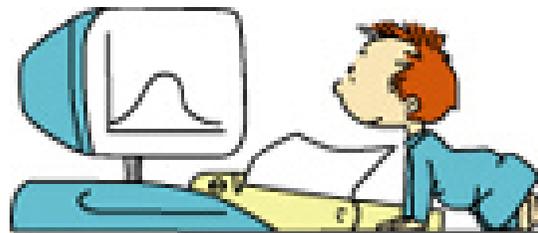


Gestion documentaire

G. Hatem

21/03/2016



AUDIPOG

Contenu des documents

- Les EV ne jugent pas de la pertinence ni du contenu de la gestion documentaire
- Il n'est pas question d'une lecture exhaustive, ni d'une revue des documents
- Il n'y a pas d'obligation à avoir une gestion électronique

Utilisation des documents pendant la visite

- Les EV apprécient le choix de l'établissement et la manière dont il a organisé sa documentation
- Les EV évaluent la manière dont les professionnels et les pilotes mobilisent les documents et s'en servent
- Les documents leur permettent de compléter les échanges avec les professionnels

Que faut-il préparer avant la visite?

- Documents précisant la politique de l'établissement sur le processus concerné
- Documents précisant les objectifs fixés (plan d'amélioration, lettre de mission)
- Programme établi
- Modalités d'évaluation
- Modalités de suivi

Qu'est ce qui est disponible pour les EV avant la visite?

- Le Compte Qualité
- Le CPOM
- La politique qualité
- Les CR de la CRUQ

La lecture de ces documents leur permet de connaître le contexte et les objectifs de l'établissement

Présentation de la GD aux EV le premier jour

- 1- Connaitre la liste des documents clés par thématique
- 2- Prendre connaissance de l'ergonomie du système de gestion documentaire et en particulier la localisation des documents clés
- 3- Connaitre les modalités d'accès à la documentation informatisée (si elle existe)
- 4- Connaitre :
 - les modalités d'élaboration (participative ou pas)
 - les modalités de validation, de réactualisation
 - les modalités de diffusion des résultats

Les documents que vont rechercher les EV

- Tous les documents exigibles par le référentiel (dont la formalisation est indispensable)
- Tous les documents rédigés par l'établissement (protocoles, procédures, chartes)
- Tous les documents sur lesquels ils pourront mettre la main: CR de visite de risque, CR de contrôles, PV de CME...

Les EV ne portent pas de jugement sur la forme choisie par l'établissement pour les documents

A quel moment les EV mobilisent la GD?

- A chaque rencontre avec les pilotes: vérification de l'existence de documents structurants pour la thématique (pas de temps pour une lecture exhaustive du document)
- Pendant les vérification terrain des audits de processus
- Pendant la rencontre avec les soignants autour du patient traceur
- Avant les rencontres (CME, CRUQ...)

Quelles sont les questions qui les intéressent?

- Comment avez-vous formalisé votre stratégie de GD
- Comment avez-vous formalisé votre organisation
- Comment avez-vous formalisé votre programme d'amélioration
- Quels sont les protocoles et procédures établis
- Sur quels supports sont tracées les actions d'amélioration
- Sur quels supports sont tracés les évaluations, le suivi de résultats
- Sur quels supports sont tracés le suivi de la mise en œuvre

Quelles sont les questions posées aux professionnels?

- Avez-vous connaissance des documents utiles à votre travail?
- Maîtrisez vous leur accessibilité?
- Les trouvez vous opérationnels?
- Y a-t-il une concordance entre les documents présentés par les pilotes et ceux présentés par les professionnels de terrain?

Questions les plus fréquentes

- Pouvez-vous me présenter les documents utiles ?
- Avez-vous participé à leur élaboration ?
- Comment sont-ils rangés ?
- Quels sont les documents que vous utilisez le plus souvent ?

Attention

- Aux modalités de rangement et de classement
- A la présentation des documents: datés, signés, assez récents, pas de versions multiples
- Les documents doivent être rapidement retrouvés par les EV lorsqu'ils recherchent des éléments de preuve. Si trop difficile, risque de ne pas valider un point important
- Se tenir toujours prêt à fournir un document! (voire à le rédiger)