



# RENDEZ-V'outil

45 MINUTES DE DÉCRYPTAGE

**La gestion de la  
documentation qualité**

# AVANT DE COMMENCER

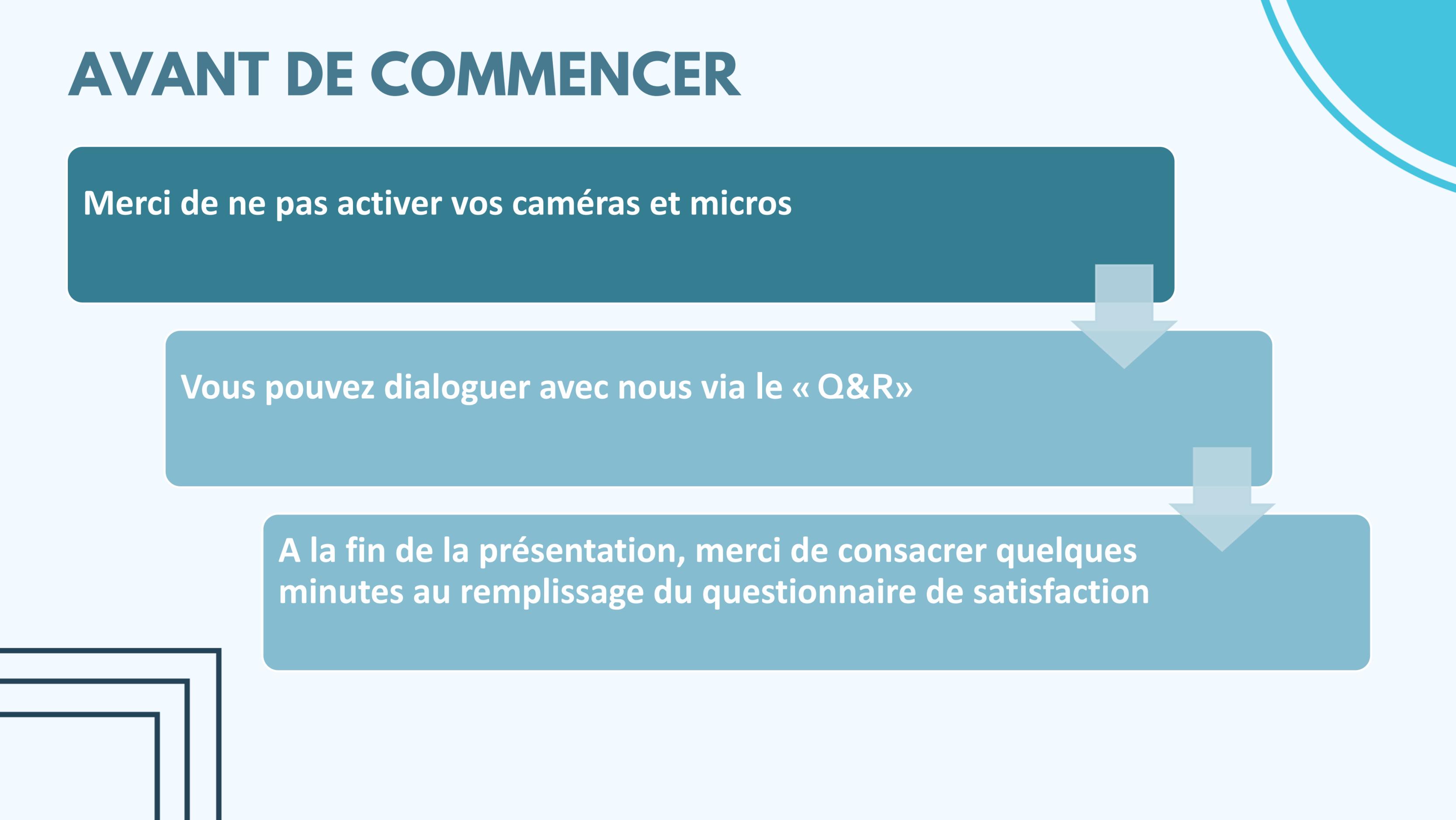
Merci de ne pas activer vos caméras et micros



Vous pouvez dialoguer avec nous via le « Q&R »



A la fin de la présentation, merci de consacrer quelques minutes au remplissage du questionnaire de satisfaction



