



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



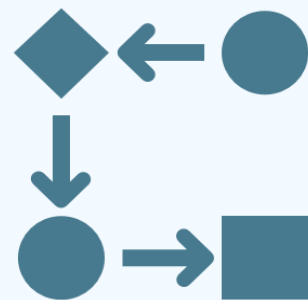
SOMMAIRE



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 »

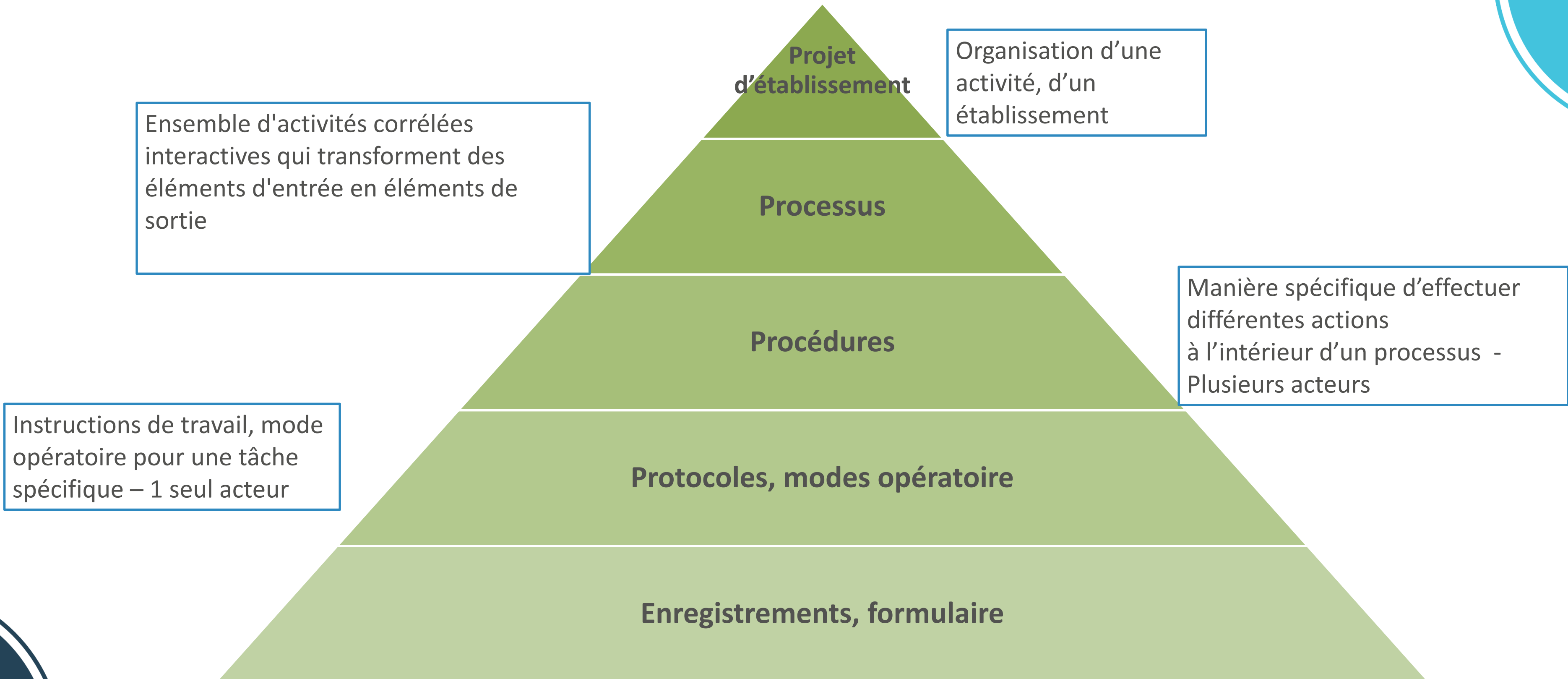
Le système documentaire est l'ensemble des documents sur lesquels s'appuie un organisme pour formaliser son organisation et mettre en œuvre avec succès son système de management

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

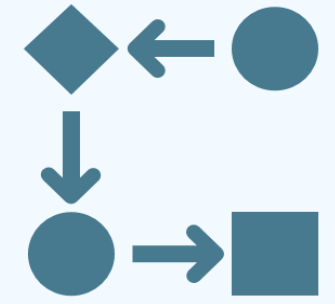
Quel intérêt ?

