



Améliorer la qualité des écrits professionnels

Adapei 37
07-08 décembre 2023





AVANT DE COMMENCER...

Quelles sont vos attentes ?

En se connectant : <https://www.menti.com> code **6244 0254**



PROGRAMME DE LA FORMATION

1^{ere} journée :

Le cadre réglementaire

La confidentialité et le partage des informations

L'accès aux écrits professionnels

De quels écrits professionnels parlons-nous ?

2^{eme} journée :

Ecrire, Repères méthodologiques

Les différents types d'écrits attendus dans le DUI

FOCUS : Le projet personnalisé

Retrouvez le contenu de la formation,
vos productions, les références

En se connectant :

<https://caronantaise.netboard.me/ecritsprosad37/>



La place des écrits professionnels dans l'institution

LES OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES

LES ENJEUX DU DOSSIER UNIQUE

LES OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES

Vues à partir de 5 notions clés

- **Le dossier unique de l'utilisateur**
- L'accès de l'utilisateur à son dossier
- L'accessibilité des écrits professionnels par l'utilisateur
- Le partage des informations entre professionnels
- Un droit pour l'utilisateur

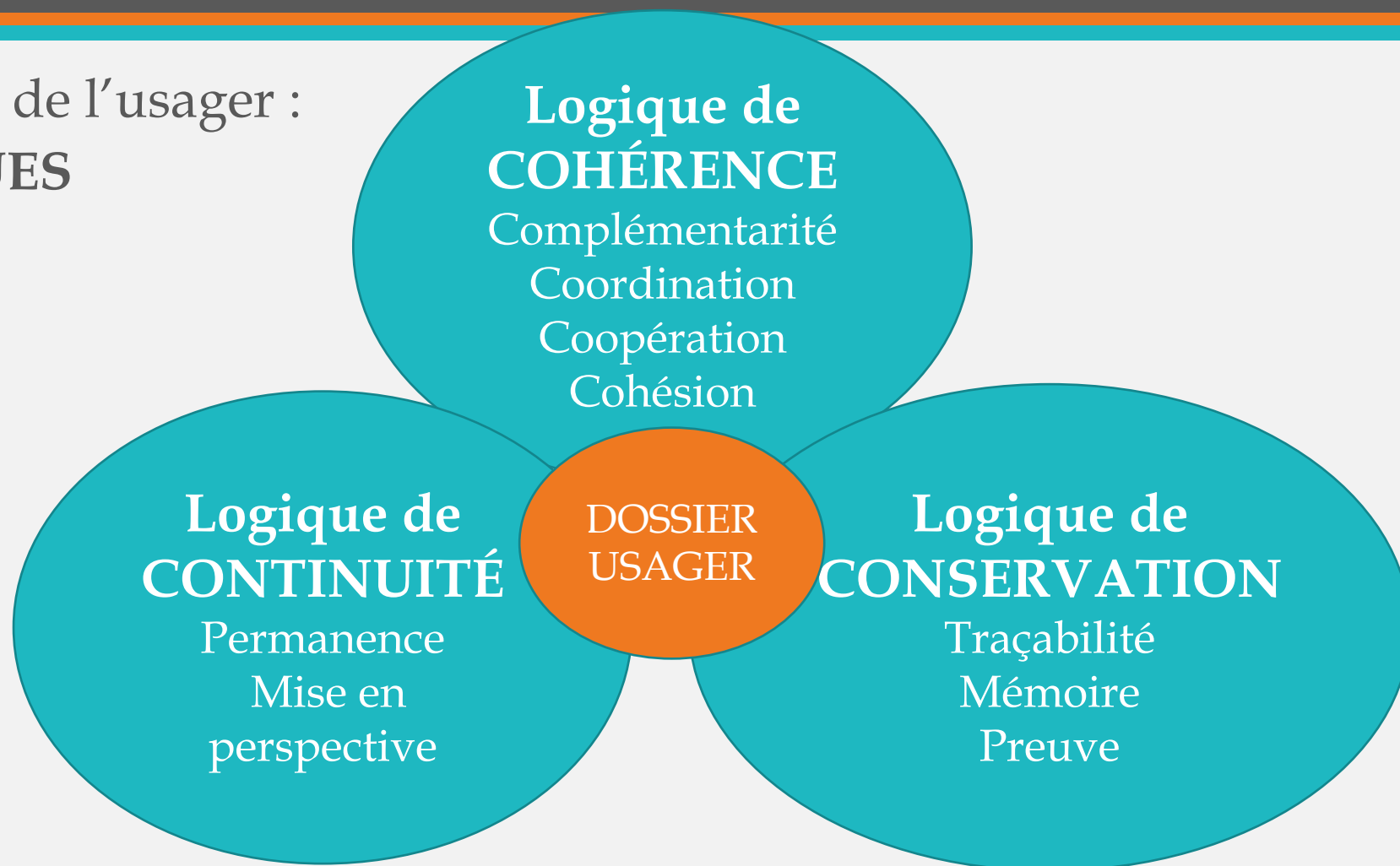
LE DOSSIER UNIQUE DE L'USAGER

- Une obligation issue de **la loi du 02 janvier 2002**
- Un dossier unique par usager recouvrant:
 - « un volet administratif »
 - « un volet médical »
 - « un volet de soins infirmiers »
 - « un volet judiciaire »
 - « un volet technique »

Guide pour les établissements sociaux et médico-sociaux : Le dossier de la personne accueillie ou accompagnée – Recommandations aux professionnels pour améliorer la qualité, DGAS 2007

LE DOSSIER UNIQUE DE L'USAGER

Le dossier unique de l'utilisateur :
3 LOGIQUES



CE QUI N'EST PAS DANS LE DOSSIER DE L'USAGER

- **Cahier de liaison / transmission**

« Les écrits professionnels nécessaires à l'échange d'informations n'ont pas vocation à être conservés, ils ont un intérêt temporaire. Ils sont utiles à la circulation d'informations conjoncturelles.

Si et seulement si un évènement prend sens au regard du projet personnalisé, alors il est repris dans le dossier de la personne.

- **Brouillons / Notes personnelles**

