
MODULE 2 – GESTION DOCUMENTAIRE

FORMATION CHARGÉ DE MISSION

QUALITE

20 SEPTEMBRE 2023



RAPPEL DES OUTILS NUMÉRIQUES UTILISÉS LORS DE CETTE SESSION



POINT TECHNIQUE SUR LES FONCTIONNALITÉS DE WOOCCLAP

- Connexion avec un code
- Garder la page ouverte
- Un mot par idée



RETOUR AUTOPOSITIONNEMENT



- Des conseils et exemples concrets pour la rédaction de procédures et de la gestion documentaire au sein de mon service
- Obtenir une méthodologie et des connaissances sur la construction et le suivi de la qualité
- Savoir s'il est opportun de conserver le manuel Qualité
- Archivage des documents
- Cartographie des processus
- Acquisition des outils pour gagner du temps, quel choix d'outil
- Approfondir les différents termes

ORGANISATION DE LA SEQUENCE D'AUJOURD'HUI

1. Vérification des acquis via Wooclap et supports partagés
2. Exercices individuels et collectifs après chaque chapitre
3. Emargement et satisfaction



1. LA GESTION DOCUMENTAIRE : CONTEXTE ET NOTIONS

VÉRIFIONS VOS ACQUIS : LIEN WOOCCLAP



CONTEXTE : POURQUOI UNE GESTION DOCUMENTAIRE ?

Q1

- Les incontournables:
 - ✓ Réglementation
 - ✓ Les attentes de la nouvelle procédure HAS
 - ✓ Prévention, formation communication
 - ✓ Capitalisation des savoirs-faire
 - ✓ Optimiser le temps, de façon à ce que chacun sache où un document est classé et ne gaspille pas du temps à aller le chercher dans divers endroits
 - ✓ Homogénéisation et encadrement des pratiques



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



1. LA GESTION DOCUMENTAIRE : CONTEXTE ET NOTIONS

EXERCICE 1 : SITUATION CONCRETE (EHPAD SANS GESTION DOCUMENTAIRE)

- Jeanne est résidente à l'EHPAD du Bois Fleuris depuis 10 ans.
- Elle aime faire des activités, discuter avec les soignants, et surtout elle adore le loto !
- Jeanne a toujours eu des soucis cardiaques, avec un traitement particulier,
- Les équipes lui donne son traitement tous les jours,



1. LA GESTION DOCUMENTAIRE : CONTEXTE ET NOTIONS



- Un jour, le cœur de Jeanne s’emballe
- Jeanne est hospitalisée d’urgence
- L’urgentiste ne sait pas si Jeanne a bien reçu son traitement, aucun écrit ne le prouve
- L’urgentiste procure un médicament à Jeanne, considérant qu’elle ne l’avait pas eu
- Seulement, Jeanne avait bien reçu son traitement initial.
- Jeanne meurt d’une surdose.
- Les médias s’emparent de l’affaire, les familles s’en mêlent et l’EHPAD est saisi en justice.



Individuel

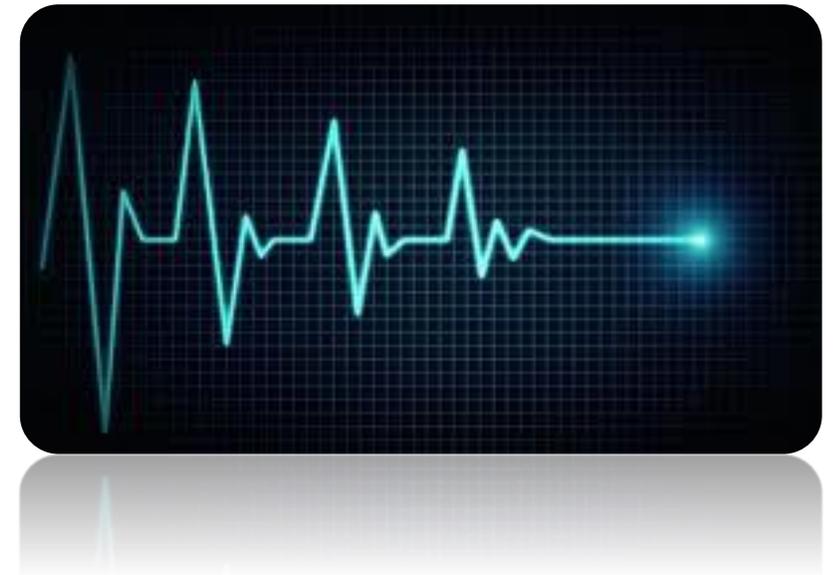
1. LA GESTION DOCUMENTAIRE : CONTEXTE ET NOTIONS



Répondez à ces deux questions

Quel aurait été l'intérêt de la mise en place d'une gestion documentaire dans cette situation ?

Quels processus identifiez-vous dans cette situation ?



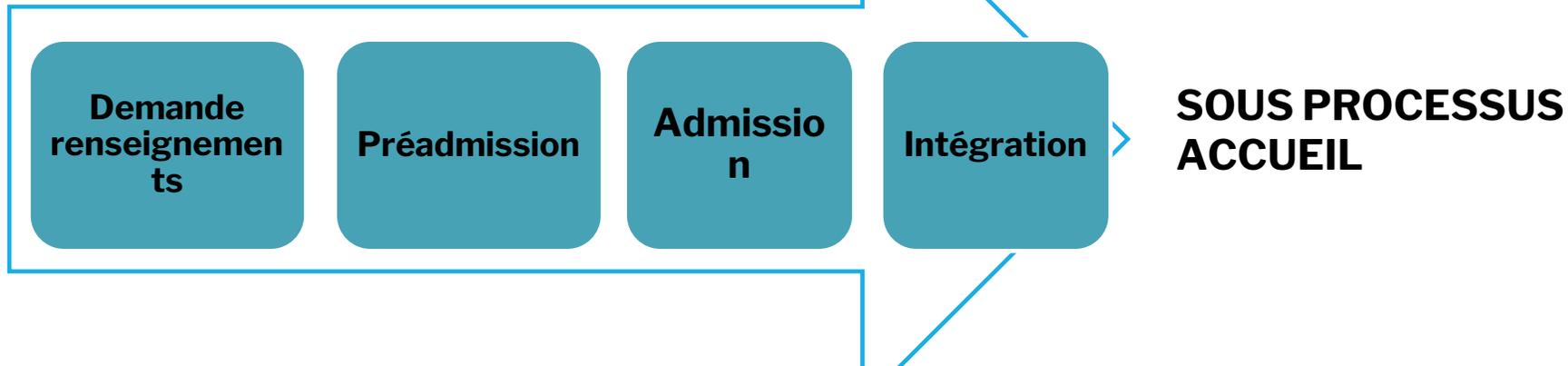
Individuel

TÂCHES, ACTIVITÉS, PROCESSUS

Q2

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)



