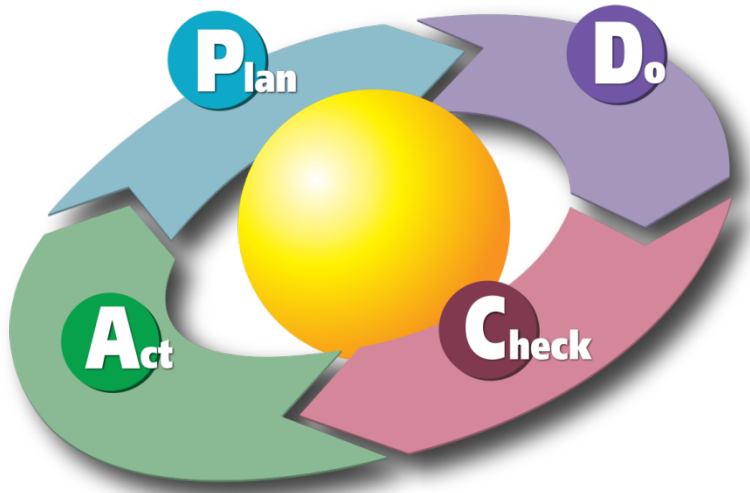


Phase 2 : Mettre en œuvre



Gestion des projets

Gestion documentaire

Gestion du changement

Plusieurs documents dans un organisme :

