

**GLOSSAIRE DE LA QUALITE ET  
DE L'EVALUATION EN SANTE**

**ANAES  
août 2002**

## **PREFACE**

*A compléter ultérieurement*

*Une note introductive présentera également le document (structure, contenu, choix réalisés etc.)*



Qualité  
Evaluation  
Client  
Fournisseur  
Partie intéressée ou Partie prenante  
Politique qualité  
Responsabilité  
Gouvernance  
Objectif qualité  
Médecine factuelle ou médecine fondée sur des preuves (Evidence Based Medicine)  
Recommandation professionnelle  
    Banque de recommandations  
Référence  
Norme/Standard  
Référentiel  
Critère  
Méthode d'élaboration d'une Recommandation pour la Pratique Clinique (RPC)  
Conférence de consensus  
Consensus formalisé d'experts  
Analyse (ou revue) critique de la littérature  
    Niveau de preuve  
    Evidence ou preuve scientifique  
    Accord professionnel  
Grade d'une recommandation  
Evaluation technologique ou Evaluation des technologies médicales  
    Technologie médicale  
    Dispositif médical  
Evaluation économique  
    Qualité de vie

<b>QUALITE</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
<p>Mot datant du XII<sup>ème</sup> siècle, du latin <i>qualitas</i>, de <i>qualis</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- attribut, caractère, propriété,</li> <li>- aptitude, capacité, don, mérite, valeur, vertu,</li> <li>- en philosophie, la qualité est l'aspect sensible et non mesurable des choses</li> </ul>	
<p style="text-align: center;"><b>DEFINITION</b></p> <p>Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences.</p> <p>Intrinsèque, par opposition à attribué, signifie présent dans quelque chose notamment en tant que caractéristique permanente [3].</p>	<p style="text-align: center;"><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p> <p>La qualité est de plus en plus abordée en santé comme un processus plus que comme un attribut. C'est la partie dynamique, à l'instar de l'évaluation, qui est intéressante, c'est à dire la dimension de l'AMELIORATION DE LA QUALITE.</p>
<p style="text-align: center;"><b>EN SANTE</b></p> <p>La qualité des soins peut être définie comme le niveau auquel parviennent les organisations de santé en termes d'augmentation de la probabilité des résultats souhaités pour les individus et les populations et de compatibilité avec l'état des connaissances actuelles (<i>Définition proposée par l'Institute of Medicine USA</i>)</p> <p>Mesurer la qualité revient à évaluer les structures (matériel, ressources humaines, organisation), les processus (modalités de prise en charge) et les résultats (mortalité, morbidité etc.) [30] suivant 6 dimensions caractéristiques qui sont : l'efficacité, l'acceptabilité, l'efficience, l'accessibilité, l'équité et la pertinence [31].</p>	<p style="text-align: center;"><b>ANGLAIS</b></p> <p>Qualité : Quality Qualité des soins : quality of care</p>
<p><b>Voir aussi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluation</li> </ul> <p>✓ L'ensemble des termes traités dans cette partie « Définir la qualité »</p>	

<b>EVALUATION</b>	
<p style="text-align: center;"><b>DEFINITION</b></p> <p>L'évaluation vise à rechercher si les moyens mis en œuvre permettent de produire les effets attendus et d'atteindre les objectifs fixés (<i>définition adaptée du décret du 22 janvier 1990 instituant la procédure interministérielle d'évaluation</i>)</p> <p>L'évaluation est un mot non univoque qui perd du sens s'il n'est pas associé à un champ (exemple évaluation économique ou évaluation des pratiques professionnelles).</p> <p>L'évaluation comprend systématiquement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une partie amont qui est la définition du référentiel sur la base duquel l'évaluation sera conduite, et</li> <li>- une partie aval constituée d'un plan d'améliorations.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p> <p>L'évaluation peut avoir différentes finalités :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- déontologique : notion de transparence (« accountability »),</li> <li>- gestionnaire : répartition des ressources,</li> <li>- décisionnelle : recherche d'informations,</li> <li>- formatrice : apprentissage, mobilisation. [32]</li> </ul> <p>Il est important de retenir la dimension dynamique de l'évaluation car celle-ci n'a de sens que tournée vers l'action</p>
<p style="text-align: center;"><b>EN SANTE</b></p> <p>L'évaluation en santé peut concerner :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les structures : audit des organisations, des services, démarche qualité, gestion du risque, accréditation etc.</li> <li>- les processus : épidémiologie, élaboration des recommandations professionnelles, évaluation des pratiques professionnelles (audit clinique ou médical, revue de mortalité/morbidité etc), évaluation des technologies, évaluation économique</li> <li>- les résultats : suivi d'indicateurs pertinents, satisfaction des patients</li> </ul> <p>Pour la partie historique de l'évaluation de la qualité en santé, on peut utilement consulter l'ouvrage d'Yves MATILLON et Pierre Durieux [1]</p>	<p style="text-align: center;"><b>ANGLAIS</b></p> <p>Assessment Evaluation</p>
<p style="text-align: center;"><b>Voir aussi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluation des technologies médicales <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluation économique</li> </ul> </li> <li>✓ Evaluation des pratiques professionnelles <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gouvernance</li> <li>✓ Audit</li> </ul> </li> <li>✓ Recommandation professionnelle <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Référentiel</li> </ul> </li> </ul>	

<b>CLIENT</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
<p>Client est un mot qui date de 1437 et qui vient du latin <i>cliens</i> « vassal ».            A l'origine, le client était un plébéien se mettant sous la protection d'un patricien.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>DEFINITION</b></p> <p>Organisme ou personne qui <u>reçoit</u> un produit [3].</p> <p>Le client peut être un consommateur, un utilisateur final, un bénéficiaire, un acheteur, un client interne ou externe.</p> <p>Le produit est un terme générique désignant tout ce qui peut être issu d'un processus, d'une opération. L'organisme est également un terme générique désignant tout ensemble organisé comme par exemple une entreprise, un établissement, une institution, un travailleur indépendant ou une partie ou une combinaison de ceux-ci.</p>	<p style="text-align: center;"><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p> <p>L'interrogation « qui sont mes clients ? » est primordiale au démarrage de toute démarche qualité.</p> <p>La relation (contractuelle ou pas) entre l'organisme ou la personne qui reçoit le produit et celui ou celle qui le lui fournit, est appelée « relation client-fournisseur ». Elle peut s'appliquer à des relations internes à l'organisme. Exemple : la relation client-fournisseur entre un bloc opératoire (client) et le service de stérilisation (fournisseur).</p> <p>On notera que cette définition du client ne comporte pas intrinsèquement la notion de rétribution en échange du produit reçu.</p>
<p style="text-align: center;"><b>EN SANTE</b></p> <p>Les clients d'un établissement de santé sont avant tout le patient, mais aussi sa famille, les professionnels extérieurs (de santé, sociaux ...), les tutelles, les financeurs ...</p>	<p style="text-align: center;"><b>ANGLAIS</b></p> <p>Client : celui qui utilise les services de ou Customer : celui qui achète les services de</p>
<p><b>Voir aussi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fournisseur</li> <li>✓ Partie intéressée ou partie prenante</li> </ul>	

<b>FOURNISSEUR</b>	
<p style="text-align: center;"><b>DEFINITION</b></p> <p>Organisme ou personne qui <u>procure</u> un produit [3].</p> <p>Le produit est un terme générique désignant tout ce qui peut être issu d'un processus, d'une opération.</p> <p>L'organisme est également un terme générique désignant tout ensemble organisé comme par exemple une entreprise, un établissement, une institution, un travailleur indépendant ou une partie ou une combinaison de ceux-ci.</p>	<p style="text-align: center;"><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p> <p>La relation (contractuelle ou pas) entre l'organisme ou la personne qui reçoit le produit et celui ou celle qui le lui fournit, est appelée « relation client-fournisseur ».</p> <p>Elle peut s'appliquer à des relations internes à l'organisme.</p> <p>Exemple : la relation client-fournisseur entre un bloc opératoire (client) et le service de stérilisation (fournisseur).</p>
<p style="text-align: center;"><b>EN SANTE</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>ANGLAIS</b></p> <p>Supplier ou Provider</p>
<p><b>Voir aussi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Client</li> <li>✓ Partie intéressée ou partie prenante</li> </ul>	