Le processus ou sous processus est un
ensemble/enchaînement d'activités

Exemple : PROCESSUS GESTION DES RESSOURCES
HUMAINES

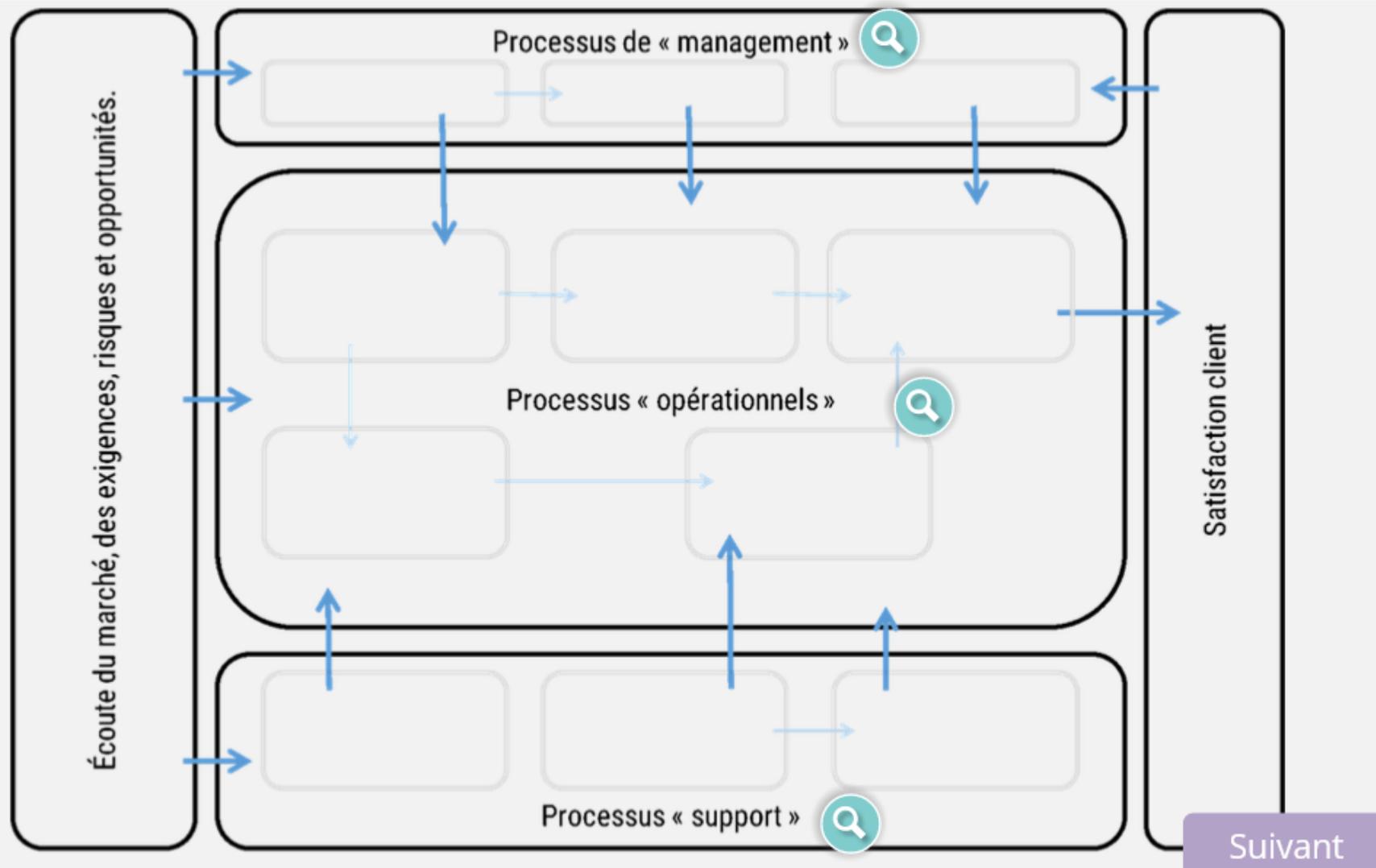




La cartographie des trois types de processus

Il n'existe pas de formalisme pré-établi pour cartographier les processus mais le modèle ci-dessous est particulièrement reconnu pour son efficacité.

Cliquez sur chaque marqueur pour revoir les définitions.