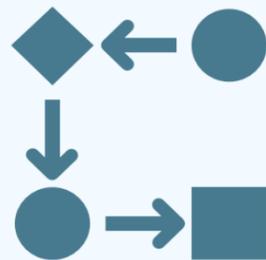
# SOMMAIRE



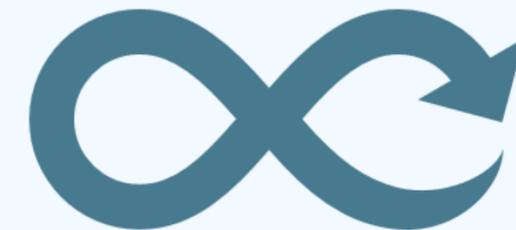
① De quoi parle-t-on ?



② A quoi ça sert ?



③ Comment ça fonctionne ?



④ Quelles perspectives ?

De quoi  
parle-t-ton ?



# Définition

Norme ISO 9000

« Un **système documentaire** est un ensemble structuré et organisé de documents de natures différentes »

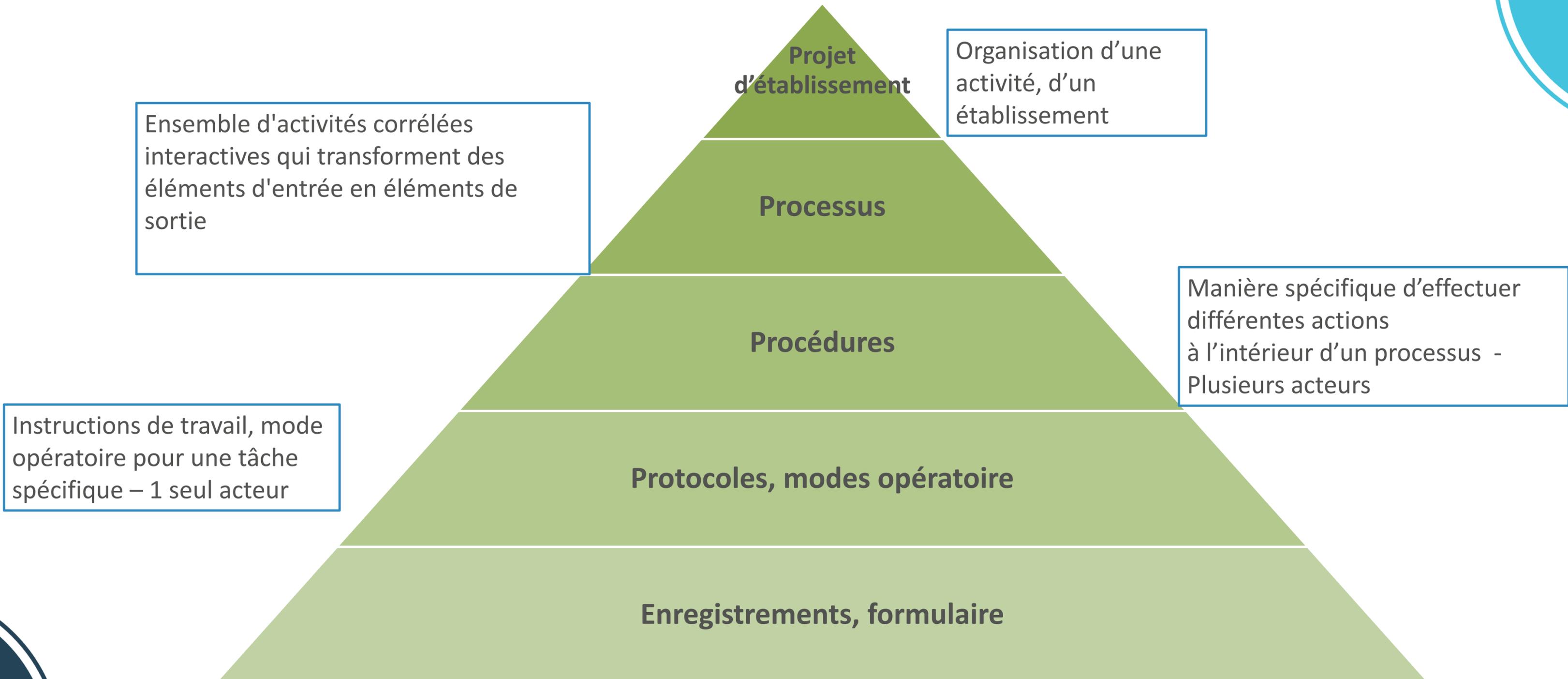
Le système documentaire est l'ensemble des documents sur lesquels s'appuie un organisme pour formaliser son organisation et mettre en œuvre avec succès son système de management

# Que formaliser ?

- L'organisation
- Les règles de coopération
- Les règles de fonctionnement de l'établissement
- Les activités à risques
- Les techniques de soins
- La traçabilité de la réalisation d'actes
- ...