<b>PARTIE INTERESSEE OU PARTIE PRENANTE</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
<p style="text-align: center;"><b>DEFINITION</b></p> <p>Personne ou groupe de personnes ayant un intérêt dans le fonctionnement ou le succès d'un organisme [3]. L'organisme est un terme générique désignant tout ensemble organisé comme par exemple une entreprise, un établissement, une institution, un travailleur indépendant ou une partie ou une combinaison de ceux-ci.</p>	<p style="text-align: center;"><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p> <p>Exemples de parties intéressées : fournisseurs, clients, personnel, syndicat, actionnaires, banquiers etc.</p>
<p style="text-align: center;"><b>EN SANTE</b></p> <p>Il y a une exigence sociétale pour la qualité en santé. La société dans son ensemble est une partie prenante.</p>	<p style="text-align: center;"><b>ANGLAIS</b></p> <p>Stakeholder(s)</p>
<p><b>Voir aussi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fournisseur</li> <li>✓ Client</li> </ul>	

<b>POLITIQUE QUALITÉ</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
Du latin <i>politicus</i> , du grec «πολιτικός», « de la cité »	
A partir du XVII <sup>ème</sup> siècle, apparaît le sens « <i>Manière concertée de conduire une affaire</i> », équivalent à stratégie.	
<b>DEFINITION</b>	<b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b>
Orientations et intentions générales d'un organisme relatives à la qualité, telles qu'elles sont officiellement formulées par la Direction [3,21].	La politique qualité est l'expression des objectifs stratégiques poursuivis par l'établissement en matière de qualité. Elle se détermine notamment à partir des besoins de ses clients. La politique qualité identifie les axes déterminants suivant lesquelles la démarche qualité sera conduite, ainsi que la description de l'organisation et du mandat donné à des responsables pour sa mise en place. Les objectifs principaux rattachés à la politique qualité de l'établissement sont mesurables. Leur suivi permettra d'évaluer dans le temps le succès de la démarche.
<b>EN SANTE</b>	<b>ANGLAIS</b>
En santé, la politique qualité doit être l'expression consensuelle des projets qualité des directions multicéphales d'un établissement de santé.  La politique qualité est intégrée dans le projet d'établissement.	Quality policy
<b>Voir aussi</b> ✓ Objectif qualité ✓ Client	



<b>RESPONSABILITE</b>	
<b>EN SANTE</b>	<b>ANGLAIS</b>
<p>Résultat d'un processus qui assure que les décideurs à tous les niveaux font ce qu'ils sont obligés de faire et <u>rendent compte de leurs actions</u>. Transparence et objectifs explicites sont les premières stratégies pour obtenir une plus grande responsabilité sociale.  <i>(OMS 1994, Terminology for the European Health Policy Conference, Copenhagen)</i></p>	<p>Accountability</p>
<b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b>	
<p>Le terme français « responsabilité » rend mal compte de la notion d'« accountability ». En effet cette dernière va au delà d'une simple responsabilité et met surtout l'accent sur la nécessité impérieuse de rendre des comptes.</p>	
<p><b>Voir aussi</b>                      ✓ Gouvernance</p>	

<b>GOVERNANCE</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
Mot datant de 1478 provenant de « gouverner » lui-même du latin <i>gubernare</i> du grec kubernân.	
La gouvernance désignait anciennement les bailliages de Flandres et d'Artois. Au Sénégal, la gouvernance désigne l'ensemble des services administratifs d'une région ainsi que l'édifice où ils se trouvent.	
<b>DEFINITION</b>	<b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b>
La gouvernance recouvre l'ensemble des règles de fonctionnement et de contrôle qui ont pour effet de délimiter les pouvoirs et d'influencer les décisions des dirigeants, autrement dit qui « gouvernent » leur espace discrétionnaire.  (G. CHARREAUX, <i>Le gouvernement des entreprises, Théories et faits, Economica 1997</i> )  Note : cette acception, récente, n'est pas validée par l'Académie.	
<b>EN SANTE</b>	<b>ANGLAIS</b>
Le principe de gouvernance est apparu au NHS (National Health Service) à la fin des années 1990 sous l'appellation « clinical governance ». C'est un cadre au travers duquel les organisations sont responsables et redevables (« accountable ») de la mise en œuvre d'un processus d'amélioration continue de la qualité de leurs services et du maintien de standards de soins de haut niveau. ( <i>A first class service : quality in the new NHS, Department of Health, 1998</i> )  Le principe de « clinical governance » permet d'appréhender la qualité des pratiques professionnelles, l'organisation des soins, la continuité de la prise en charge, l'interrelation des structures de soins avec l'ensemble des parties prenantes (patient, tutelles, financeurs, réseaux etc.). Il permet également de définir les responsabilités et les mécanismes suivant lesquels l'information est rendue sur les actions entreprises.	Governance
<b>Voir aussi</b>	
✓ Responsabilité	

<b>OBJECTIF QUALITE</b>	
<p style="text-align: center;"><b>DEFINITION</b></p> <p>Ce qui est recherché ou visé, relatif à la qualité [3].</p>	<p style="text-align: center;"><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p> <p>Un objectif doit être mesurable et comporter une date cible pour sa réalisation.            Dans une démarche qualité, on distingue en général :            -des objectifs principaux, stratégiques, à moyen terme ; ce sont ceux de la politique qualité ;            -des objectifs plus opérationnels à court terme, découlant d'un plan d'actions.</p>
<p style="text-align: center;"><b>EN SANTE</b> Idem</p>	<p style="text-align: center;"><b>ANGLAIS</b></p> <p>Goal ou Objective</p> <p>La JCAHO* dans son lexique des termes de santé [21] distingue « <i>Quality goal</i> » et « <i>Quality objective</i> ». Le « goal » est l'objectif stratégique à long terme, supérieur à un an. L'« objective » est compris dans l'année.</p>
<p><b>Voir aussi</b> ✓ Politique qualité</p>	

---

\* Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (USA)

<b>MEDECINE FACTUELLE OU MEDECINE FONDEE SUR DES PREUVES (EVIDENCE BASED MEDICINE) (EBM)</b>	
<p style="text-align: center;"><b>DEFINITION</b></p> <p>Médecine ayant pour objet d'améliorer la qualité de la prise de décision médicale en s'appuyant sur les résultats scientifiques de la littérature analysée de façon critique. L'EBM est une médecine basée sur l'interprétation objective des données de la science. Il y est essentiel de savoir apprécier une publication sur un plan méthodologique avant d'en retenir éventuellement les résultats.</p>	<p style="text-align: center;"><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p> <p>L'EBM intéresse avant le tout le champ de la pratique clinique. Elle trouve ses applications dans l'élaboration de Recommandations dont l'objet est d'aider le praticien et le patient dans leur décision concernant le caractère approprié des soins.</p> <p>L'EBM intéresse également les décideurs en matière de politique de santé publique qu'elle peut utilement éclairer sur l'efficacité d'une technologie ou d'un traitement.</p> <p>L'approche EBM a ses détracteurs qui lui reprochent son approche mécaniste excluant notamment des champs entiers de l'activité clinique pour lesquels aucune publication n'est réalisée.</p> <p>Il va de soi que le concept d'EBM ne doit pas opacifier le plus élémentaire des principes de précaution et son utilisation, loin d'être dogmatique, doit être faite avec discernement.</p>
<p style="text-align: center;"><b>EN SANTE</b></p> <p>Première édition de l'ouvrage de référence de D.L. SACKETT en 1985 [23] L'EBM s'est ensuite développée de façon exponentielle au début des années 1990 avec notamment la création en 1993 de la Cochrane Collaboration à l'origine des bases de données publiées sous le terme de « Cochrane Library ».</p>	<p style="text-align: center;"><b>ANGLAIS</b></p> <p>La dénomination anglaise « Evidence Based Medicine » est communément utilisée</p>
<p><b>Voir aussi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Analyse critique de la littérature</li> <li>✓ Recommandation professionnelle</li> </ul>	

**RECOMMANDATION PROFESSIONNELLE**

**ETYMOLOGIE/SENS GENERAL**

Ce terme est apparu dans le vocabulaire français au XII<sup>ème</sup> siècle. Il vient du latin *commendare*, confier, où l'on trouve les deux racines *manum* et *dare* « mettre en main ».

On trouve trois sens à recommandation :

- l'action de désigner quelqu'un ou quelque chose à l'appui favorable de quelqu'un. Termes voisins : appui, faveur, piston,
- l'action de conseiller avec insistance. Terme voisin : exhortation,
- la garantie postale.