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



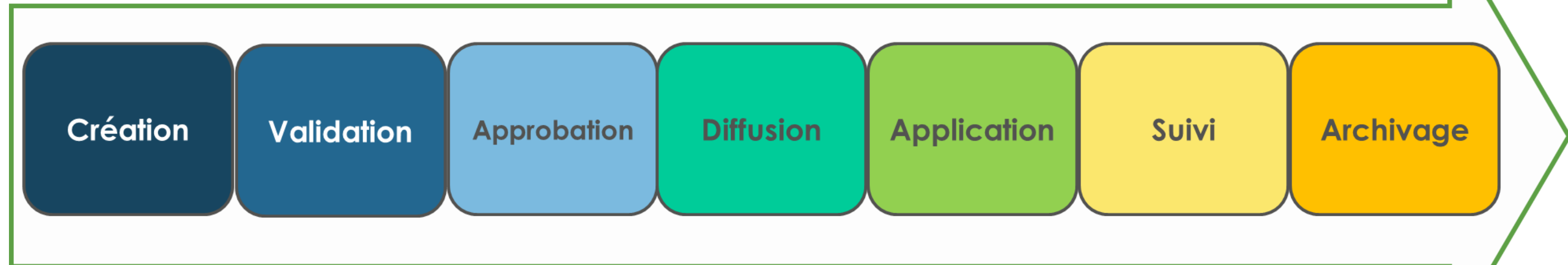
Equipe

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"