Les écrits intermédiaires des professionnels tels que brouillons ou notes ont également vocation à être détruits; seul le document finalisé est intégré au dossier.

En cas de procédure judiciaire...

Tous les documents peuvent être consultés dans le cadre d'une procédure judiciaire »

LES OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES

Vues à partir de 5 notions clés

- Le dossier unique de l'utilisateur
- **L'accès de l'utilisateur à son dossier**
- L'accessibilité des écrits professionnels par l'utilisateur
- Le partage des informations entre professionnels
- Un droit pour l'utilisateur

L'ACCÈS AU DOSSIER PAR L'USAGER

- **Loi du 17 juillet 1978** pose un principe général de libre accès aux documents administratifs
- **Loi du 02 janvier 2002** dispose que « la personne prise en charge par un établissement a droit d'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge »
- **Loi du 04 mars 2002**, dite loi Kouchner : donne le droit – pour les malades- d'accès aux informations relatives à leur santé

-> Une procédure interne pour l'accès au dossier papier et/ou au dossier numérique et disponible dans le livret d'accueil usager

LES OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES

Vues à partir de 5 notions clés

- Le dossier unique de l'utilisateur
- L'accès de l'utilisateur à son dossier
- **L'accessibilité des écrits professionnels par l'utilisateur**
- Le partage des informations entre professionnels
- Un droit pour l'utilisateur

L'ACCESSIBILITE DES ECRITS PAR L'USAGER

- Une réflexion européenne, un guide en 2009
- Un engagement UNAPEI, un guide en 2010
- Pour la France, participation de l'association **“Nous aussi”**, association française de personnes handicapées intellectuelles

L'ACCESSIBILITE DES ECRITS PAR L'USAGER

Le FALC : un principe fondateur

- Le facile à lire et à comprendre (FALC) est une méthode qui a pour but de traduire un langage classique en un langage simplifié
- Toutes les informations en «Facile à lire et à comprendre » **doivent être écrites avec des personnes handicapées** intellectuelles

L'ACCESSIBILITE DES ECRITS PAR L'USAGER

- Quelles réflexions et quelles pratiques au sein des établissements et services ?

LES OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES

Vues à partir de 5 notions clés

- Le dossier unique de l'utilisateur
- L'accès de l'utilisateur à son dossier
- L'accessibilité des écrits professionnels par l'utilisateur
- **Le partage des informations entre professionnels**
- Un droit pour l'utilisateur

LE PARTAGE DES INFORMATIONS

REFLEXION EN BINOME

Quelle différence faites-vous entre :

- secret professionnel
- secret partagé
- discrétion professionnelle
- devoir de réserve

N'hésitez pas à illustrer par des situations !

LE PARTAGE DES INFORMATIONS

1. Le secret professionnel

C'est l'interdiction faite à celui qui y est soumis de divulguer les informations dont il a été dépositaire

Art. 226-13 du code pénal :

- Les professionnels soumis au secret professionnel **par état ou par profession** :
prêtre, avocat, assistante sociale, médecin, infirmier,...
- Les professionnels soumis au secret professionnel **par mission** :
Tout professionnel (quelque soit sa fonction) travaillant dans des services identifiés par le code pénal : ASE, CHRS, PMI, RSA,...

<https://secretpro.fr>

LE PARTAGE DES INFORMATIONS

2. Le secret partagé

Il n'a **aucune existence légale** !

« Un secret partagé, ne serait-ce pas un secret de polichinelle ? » Dixit Pierre Vierdier, Avocat

Il existe une confusion en « secret partagé » et « partage d'information à caractère secret »

<https://secretpro.fr>

LE PARTAGE DES INFORMATIONS

3. Le devoir de discrétion

Ou encore le devoir de confidentialité

Il s'agit de veiller à la confidentialité des informations apprises dans le cadre de sa fonction

Il répond à un engagement éthique et déontologique vis-à-vis des personnes accompagnées

S'applique à tous les acteurs sociaux et médico-sociaux

LE PARTAGE DES INFORMATIONS

4. Le devoir de réserve

Toute personne (salariée ou agent de l'état) doit faire preuve de **réserve** et de mesure dans l'expression écrite et orale de ses opinions personnelles.

Cette obligation ne concerne pas le contenu des opinions (la liberté d'opinion est reconnue aux agents publics), mais leur mode d'expression

LE PARTAGE DES INFORMATIONS

LA LOI DU 26 JANVIER 2016

MODERNISANT LE SYSTEME DE SANTE

- Elle redéfinit :
 - les modalités d'échange et de partage des informations concernant les patients et les usagers du secteur social et médico-social
 - afin de faciliter la coordination ou la continuité des soins

LE PARTAGE DES INFORMATIONS

Art.96 de la loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016

-> définit la logique de partage des informations personnelles

1. selon la finalité du partage

Concerne les seules informations strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention, ou au suivi médicosocial et social de ladite personne

2. selon la catégorie des métiers des professionnels impliqués

-> les professionnels de santé

-> les non professionnels de santé (les assistants sociaux, AMP, éducateurs, aides familiaux, psychologues, personnels pédagogiques, etc)

3. selon l'appartenance à une équipe de soins au sein d'un même établissement de santé ou ESMS



LE PARTAGE DES INFORMATIONS

- Partage d'infos **hors équipe de soins**
 - Consentement préalable de l'utilisateur REQUIS
- Partage d'infos **entre professionnels de catégories différentes** au sein d'une équipe de soins
 - Information préalable de l'utilisateur sur la nature des informations partagées et de l'identité des professionnels
- Partage d'infos **entre professionnels de même catégorie** au sein d'une équipe de soins
 - Les informations confiées par l'utilisateur à un professionnel sont réputées partagées confiées à l'ensemble équipe

LES OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES

Vues à partir de 5 notions clés

- Le dossier unique de l'utilisateur
- L'accès de l'utilisateur à son dossier
- L'accessibilité des écrits professionnels par l'utilisateur
- Le partage des informations entre professionnels
- **Un droit pour l'utilisateur**

UN DROIT POUR L'USAGER

-> QUID du droit à l'oubli ?

- **Inexistant**, légalement parlant !
- Droit d'opposition ou de rectification défini par la CNIL
 - Une obligation d'information sur ce droit dans le livret d'accueil
 - Toute personne peut faire rectifier, compléter, actualiser, verrouiller ou effacer des informations qui la concernent **lorsqu'ont été décelées des erreurs, des inexactitudes ou la présence de données dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite. ...**
 - Le responsable du traitement doit justifier, sans frais pour la personne qui en a fait la demande, des opérations qu'il a effectuées

2. LES ECRITS PROFESSIONNELS

De quels écrits parlons nous ?

Organiser les écrits professionnels au sein de chaque structure

Ecrire, Repères méthodologiques

L'engagement des professionnels

LE COMPTE-RENDU

Exercice :

- En binôme
 - Lecture critique d'un CR d'entretien
 - Relever les erreurs d'écriture

LE COMPTE-RENDU

Méthodologie :

- Rédaction d'un CR circonstancier
 - Le QQQQCP
 - QUI
 - QUOI
 - OU
 - QUAND
 - COMMENT
 - POURQUOI

LE COMPTE-RENDU

Exercice :

- En binôme
 - Réécrire le CR d'entretien précédent

ECRIRE, REPERES METHODOLOGIQUES

Ecrire : la précision des faits, les mots du quotidien

- Sélectionner les informations,
- Préciser le contexte, repérage espace et temps, circonstances
- Eviter les allusions et les propos flous
- Utiliser des mots simples, accessibles, et sans ambiguïté possible

ECRIRE, REPERES METHODOLOGIQUES

Ecrire : les points de vigilance

- Bannir tout jugement de valeur
- Attention aux raccourcis intellectuels :
 - -> ex : « Son père, sans emploi, a des comportements violents »
- Distinguer l'avoir de l'être
 - -> Dire à quelqu'un qu'il est responsable, émotif, craintif...laisse penser que l'on a repéré une caractéristique intrinsèque de la personne
 - -> Préférer qu'il s'est montré responsable, qu'il a respecté les règles, a eu des comportements violents
- Ne pas voir la vie en noir et blanc :
 - -> vigilance à l'emploi des adverbes toujours, jamais, rien, tout, sans arrêt, ...

ECRIRE, REPERES METHODOLOGIQUES

« Je » « Nous » « On », COMMENT choisir?

Pronom personnel	Fonctions	Préconisations
« Je »	L'auteur s'exprime en tant que personne. La source des informations est clairement indiquée.	Lorsque l'auteur est directement impliqué dans l'action (ex: note d'incidents, transmissions...)
« Nous »	L'auteur signifie qu'il représente l'institution Exprime sa modestie Ou représente un collectif	Risque de confusion entre institution? Collectif? Personne?
« On »	Pronom indéfini, imprécis	Formes impersonnelles nuisent à la clarté de l'écrit. A EVITER

LES ECRITS DE VOTRE EQUIPE

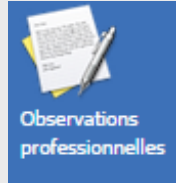
- Quels sont les écrits que vous produisez dans votre équipe ?
- Quels écrits doivent intégrer le DUI ?

Les outils d'écriture liés au dossier de l'utilisateur dans Ogirys

OUTILS

POUR QUEL TYPE D'ECRIT

FONCTIONNALITES



Ecrites au long court

- Analyse de situation, note, bilan
- Permet de garder trace de l'évolution

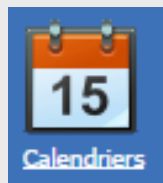
- Lecture seule pour les collègues
- CR restreint / CR public
- Lier l'écrit aux objectifs du projet



Ecrites quotidiens

- Information, fait marquant, événement factuel qui a une durée de vie limitée dans le temps
- Permet d'alerter un ou plusieurs collègues

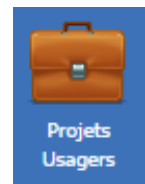
- Non effaçable
- Non modifiable
- Commenter une transmission
- Accessibles par le bouton « Préparation Réunion Projet » dans le PPA



Comptes Rendus

- De rendez-vous, d'activités, de réunions, d'entretien

- Lisible à partir du calendrier
- Lisible dans la fiche objectifs
- Lier une action aux objectifs de projet



Evaluation des objectifs du projet

- Suivi, bilan d'objectifs

- Lisible dans la fiche objectifs