**DEFINITION**

Les Recommandations Professionnelles, aussi appelées Recommandations pour la Pratique Clinique, sont des propositions développées méthodiquement pour aider le praticien et le patient à rechercher les soins les plus appropriés dans des circonstances cliniques données [10].

**NOTES COMPLEMENTAIRES**

La Recommandation Professionnelle exprime l'état de l'art à un instant donné. Elle fait le point sur l'état des connaissances. Ce n'est pas une norme.

Elle est en ce sens à distinguer de la Référence Médicale qui est, elle, un standard de pratique.

Différentes méthodes existent pour produire des Recommandations Professionnelles. On peut les séparer en trois groupes :

- ① les méthodes quantitatives qui évaluent le niveau de preuve scientifique (épidémiologie clinique),
- ② les méthodes qualitatives qui recherchent l'avis d'expert (méthodes basées sur l'évaluation du consensus professionnel),
- ③ les méthodes mixtes qui fonctionnent à la fois sur la quantification du niveau de preuve ① et l'avis d'experts ②, telle la méthode « Recommandation pour la Pratique Clinique » [10].

**ANGLAIS**

Recommandation : Guideline  
Recommandation pour la Pratique Clinique :  
Clinical Practice guideline

**Voir aussi**

- ✓ Banque de Recommandations
- ✓ Méthode d'élaboration d'une Recommandation pour la Pratique Clinique
  - ✓ Conférence de consensus
  - ✓ Consensus formalisé d'experts
  - ✓ Grade d'une Recommandation
  - ✓ Référence médicale

<b>BANQUE DE RECOMMANDATIONS</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
<p><b>DEFINITION</b></p> <p>Banque de données regroupant des Recommandations Professionnelles et/ou des évaluations technologiques, sélectionnées à partir de critères d'inclusions explicites mais ne comprenant pas nécessairement une évaluation de la qualité de ces documents. Les données sont stockées sur des supports accessibles par ordinateur (Internet). Un système de gestion de bases de données permet à l'utilisateur d'interagir avec la Banque de Recommandations et d'effectuer les recherches et sélections.</p>	<p><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p> <p>Sites de référence :            Allemagne : <a href="http://www.leitlinien.de">www.leitlinien.de</a>            Nouvelle Zélande : <a href="http://www.nzgg.org.nz">www.nzgg.org.nz</a>            USA : <a href="http://www.ngc.gov">www.ngc.gov</a></p>
	<p><b>ANGLAIS</b> Guideline clearinghouse</p>
<p><b>Voir aussi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recommandation Professionnelle</li> <li>✓ Evaluation technologique</li> </ul>	

REFERENCE	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
<p>Anglicisme apparu dans le vocabulaire français en 1820. Nom féminin du latin <i>referre</i>, rapporter.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Action ou moyen de situer par rapport à (notion de repères).</li> <li>- Renvoi à un texte, une autorité, un document (ouvrage de référence, bibliographie).</li> <li>- Attestation de personnes auxquelles on peut s'en rapporter pour avoir des renseignements sur quelqu'un (1870-au pluriel).</li> </ul>	
DEFINITION	NOTES COMPLEMENTAIRES
<p>① <b>Sens 1, Accréditation des établissements de santé :</b>            Enoncé d'une attente ou d'une exigence permettant de satisfaire la délivrance de soins ou prestations de qualité [11].</p> <p>② <b>Sens 2, Référence médicale :</b>            Standard de pratique déterminant ce qui est approprié et/ou inapproprié de faire lors de la mise en œuvre de stratégies préventives, diagnostiques et thérapeutiques dans des situations cliniques données [10].</p>	<p>① <b>Sens 1</b>            La « référence » dans la démarche d'accréditation est l'élément qui sera coté au cours de l'évaluation. C'est le moyen de situer globalement la démarche qualité de l'établissement (notion de repères).</p> <p>② <b>Sens 2</b>            Les références médicales sont issues d'une analyse explicite et d'une synthèse scientifique et professionnelle de l'état des connaissances. Elles ont un caractère normatif que les Recommandations Professionnelles n'ont pas et servaient à établir les <b>Références Médicales Opposables</b> (RMO). Ces dernières avaient été rendues opposables suite à l'accord des différentes parties signataires de la Convention Nationale des Médecins de 1993 [9].</p>
	ANGLAIS
	<p>① <b>Sens 1</b>-accréditation des établissements de santé : standard</p> <p>② <b>Sens 2</b>-référence médicale : rule</p>
<p><b>Voir aussi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Accréditation</li> <li>✓ Autoévaluation</li> <li>✓ Recommandation Professionnelle</li> <li>✓ Norme/standard</li> <li>✓ Référentiel</li> <li>✓ Critères</li> </ul>	

<b>NORME/STANDARD</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
Le mot NORME est apparu dans le vocabulaire français en 1160 du latin « <i>norma</i> », l'équerre, la règle, la loi. Standard est un anglicisme apparu au début du XVIII <sup>ème</sup> siècle de l'anglais standard qui était lui même issu du vieux français « estendard », signe de ralliement.	
<p style="text-align: center;"><b>DEFINITION</b></p> <p>Type concret ou formule abstraite de ce qui doit être (notion d'idéal).</p> <p>Etat habituel conforme à la majorité des cas (notion de normalité).</p>	<p style="text-align: center;"><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p> <p>Les normes désignent également les documents techniques publiés par l'AFNOR (Association Française de Normalisation). Etablies par consensus, elles fournissent, pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques, pour des activités ou leurs résultats, garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné.</p> <p>En règle générale, les normes, distinctes de la réglementation, sont d'application volontaire. Dans quelques cas (notamment les domaines liés à la sécurité et les marchés publics), elles peuvent être rendues d'application obligatoire par les pouvoirs publics.</p>
<p style="text-align: center;"><b>EN SANTE</b></p> <p>La norme c'est ce qui est habituel : une valeur est normale si elle se situe dans un intervalle englobant un pourcentage élevé (mais cependant arbitrairement défini) des observations. On choisit souvent 95%.</p> <p>Ou ce qui est souhaitable : la norme peut notamment être définie en fonction de la probabilité de survenue d'un événement de santé : par exemple valeur normale du taux de cholestérol définie en fonction du risque d'infarctus [2].</p>	<p style="text-align: center;"><b>ANGLAIS</b></p> <p>Norme biologique : normal value</p> <p>Norme (référence technique) : standard</p>
<p><b>Voir aussi</b></p> <p>✓ Référence</p>	



<b>REFERENTIEL</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
Nom masculin datant du 20 <sup>ème</sup> siècle. Système de référence, repère.	
<b>DEFINITION</b> Document ou ensemble de documents énonçant des exigences qualité relatives à une pratique professionnelle ou à un mode de fonctionnement. Ces exigences ou caractéristiques sont souvent appelées critères.	<b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b> L'élaboration d'un référentiel fait partie intégrante du travail de l'évaluation. Le référentiel se construit à partir de l'ensemble des documents essentiels extraits d'une analyse de la littérature (recommandations, réglementations, publications) et d'une prise en compte des productions propres de l'organisme ou du professionnel (usages, protocoles etc.). Un référentiel est rarement directement déductible des références applicables mais est le fruit d'une extraction des éléments considérés comme majeurs et de leur synthèse. Le référentiel comporte ainsi un certain nombre de critères.
<b>EN SANTE</b> Le manuel d'accréditation ANAES des établissements de santé comporte 10 référentiels couvrant de façon transversale l'ensemble de l'activité d'un établissement. Ils sont organisés par thème (par exemple : Dossier du Patient, Gestion des Ressources Humaines ou Gestion des Fonctions Logistiques). Chaque référentiel énonce des exigences qualité, appelées références, relatives au thème considéré.  Dans le cadre de l'évaluation des pratiques professionnelles, le terme de « référentiels de pratique » ou « guide de bonnes pratiques » est parfois utilisé.	<b>ANGLAIS</b> Standards or system of reference
<b>Voir aussi</b> ✓ Evaluation ✓ Audit clinique et médical ✓ Critères	

<b>CRITERE</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
Nom masculin de 1750 provenant du latin <i>criterium</i> , du grec <i>kritêrion</i> discerner	
<b>DEFINITION</b>	<b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b>
Elément observable identifié comme un point critique et permettant de porter un jugement valide sur la conformité de la pratique ou du thème étudié dans le cadre de son évaluation	A un critère peut être associé un indicateur. Exemple : Critère : « l'identité de la personne à prévenir est notée dans le dossier de soins ». Indicateur : « % de dossiers où figure l'identité de la personne à prévenir ».
<b>EN SANTE</b>	<b>ANGLAIS</b>
Pour le manuel d'accréditation des établissements de santé, le critère est l'énoncé d'un moyen ou d'un élément plus précis permettant de satisfaire la référence d'accréditation [11]. S'il reste un élément d'appréciation aidant à porter un jugement sur le niveau d'adéquation à une référence, il apparaît avant tout comme une solution possible et non exclusive.  Ainsi en accréditation, le critère est optionnel, c'est une solution possible, un moyen. En évaluation, le critère est incontournable, il constitue l'essence même du référentiel à partir duquel va être conduit l'évaluation.	Criterion
<b>Voir aussi</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Audit clinique ou médical</li> <li>✓ Indicateur</li> <li>✓ Référentiel</li> </ul>	

**METHODE D'ELABORATION D'UNE RECOMMANDATION POUR LA PRATIQUE CLINIQUE (RPC)**

**ETYMOLOGIE/SENS GENERAL**

Cf étymologie de Recommandation

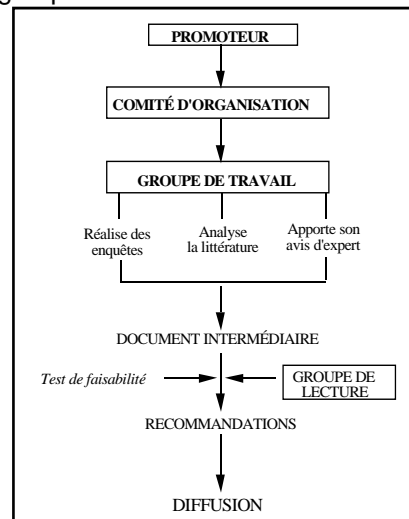
**DEFINITION**

Méthode publiée par l'ANAES pour produire des Recommandations Professionnelles ou Recommandations pour la Pratique Clinique [10]. C'est une méthode mixte qui combine à la fois la quantification du niveau de preuve issu de l'analyse de la littérature et l'avis d'experts.

La méthode RPC est retenue lorsque le thème à traiter est vaste avec une synthèse de données multiples et dispersées.

**NOTES COMPLEMENTAIRES**

Dans la méthode RPC, un promoteur (société savante, institution, assurance maladie, association de patients ...) prend l'initiative d'une Recommandation. Il en confie le pilotage à un comité d'organisation qui constituera un groupe de travail chargé de réaliser la synthèse des données scientifiques disponibles. Le groupe de travail extraira les recommandations à partir de l'analyse critique de la littérature médicale et pourra faire appel à l'avis d'experts ou réaliser des enquêtes complémentaires notamment lorsqu'il n'y a pas ou peu de données disponibles. Les Recommandations seront ensuite validées par un groupe de lecture.



*(extrait de « Les Recommandations pour la Pratique Clinique . Base méthodologique pour leur réalisation en France- ANAES-Janvier 1999 » [10])*

**ANGLAIS**

Recommandation pour la Pratique Clinique : Clinical Practice Guideline

**Voir aussi**

- ✓ Recommandation Professionnelle
- ✓ Conférence de consensus
- ✓ Consensus formalisé d'experts
- ✓ Analyse critique de la littérature

**CONFERENCE DE CONSENSUS**

**ETYMOLOGIE/SENS GENERAL**

Consensus date de 1824 et vient du latin *accord*. Il exprime la notion de consentement entre personnes et l'idée d'accord général conforme aux vœux de la majorité, accord caractérisé par l'absence d'opposition ferme à l'encontre de l'essentiel du sujet.

Conférence vient du latin *conferentia*. C'est :

- l'action de rapprocher des objets pour les comparer
- une discussion à caractère officiel
- une réunion de travail
- une assemblée de hautes personnalités
- une causerie en public.

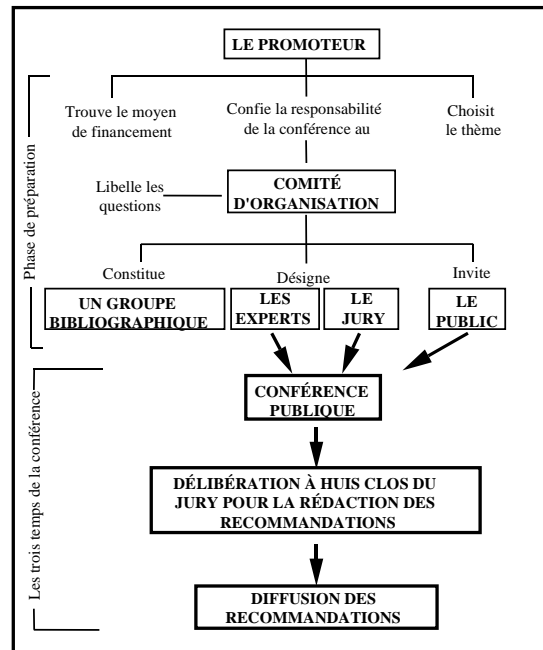
**DEFINITION**

Méthode d'élaboration de Recommandations Professionnelles consistant en la rédaction de recommandations par un Jury au terme de la présentation publique de rapports d'experts faisant la synthèse des connaissances. Le Jury multidisciplinaire et multiprofessionnel établit les recommandations à huit clos, de la manière la plus indépendante et la plus objective possible, en distinguant ce qui relève de l'évidence scientifique, de la présomption et de la pratique usuelle [20].

La méthode Conférence de Consensus trouve sa place quand le thème à traiter est limité et peut se décliner en quatre à six questions précises. Il est également intéressant de recourir à cette méthode lorsque le thème traité donne lieu à une controverse, le débat public permettant alors une prise de position de la profession.

**NOTES COMPLEMENTAIRES**

Organisation d'une conférence de consensus



(extrait de « Les Conférences de consensus . Base méthodologique pour leur réalisation en France- ANAES-Janvier 1999 »[20])

**EN SANTE**

Les conférences de consensus sont nées aux USA (National Institute of Health).

**ANGLAIS**

Consensus Conference

**Voir aussi**

- ✓ Recommandation Professionnelle
- ✓ Méthode d'élaboration d'une Recommandation pour la pratique clinique
- ✓ Consensus formalisé d'experts
- ✓ Analyse critique de la littérature

<b>CONSENSUS FORMALISE D'EXPERTS</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
« Consensus » date de 1824 et vient du latin <i>accord</i> . Il exprime la notion de consentement entre personnes et l'idée d'accord général conforme aux vœux de la majorité, accord caractérisé par l'absence d'opposition ferme à l'encontre de l'essentiel du sujet.	
<p style="text-align: center;"><b>DEFINITION</b></p> <p>Manière de synthétiser des informations et de résoudre des avis contradictoires, dans le but de définir l'ampleur de l'accord au sein d'un groupe d'individus sélectionnés.</p> <p>Cette méthode fondée sur la quantification d'avis d'experts, peut être utilisée pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- élaborer des recommandations professionnelles, qu'il existe ou non des données quantitatives disponibles et quel que soit leur niveau de preuve scientifique,</li> <li>- arbitrer des priorités, choisir des études ou des actions à réaliser, prendre des décisions de quelque nature que ce soit etc.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p> <p>Les méthodes de consensus formalisé d'experts les plus courantes sont la méthode DELPHI, la méthode du groupe nominal et la méthode RAND/UCLA.</p> <p>Elles se distinguent par leur déroulement dont les étapes principales sont les suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- réalisation préalable ou non d'une analyse des données disponibles,</li> <li>- quantification ou non, par chaque membre du groupe, de leur réponse à l'aide d'une échelle numérique discontinue (habituellement de 1 à 9),</li> <li>- interrogation à distance, ou au contraire, réunion de l'ensemble des membres du groupe, ou bien les deux étapes successivement,</li> <li>- interrogation itérative de chaque membre du groupe, après lui avoir communiqué le résultat des réponses de l'ensemble du groupe (technique de retour d'information).</li> </ul>
<b>EN SANTE</b>	<b>ANGLAIS</b>
	Expert consensus method
<b>Voir aussi</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Méthode d'élaboration d'une Recommandation pour la Pratique Clinique</li> <li>✓ Conférence de Consensus</li> </ul>	

<b>ANALYSE (OU REVUE) CRITIQUE DE LA LITTÉRATURE</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
<p style="text-align: center;"><b>DEFINITION</b></p> <p>Démarche visant à identifier la qualité d'une étude publiée, en analysant méthodiquement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- son objectif (pronostic, évolution, test diagnostique, impact d'une intervention, étiologie etc.)</li> <li>- son type (essais comparatifs randomisés, méta-analyse, étude de cohorte, étude cas-témoins, rapport de cas etc.)</li> <li>- le facteur étudié (méthode de mesure)</li> <li>- le critère de jugement</li> <li>- la population étudiée et l'échantillon utilisé</li> <li>- les facteurs de confusion et les biais éventuels</li> <li>- l'analyse statistique</li> <li>- les conclusions des auteurs [17].</li> </ul> <p>A l'issue de cette revue critique, une évaluation de la <u>crédibilité</u>, c'est à dire du <u>niveau de preuve</u> apportée par l'étude, pourra être précisée, le lecteur pourra ainsi écarter ce qui n'est pas valide.</p>	<p style="text-align: center;"><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p> <p>Différentes grilles permettent de réaliser une lecture rapide et homogène des articles. Elles peuvent être classées suivant les catégories d'articles : revue de synthèse, épidémiologie, diagnostic, causalité, thérapeutique, pronostic, économie [1,17]. La plus connue est la grille de SALMI.</p>
<p style="text-align: center;"><b>EN SANTE</b></p> <p>L'analyse critique de la littérature est un élément fondateur des méthodes associées à l'Evidence-Based Medicine</p>	<p style="text-align: center;"><b>ANGLAIS</b></p> <p>Critical appraisal of the literature</p>
<p><b>Voir aussi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Médecine factuelle ou Evidence Based Medicine               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Niveau de preuve</li> </ul> </li> <li>✓ Evidence ou preuve scientifique</li> </ul>	

<b>NIVEAU DE PREUVE</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
A partir du XIII <sup>ème</sup> siècle, la preuve est ce qui sert à établir qu'une chose est vraie : « on prouve par des preuves, on démontre par des arguments »	
Le niveau, au sens du degré comparatif, est apparu en 1701.	
<b>DEFINITION</b> Gradation standardisée de la validité scientifique d'une étude, établie en fonction de la qualité de la méthodologie et de sa réalisation, de l'analyse de ses résultats et de la pertinence de ses conclusions [17].	<b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b> Un <u>fort niveau de preuve</u> correspond à une étude dont : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ le protocole est adapté pour répondre au mieux à la question posée,</li> <li>▪ la réalisation est effectuée sans biais majeur,</li> <li>▪ l'analyse statistique est adaptée aux objectifs,</li> <li>▪ la puissance est suffisante.</li> </ul> Un <u>niveau intermédiaire</u> est donné à une étude de protocole similaire mais présentant une puissance nettement insuffisante et/ou des anomalies mineures.  Un <u>faible niveau de preuve</u> est attribué aux autres types d'étude.  L'établissement du niveau de preuve se fait à l'aide d'une échelle d'appréciation qu'il faut choisir parmi celles qui sont publiées ou définir avant de débiter toute analyse [17].
<b>ANGLAIS</b> Level of evidence	
<b>Voir aussi</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Analyse critique de la littérature <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evidence scientifique</li> </ul> </li> <li>✓ Grade d'une Recommandation</li> </ul>	

<b>EVIDENCE OU PREUVE SCIENTIFIQUE</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
XIIIème, du latin <i>evidentia</i> , de <i>videre</i> voir. L'évidence est le caractère de ce qui s'impose à l'esprit avec une telle force qu'il n'est besoin d'aucune preuve pour en connaître la vérité.	
<b>DEFINITION</b> L'évidence scientifique est un des éléments conclusifs de l'analyse critique de la littérature. Elle s'établit à partir :  - de l'existence de données de la littérature pour répondre aux questions posées ; - du niveau de preuve des études disponibles ; de la cohérence de leurs résultats [17].	<b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b> Si les résultats sont tous cohérents entre eux, des conclusions peuvent facilement être formulées quand à l'évidence scientifique. En cas de divergence des résultats, il appartient aux « experts » de pondérer les études en fonction de leur niveau de preuve, de leur nombre, et pour des études de même niveau de preuve en fonction de leur puissance.
<b>EN SANTE</b> Le choix de l'appellation « Evidence scientifique » dans le cadre de l'analyse critique de la littérature, est un anglicisme issu de l'Evidence-Based Medicine. « Evidence » y a le sens anglais de « preuve ». <b>C'est un choix antinomique avec le sens français usuel (voir dito)</b>	<b>ANGLAIS</b> Scientific evidence  <b>La très mauvaise traduction française « d'evidence » par « évidence » est malencontreuse mais consacrée par l'usage. Il serait préférable d'utiliser la notion de « preuve scientifique »</b>
<b>Voir aussi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Niveau de preuve</li> <li>✓ Analyse critique de la littérature</li> <li>✓ Grade d'une Recommandation</li> </ul>	

<b>ACCORD PROFESSIONNEL</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
<b>DEFINITION</b> Opinion quasi unanime des professionnels sur une intervention ou une stratégie de dépistage, de prévention, de diagnostic ou de traitement. Selon cette opinion, cette intervention ou cette stratégie est justifiée ou non dans une indication donnée.	<b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b> Un accord professionnel peut s'évaluer en utilisant des méthodes de consensus formalisé d'experts comme la méthode Delphi par exemple.
	<b>ANGLAIS</b> Agreement among experts or Agreement among health care professionals
<b>Voir aussi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Consensus formalisé d'experts</li> <li>✓ Grade d'une recommandation</li> </ul>	



<b>GRADE D'UNE RECOMMANDATION</b>		
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>		
Voir étymologie de RECOMMANDATION		
<p><b>DEFINITION</b></p> <p>Le grade d'une Recommandation est établi à partir du niveau de preuve scientifique et de l'accord professionnel sur le sujet. Il s'établit à l'aide d'une échelle d'appréciation qu'il faut définir ou choisir parmi celles qui sont publiées [17].</p>	<p><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p> <p>Exemple d'échelle d'appréciation [17]</p>	
	<p><b>Niveau de preuve scientifique fourni par la littérature</b></p>	<p><b>Grade des recommandations</b></p>
	<p><b>Fort niveau de preuve</b> Preuves scientifiques quel que soit l'accord professionnel sur le sujet</p>	<p>A</p>
	<p><b>Niveau de preuve intermédiaire</b> Présomption scientifique</p>	<p>B</p>
	<p><b>Faible niveau de preuve</b></p>	<p>C</p>
	<p><b>Accord professionnel</b></p>	<p>Une recommandation sans grade</p>
	<p><b>Pas de niveau de preuve ni accord professionnel</b></p>	<p>Pas de recommandation</p>
<p><b>ANGLAIS</b> Grade of the guideline</p>		
<p><b>Voir aussi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Niveau de preuve</li> <li>✓ Evidence scientifique</li> <li>✓ Accord professionnel</li> </ul>		

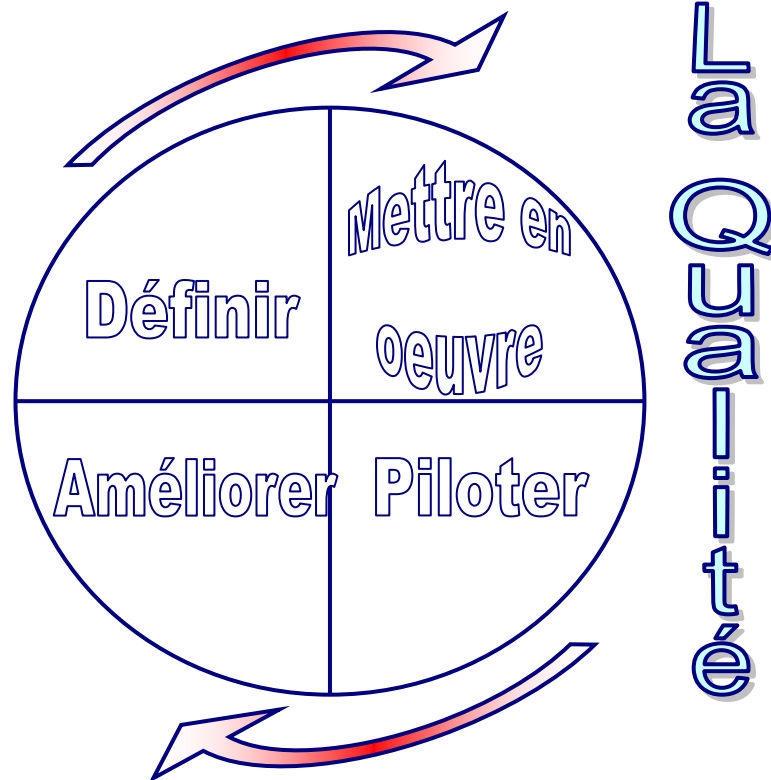
<b>TECHNOLOGIE MEDICALE</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
Du grec <i>tekhologia</i> , la technologie renvoie à la théorie générale et études spécifiques des techniques mais cela est utilisé aussi dans le langage courant pour désigner une technique moderne et complexe. C'est en ce dernier sens que « technologie médicale » est utilisée. Nota bene : technique provient du grec <i>tekhnikos</i> , de <i>tekhne</i> , signifiant art, métier.	
<b>DEFINITION</b>	<b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b>
Techniques, médicaments, appareillage et procédures utilisées par les professionnels de santé pour proposer des soins et les systèmes dans lesquels ces soins sont délivrés.	En France, on considère que les médicaments et les Recommandations Professionnelles ne font pas partie de l'évaluation des technologies médicales.
	<b>ANGLAIS</b>
	Health Technology
<b>Voir aussi</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluation des technologies médicales</li> <li>✓ Dispositif médical</li> </ul>	

<b>EVALUATION TECHNOLOGIQUE OU EVALUATION DES TECHNOLOGIES MEDICALES</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
Voir étymologie de TECHNOLOGIE ci-dessus.	
<b>DEFINITION</b>	<b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b>
Démarche dont l'objet est d'examiner les conséquences à court et à long terme, de l'usage d'une technologie particulière sur les individus et sur la société dans son ensemble. Elle prend en compte la sécurité, l'efficacité expérimentale et pragmatique d'une technologie, son coût et son rapport coût/avantage. Elle comporte également l'analyse de ses implications économiques, sociales et éthiques et met à jour les points à approfondir en termes de direction de recherche [16].	Les méthodologies développées reposent sur une synthèse objective des connaissances scientifiques, mais aussi sur la participation systématique de groupes d'experts. L'évaluation des technologies médicales est un argumentaire objectif fondé sur l'état des connaissances permettant d'aider la prise de décision. La démarche d'évaluation technologique peut stimuler efficacement la recherche clinique et l'évaluation économique.
<b>EN FRANCE</b>	<b>ANGLAIS</b>
Il est considéré en France que le médicament et les recommandations professionnelles ne font pas partie des technologies médicales	Health Technology Assesment (HTA) (sans le médicament et les Recommandations professionnelles).
<b>Voir aussi</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Technologie médicale</li> <li>✓ Marquage CE</li> </ul>	

<b>DISPOSITIF MEDICAL</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
<p>DISPOSITIF vient du latin <i>dispositus</i> disposer. C'est en droit l'énoncé final d'un jugement ou d'un arrêt qui contient la décision de la juridiction. Vers 1860, apparaît le sens qui nous concerne ici :            « Manière dont sont disposés les pièces, les organes d'un appareil, le mécanisme lui-même. »</p>	
<p style="text-align: center;"><b>DEFINITION</b></p> <p>Tout instrument, appareil, équipement, matière, produit à l'exception des produits d'origine humaine ou autre article seul ou en association, y compris les accessoires et logiciels intervenant dans son fonctionnement, destiné par le fabricant à être utilisé chez l'homme à des fins médicales et dont l'action principale voulue n'est pas obtenue par des moyens pharmacologiques ou immunologiques, ni par le métabolisme, mais dont la fonction peut être assistée par de tels moyens.  <i>(Article L665-3 du Code de la santé Publique)</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p> <p>L'évaluation des dispositifs médicaux en France est réalisée <i>a priori</i> par le marquage CE et <i>a posteriori</i> par la matériovigilance. Ainsi, les directives européennes fixent les exigences de sécurité et les dispositions à suivre pour pouvoir mettre un dispositif sur le marché (Marquage CE). En cas de problème à l'utilisation, ces dispositifs sont suivis dans le cadre de la matériovigilance et éventuellement retirés du marché</p>
	<p><b>ANGLAIS</b></p> <p>Medical device</p>
<p><b>Voir aussi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluation des technologies médicales               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Technologie médicale</li> <li>✓ Marquage CE</li> </ul> </li> </ul>	

<b>EVALUATION ECONOMIQUE</b>	
<b>ORIGINE</b>	
Les origines du calcul économique sont anciennes puisque les ingénieurs de l'Etat en France ont commencé à l'utiliser dès le XVII <sup>ème</sup> siècle pour les transports.	
<p style="text-align: center;"><b>DEFINITION</b></p> <p>Il s'agit de l'analyse comparative d'options possibles, sur la base de leurs coûts comme de leurs conséquences. L'évaluation économique a pour objectif d'aider à la décision en matière d'allocations de ressources ou d'alternatives de soins. Elle concerne potentiellement l'ensemble des technologies médicales.</p>	<p style="text-align: center;"><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p> <p>Il existe quatre formes principales d'évaluation économique en santé. Elles prennent toutes en compte les coûts mais diffèrent par la manière dont les conséquences sont mesurées et évaluées. Ces 4 méthodes sont l'analyse de minimisation des coûts, l'analyse coût-efficacité, l'analyse coût-utilité et l'analyse coût-bénéfice.</p>
<p style="text-align: center;"><b>EN SANTE</b></p> <p>L'évaluation économique en santé est une science récente qui a commencé à se développer à la fin des années 60. La forte croissance des dépenses de santé dans les années 1980 va favoriser la reconnaissance de cette discipline et de ses apports.</p>	<p style="text-align: center;"><b>ANGLAIS</b></p> <p>Economic evaluation</p>
<p><b>Voir aussi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluation des technologies médicales</li> <li>✓ Technologie médicale</li> </ul>	

<b>QUALITE DE VIE</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
<p style="text-align: center;"><b>DEFINITION</b></p> <p>La qualité de vie associée à l'état de santé est mesurée pour l'OMS par la combinaison du bien être :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- physique : capacité à s'occuper de soi et à travailler, mobilité, etc.</li> <li>- mental : la réalisation dans la vie, le contrôle émotionnel etc.</li> <li>- social : relations familiales, vie sociale active etc.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p> <p>La qualité de vie ne peut pas être mesurée directement. Il existe par contre des concepts standards de mesure, indicateurs et profils de santé comme les QALYS « Quality Adjusted Life Years », années de vie pondérées par la qualité.</p>
	<p><b>ANGLAIS</b></p> <p>Quality of life</p>
<p><b>Voir aussi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Des ouvrages spécialisés en évaluation économique notamment la référence [24]</li> </ul>	



Implémentation/Mise en œuvre  
Management

Management de la qualité

Management Total de la Qualité ou Management Total par la Qualité (TQM)

Système de management de la qualité

Assurance de la qualité

Plan qualité

Processus

Démarche qualité

Programme d'Amélioration de la Qualité (PAQ)

Breakthrough series

Gestion des risques

Risque

Danger

Traçabilité

<b>IMPLEMENTATION/MISE EN OEUVRE</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
Mot apparu dans le vocabulaire français en 1975, originaire de l'anglais « implementation » exécution Sa définition se rapporte à l'informatique où il s'agit d'installer un programme particulier sur un ordinateur	
<b>DEFINITION</b>	<b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b>
	Il existe différentes techniques pour aider le praticien à la mise en œuvre d'une recommandation comme la distribution de matériels imprimés ou audiovisuels, les publications, la visite d'éducation au cabinet du médecin, la formation médicale continue, les leaders d'opinion, l'audit médical, le rappel au moment de la décision (reminders) etc [33].
<b>EN SANTE</b>	<b>ANGLAIS</b>
Mise en œuvre d'une recommandation par un professionnel de santé. Les méthodes d'implémentation sont les techniques utilisées pour faciliter cette mise en œuvre.	Implementation
<b>Voir aussi</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recommandation</li> <li>✓ Impact</li> <li>✓ Audit médical</li> </ul>	

<b>MANAGEMENT</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
Nom masculin apparu dans le vocabulaire français en 1921 par emprunt à l'anglais « management ». « To manage » signifie mener, diriger, du verbe italien « maneggiare » dans lequel on retrouve la racine main, « prendre en main ».	
Pour l'Académie, cet anglicisme peut se prononcer à la française, « ma-na-je-man ».	
Le management est l'ensemble des techniques d'organisation et de gestion d'une entreprise.	
On peut citer les termes voisins : administration, conduite, direction, exploitation. Par extension, le management désigne aussi les hommes de l'entreprise qui la dirigent	
<b>DEFINITION</b>	<b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b>
Activités coordonnées pour orienter et contrôler un organisme [3].	
<b>EN SANTE</b>	<b>ANGLAIS</b>
	Management
<b>Voir aussi</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Management de la qualité</li> </ul>	

<b>MANAGEMENT DE LA QUALITE</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
Confère l'étymologie de MANAGEMENT	
<p style="text-align: center;"><b>DEFINITION</b></p> <p>Activités coordonnées permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité [3].</p>	<p style="text-align: center;"><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p> <p>Huit principes essentiels caractérisent un management de la qualité efficace et transparent :</p> <p>① <b>l'orientation client</b> : comprendre et anticiper sur leurs besoins et attentes</p> <p>② <b>le leadership</b> : créer un environnement stimulant, faire adhérer</p> <p>③ <b>l'implication du personnel</b> : mobiliser les ressources du personnel pour servir les objectifs de l'organisme</p> <p>④ <b>l'approche processus</b> : tout ce qui transforme une donnée d'entrée en donnée de sortie est un processus, identifier ses étapes clé et les ressources afférentes</p> <p>⑤ <b>le management par approche système</b> : construire les interactions entre processus et prévoir leur management</p> <p>⑥ <b>l'amélioration continue</b> : viser en continue l'amélioration des performances est un objectif stratégique. L'amélioration continue peut se prévoir pas à pas (amélioration progressive de processus existants) ou par rupture (mise en œuvre de nouveaux processus)</p> <p>⑦ <b>l'approche factuelle pour la prise de décision</b> : recueillir des données fiables</p> <p>⑧ <b>les relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs</b> : garantir la satisfaction du fournisseur interne ou externe, c'est augmenter le potentiel de l'organisme à créer de la valeur [25].</p>
<b>EN SANTE</b>	<b>ANGLAIS</b>
	Quality management
<p><b>Voir aussi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Management</li> <li>✓ Management Total de la Qualité</li> </ul>	

**MANAGEMENT TOTAL DE LA QUALITE OU MANAGEMENT TOTAL PAR LA QUALITE (TQM)**

**ETYMOLOGIE/SENS GENERAL**

Confère l'étymologie de MANAGEMENT

**DEFINITION**

Forme de management de la qualité qui s'appuie sur la participation de tout le personnel de l'organisme et qui vise au succès à long terme par la satisfaction des clients et à des avantages pour tous les membres de l'organisme et pour la société. Il suppose un engagement fort des dirigeants.

**NOTES COMPLEMENTAIRES**

L'abréviation courante de Management Total de la Qualité est son acronyme anglais « TQM », ce qui est parfois traduit par Qualité Totale pour signifier cette implication nécessaire de tout le personnel de l'organisme et la satisfaction de toutes ses parties prenantes.

**EN SANTE**

La définition proposée par la JCAHO pour TQM dans son lexique est la suivante [21] :

« A continuous quality improvement management system directed from the top, but empowering employees and focusing on systemic, non individual, employee problems »

que nous pourrions traduire par :

« Un système de management d'amélioration continue de la qualité mené par la direction mais déléguant aux salariés et se concentrant sur des problèmes systémiques non individuels »

**ANGLAIS**

Total Quality Management (TQM)

**Voir aussi**

- ✓ Management
- ✓ Management de la qualité
- ✓ Amélioration continue de la qualité
- ✓ Prix qualité



<b>SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
SYSTÈME vient du grec <i>sustêma</i> assemblage, composition.	
<p style="text-align: center;"><b>DEFINITION</b></p> <p>Ensemble organisé de dispositions humaines, techniques et organisationnelles qui permettent d'établir et mettre en œuvre la politique qualité et de faire fonctionner la démarche au sein de l'organisme.</p>	<p style="text-align: center;"><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p> <p>L'appellation « système qualité » disparaît progressivement au bénéfice de « système de management de la qualité »</p>
<p style="text-align: center;"><b>EN SANTE</b></p> <p>Le manuel d'accréditation des établissements de santé (ANAES-février 1999) utilise le terme « gestion de la qualité » pour désigner l'ensemble des dispositions opérationnelles mises en place pour assurer la maîtrise des processus, des métiers, et des documents [11].</p>	<p style="text-align: center;"><b>ANGLAIS</b></p> <p>Quality management system</p>
<p><b>Voir aussi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Management de la Qualité</li> </ul>	

<b>ASSURANCE DE LA QUALITE</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
De assurer, du latin populaire <i>assecurare</i> , de <i>securus</i> sûr.	
L'assurance c'est :	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le sentiment de sécurité, la quiétude</li> <li>- L'aisance, la hardiesse</li> <li>- La garantie qui rend certain de quelque chose</li> </ul>	
<p style="text-align: center;"><b>DEFINITION</b></p> <p>Ensemble des dispositions prises pour donner confiance en ce que les exigences pour la qualité seront satisfaites [3].</p> <p>L'organisme peut ainsi garantir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- qu'il a recueilli les besoins de ses clients,</li> <li>- qu'il s'est assuré qu'il pouvait y répondre</li> <li>- qu'il a mis en place un système détectant et corrigeant les dysfonctionnements potentiels</li> <li>- que les actions préventives sont appropriées etc.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p> <p>Le terme « assurance de la qualité » a disparu de la nouvelle norme ISO 9001 ou ISO 9004 : 2000, afin d'orienter en priorité l'organisme sur l'amélioration continue de la qualité mais dans l'esprit du client, le concept d'assurance qualité reste primordial</p>
<p style="text-align: center;"><b>EN SANTE</b></p> <p style="text-align: center;">Idem</p>	<p style="text-align: center;"><b>ANGLAIS</b></p> <p style="text-align: center;">Quality Assurance (QA)</p>
<p><b>Voir aussi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Qualité</li> <li>✓ Amélioration de la qualité</li> <li>✓ Management de la qualité</li> </ul>	

PLAN QUALITE	
ETYMOLOGIE/SENS GENERAL	
<p><b>DEFINITION</b></p> <p>Appelé auparavant Plan d'Amélioration de la Qualité (PAQ) ou Plan d'Assurance Qualité, ce terme désigne un document qui spécifie les éléments du système de management de la qualité et les ressources à appliquer <u>dans un cas spécifique</u>.</p> <p>Dans le cadre général du système qualité, le plan qualité est une spécification particulière s'appliquant à un produit, à un processus ou à un projet particulier.</p>	<p><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p> <p>On peut par exemple développer un plan qualité pour la stérilisation ou pour traiter le processus de sortie du patient.</p>
<p><b>EN SANTE</b></p> <p>A ne pas confondre avec la méthode <u>spécifique</u> d'amélioration de la qualité développée par l'ANAES et qui porte le même acronyme : la méthode PAQ (Programme d'Amélioration de la Qualité)</p>	<p><b>ANGLAIS</b></p> <p>Quality Plan</p>
<p><b>Voir aussi</b></p> <p>✓ Programme d'Amélioration de la Qualité PAQ</p>	

PROCESSUS	
ETYMOLOGIE/SENS GENERAL	
<p>Ce terme est apparu dans le vocabulaire français au milieu du XVI<sup>ème</sup> siècle (1541). Il vient du latin «<i>processus</i> » progrès, action de s'avancer.</p>	
<p><b>DEFINITION</b></p> <p>Si en anatomie le processus est le prolongement d'un organe, en qualité, le processus est défini comme un ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie [3]. On peut dire également qu'il s'agit d'un ensemble complexe de tâches à réaliser dans un objectif donné [14].</p> <p>A ne pas confondre avec la PROCEDURE qui décrit la manière de dérouler le processus.</p>	<p><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p> <p>Procédé ou process sont des équivalents de processus mais avec des connotations industrielles. exemple : « procédé de fabrication ».</p>
<p><b>EN SANTE</b></p> <p>On peut citer à titre d'exemple le processus de prise en charge d'un patient au bloc opératoire, ou le processus de traitement d'une réclamation.</p>	<p><b>ANGLAIS</b></p> <p>Process</p>
<p><b>Voir aussi</b></p> <p>✓ Procédure</p>	