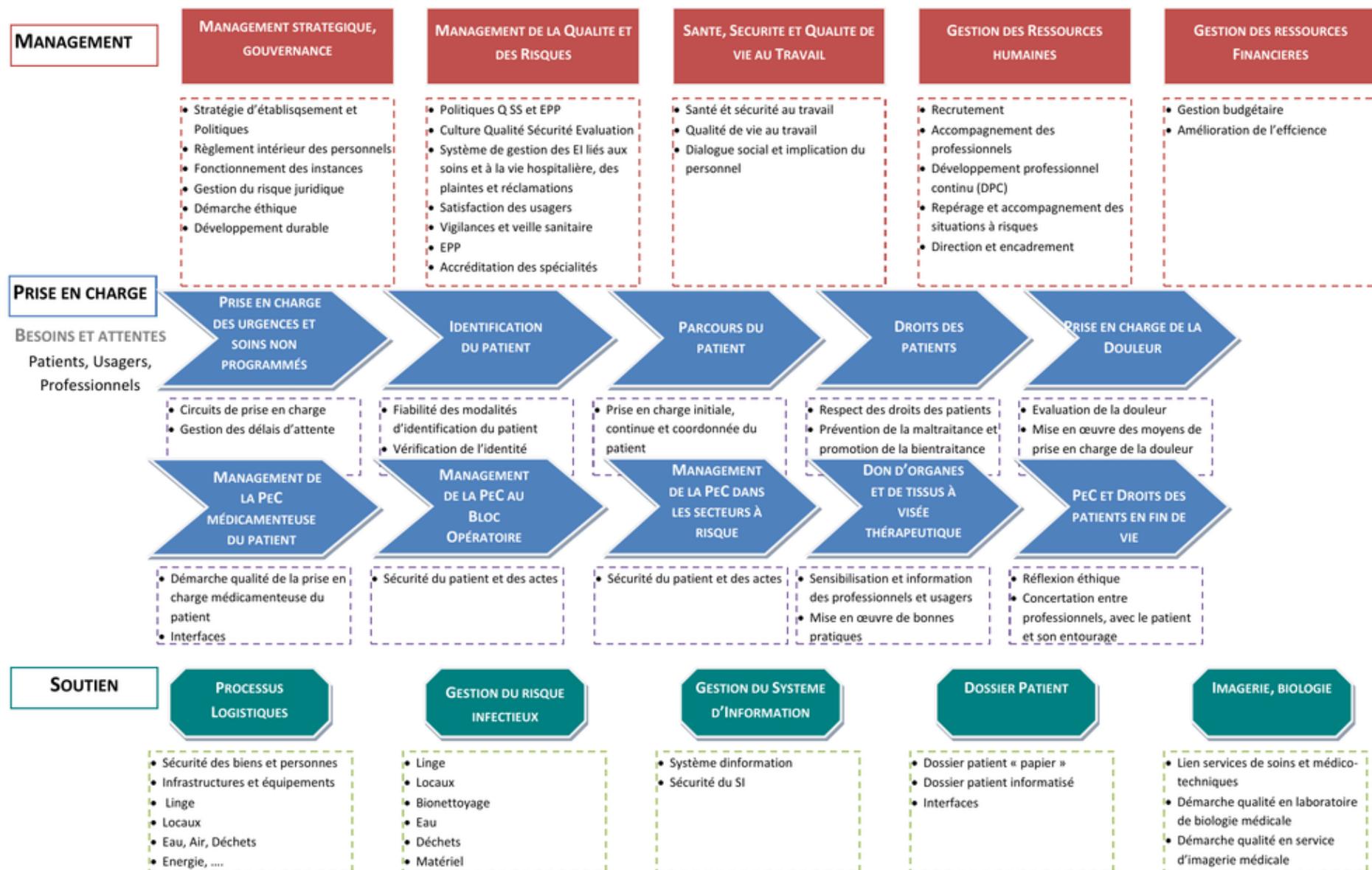
PROCESSUS ET CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

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, de les ranger et de les formaliser