Documentation technique

Documentation sociale

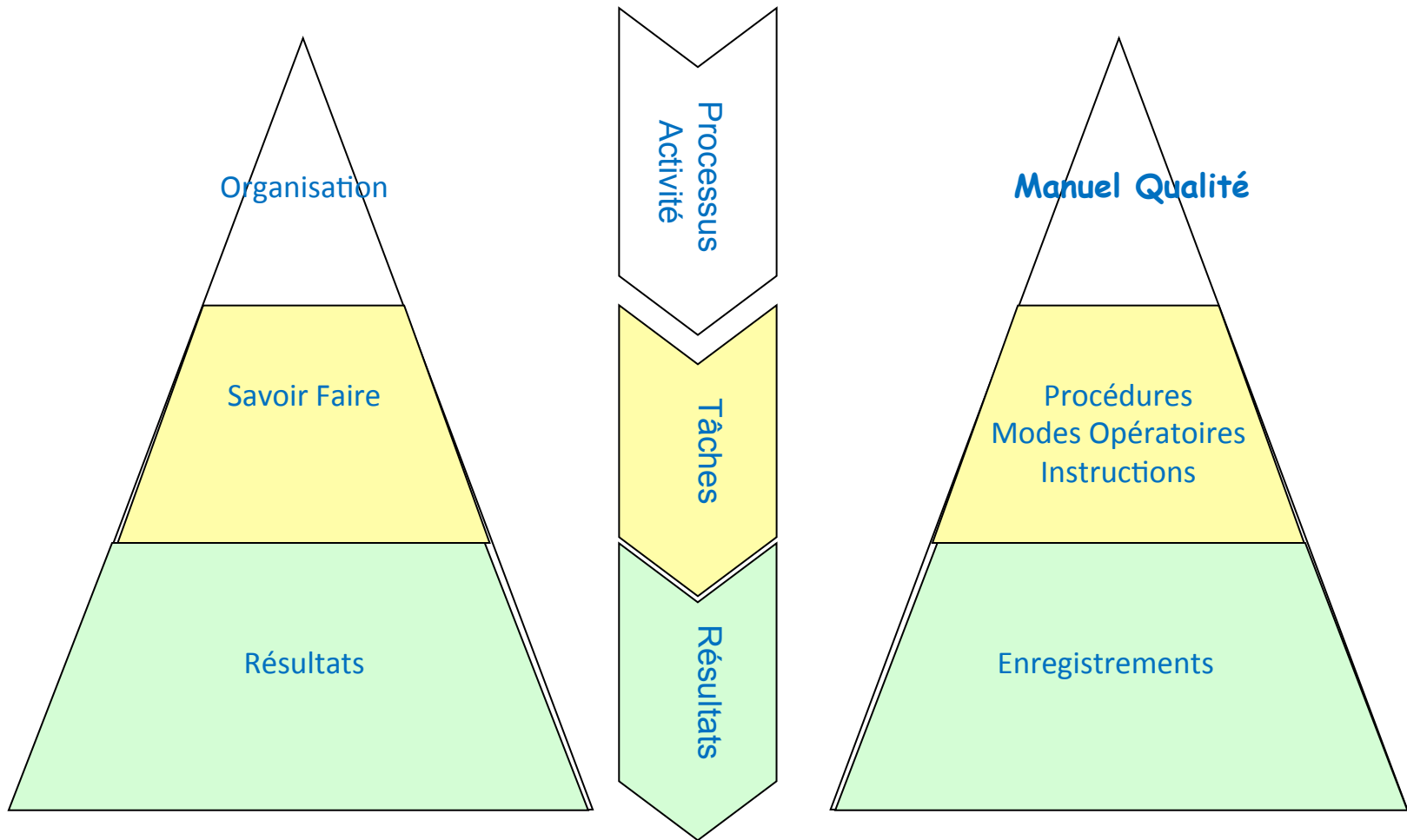
Documentation commerciale

Documentation administrative et financière

⇒ système documentaire nécessaire pour gérer ces documents

= Maillon essentiel à l'organisation d'un établissement et un des vecteurs de l'amélioration continue de la qualité.

Type de documents et exemples	Objectifs et exemples
Fonctionnement et Organisation	AIDER l'acteur de soins
Bibles administratives Fiches techniques Modes opératoires Protocoles prescriptions Compte rendus de réunions	Aide à la décision, Aide à l'exécution, Aide à l'évaluation
Enregistrement de l'activité	SUIVRE les actions :
Dossier du patient Fiches de prescriptions Résultats d'examens	Traçabilité transfusionnelle Information d'alerte
Mesure de la qualité	PILOTER l'activité
Etudes, évaluations Contrôles qualité Audit organisationnel	Identification des dysfonctionnements Actions d'amélioration Référentiels d'évaluation



Contenu du manuel qualité, références:

- à la politique qualité,
- aux responsabilités, pouvoirs et relations entre les personnes qui dirigent, effectuent, vérifient ou passent en revue les travaux qui ont une incidence sur la qualité
- aux procédures et les instructions du système qualité,
- aux dispositions pour revoir, mettre à jour et gérer le manuel.

PROCEDURE : définir et prévoir

Manière spécifiée d'accomplir une activité *Iso 8402*

Elles répondent au « Qui fait Quoi, Où, Quand, Pourquoi »

1. Objet
2. Documents de référence (Si applicable)
3. Domaine d'application et responsabilités
4. Définitions (Si applicable)
5. Logigramme
6. Description générale
6. Noms des modes opératoires associés
7. Documents joints (annexes)

MODES OPERATOIRES : Exécuter

Ils décrivent le « Comment »

Décrit une série d'opérations afin de réaliser une action
= détaille une procédure.

ENREGISTREMENTS : Prouver

Document qui fournit des preuves tangibles des activités effectuées ou des résultats obtenus