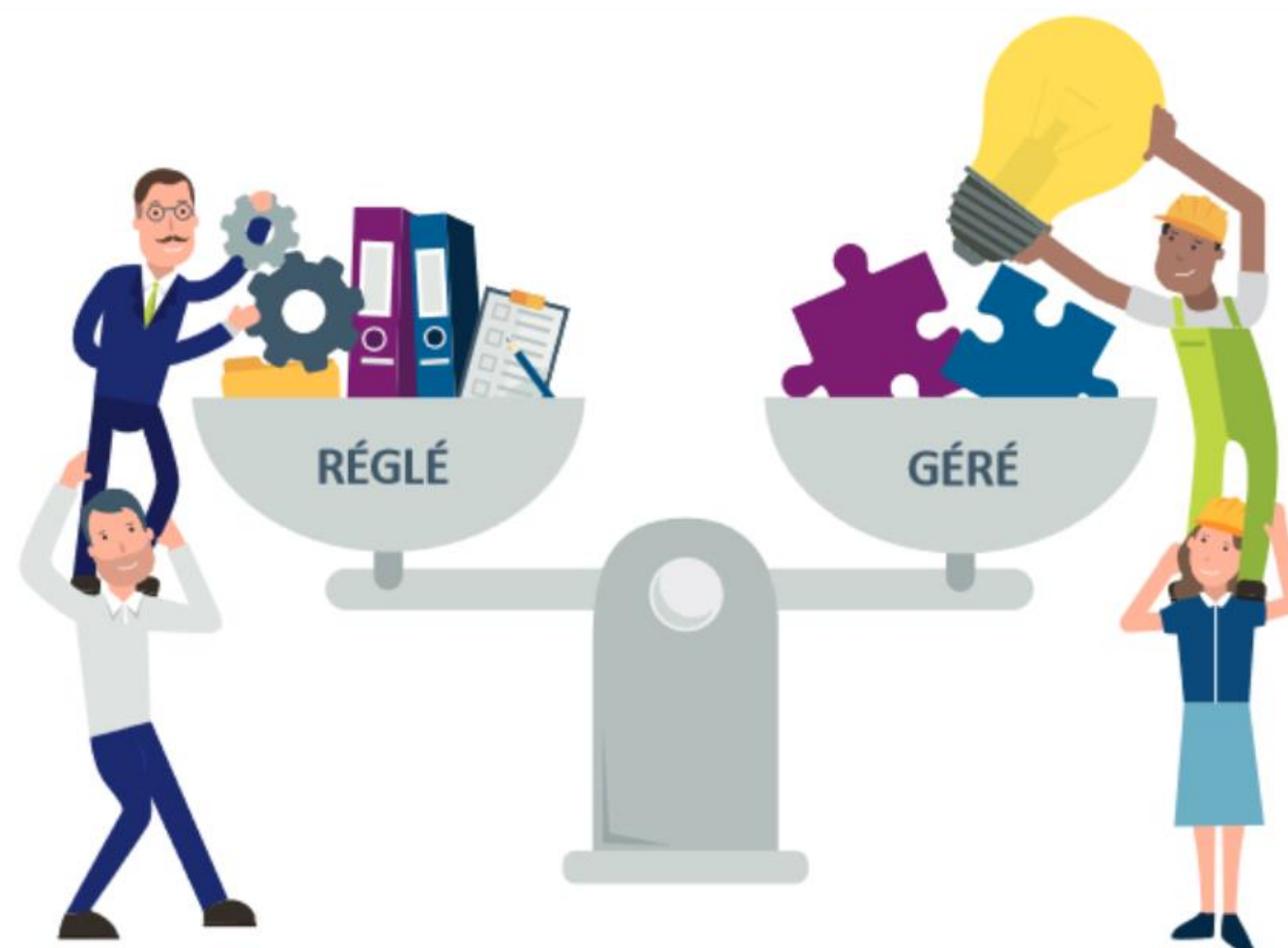
Sécurité réglée / sécurité gérée

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**

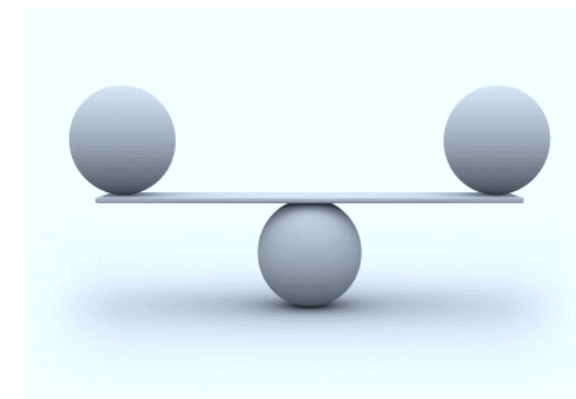


Sécurité gérée

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 !

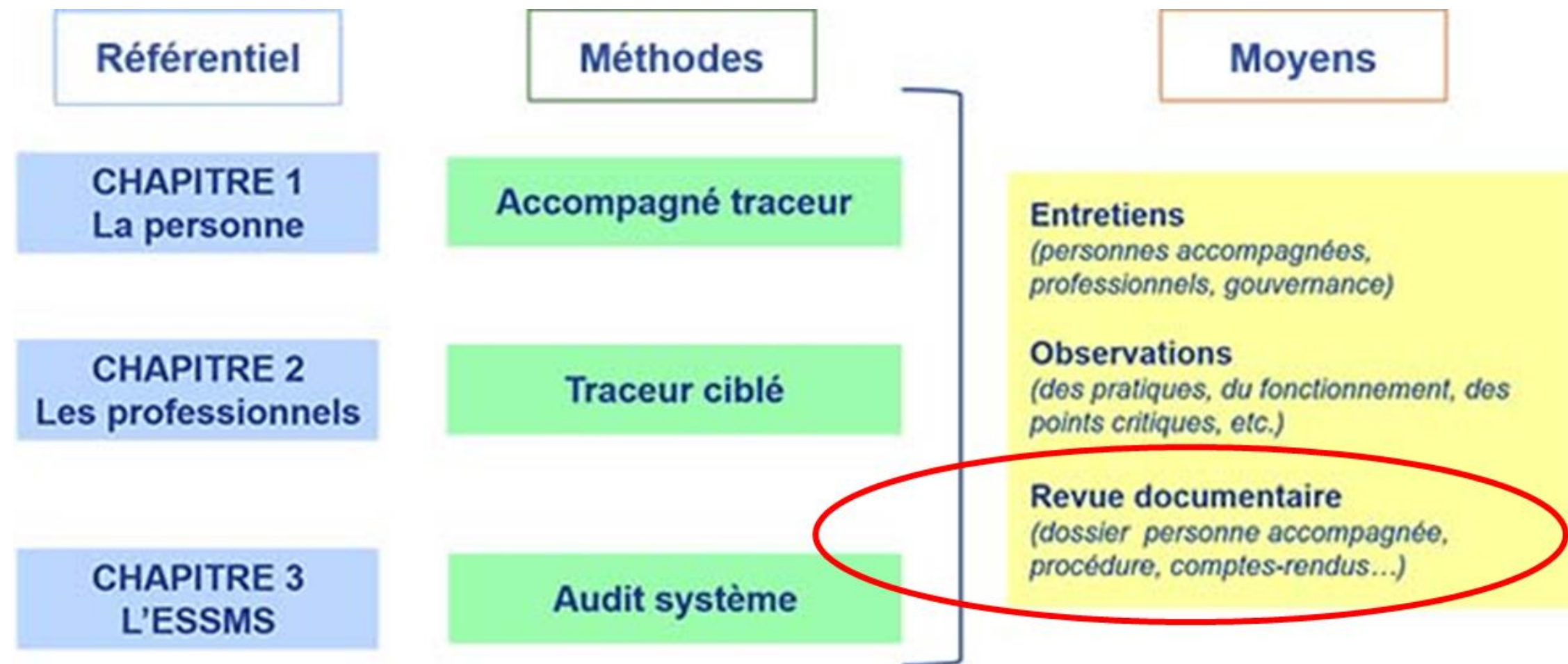


Le système documentaire dans l'évaluation des ESSMS et la certification des établissements de santé

- 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^{er} 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

TÉLÉPHONE

04 72 11 54 60 - 06 24

Site Internet

www.ceppraal-sante.fr

Suivez-nous:

