



Référence : PCD ADM-001-V1

Date de création : 14/10/2015

Date de révision : /

Date de diffusion : 04/12/2015

Date prévue d'évaluation : avril 2016

### GESTION DE LA BASE DOCUMENTAIRE

#### REDACTION

**Tiphaine LECORVAISIER**  
Ingénieur qualité et méthodes

(Visa)

#### APPROBATION

**Michel CAPPE**  
Directeur Général

(Visa)

#### OBJET & DOMAINE D'APPLICATION :

Cette procédure permet de décrire l'organisation de la base documentaire en définissant les modalités de présentation, de rédaction, d'approbation, de diffusion, de classement et d'archivage des documents qualité.

Application à l'ensemble des établissements et services de la Ligue Havraise.

#### DOCUMENTS ASSOCIES :

PCD XXX-000-V1 Modèle de procédure  
PTC XXX-000-V1 Modèle de protocole  
FIT XXX-000-V1 Modèle de fiche technique  
FIE XXX-000-V1 Modèle de fiche d'enregistrement  
NOT XXX-000-V1 Modèle de note d'information  
CCR XXX-000-V1 Modèle de compte rendu de réunion

#### MOTS-CLEFS :

SYSTEME DOCUMENTAIRE – PROCEDURE – PROTOCOLE – FICHE ENREGISTREMENT –  
COMPTE RENDU DE REUNION – NOTE D'INFORMATION

PROCEDURE ADM-001-V1 Gestion de la base documentaire

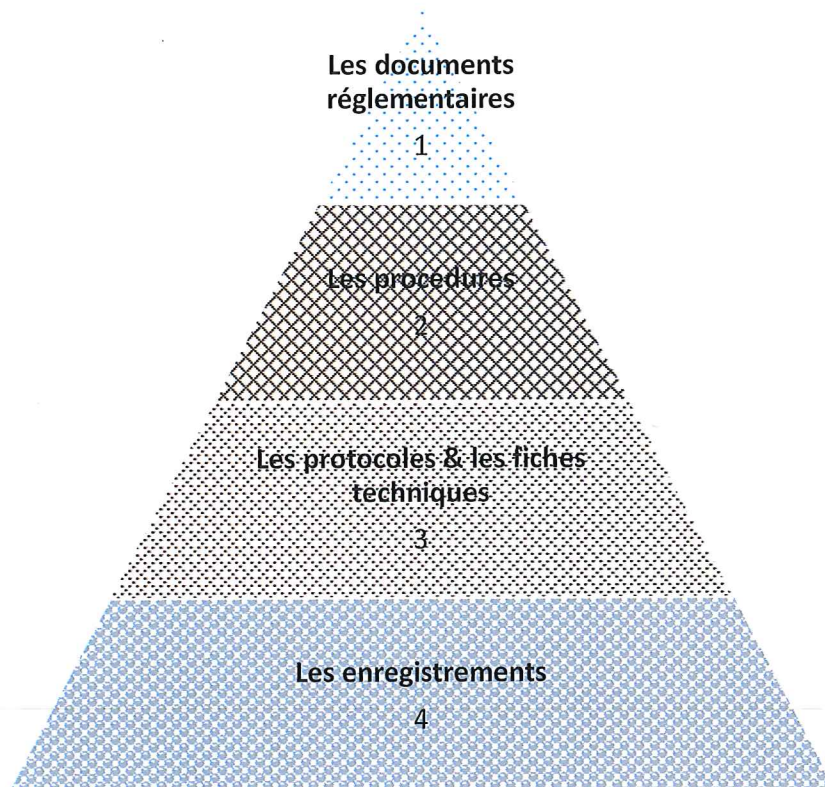
# Table des matières

I – L'ARCHITECTURE DU SYSTEME DOCUMENTAIRE .....	3
II- COMMENT REDIGER UN DOCUMENT QUALITE ? .....	4
1- Les intervenants principaux .....	4
2- Le référencement des documents.....	4
3- Quelques principes de rédaction .....	5
4- Les différents symboles utilisés pour la construction du logigramme.....	6
4- La présentation type des documents qualité (PCD/PTC/FIT).....	7
5- La présentation type des documents qualité (FIE).....	8
III – QUELQUES REGLES .....	8
1- Ce qu'il faut retenir .....	8
2- Ce qu'il faut appliquer .....	9
3- Ce qu'il faut éviter .....	9
IV – DIFFUSION ET ARCHIVAGE .....	9
V – EVALUATION DES DOCUMENTS .....	10
VI – APPLICATION .....	10

## I – L'ARCHITECTURE DU SYSTEME DOCUMENTAIRE

Le système documentaire est l'ensemble des documents sur lesquels s'appuie une organisation pour formaliser et optimiser son fonctionnement. Ses règles de gestion s'inscrivent dans la démarche continue d'amélioration de la qualité

La pyramide documentaire de la Ligue Havraise se décline en quatre niveaux :



Un code couleur est utilisé par type de document qualité :

Niveau 1	Les documents réglementaires	Ce sont les textes qui régissent le fonctionnement des établissements et des services : le projet stratégique, le projet associatif, le règlement intérieur, les textes conventionnels et légaux, ...
Niveau 2	Les procédures	Les procédures décrivent l'organisation mise en place pour effectuer les différentes missions des établissements et services. C'est la « manière spécifiée d'effectuer une activité ». Exemple : la procédure « d'admission de la personne accueillie » pourra intégrer plusieurs protocoles liés à l'admission.
Niveau 3	Les protocoles	Les protocoles concernent les méthodes de travail, les modes opératoire et répondent aux questions « Qui ? Quoi ? Comment ? Quand ? »
	Les fiches techniques	Les fiches techniques apportent des précisions sur l'utilisation d'un matériel, d'un produit, d'un circuit ou d'un geste technique.
Niveau 4	Les enregistrements	Ils garantissent la traçabilité, recueillent les données, mémorisent les résultats obtenus. Exemple : les notes d'information, les comptes rendus, ...

Les 6 domaines qui caractérisent le groupe auquel appartient le document qualité :

- **SOINS (SOI)** : documents relatifs aux gestes techniques infirmiers, à la distribution des médicaments, aux consignes médicales,....
- **EDUCATIF (EDU)** : documents relatifs aux projets personnalisés, aux outils d'accompagnement éducatif, à l'admission des personnes accueillies, ...
- **ADMINISTRATIF (ADM)** : documents relatifs au fonctionnement des outils supports : ressources humaines, gestion, ...
- **TRAVAIL (TRA)** : Documents relatifs aux démarches d'insertion professionnelle, au travail protégé ou au milieu ordinaire, etc...
- **SECURITE (SEC)** : documents relatifs à la sécurité incendie, aux différents plans, à la lutte contre la légionellose, aux accès, ...
- **LOGISTIQUE (LOG)** : documents relatifs au fonctionnement de tout le matériel, à l'utilisation des produits d'entretien, à la maintenance,....

## II- COMMENT REDIGER UN DOCUMENT QUALITE ?

### 1- Les intervenants principaux


- ✓ Le(s) **demandeur(s)** : personne(s) qui souhaitent créer ou mettre à jour un document qualité.
- ✓ Le(s) **rédacteur(s)** : personne(s) ressource(s) chargée(s) de rédiger le document.
- ✓ L'**Ingénieur qualité & méthodes** : centralise, référence et indexe le document qualité sur le serveur commun.
- ✓ Le **Directeur général** ou les **animateurs de Pôle**: approuve(nt) le document sur le fond.
- ✓ Un **professionnel expert** : valide et vérifie le contenu le cas échéant.
- ✓ Les **secrétariats des différents établissements et services** : diffusent le document qualité.
- ✓ Les **Directeurs d'établissements et services** : s'assurent de la bonne communication, diffusion et application des documents qualité.

### 2-Le référencement des documents

- Les documents doivent être référencés selon une nomenclature stricte, les trois premières lettres identifient les documents :
  - ✓ PCD pour une procédure
  - ✓ PTC pour un protocole
  - ✓ FIT pour une fiche technique
  - ✓ FIE pour une fiche d'enregistrement
  - ✓ CCR pour un compte rendu
  - ✓ NOT pour une note d'information
- Les trois lettres suivantes désignent le domaine :
  - ✓ SOI pour Soins
  - ✓ EDU pour Educatif
  - ✓ ADM pour Administratif
  - ✓ TRA pour Travail
  - ✓ SEC pour sécurité
  - ✓ LOG pour logistique
- Les trois chiffres suivants correspondent au numéro attribué de 001 à 999
- La lettre V suivie d'un chiffre correspond au numéro de la version : V1 à V10

### 3- Quelques principes de rédaction

- ✓ Création : Toute demande de création de document donne lieu à une vérification de sa non redondance au sein du système documentaire par l'ingénieur qualité et méthode.
- ✓ Rédaction : Le rédacteur d'un nouveau document n'est jamais la personne qui valide le document.
- ✓ Synthèse : Une fiche d'identité est réalisée quand cela est nécessaire avec le document qualité sur le modèle suivant afin d'en faciliter l'appropriation par les professionnels :

	(Couleur de fond selon le type de document qualité) <b>FICHE D'IDENTITE – XXX XXX-XXX-VX</b>
	TITRE DU DOCUMENT
Date de création	.../.../...
Date de diffusion	.../.../...
Domaine d'application	Etablissement et services concernés par le document.  <input checked="" type="checkbox"/> Etablissement X <input checked="" type="checkbox"/> Service A <input checked="" type="checkbox"/> Etablissement Y <input checked="" type="checkbox"/> Service B <input checked="" type="checkbox"/> Etablissement Z <input checked="" type="checkbox"/> Service C  <input checked="" type="checkbox"/> Tous les établissements et service
Personnel concerné	Professionnels concernés par le document.  <input checked="" type="checkbox"/> Personnel logistique <input checked="" type="checkbox"/> Personnel administratif <input checked="" type="checkbox"/> Personnel éducatif <input checked="" type="checkbox"/> Personnel de soin  <input checked="" type="checkbox"/> Tous les professionnels
Finalité	Ce que veut changer le protocole ou le nouveau service apporté
Objectifs secondaires	Les autres objectifs qui découlent de ce protocole
Mots-clefs et/ou définitions	Définition claires, simples et accessibles des mots-clefs.
Schéma de synthèse	Si possible
Responsable évaluation	La personne qui est en charge de son évaluation

#### 4- Les différents symboles utilisés pour la construction du logigramme

Un logigramme permet de décrire le déroulement chronologique des actions sur le modèle

QUI ?

QUOI ?

COMMENT ? /QUAND ?



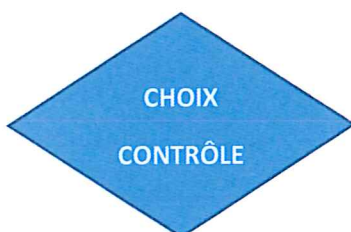
La forme ovale décrit la situation de départ de l'action.



Le rectangle décrit une action qui est menée.



Le rectangle aux angles arrondis permet de décrire le « comment », le moyen.




Le losange est utilisé dans le cas où plusieurs possibilités dans le cas où il y a un contrôle ou un choix à faire.



La flèche relie ces différents symboles. Elle matérialise le lien entre les différentes étapes

Les logigrammes sont construits préférentiellement avec le logiciel VISIO.

#### 4- La présentation type des documents qualité (PCD/PTC/FIT)

		<b>Référence : XXX XXX-XXX-VX</b>	
		<u>Date de création :</u>	
		<u>Date de révision :</u>	
		<u>Date de diffusion :</u>	
		<u>Date prévue d'évaluation :</u>	
<b>TITRE DU DOCUMENT</b> (Couleur de fond bleu/vert ou jaune selon la nature du document)			
<b>REDACTION</b> (Nom & Fonction)		<b>VALIDATION</b> (Nom & Fonction)	
(Visa)		<b>APPROBATION</b> (Nom & Fonction)	
(Visa)		(Visa)	

**OBJET & DOMAINE D'APPLICATION :**

**DOCUMENTS DE REFERENCE/CADRE REGLEMENTAIRE**

**DOCUMENTS ASSOCIES :**

**MOTS-CLEFS**

**NATURE DU DOCUMENT**  
 (Couleur de fond bleu/vert ou jaune selon la nature du document)

## 5- La présentation type des documents qualité (FIE).

Les fiches d'enregistrement sont des documents utilisés quotidiennement par les professionnels donc la présentation doit être simplifiée. Elles se présentent de la façon suivante :

En-tête de page	
 Le logotype est centré	
NOM DU DOCUMENT	FIE XXX-000-V1

La nomenclature suivante est utilisée pour l'enregistrement informatique :

3 premières lettres selon le document	3 lettres pour le domaine de rattachement	Année/Mois/jour	Objet du document ou destinataire	Enregistrer sous
LET : pour les courriers FAX : pour les fax NOT : pour les notes d'information CCR : pour les comptes rendus	SOI : soins EDU : éducatif ADM : administratif SEC : sécurité LOG : logistique	Ex : 2015 10 19	Ex : ARS	Ex : LET ADM-2015 10 19- ARS

Le pied de page fait apparaître :

- Le chemin d'accès
- Le nom du document
- Le numéro de référence
- Le numéro de page
- Le nombre total de pages

## III – QUELQUES REGLES

### 1- Ce qu'il faut retenir

- Un document qualité décrit qui fait quoi, quand, comment, pourquoi, pour qui et avec qui. Il peut prendre la forme d'un texte, d'un tableau, d'un logigramme, etc.
- Il s'appuie à la fois sur des données scientifiques, réglementaires et sur l'expérience des professionnels. Il est élaboré par une équipe dans le cadre de son environnement de travail.
- Les raisons conduisant une équipe à élaborer un document qualité peuvent être multiples :
  - ✓ Perception réitérée d'une situation complexe ou d'un risque important d'erreur ;
  - ✓ Situations difficiles à gérer ;
  - ✓ Multiplicité des intervenants et ruptures de continuité observées lors des transitions entre les niveaux d'organisation ;
  - ✓ Besoin d'harmonisation des pratiques;
  - ✓ Hétérogénéité des informations transmises par les différents professionnels ;
  - ✓ etc.

- Il a été montré que l'élaboration et la mise en œuvre de protocoles pluriprofessionnels dans le secteur de la santé (*Sources de l'HAS*) :
  - ✓ Améliorent l'adhésion aux recommandations de bonnes pratiques et la qualité de la prise en charge des personnes accueillies;
  - ✓ Réduisent les variations de pratiques entre professionnels ;
  - ✓ Améliorent le climat de travail et l'organisation des équipes professionnelles et réduisent le risque d'épuisement.

## 2- Ce qu'il faut appliquer

- Un document qualité doit toujours répondre à **un besoin explicite** de l'équipe ou de l'organisation.
- Il faut informer du projet l'ensemble des professionnels concernés.
- Il faut former un groupe de travail de plusieurs professionnels.
- Au moment de réaliser le document, il est nécessaire :
  - 1- D'analyser la pratique actuelle :
  - 2- De définir les objectifs :
  - 3- D'identifier la logistique et l'accompagnement nécessaires à la mise en œuvre du document qualité.
- Au moment de la mise en œuvre et du suivi du document qualité, il est nécessaire de :
  - 4- Documenter régulièrement les variations de la pratique.
  - 5- Discuter et analyser en équipe pluriprofessionnelle des variations et des effets indésirables.
  - 6- Mettre à jour régulièrement le document.

## 3- Ce qu'il faut éviter

- Multiplier les documents qualité sans référence à des situations ou des besoins identifiés ;
- Construire des documents trop complexes et trop nombreux ;
- Multiplier les réunions pour l'élaboration et la validation des documents;
- Maintenir un document qualité non utilisé.

## IV – DIFFUSION ET ARCHIVAGE

Seuls les documents ayant été validés peuvent être diffusés. L'ingénieur qualité et méthodes .

- ✓ Indexe le nouveau document en générant un fichier PDF du document signé sur le serveur informatique.
  - ✓ Informe par mail les équipes de direction et les personnes concernées de la diffusion du document ainsi que de son lieu de stockage sur le serveur.
  - ✓ Conserve l'original signé du document et remet une copie pour affichage aux secrétariats des établissements et service pour qu'ils soient affichés et stockés dans les classeurs qualité. Dans le cas d'une mise à jour, l'ancienne version du document sera détruite pour ne conserver que la nouvelle.
- Les comptes rendus de réunions, notes d'information seront stockés sur les serveurs spécifiques de chaque établissement et service dans la partie qui leur est dédiée.
  - Il appartient aux Directeurs de veiller à ce que l'intégralité des personnes, sous sa responsabilité, soient informées et que les documents soient appliqués. Si nécessaire l'ingénieur qualité et méthodes peut compléter la présentation du nouveau document selon les modalités définies avec les Directeurs.

## V – EVALUATION DES DOCUMENTS

L'évaluation est intégrée à chaque document qualité grâce à des indicateurs. Une modification des documents peut être apportée suite à :

- un changement d'organisation,
- la constatation d'un écart d'application,
- la mise en place d'une action d'amélioration,
- la volonté d'ajouter des informations supplémentaires,
- la demande des utilisateurs,
- des évolutions techniques et technologiques.

## VI – APPLICATION