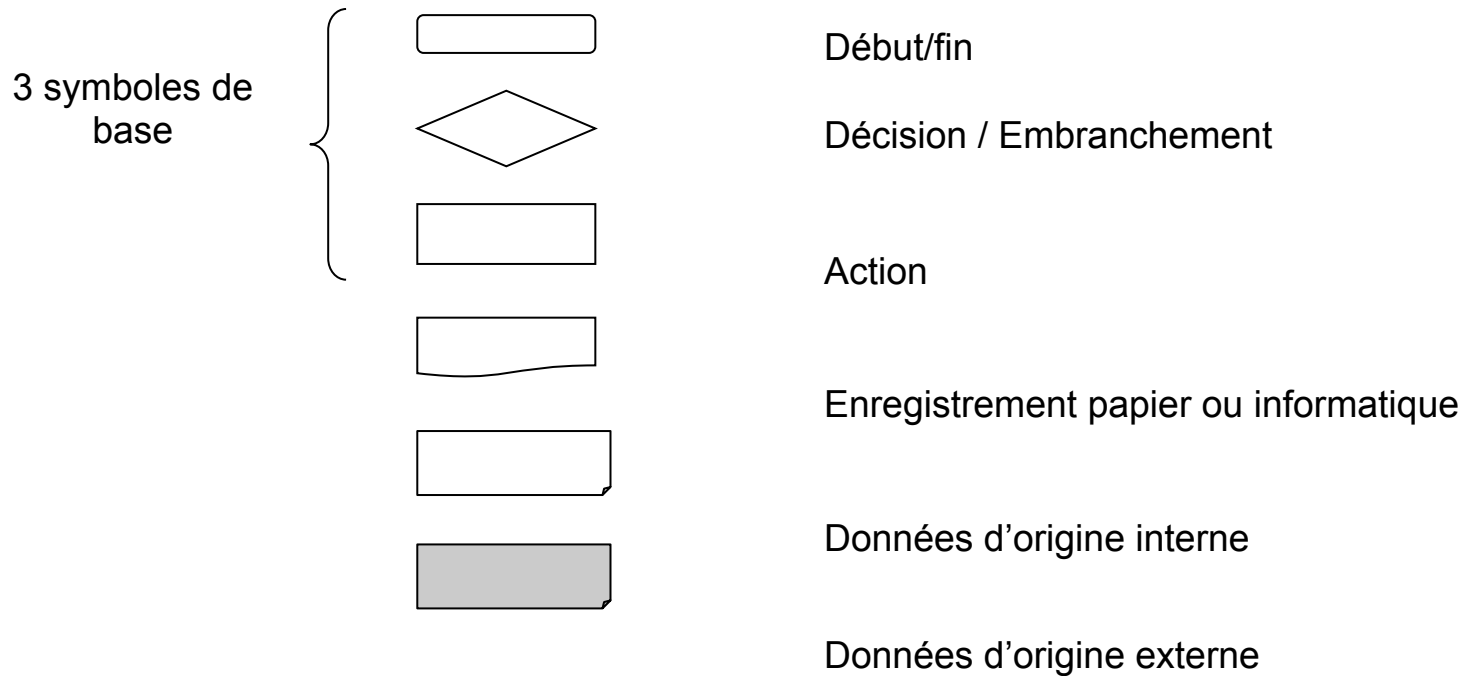
Iso 8402

Tracabilité papier ou informatique

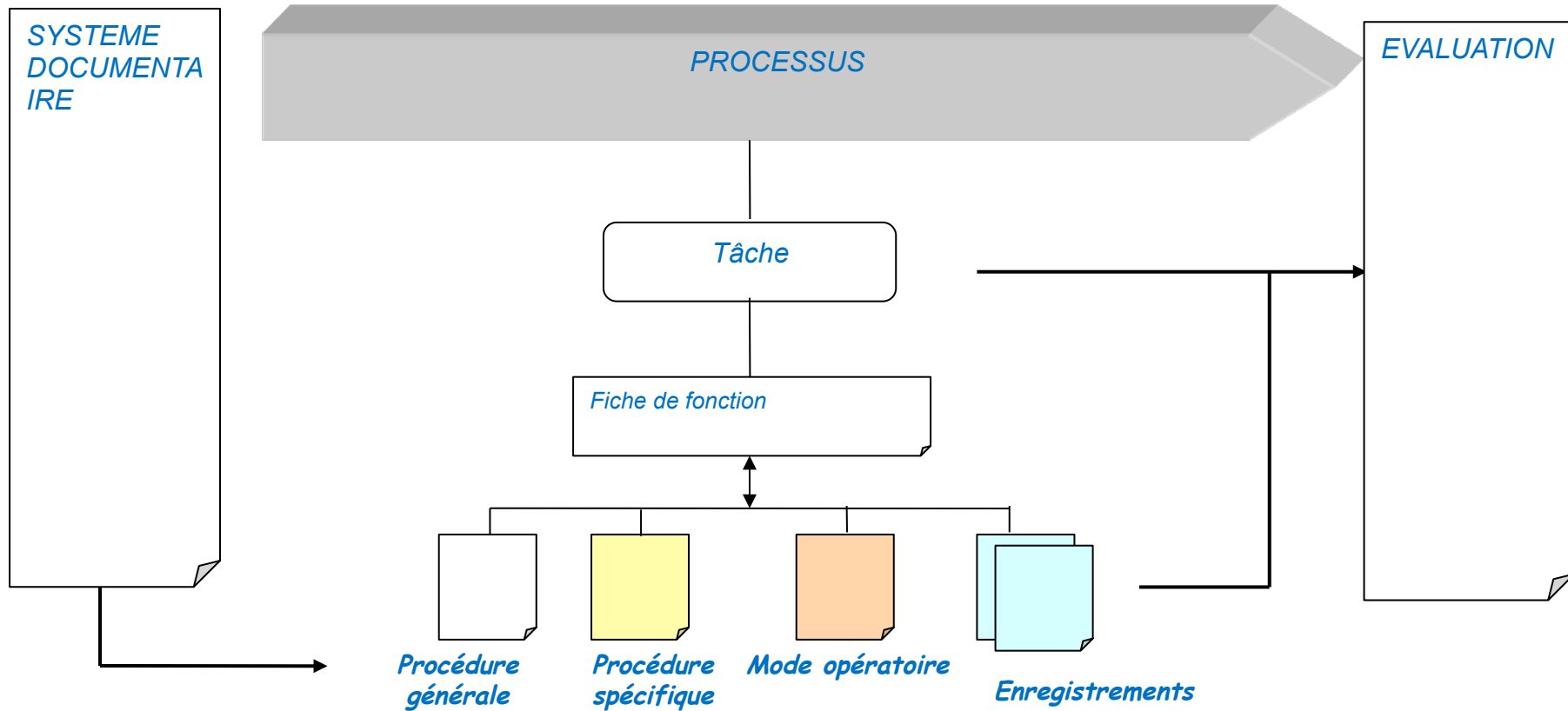
DONNEES INTERNES ET EXTERNES