Cartographie des processus d'un établissement de santé



1. LA GESTION DOCUMENTAIRE : CONTEXTE ET NOTIONS

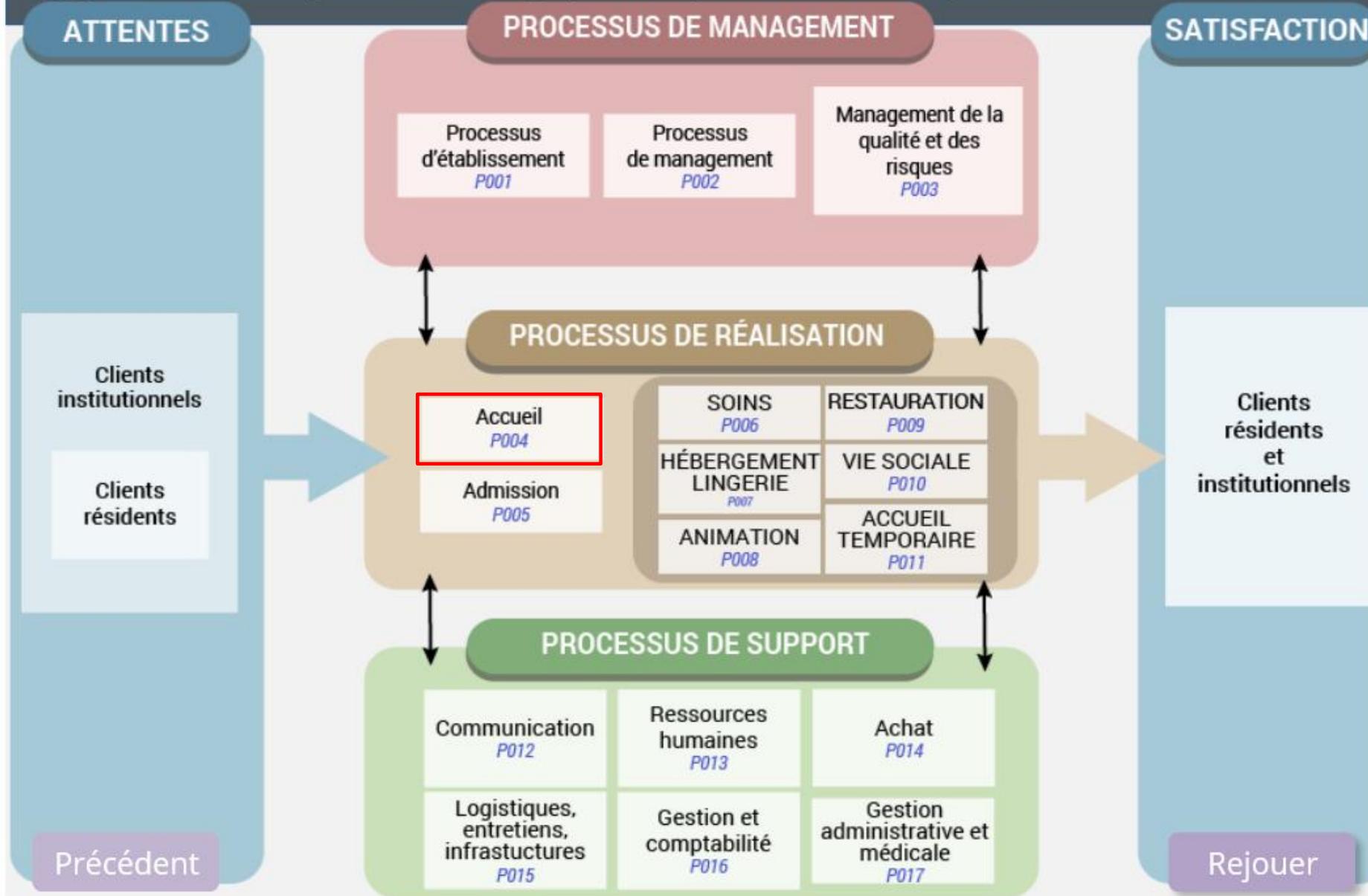
EXERCICE 2 : COMPLÉTER LA CARTOGRAPHIE





Un exemple ?

Voici l'exemple d'une cartographie des processus d'un foyer de vie.

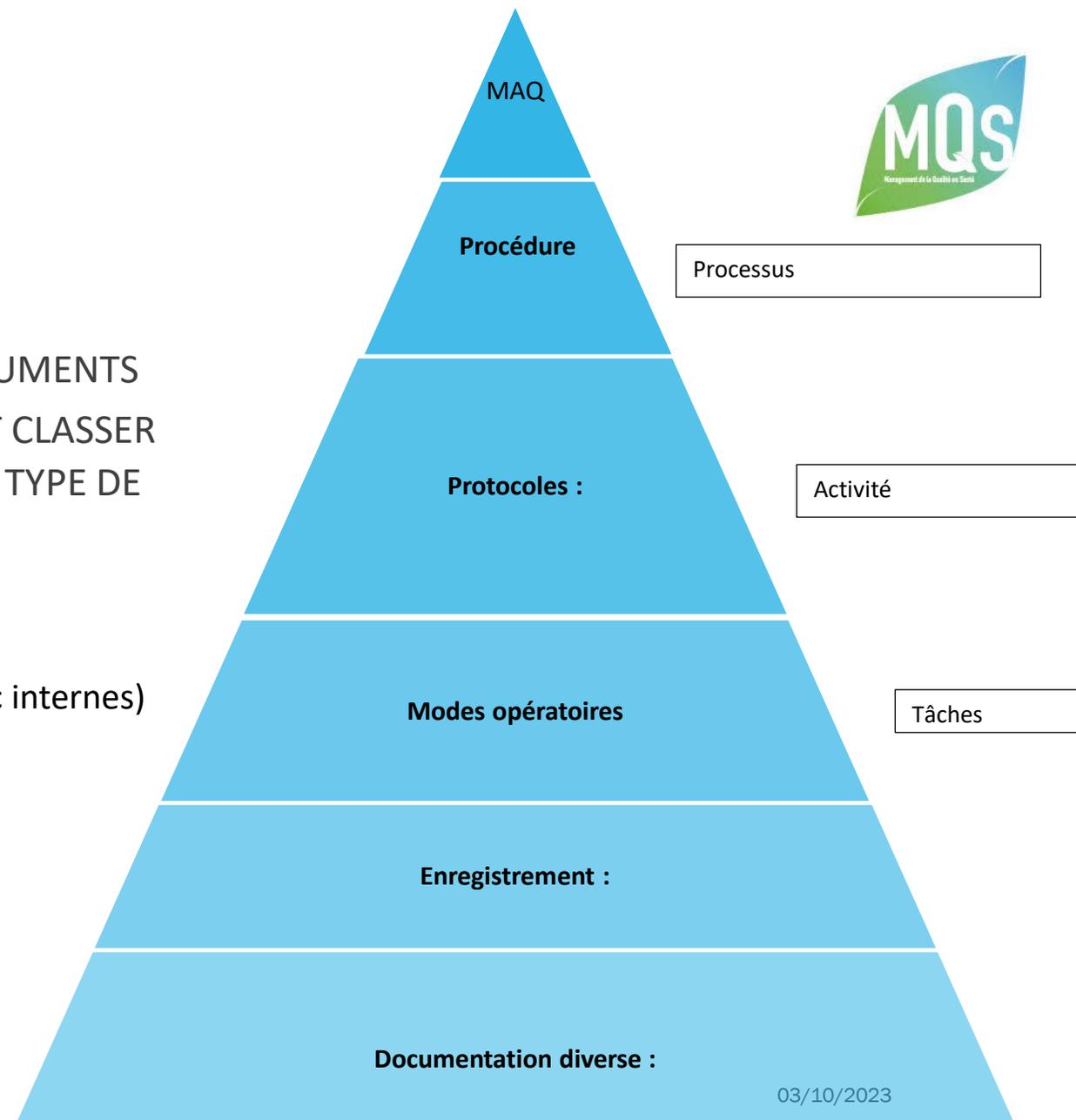


1. LA GESTION DOCUMENTAIRE : CONTEXTE ET NOTIONS

EXERCICE 3 : TROUVER DES EXEMPLES DE DOCUMENTS RELATIFS AU **PROCESSUS D'ACCUEIL D'UN USAGER** ET CLASSER LES DANS LA PYRAMIDE DOCUMENTAIRE (1 OU 2 PAR TYPE DE DOCUMENT)

