



## ■ La Gestion Electronique des Documents (GED) à l'AGEPS

Selon l'article 6 de l'Arrêté du 6 avril 2011 relatif au management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse et aux médicaments dans les établissements de santé, il appartient à la direction de l'établissement de s'assurer que le système documentaire relatif à l'assurance qualité de la prise en charge médicamenteuse est « diffusé et accessible à tout moment au personnel impliqué directement ou indirectement ».

### La GED à l'AGEPS un enjeu « Qualité »

C'est dans cette logique qu'a été installée, fin 2012, la GED dans notre établissement avec pour objectif principal l'amélioration de l'organisation du système documentaire. Pour la mise en place de cette gestion, le logiciel ENNOV a été retenu à l'AGEPS par le Département Qualité (DQ) de l'Etablissement Pharmaceutique de l'AP-HP qui en a fait la qualification de sa conception à sa qualification de performance en lien avec la Direction Informatique.

Ce logiciel permet, à l'heure actuelle, la gestion électronique des procédures, des documents techniques, des organigrammes et des fiches d'emploi.

L'alimentation des documents dans le système informatisé s'est effectuée par l'intégration de documents papiers existants en cours de validité (numérisation par scanner). Cette numérisation par scanner, appelée reprise, s'est faite de manière anticipée sur 2 ans.

L'intégration de documents électroniques se fait maintenant par les membres à l'aide de modèles spécifiques créés et validés par le Département Qualité.

A l'avenir, ce travail se poursuivra au fil de l'eau, les documents scannés seront remplacés au fur et à mesure par des documents électroniques intégrés par les émetteurs (personnes en charge de la gestion des

documents tout au long de leur cycle de vie) via les modèles prédéfinis.

Chaque document figurant dans la GED est constitué d'une fiche signalétique paramétrable et du document lui-même. Cette fiche signalétique permet, parallèlement à la lecture, de consulter les informations renseignées (titre, auteurs, date d'application, nombre de révisions...) et assure ainsi sa traçabilité.

Chaque document doit être validé avant sa diffusion dans la GED par le moyen de la double signature électronique des auteurs. Seul, l'émetteur pourra alors le diffuser aux destinataires concernés. La prise de connaissance par l'utilisateur est, elle aussi tracée électroniquement.

Les apports majeurs de cet outil sont donc l'amélioration de l'accès aux différents types de documents et leur traçabilité. En effet, chaque agent, disposant d'un ordinateur, peut s'y connecter avec son numéro APH et un mot de passe confidentiel et avoir accès aux procédures qui concernent son secteur.

L'outil offre la possibilité de rechercher les documents entre différents critères (par pôle, par service, par secteurs, par mots-clés...). Enfin, le passage d'un support papier à un support électronique est un avantage d'un point de vue environnemental.

## ■ Le déploiement de la GED au Service Approvisionnement et Distribution

Le Département Qualité de l'Etablissement Pharmaceutique (les administrateurs d'entité) ont assuré la formation des émetteurs encore appelés référents GED et/ou relais GED. Les pharmaciens de l'UF Assurance-Qualité (UFAQ) du Service Approvisionnement et Distribution (SAD) ont suivi cette formation et ont formé à leur tour en interne. Une préparatrice en pharmacie hospitalière (PPH) de l'unité, **Randa GRABSIA**, a été formée et a été chargée d'organiser la formation de tous les agents du SAD. Voici son témoignage :

« En tant que PPH « référente GED à l'utilisation » et après avoir suivi la formation GED auprès des pharmaciens de l'UFAQ, j'ai été amenée à former le personnel du SAD.

Dans cet objectif, j'ai organisé des formations dans les différents secteurs, en collaboration avec une autre PPH de l'UFAQ.

Les formations se sont déroulées sur une période de deux mois par groupe de cinq personnes. Pour l'unité logistique (secteur réception, entrée de zone, préparations et expéditions), j'ai formé les responsables de secteur qui se sont eux-mêmes chargés de former leurs agents.



■ La Gestion Electronique  
des Documents (GED)  
à l'AGEPS

■ Le déploiement de la GED  
au SAD

■ Diagnostic initial  
développement durable

■ Déploiement d'OSIRIS  
à l'AGEPS

## Les principaux points de la formation

Les principaux points abordés ont été :

- Qu'est-ce que la GED ?
- Comment se connecter au logiciel ENNOV ?
- Comment gérer, signer, prendre connaissance et commenter un document ?
- Comment rechercher un document ?
- Comment imprimer un document ?

Chaque formation a été tracée par le biais d'une fiche de « Formation à la GED à l'usage d'un utilisateur ». Cette fiche reprend les compétences à acquérir dans la consultation d'un document et les points essentiels de la procédure d'utilisation de la GED. Elle est signée par chaque agent ayant suivi la formation.

Une feuille d'émergence a également permis la traçabilité des formations dispensées.

Dans l'ensemble, le personnel s'est montré motivé, intéressé et réceptif aux informations transmises. Initialement, nous nous étions fixés un délai d'un mois pour la formation de tout le personnel du SAD. Finalement il a fallu plus de temps car il était très difficile de mobiliser les agents pour la formation tout en assurant l'activité. Néanmoins à l'heure actuelle, la quasi-totalité des agents du SAD est formée à la GED».

**Eric ANSELM, Responsable du Système de Management de la Qualité**  
(Avec la collaboration de *Ketty CORVISIER (DQ)* et *Randa GRABSIA (SAD)*)

## Diagnostic initial développement durable

Le déploiement d'une politique de développement durable nécessite dans un premier temps la réalisation d'un diagnostic initial, dont le but est de faire un état des lieux partagé des pratiques en cours dans l'établissement, contribuant au développement durable.

Ce diagnostic a été réalisé au cours de la première quinzaine de mars, sur la base d'un questionnaire élaboré par la coordinatrice développement durable, et renseigné pour chaque secteur par son référent DD après avoir pris l'attache du référent métier concerné ou avoir rencontré les agents.

Nous tenons à remercier ces référents et l'ensemble des agents ayant pris de leur temps pour renseigner ce diagnostic de façon très complète.

Sur la base de cet état des lieux, dont les principales conclusions seront communiquées dans la prochaine lettre qualité, un plan d'actions pour le déploiement d'une politique de Développement Durable va être élaboré et proposé au directeur de l'établissement.

**Jacqueline MAGES**  
Référente développement durable

**Renaud CATELAND**  
Chargé de mission qualité gestion des risques

## La déclaration des Evènements Indésirables (EI) : Déploiement d'OSIRIS à l'AGEPS

Un évènement indésirable peut être défini comme un évènement, le plus souvent non prévu, non conforme au déroulement ou au résultat d'un processus défini, et qui a eu ou aurait pu avoir des conséquences dommageables pour les biens ou les personnes impliquées directement ou indirectement dans le processus considéré.

La déclaration des Evènements Indésirables constitue un des meilleurs moyens d'améliorer la qualité de fonctionnement de nos organisations et de leur service rendu, ainsi que de réduire et/ou maîtriser les risques.

En effet, la prise de connaissance de l'Evènement Indésirable, par les acteurs concernés (cadre(s) du secteur où l'EI se produit ; gestionnaire(s) du domaine d'activité concerné ; gestionnaire de risques), va permettre :

- d'organiser l'action correctrice permettant de mettre un terme à ce dysfonctionnement si cela n'a pas déjà été fait dans l'urgence par le service ;
- d'analyser et partager la solution éventuellement trouvée dans l'urgence ;
- d'analyser les causes ayant conduit à l'EI ;
- de prendre en conséquence des dispositions correctrices permettant pour l'avenir que cet EI ne se reproduise plus, ou que ses conséquences soient limitées.

A l'inverse, ne pas signaler un Evènement Indésirable, c'est se priver d'une opportunité d'identifier un éventuel dysfonctionnement, qui, s'il est connu, peut-être analysé et souvent corrigé pour l'avenir.

La déclaration des EI participe également à l'analyse a posteriori des risques et à la construction d'une cartographie des risques qui va permettre d'élaborer des procédures de prévention ou de gestion du risque.

Ainsi, la déclaration d'un Evènement Indésirable ne doit pas être vécue comme une dénonciation, elle ne débouche en aucun cas sur une sanction (sauf cas de faute personnelle détachable du service) ou une mauvaise appréciation. Bien au contraire, la déclaration d'un Evènement Indésirable traduit la volonté de s'impliquer dans ses missions et de contribuer à l'amélioration continue et collective des prestations réalisées.

Afin de développer cette culture d'autoévaluation et d'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques, l'AGEPS a fait le choix de déployer dans tous les secteurs d'activité l'outil institutionnel OSIRIS.

Cet outil, mis à disposition gratuitement par le Siège, est déployé de façon systématique au cours du deuxième trimestre 2013.

Tout personnel de l'AGEPS, ayant connaissance d'un Evènement Indésirable, est invité à le déclarer en renseignant une grille de signalement disponible sur l'intranet. Cette grille sera automatiquement dirigée pour information vers un gestionnaire du service où l'EI s'est produit, pour analyse et action corrective vers un ou plusieurs gestionnaires d'évènement (compétent dans le domaine concerné par l'évènement), et pour suivi et coordination vers le gestionnaire de risque de l'AGEPS.

**Renaud CATELAND**  
Chargé de mission qualité gestion des risques