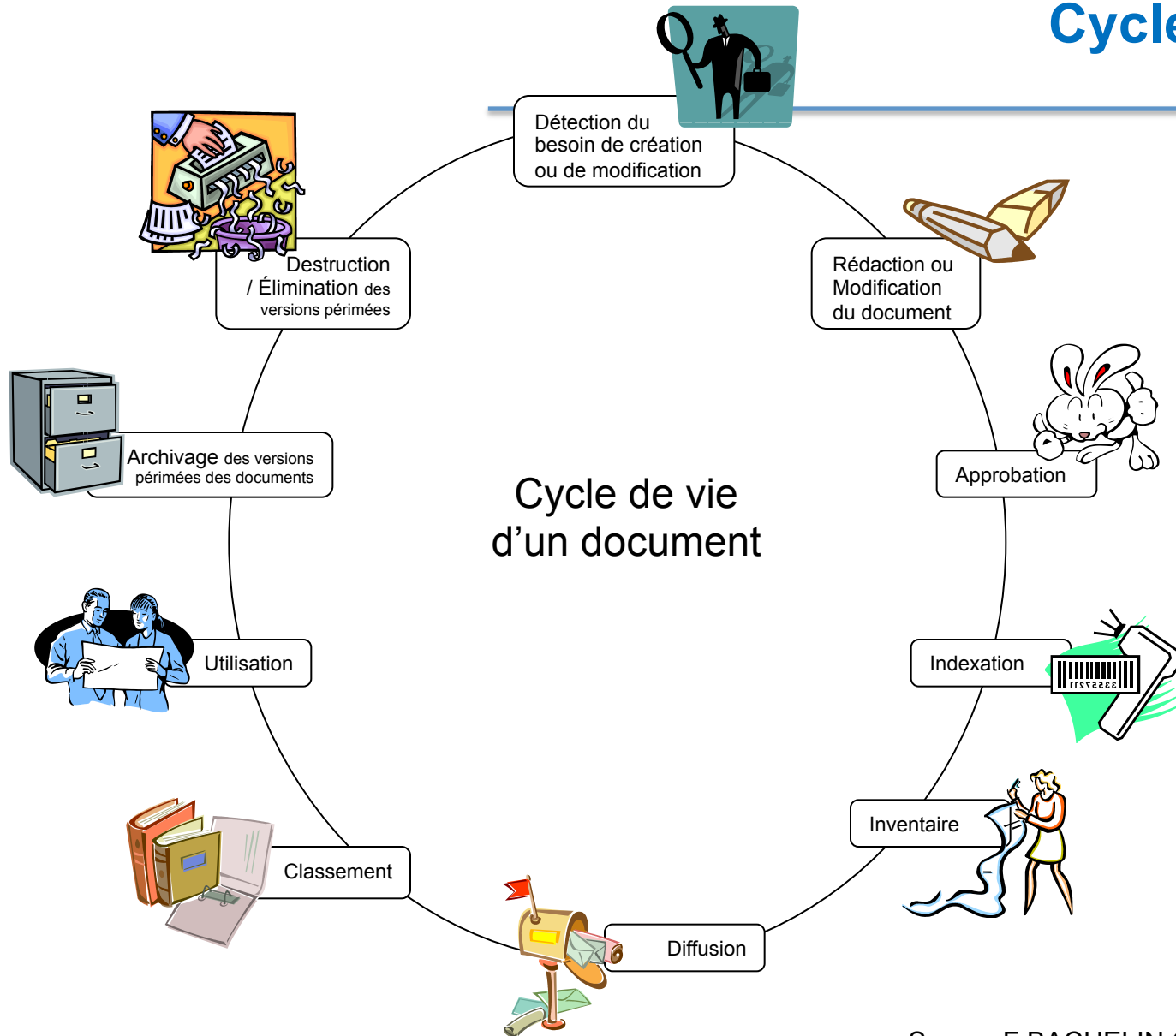
Des données internes (organigramme, fiche produit, etc.) ou externes (textes réglementaires, normes, etc.)