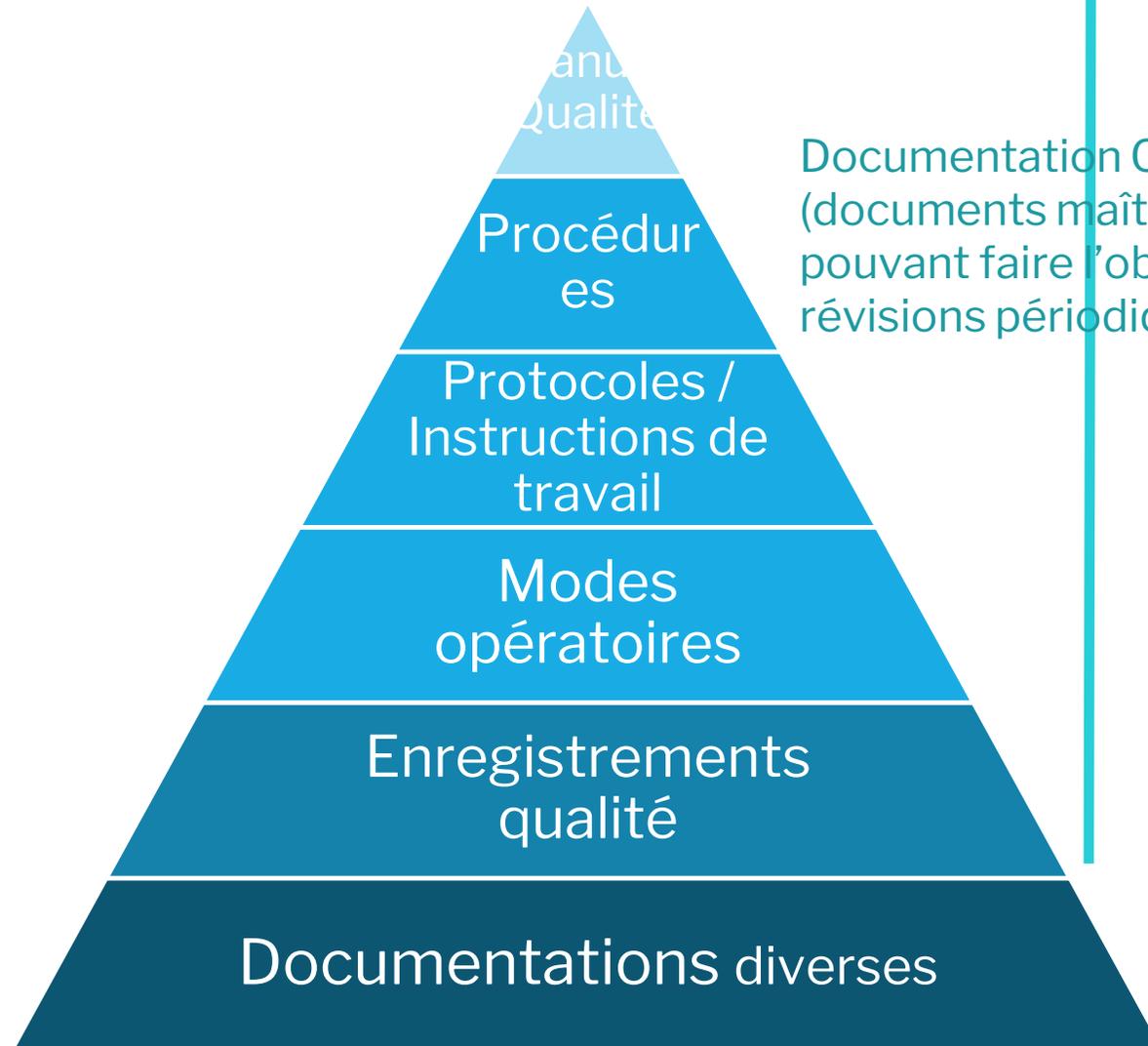
- Repérer un processus sur lequel vous allez travailler
- Lister des documents associés (brainstorming sur vos doc internes)
- Classer les dans la pyramide
- Restitution en classe principale

Atelier

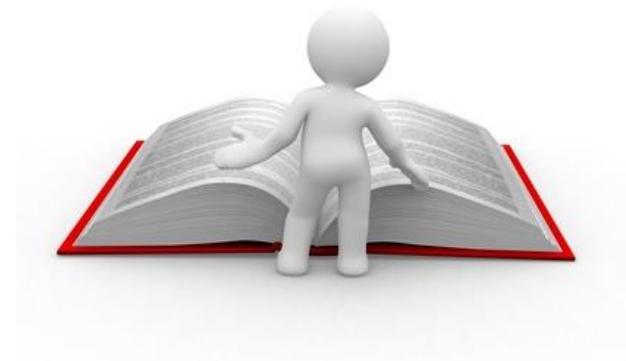


LA PYRAMIDE DOCUMENTAIRE

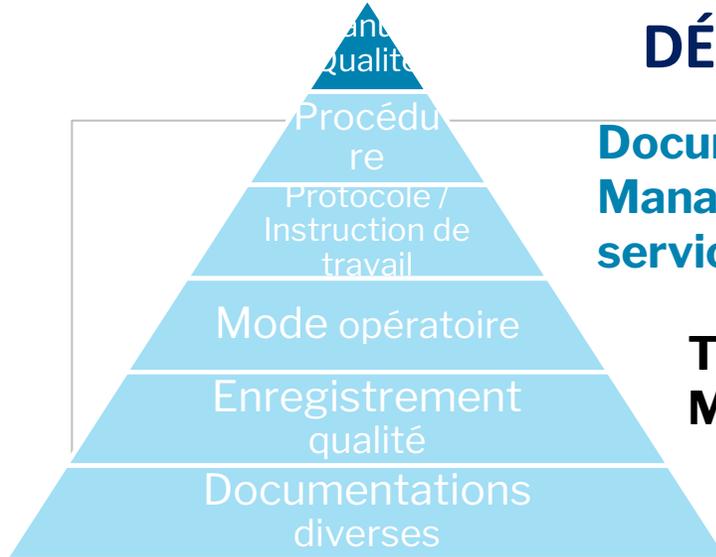
Q4



Documentation Qualité
(documents maîtrisés
pouvant faire l'objet de
révisions périodiques)



DÉFINITIONS : LE MANUEL QUALITÉ



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

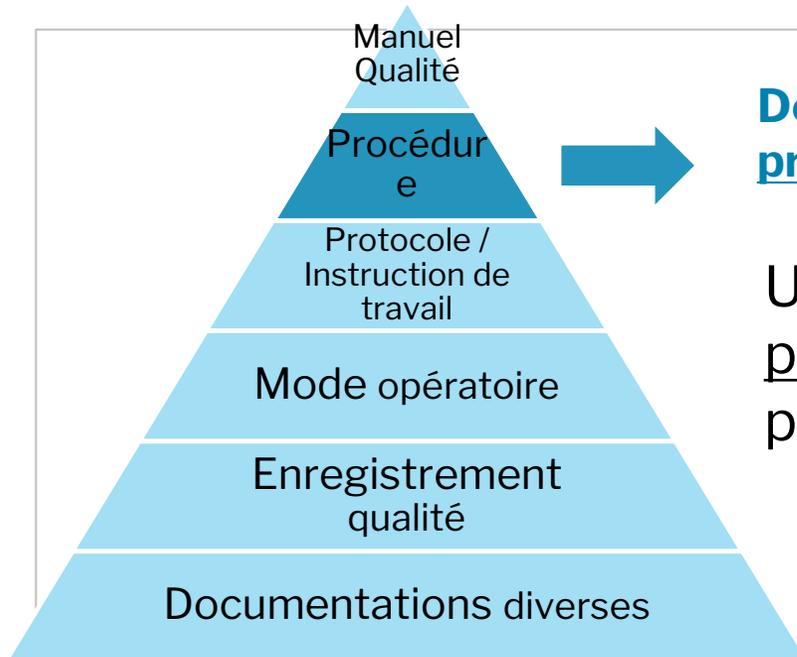
Qui sommes nous ?
Quels sont nos métiers?
Qui sont nos usagers ?
Quelle est notre organisation ?

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.

DÉFINITIONS : PROCÉDURES



PO : Entretien des locaux
PO : Accueil d'un bénéficiaire
PO : Formation du personnel
PO : Gestion des plaintes et des réclamations

Exemple

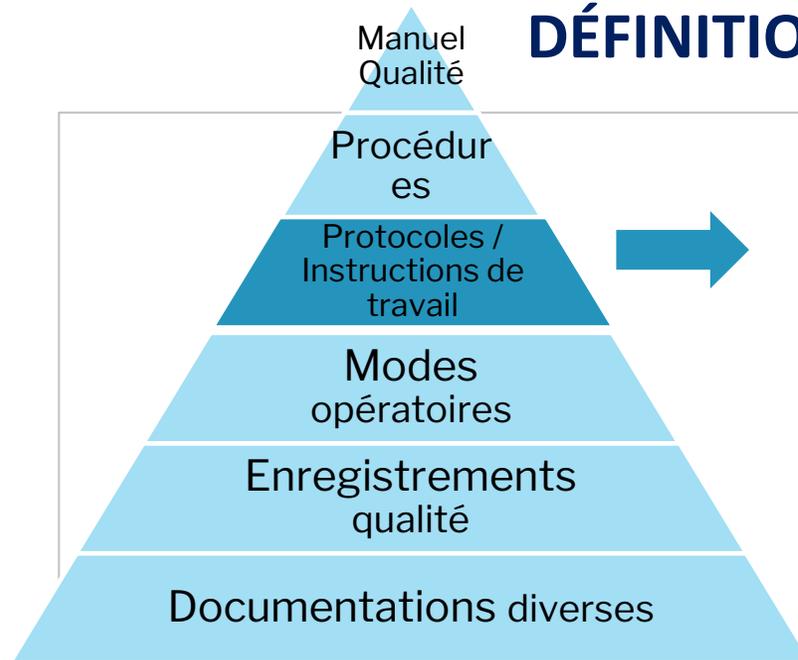
Décrit l'organisation d'une activité ou d'un processus (le QUI ET QUOI?)

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....)

QUI DIT « PROCEDURE » DIT « ORGANISATION »

DÉFINITIONS : PROTOCOLES ET INSTRUCTIONS DE TRAVAIL



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

Dans le médicosocial, le plus souvent :

- un **PROTOCOL** 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, médicotchnique,...)

Exemples:

Entretien des couloirs
Protocole de suivi du poids
Prise en charge de l'accueil téléphonique
Prescription d'antalgiques
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*

PROCÉDURES/PROTOCOLES

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

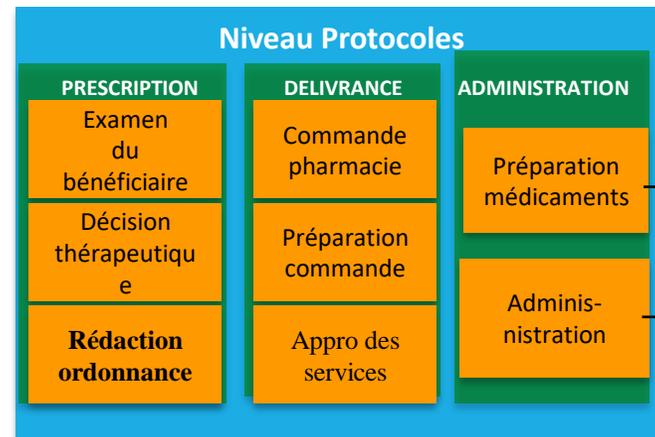


DECRI
L'ORGANISATIO
N DE
L'ACTIVITE

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

Rédaction ordonnance

Mode opératoire

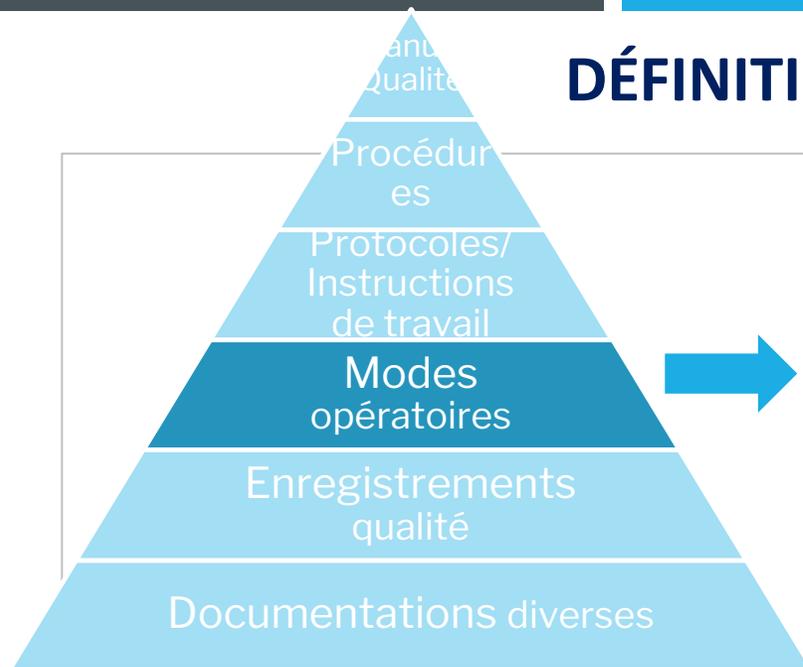


Niveau Enregistrements

Traçabilité de la préparation des médicaments

Traçabilité de l'administration des médicaments

DÉFINITIONS : LES MODES OPÉRATOIRES



Modes d'emploi simplifiés (notice d'utilisation)

Exemples:

Comment se servir de la photocopieuse ?

Comment transférer une ligne téléphonique ?

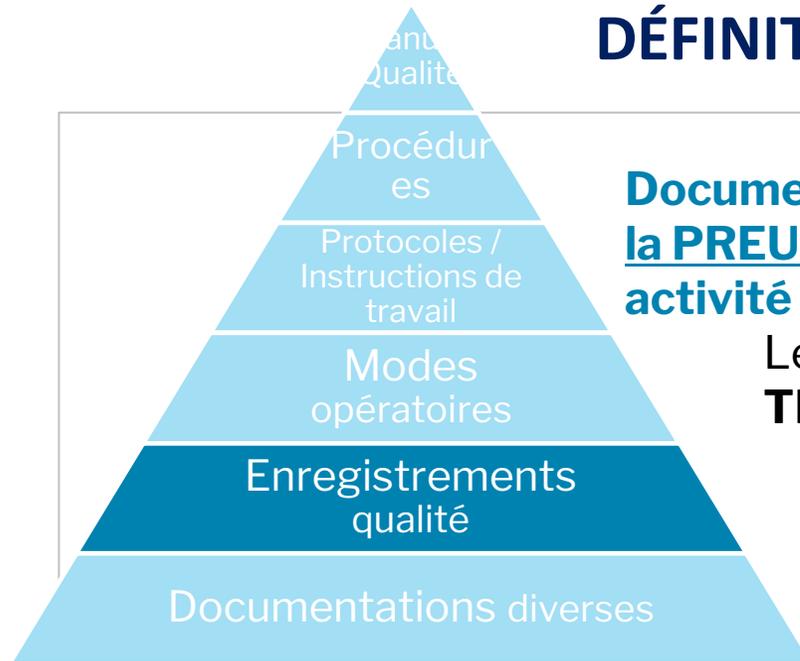
Comment utiliser un extincteur ?

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**

DÉFINITIONS : LES ENREGISTREMENTS



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

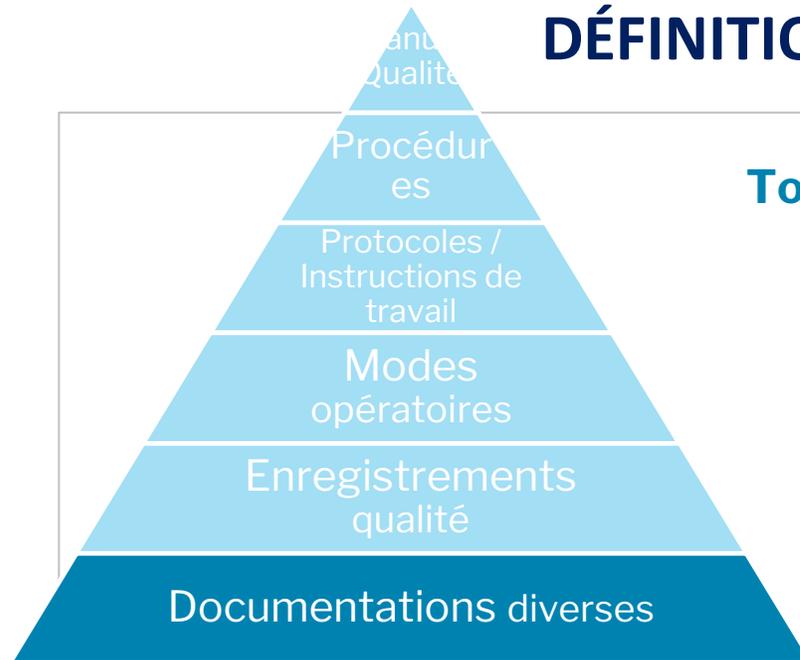
Les enregistrements sont la base de la **TRACABILITE**

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

DÉFINITIONS : DOCUMENTATION DIVERSE



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

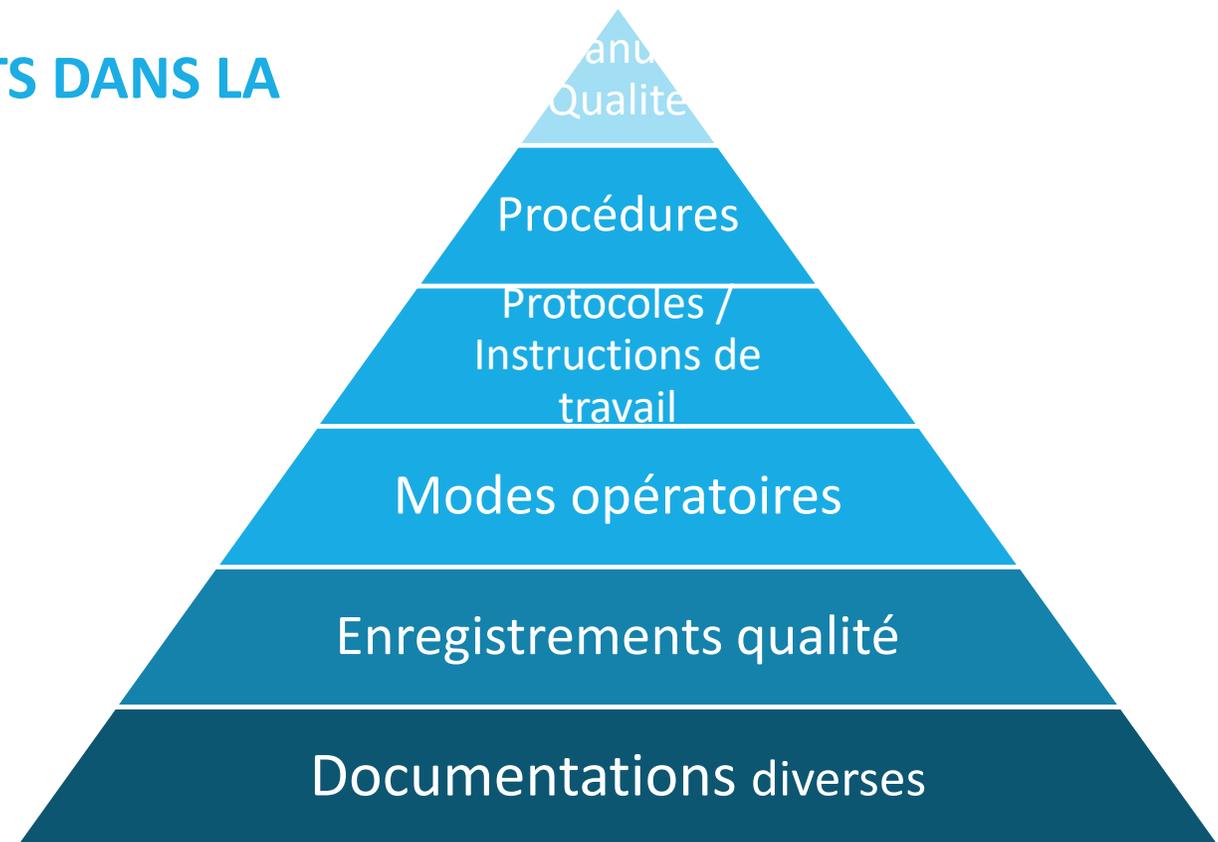


Ex : Textes de lois, Recommandations de bonnes pratiques, Référentiel vierge, CS non signé, un formulaire vierge, revues,



1. LA GESTION DOCUMENTAIRE : CONTEXTE ET NOTIONS

EXERCICE 2 : CLASSER LES DOCUMENTS DANS LA PYRAMIDE DOCUMENTAIRE



1. LA GESTION DOCUMENTAIRE : CONTEXTE ET NOTIONS



CMQ ! Vous devez faire une révision de vos documents ou les créer ...

EXERCICE 4 : COMMENT VOUS ORGANISERIEZ-VOUS POUR PRIORISER LA REVISION / REDACTION DE CE DOCUMENT QUALITE ?



Collectif



Procédure d'accueil

Projets de vie

CAT en cas de décès

Circuit du linge

2. LA FORME ET LE CONTENU D'UN DOCUMENT QUALITE

VÉRIFIONS VOS ACQUIS : WOOCCLAP





Q5

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

2. LA FORME ET LE CONTENU D'UN DOCUMENT



EXERCICE 5 : COMMENCER LA RÉDACTION D'UNE PROCÉDURE A L'AIDE D'UN QQQQCP

Utilisez le QQOQCCP pour rédiger la procédure d'**accueil d'un usager**

Ensuite, transformez le contenu en logigramme



2. LA FORME ET LE CONTENU D'UN DOCUMENT



EXERCICE 6 : CORRECTION DU TRAVAIL INTERSESSION (MODULE AF)



Collectif

3. LE CYCLE DE VIE D'UN DOCUMENT QUALITE

VÉRIFIONS VOS ACQUIS : WOOCCLAP





3. LE CYCLE DE VIE D'UN DOCUMENT QUALITE

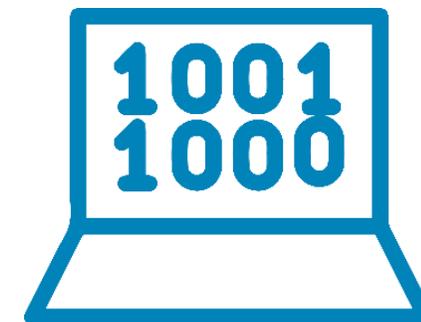
EXERCICE 7 : Codifier un document et remplir le cartouche

La **procédure** d'accueil que vous venez de rédiger doit être codifiée.

Celle-ci doit être rangée dans le dossier « **Accompagnement** » (renvoi processus)

C'est la **deuxième** procédure réalisée au sein de ce processus.

La première version de ce doc a été réalisée en 2019.



Exemple : un document qualité qui aurait le code **PT-MAIN-1**, serait le premier protocole écrit par le service maintenance.

3. LE CYCLE DE VIE D'UN DOCUMENT QUALITE

EXERCICE 8 : Racontez le cycle de vie de la procédure d'accueil que vous venez de rédiger.



4. CLOTURE DE LA JOURNEE



Vos ressentis ?

Des idées pour votre PAP ?

Evaluation de fin de formation

Evaluation de votre satisfaction