*LES DOCUMENTS UTILES ET PERTINENTS  
ADAPTES AUX BESOINS DU TERRAIN*

# Sous quelle forme?



A quoi ça  
sert ?



# Objectifs

Construire un système de références basé sur la législation, la réglementation, les recommandations de bonnes pratiques professionnelles qui :

- Fixe par écrit un mode de fonctionnement, une méthode de travail, une pratique... pour pallier les risques
- Standardise et harmonise les pratiques professionnelles
- Constitue la mémoire collective
- Prévoit de nombreux scénarios, afin que les professionnels puissent faire face rapidement et en toute sécurité à toute situation

# Perception par les professionnels

*Les documents sont trop longs et pas adaptés !*

*Jamais actualisés !*

*Rien ne fonctionne, ni le logiciel, ni la recherche par mot clé*

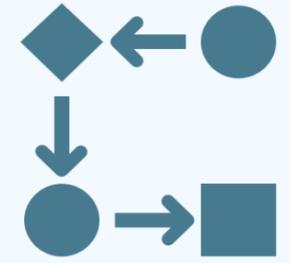
*Quel intérêt ?*

*Il y a beaucoup trop de documents*

*C'est une perte de temps*

**Difficile de retrouver le document dont on a besoin !**

Comment ça  
fonctionne?



# Les moyens

- Plusieurs moyens
  - Classeur Papier
  - Répertoires informatiques
  - Logiciel dédié
- Connus de tous
  - Circuit
  - Accès
  - Classement
  - Responsabilités

**Tous les professionnels sont impliqués dans la rédaction de document....**

Mais il est nécessaire de définir le rôle de chacun

# Le cycle de vie d'un document



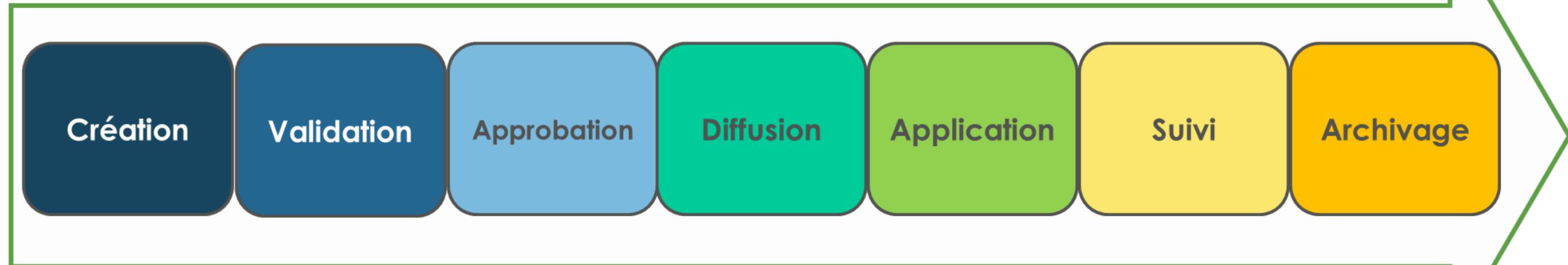
Equipe

Direction



Equipe

Qualité



Création

Validation

Approbation

Diffusion

Application

Suivi

Archivage

Encadrement  
et qualité

Encadrement  
et service  
qualité

Encadrement  
et qualité





Quelles  
perspectives?

# Les enjeux

- Tenir les documents à jour
- Connaître les documents disponibles
- Rendre les documents accessibles
- Donner du sens, lier les documents à la sécurité des professionnels et des patients/résidents
- Utiliser des supports dynamiques pour favoriser l'appropriation

# Synthèse

- Ensemble des règles prescrites
- Le système documentaire reflète la maîtrise des risques d'organisation
- C'est un repère pour les professionnels
- Mémoire collective
- Permet un système apprenant, le "réel" alimente le "prescrit"

# Sécurité réglée / sécurité gérée

## Sécurité réglée

Règles et des procédures  
afin de garantir la sécurité  
Pose un cadre par  
anticipation des situations,  
édictees des principes



**Se référer aux documents  
organisés dans le système  
documentaire**

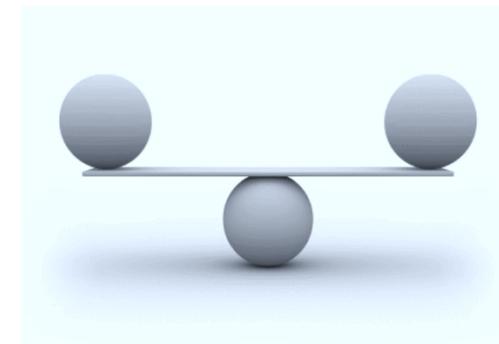


## Sécurité gérée

En situation réelle, toutes  
les règles ne sont pas  
toujours transposables.  
Face à la réalité de  
certaines situations, les  
professionnels font appel à  
leurs compétences pour  
réagir de façon appropriée

# Attention à l'équilibre !

- Trouver un équilibre pertinent entre le prescrit et le réel
  - Privilégier les comportements "réfléchis" (CS intégrée) que les comportements automatiques de conformité aux règles
- Ne pas négliger la sécurité gérée
  - Privilégier la participation des acteurs de terrain sur la réalité locale du déroulement des scénarios
- Une bonne gestion documentaire ne permet pas d'éviter les crises, mais d'amortir leurs effets !

