des documents nécessite de :

- Disposer d'une Personne Ressource.
- Un coût matériel (logiciel, matériel informatique) et humain (formation).
- Prévoir la maintenance du parc informatique voire son renouvellement.
- Prévoir la maintenance du logiciel.
- Une attention accrue à la dualité entre le système papier et la GED, notamment en cas de mise à jour.

En résumé

A vous de jouer !

Répondez à ces 4 questions pour vérifier votre compréhension du chapitre.

Pas de panique, vous avez droit à l'erreur !

1/4 Vrai ou faux ?

La rédaction peut prendre appui sur une réflexion guidée par un QQQQCP.

Cliquez sur la proposition qui vous semble correcte.

- Vrai
- Faux

SUBMIT

SUIVANT

2/4 Vrai ou faux ?

La codification (indexation ou encore référencement) se décompose en 5 parties.

Cliquez sur la proposition qui vous semble correcte.

- Vrai

Faux

SUBMIT

SUIVANT

3/4-Choix unique

La validation d'un document doit être réalisée par le directeur de l'établissement.

Cliquez sur la proposition qui vous semble correcte.

Oui

Possible

Non

SUBMIT

SUIVANT

4/4 - Choix unique

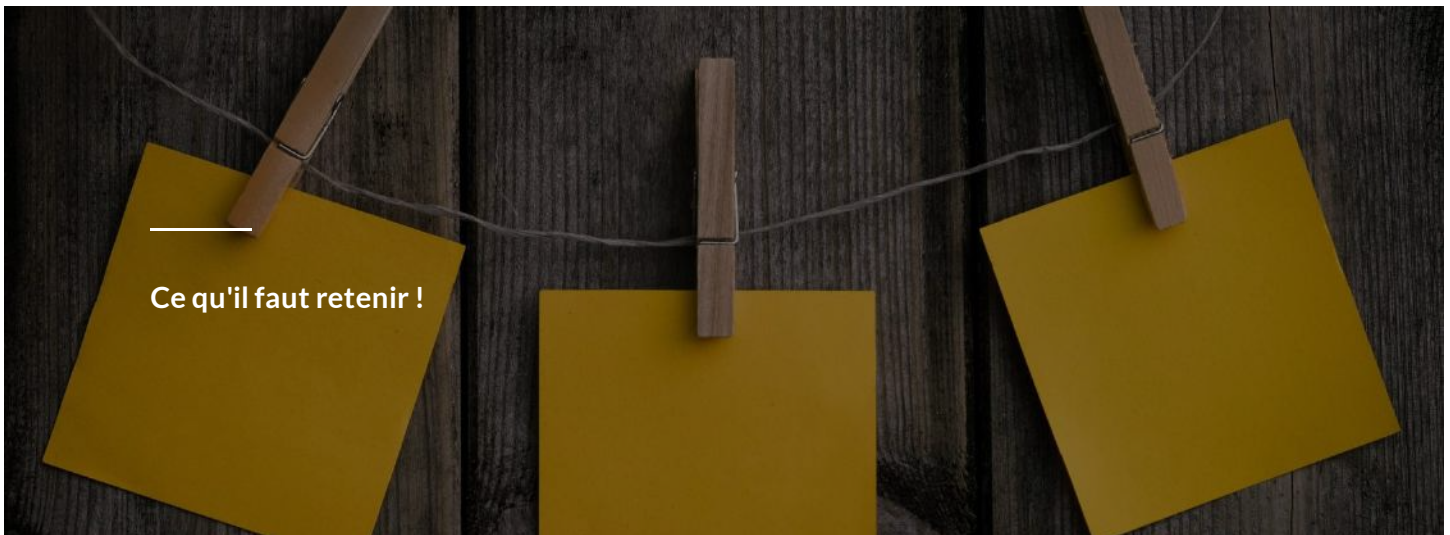
Quelle étape de la procédure des procédures permet de s'assurer que seule la dernière version officielle d'un document est en circulation ?

Cliquez sur la proposition qui vous semble correcte.

- L'archivage
- L'édition
- L'évaluation
- La validation

SUBMIT

CONTINUER



Le cycle de vie des documents

1

Le cycle de vie des documents qualité est traduit dans une procédure des procédures composée de 8 étapes.

2

Rédaction, codification, validation et approbation précèdent l'étape d'édition / diffusion.

3

La procédure ne s'arrête pas à la diffusion d'un document : il faut en faire l'évaluation régulièrement, la modification et l'archivage ou la destruction, le cas échéant.



Entraînez-vous !



“Nous vous proposons de vous entraîner sur un cas fictif. Comptez environ **60 minutes** pour réaliser cette activité.

Le résultat de votre analyse sera à envoyer **par mail** à l'adresse : cbussy@mqs-formation.com **avant le 18 septembre 2023**.

Une restitution collective sera faite le jour du regroupement.”

COMMENCER L'ACTIVITÉ

Révision de la procédure de prise en charge de la douleur.

Vous êtes en charge d'évaluer et de réviser la procédure de prise en charge de la douleur au sein de votre établissement, avec les rédacteurs issus du cœur de métier.

En utilisant vos nouvelles connaissances, exercez un regard critique sur ce document afin de proposer les modifications nécessaires.

Cliquez sur l'encadré pour télécharger le document à analyser puis le document à compléter et renvoyer.



CMQ - Analyse document qualité2.pdf
239.1 KB



Exercice d'application gestion documentaire.docx
305.5 KB



Le rôle du charge de mission qualité dans la gestion documentaire



“Vous retrouvez dans cette courte partie de **10 minutes** le rôle du Chargé de Mission Qualité dans la gestion documentaire.”

DEMARRER LE CHAPITRE



PEDAGOGUE



1. Savoir s'adapter aux différentes professions au sein d'un établissement.
2. Impliquer les équipes dans la transmission de leur expérience pour pouvoir les aider à les écrire
3. Informer et mobiliser sur les outils de gestion documentaire et leur usage (QQQCP, logigramme, codification...)

ANIMATEUR



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

Rôle 3

OUTILLEUR



1. Savoir utiliser les logiciels bureautiques au service de la gestion de la documentation (Word pour formaliser une procédure, Excel pour créer un sommaire interactif par exemple).
2. Réaliser des outils pour l'évaluation et le suivi du système documentaire.

FEDERATEUR



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

COORDONNATEUR



1. Structurer le système documentaire d'un établissement et le faire vivre
2. Tenir à jour le sommaire de la documentation qualité
3. Organiser le cycle de vie des documents qualité.
4. Organiser une revue annuelle documentaire
5. Réaliser la veille réglementaire et normative pour s'assurer de la conformité des documents.

FAIRE UNE PAUSE OU PASSER AU QUIZ

Quiz final

Félicitations ! Vous atteignez la fin du module !

Nous vous proposons de **vérifier vos connaissances** grâce à ce quiz de **10 questions**.

Un score de **80 % de réussite** est nécessaire pour valider le quiz. En cas d'échec, n'hésitez pas à revenir sur les chapitres qui vous posent difficulté.

Nous reviendrons lors du prochain regroupement sur les notions que vous n'aurez pas totalement comprises.
Pensez à en parler avec le formateur.

Quand vous êtes prête, cliquez sur **Commencer le quiz**.

Pour aller plus loin



“ Nous espérons que ce module vous aura permis de mieux comprendre la gestion documentaire.

Vous trouverez ci dessous des ressources utiles pour approfondir les sujets abordés.

A bientôt !”

- L'équipe MQS

Le système documentaire

Cliquez sur l'encadré pour télécharger le document.



Article - système documentaire(1).pdf
144.8 KB



Article - L'optimisation de la Gestion documentaire.pdf
129.4 KB



Lancer une démarche processus

Cliquez sur l'encadré pour télécharger le document.



ANAP - Lancer-une-demarche-processus.pdf
2.3 MB



Le guide d'évaluation du management de la qualité et des risques

Cliquez sur l'encadré pour télécharger le document.



Place de la doc qualité - Guide d'évaluation du management de la qualité et des risques à destination d'expert visiteurs.pdf
3.1 MB



QUITTER LE MODULE

Félicitations !

Vous avez terminé ce module.

Vous pouvez fermer la fenêtre.

CLOSED