Informations sur une activité ou une action.



GED & Approche processus





Source F BACHELIN CHU Nice

- approuver avant diffusion,
- revoir et mettre à jour si nécessaire,
- identifier les modifications et le statut de la version,
- assurer la disponibilité,
- assurer que les documents restent lisibles et identifiables,
- identifier les documents d'origine extérieure et maîtriser leur diffusion,
- empêcher l'utilisation des documents périmés.

Exigence de la norme 9001

6 procédures documentées exigées :

- Maîtrise des documents,
- Maîtrise des enregistrements qualité,
- Maîtrise des non conformités,
- Audit interne,
- Action corrective,
- Action préventive.

La règle des 3 U

Un document doit être adapté aux utilisateurs

Utile : document informatif ou explicatif qui est non redondant

Utilisable : document compréhensible, exploitable et structuré. Il doit être utilisable au travers de sa mise en forme

Utilisé : document connu, accessible, lisible, compris, critiqué pour amélioration et apprécié. Langage adapté et application testée

Source F BACHELIN CHU Nice

Construction rigoureuse et évaluation périodique

Les écueils à éviter :

Une montagne de papier

Un document d'intention

La preuve de la qualité

Un système figé

Un ensemble de systèmes documentaires individuels

Le trésor d'un spécialiste de l'entreprise

Outil principal de la réussite du système de management de l'établissement, mais n'est pas à lui tout seul « le système qualité »

Nécessaires, si de qualité, non suffisantes

Efficaces si et seulement si :

Utilisables: Adaptées à la situation dans laquelle ils s'appliquent ;
ergonomie

Utilisés: Appliquées en situation (*cf non respect*)

Pour tous ?

Avantages: guide et rassure le débutant

Limites:

« dé-professionnaliser » l'expert ; perte d'autonomie, nie son savoir-faire

Déresponsabilise l'acteur: presse bouton

Qualité nécessaires

Possible ? Trop d'info ?

Complétude, exhaustivité sur le plan opérationnel ;

Mises à jour ?

Fiabilité (véracité) des informations techniques qu'elle contient ;

Lisibilité des informations *Ergonomie ?*

Niveau de guidage de l'action // profil des intervenants

Cohérence vis-à-vis des autres documents existants

Adaptation aux conditions de la situation *Avis personnel ?*

« Les « bonnes » règles sont celles qui permettent la mise en discussion de la situation dont les acteurs doivent garder le contrôle et comprendre le sens. »

Attention à l'excès ...

Formalisation excessive (organisation, rôles et responsabilités ...):
fonctionnement idéalisé, loin du terrain ;

Indicateurs de suivi, de performance:
collecter pour collecter, parce qu'on sait le mesurer; adaptés ?

Standardisation des comportements :
inhibe l'initiative individuelle, risque de déresponsabilisation et désinvestissement
Ou recherche de conformité aux résultats, quel que soient la manière et les conditions pour y parvenir ;

Excès de traçabilité : hyper-gestion documentaire au détriment de la pratique

Contributif mais non suffisant

Face à l'écrit:

Importance de l'informel, du non décrit, non tracé ...

De l'intérêt des anecdotes dans la gestion des risques (et de la nécessité de préserver les bars d'escadron et d'aéroclubs)

Face à une situation critique, on peut donc évoquer un cas pour comprendre la situation et construire une solution (dans 2 fois sur 3).

En priorité ses propres expériences personnelles (57% des cas évoqués), puis les anecdotes entendues (44%) et enfin les cas proposés via les médias, les bases de données de retour d'expérience ou la formation (4%). Non seulement les anecdotes renforcent la motivation des élèves, mais elles leur permettent d'affûter leur sens critique et de se constituer une bibliothèque de cas utilisables en situation critique. Projection dans la situation évoquée, alternatives (8)

! Certaines gestions de situation critique ne sont pas tout à fait réalisées dans le respect des textes... la crainte est donc que les élèves généralisent le contenu de l'anecdote et l'assimilent sans hésiter aux prescriptions réglementaires du métier.

Anne Lise SIBRA MARCHAND

Dans le cadre de votre démarche qualité de la prise en charge de la douleur des patients dans votre établissement,

Proposez la trame du système documentaire qui vous semble pertinente.