



ASSOCIATION RÉSILIENCE OCCITANIE
HANDICAP, DÉPENDANCE, SOIN

DQ-OG-PR-04



Procédure de gestion de la documentation qualité

Nom de l'établissement :
Adresse :

Nom du Responsable :

Téléphone :
Fax :
E-Mail :

EHPAD La Bastide
Lieu-dit Le Pré Commun
31 360 BEAUCHALOT
Sylvie LACOSTE-MANS, Directrice
Audrey TINNES, Chargée Qualité
05 61 97 83 00
05 61 97 83 99
ehpad.labastide@res-o.fr

I- Objet

La procédure audit qualité définit les méthodes de gestion de la documentation, leur dépouillement et leur suivi. Les audits permettent de vérifier la conformité et l'application des procédures et de manière générale, la cohérence du système qualité.

II- Domaine d'application

Cette procédure s'applique à tous les documents de l'établissement jugés nécessaires de référencer, qu'ils concernent les services soins et administratifs ou qu'ils soient relatifs au système qualité.

III- Documents associés

Liste du personnel : RH-LP-DE-01

Codification de la documentation qualité : COD-DE-01

IV- Définitions

Les différents types de documents qualité sont :

Procédure (PR) : Document organisationnel qui détaille l'enchaînement chronologique des tâches constitutives d'une activité. Elle répond à la question qui fait quoi et avec quoi.

Domaine (D) : Document organisationnel qui a pour objectif d'associer l'ensemble des acteurs dans le processus qualité : personnels soignants, personnels administratifs ... Il permet d'organiser et de coordonner les relations entre l'unité soins et l'unité administrative. Il s'agit de la description des objectifs à atteindre, des moyens et des méthodes permettant de les atteindre.

Thèmes (MO) : Document opérationnel qui décrit une suite détaillée d'opérations distinctes relatives aux méthodes de travail. Tout comme l'instruction, elle répond à la question comment et avec quoi.

Type de documents (TD) : Document opérationnel qui précise le détail des actions à accomplir pour effectuer une activité. Elle répond à la question comment et avec quoi. Elle s'applique par exemple à une tâche administrative, à l'utilisation d'un appareil...

Enregistrement (E) : Une trame-type est un support vierge permettant d'enregistrer la preuve de tout ce qui a été décidé, réalisé et mesuré aux différents niveaux du système qualité. Ce document préformate les informations qui devront probablement être enregistrées et facilite donc la démarche de celui qui doit remplir le document. Lorsqu'un formulaire est renseigné, il devient un **enregistrement**.

Protocole (PO)

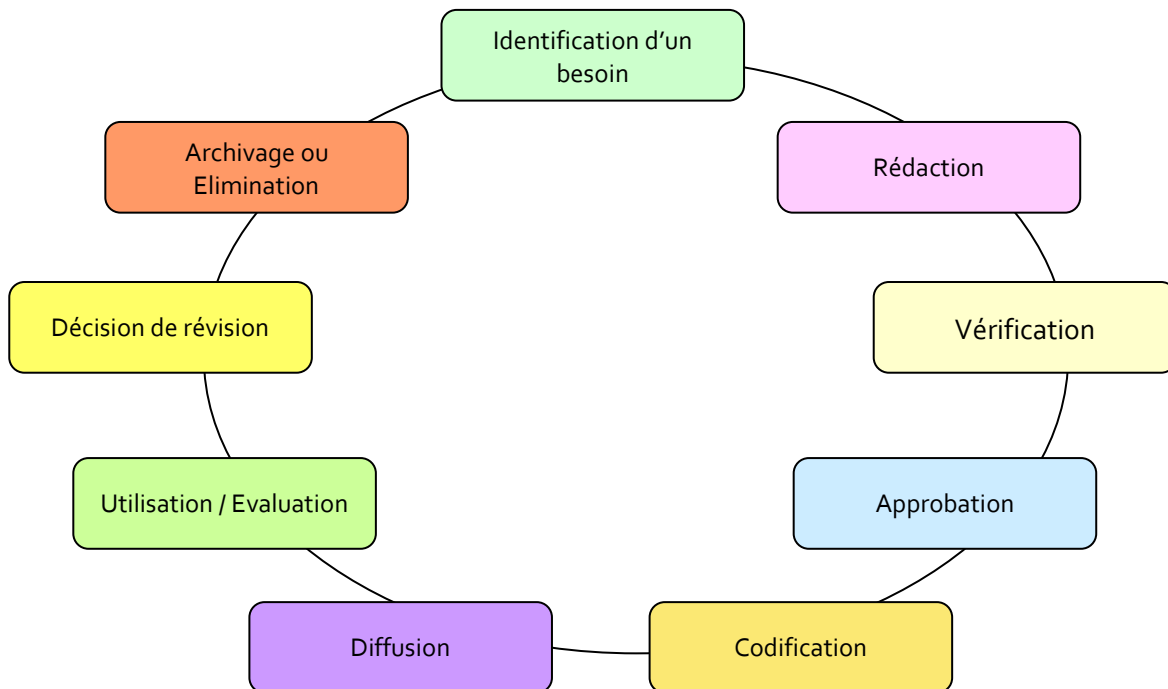
Fiche Technique (FT)

V- Liste de diffusion

Cette procédure papier et informatique s'adresse à toutes les personnes de l'EHPAD La Bastide (voir liste du personnel : RH-LP-DE-01).

| | | |
|---------------------------|----------------------------|---|
| Rédacteur | Validation | Conformité à la gestion qualité |
|---------------------------|----------------------------|---|

VI- Contenu de la procédure



Cycle de Vie d'un document qualité

a/ identification d'un besoin

Toute personne de l'unité peut suggérer la création ou la modification d'un document qualité ; cette démarche dépend du type de document qualité :

- ⇒ La rédaction des procédures revient à l'agent concerné par l'activité. Le guide de rédaction et trames-type revient au responsable qualité qui en assure l'écriture.
- ⇒ La décision de rédaction des modes opératoires (procédures, protocoles), instructions (fiches techniques) et documents d'enregistrements revient aux agents concernés par l'activité, réunis ou non en groupes de travail, qui réfléchissent à la pertinence de la demande et s'assurent de l'absence de ce document.

b/ rédaction

Les documents qualité doivent être rédigés par une ou plusieurs personnes ayant une implication dans le domaine concerné.

Chaque équipe est responsable de la rédaction des documents relatifs à son activité. Des groupes de travail, établis par unité (soins, administratif...) peuvent être mis en place pour lister et rédiger les documents.


| | | |
|---|--|---|
|  | <h2 style="color: blue;">Procédure de gestion de la documentation qualité</h2> | Code : PP-DQ-PR-04 Version n° 1 Date : 23 novembre 2012 |
|---|--|---|

Les documents qualité sont rédigés sous Office. La version finale mise à disposition par la cellule qualité est présentée sous format pdf verrouillé pour les documents à consulter sur l'ensemble des postes informatiques sous le nom « protocoles ».

Les documents du système qualité doivent comporter :

- ⇒ un cartouche d'en-tête sur toutes les pages dans lequel sont précisés :
 - le logo de l'APAJH31 et le nom de l'établissement
 - le titre du document : résumé en quelques mots du contenu du document
 - la codification (cf : VI - e/)
 - le numéro de version
 - la date de création ou changement de la version

Le modèle est le suivant :

| | | |
|---|---|--------------------------------|
|  | <h2 style="color: blue;">Titre du document</h2> | Code : Version n° Date : |
|---|---|--------------------------------|

Tout document qualité débute par la date de mise à jour et le mode de diffusion du document.

- ⇒ un cartouche de pied de page situé uniquement en première page dans lequel sont précisés les noms, fonctions et visas des rédacteurs, vérificateurs et approbateurs

Le modèle est le suivant :

| | | | |
|--|------------------|-------------------|--|
| <i>Page /</i> | | | |
| <u>Nom :</u> <u>Fonction :</u> <u>Visa :</u> | <u>Rédacteur</u> | <u>Validation</u> | <u>Conformité à la gestion qualité</u> |

c/ vérification

La vérification consiste à examiner le "fond" du document à savoir le contenu technique et scientifique et à s'assurer que ce qui est écrit est bien ce qui est fait. Elle doit être effectuée par une personne, autre que le rédacteur (dans la mesure du possible), ayant également une implication dans le domaine ou l'activité concerné.

Le document est retourné au responsable qualité lorsque, à l'issue de la vérification, des corrections ou enrichissements sont à apporter, sinon le vérificateur le soumet à l'approbateur.

d/ approbation

L'approbation consiste à examiner la "forme" du document. Elle doit être effectuée par une personne qui est garante de la structuration des documents qualité définie dans les trames-type, donc un membre de la cellule qualité.

L'approbateur et le vérificateur peuvent être la même personne.

e/ codification

Chaque document de l'unité doit avoir une identification unique, selon une codification très précise. La référence comprend une série de lettres relatives à différents items :

Domaine / Thème / Type de document / Numéro d'ordre

⇒ Le domaine décrit dans le document (*liste non exhaustive*)

AD : Administratif



CI : Circuits



DM : Dispositifs Médicaux



GR : Gestion des Risques



PR : Parcours du Résident



RH : Ressources Humaines



SB : Sécurité Bâtiment



SO : Soins

⇒ Le thème

| Administratif | Circuits | Dispositifs Médicaux | Gestion des Risques | Parcours du Résidents | Ressources Humaines |
|-----------------------|--------------------|------------------------|------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|
| ADM : Admission | ALI : Alimentation | CU : Chariot d'Urgence | EI : Evénements Indésirables | ACC : Accueil | AS : Accueil Salariés |
| FAC : Facturation | DEC : Déchets | UTI : Utilisation | | ADM : Admission | FP : Fiche de Poste |
| PA : Pré Admission | INF : Information | | | CS : Contrat de Séjour | LP : Liste du Personnel |
| PCT : Premier Contact | LIN : Linge | | | LL : Linge - Literie | PC : Préparation contrat |
| | MED : Médicament | | | NUT : Nutrition | PP : Préparation de la paie |
| | SOI : Soins | | | PVI : Projet de Vie Individualisé | RS : Recrutement Salarié |
| | | | | SOI : Soins | TE : Tableaux des Effectifs |

| |
|----------------------|
| Sécurité Bâtiment |
| ASC : Ascenseur |
| FER : Fermeture |
| INC : Incendie |
| |
| |
| |
| |

⇒ Le type de document

DE : Documents d'Enregistrement



FT : Fiche Technique



PO : Protocole



PR : Procédure

⇒ Le numéro d'ordre

La codification est réalisée par le responsable qualité que ce soit pour les documents commun à toute l'établissement ou pour les documents propres à une équipe.

Elle se fait au moment de l'approbation du document. Les mêmes codes sont utilisés sur les supports papier et informatique.

Exemple de codification :

f/ diffusion

Tous les documents rédigés sont répertoriés par type de documents dans des listes où apparaissent la codification, le titre, l'indice de version et la date de mise à jour. Ces listes permettent aussi de vérifier l'existence d'un document.

Tous les originaux des documents qualité sont regroupés dans un classeur identifié détenu par la chargée qualité pour les documents communs à l'établissement et par les unités pour les documents spécifiques à une équipe. Ces documents sont imprimés en couleur même s'il s'agit de faire une copie de ce document et doit être signé en vert pour la conformité à la gestion qualité.

⇒ La diffusion informatique

Les documents concernant le management de la qualité, rédigés par le groupe qualité, sont mis à disposition sur la page internet qualité de l'établissement (procédures, guides de rédaction de documents et trames-type). Les membres du groupe s'assurent de la présence sur le site de la dernière version des documents.

⇒ La diffusion papier

Une version papier de TOUS les documents qualité relatifs à l'unité ainsi qu'à cette équipe est disponible dans des classeurs mis à disposition par le correspondant et consultables par tous. Il revient à la cellule qualité de s'assurer de leur mise à jour régulière.

⇒ Cas d'un document confidentiel

Si certains documents sont confidentiels, la mention "confidentiel" doit apparaître sur la première page du document et des dispositions particulières doivent être prises : recensement des personnes directement concernées par l'utilisation, la transmission et la conservation du document.

g/ utilisation

Les responsables des services soins et administratifs sont tenus de prendre toutes les dispositions nécessaires pour que les documents d'organisation et relatifs à leur domaine soient appliqués.

h/ révision

Toute personne peut demander la révision d'un document (enrichissement, modification, suppression, ...) auprès de la Direction et/ou du Chargée qualité. Le cycle reprend alors à l'étape de la rédaction.

Il est recommandé que le rédacteur, vérificateur et approbateur soient les mêmes personnes que pour la version précédente mais ce n'est pas une obligation. Les anciennes versions papier seront détruites et informatiser.

La nouvelle version (indice + 1) est diffusée et un exemplaire papier de la version antérieure ainsi qu'un exemplaire informatique seront archivés. Les autres versions seront détruites par la cellule qualité.

i/ archivage ou élimination

L'original de la version périmée (celui du responsable qualité) est barré d'un trait rouge et annoté "document périmé. Archivé le" et signé par le responsable qualité, puis archivé dans le classeur ARCHIVAGE prévu à cet effet.

L'archivage se fera pendant 2 ans dans son service.