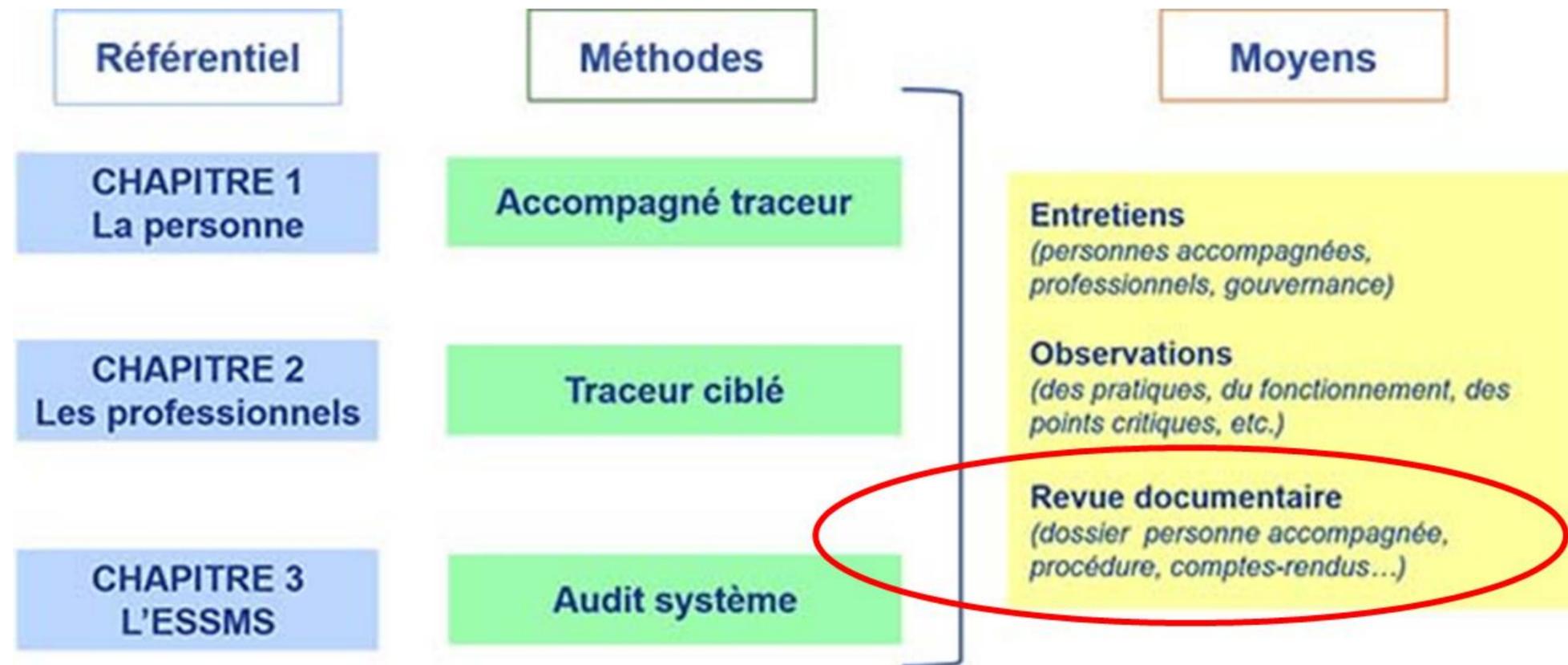


# Le système documentaire dans l'évaluation des ESSMS et la certification des établissements de santé

- Evaluation = mesure des écarts entre les pratiques réelles et celles décrites dans les référentiels  
=> Actions correctives
- Certification des établissements de santé : procédure d'évaluation du niveau de qualité et de sécurité des soins délivrés aux patients
  - priorité donnée aux résultats et non plus à leur aptitude à respecter des processus
- Evaluation des ESSMS : procédure d'évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées

# La place du système documentaire dans ces dispositifs

- Un des moyens déployés dans l'évaluation des ESSMS



# La place du système documentaire dans ces dispositifs

- Consulté au cours des 4 méthodes d'évaluation de la certification

## Patient traceur

**3**



**ENTRETIEN AVEC L'ÉQUIPE SOIGNANTE**  
(médecins, infirmiers, aides-soignants, masseurs-kinésithérapeutes...)

L'évaluateur s'entretient avec l'équipe soignante sur la prise en charge du patient depuis son entrée dans l'établissement, en appuyant sur son dossier.

## Parcours traceur

**2**



**RENCONTRE AVEC LES ÉQUIPES**

L'évaluateur :

- s'appuie sur plusieurs dossiers de patients sortis de l'établissement ayant suivi le parcours identifié ;
- réunit et s'entretient avec les équipes des différents services qui ont pris en charge les patients concernés par le parcours.

## Traceur ciblé

**SUIVI DU CIRCUIT DU TRACEUR CIBLÉ :**

L'évaluateur reconstitue le circuit et à chaque phase :

- s'entretient avec les professionnels impliqués ;
- observe les pratiques ;
- consulte la documentation.

**2**

## Audit système

**1**



**CONSULTATION DOCUMENTAIRE**

L'évaluateur consulte tous les documents nécessaires à son évaluation.

Exemples : projet médico-soignant (conventions de partenariat), politique qualité (stratégie de recueil de l'expression du patient), bilan des plaintes et des réclamations, plan de formation, plan de gestion des tensions hospitalières, etc.

# Vous souhaitez approfondir les notions abordées dans ce Rendez-v'outil ?



## L'évaluation de la qualité des établissements medico-sociaux

Lyon : 2 mars 2023  
Clermont-Ferrand : 23 mai 2023.



## La certification des établissements de santé pour la qualité des soins

Lyon : 9 mars et 30 avril 2023  
Clermont-Ferrand : 28 mars et 27 avril 2023

Pour vous inscrire :  
[A une formation](#)

# Rendez-v'outils 2023



## Le patient traceur et l'accompagné traceur

6 mars 2023

Pour vous inscrire :  
[Aux Rendez-v'outils](#)



## Puis au 1<sup>er</sup> semestre...

- 03 avril : La méthode ALARMe
- 15 mai : Interdiag EHPAD: réaliser une étude de risques sur le médicament
- 05 juin : Les rencontres de sécurité
- 03 juillet : Exploiter les résultats e-SATIS (secteur sanitaire)

D'autres sont déjà prévus au second semestre

# VOS QUESTIONS

---



**Merci de prendre  
quelques minutes pour  
remplir le questionnaire  
de satisfaction**

---



<https://forms.office.com/e/BG3itGAS34>

# Joindre l'équipe du CEPPRAAL

## E-MAIL

[contact@ceppraal-sante.fr](mailto:contact@ceppraal-sante.fr)

## TÉLÉPHONE

04 72 11 54 60 - 06 24 ....

## Site Internet

[www.ceppraal-sante.fr](http://www.ceppraal-sante.fr)

Suivez-nous:

