

La gestion documentaire ...et si c'était utile ?

Isabelle Reynier
Directrice de la qualité
CHU de Toulouse



La gestion documentaire : pour quoi faire ?

La perception de contraintes

- L'apparence d'un formalisme excessif qui bouscule les pratiques : terminologie et classification hermétiques
- La lourdeur de la gestion documentaire en question
- La gestion documentaire : une notion « complexe » ?

La gestion documentaire : pour quoi faire ? *la maîtrise de l'information dans l'établissement*

- La gestion documentaire, enjeu fondamental :
 - de l'information : l'acquisition et la transmission de données , de connaissances, de savoir-faire, d'expériences sont une ressource fondamentale à l'hôpital
 - de la communication : la circulation fiable et fluide d'une information de référence, gage d'efficacité de l'action
 - de l'organisation à l'hôpital : la pluralité des acteurs, des métiers , la complexité des prises en charge à l'hôpital renforcent l'importance de l'enjeu

La gestion documentaire : pour quoi faire ?

la maîtrise de l'information dans l'établissement

- La nécessité concrète d'organiser la documentation disponible
 - Du fait de l'évolution technologique, l'information est de plus en plus abondante, diversifiée, évolutive, complexe à l'hôpital
 - Des volumes croissants de documentation à exploiter et à gérer par les professionnels ...
 - Une lourdeur au quotidien : accumulation de documents de source de nature, de contenu, d'objet, de visée divers, des documents en doublons...
 - Le ressenti d'être submergé de documentation diverse pas toujours pertinente par rapport au métier

La gestion documentaire : pour quoi faire ?

la maîtrise de l'information dans l'établissement

- Les dysfonctionnements résultent de pratiques perfectibles en matière d'organisation :
 - Absence de formalisation des règles et des pratiques dans un contexte mouvant (mobilité, turn over ...)
 - Mise en œuvre de méthodes de travail inadéquates via des documents inappropriés
 - Non application de règles formalisées dans des documents existants :
 - Lisibilité
 - Conception par des « spécialistes » éloignés du terrain
 - Description des pratiques éloignées de la réalité
 - Difficulté d'accessibilité aux informations utiles –absence de système documentaire

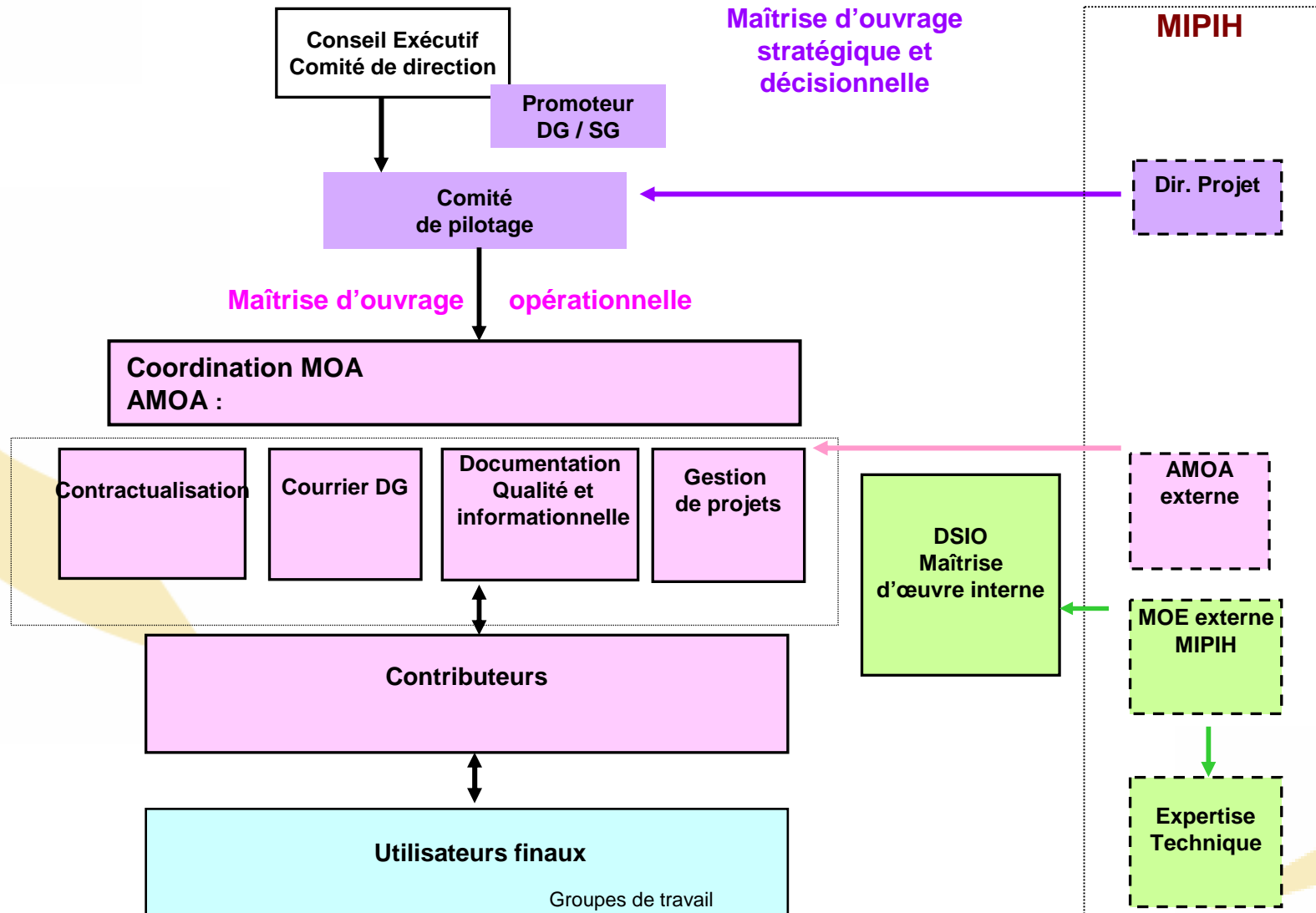
Les objectifs de la gestion documentaire

- Fournir aux professionnels dans l'ensemble du CHU un espace formalisé où chacun puisse trouver rapidement les informations actualisées nécessaires à la pratique de son métier.
 - **Un outil de la qualité : une culture mieux partagée**
 - Fixer par écrit une pratique
 - Prévenir les dysfonctionnements
 - **Un outil du management :**
 - Constituer la mémoire du savoir-faire
 - Refléter l'organisation de l'établissement
 - Faciliter la communication et la prise de décision
- **Le formalisme structurant de la gestion documentaire :**
 - **Le cycle de vie des documents**
 - **Le circuit d'approbation d'un document**
 - **La gestion des versions des documents**
 - **L'archivage des documents non actifs**
 - **La classification et les règles d'accès et de diffusion**

La gestion documentaire au Chu de Toulouse : l'intégration dans un projet structurant du management

- Des secteurs précurseurs
 - Organisation d'un système documentaire sectoriel
 - Choix d'outil informatisé : Athénéo, outils métiers
- Le développement d'une approche globale institutionnelle depuis 2008
 - Un modèle institutionnel pour la formalisation des documents qualité
 - Des règles de gestion des documents qualité
 - Une structure pluriprofessionnelle pour l'approbation des documents qualité
 - La mise au point d'un outil pour la gestion des documents qualité dans le cadre plus large du projet « dématérialisation et pilotage décisionnel »

Organisation générale du projet



Journées qualité organisées par la Conférence Régionale de Santé Midi-Pyrénées et le CHU de Toulouse
9 et 10 Novembre 2009 - Salle des Pèlerins Hôtel-Dieu Saint-Jacques