<b>DEMARCHE QUALITE</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
La démarche est la manière de marcher ou d'agir. C'est aussi la tentative auprès de quelqu'un pour réussir une entreprise	
<p style="text-align: center;"><b>DEFINITION</b></p> <p>En qualité, ce n'est pas un terme normalisé et il faut lui conférer un sens très ouvert.            Une démarche qualité est une « <i>façon d'agir</i> » en qualité. L'autre sens du mot (<i>tentative auprès de quelqu'un pour réussir une entreprise</i>) est également intéressant à considérer. On y retrouve la notion de participation qui est un principe élémentaire et <i>sine qua none</i> du succès d'une démarche qualité.            Néanmoins, ne serait-il pas plus rigoureux de dire « démarche pour la qualité » ou « démarche de qualité » ; l'origine anglo-saxonne de la qualité a en effet fréquemment conduit à supprimer les prépositions.</p>	<p style="text-align: center;"><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p> <p>Les éléments d'une démarche qualité sont de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-s'interroger sur les besoins de ses clients, ses pratiques, son organisation, ou ses résultats,</li> <li>-chercher à analyser les situations, comprendre les dysfonctionnements,</li> <li>-mettre en œuvre des dispositions pour améliorer la qualité,</li> <li>-s'assurer que ces dispositions sont efficaces [22].</li> </ul> <p>Nécessairement une démarche qualité s'appuiera sur des méthodes et outils. Le périmètre d'exercice de la démarche conditionnera le degré d'organisation et de formalisation nécessaires.</p>
<p style="text-align: center;"><b>EN SANTE</b></p> <p>Une démarche qualité peut prendre différentes formes : audit clinique, certification, PAQ, prix qualité, préparation à l'accréditation etc.</p>	<p style="text-align: center;"><b>ANGLAIS</b></p> <p>Quality Initiative</p>
<p><b>Voir aussi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Qualité</li> <li>✓ Management de la qualité</li> </ul>	

<b>PROGRAMME D'AMELIORATION DE LA QUALITE (PAQ)</b>	
<p style="text-align: center;"><b>DEFINITION</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p> <p>La méthode PAQ est segmentée en 4 étapes principales :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-l'identification du processus : limites et acteurs</li> <li>-la description du processus : analyse critique, recherche de l'origine des dysfonctionnements</li> <li>-la construction du nouveau processus : axes d'amélioration</li> <li>-l'amélioration du processus : suivie des actions d'amélioration et évaluation du projet</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>EN SANTE</b></p> <p>Méthode développée par l'ANAES en 1996, basée sur le concept d'amélioration continue de la qualité et la notion de processus.            La méthode vise à améliorer les uns après les autres les processus de l'établissement afin d'intégrer peu à peu la qualité en son sein [14,15].</p>	<p style="text-align: center;"><b>ANGLAIS</b></p> <p>Continuous Quality Improvement Project (CQI)</p>
<p><b>Voir aussi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ plan qualité</li> </ul>	

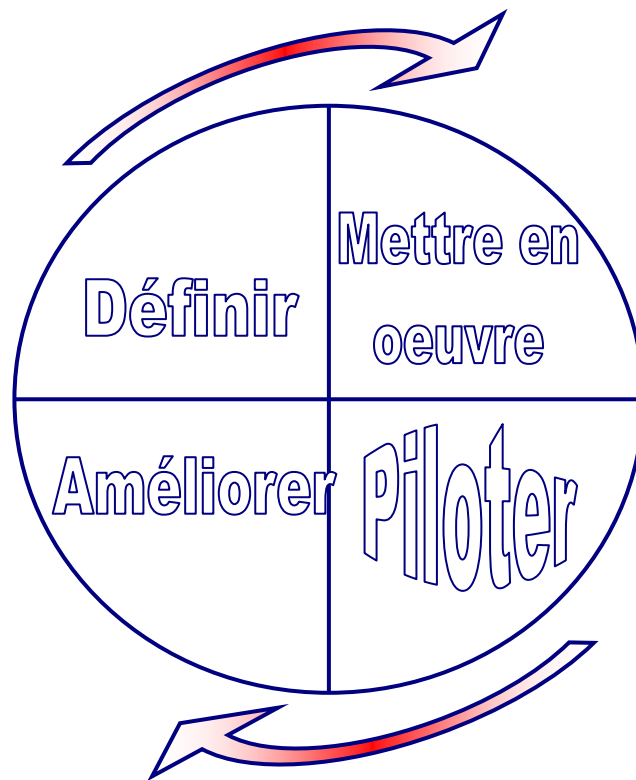
« BREAKTHROUGH SERIES »	
ETYMOLOGIE/SENS GENERAL	
<p>Il n'existe pas pour le moment de traduction française.                      « Breakthrough » renvoie à la notion de progrès important, de percées, les « Breakthrough series » sont des « séries de progrès »</p>	
<p><b>EN SANTE</b>                      Méthode collective d'amélioration rapide de la qualité développée par l'Institute for Healthcare Improvement (USA), basée sur l'innovation, la recherche de la dernière information scientifique disponible, des tests rapides de changement et un partage de l'expérience entre plusieurs structures.</p>	<p><b>ANGLAIS</b>                      Breakthrough series</p>
<p><b>Voir aussi</b>                      ✓ <a href="http://www.ihl.org">http://www.ihl.org</a></p>	

GESTION DES RISQUES	
ETYMOLOGIE/SENS GENERAL	
<p><b>DEFINITION</b>                      Organisation mise en place pour identifier, évaluer et réduire chaque fois que cela est possible les risques.</p>	<p><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p>
<p><b>EN SANTE</b>                      La gestion des risques fait partie intégrante d'une démarche qualité en particulier dans le domaine sanitaire où il devrait s'agir d'un prérequis. Qualité et sécurité sont les deux maillons d'une même chaîne. « <i>Primum non nocere</i> ».</p> <p>La gestion des risques s'est développée dans le secteur de la santé à l'origine sous l'impulsion des assurances. Elle fait dorénavant l'objet d'une référence du manuel d'accréditation des Etablissements de santé : « <i>Un programme de prévention des risques est en place</i> ». L'approche y est globale et vise à intégrer l'ensemble des risques hospitaliers [11].</p>	<p><b>ANGLAIS</b>                      Risk management</p>
<p><b>Voir aussi</b>                      ✓ Risque                      ✓ Danger</p>	

<b>RISQUE</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
<p>Nom masculin de 1663, issu du grec <i>rhizikon</i>, de <i>rhiza</i> la racine, l'écueil.                      Le risque est un danger éventuel plus ou moins prévisible, c'est aussi l'éventualité d'un événement ne dépendant pas exclusivement de la volonté des parties et pouvant causer un dommage. Par extension, le risque est l'événement contre la survenance duquel on s'assure.</p>	
<b>DEFINITION</b>	<b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b>
<p>Cette notion a deux dimensions : le danger potentiel que l'on appelle « hazard » en anglais et sa probabilité de survenue (« risk ») que l'on appelle risque.                      Le risque est l'estimation de la probabilité d'occurrence d'un danger.</p>	
<b>EN SANTE</b>	<b>ANGLAIS</b>
<p>En épidémiologie, le risque est la probabilité pour un individu dans une situation normale mais exposé à certains facteurs (dits facteurs de risque) de se trouver dans une situation pathologique.                      L'expression fondamentale du risque est <u>l'incidence</u> qui se définit comme le nombre de nouveaux cas de la maladie survenant dans une population définie au cours d'une période de temps donnée.  <u>Le risque relatif</u> est quand à lui le rapport de l'incidence chez les sujets exposés sur l'incidence chez les sujets non exposés.</p>	Risk
<p><b>Voir aussi</b>                      ✓ Gestion des risques                      ✓ Danger</p>	

<b>DANGER</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
<p>Du latin populaire <i>dominiarium</i>, pouvoir de dominer, de <i>dominus</i> le maître.                      Dans le sens commun, le danger est ce qui menace ou compromet la sûreté, l'existence d'une personne ou d'une chose. Il a pour équivalent le péril, la menace.</p>	
<b>EN SANTE</b>	<b>ANGLAIS</b>
	Hazard
<p><b>Voir aussi</b>                      ✓ Risque                      ✓ Gestion des risques</p>	

<b>TRACABILITE</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b> Mot encore inconnu des dictionnaires, mais dont l'usage se développe fortement et dont l'origine est peut être américaine ou anglaise « trace ability : de la capacité à produire une trace ».	
<b>DEFINITION</b> Aptitude à retrouver l'historique, la mise en œuvre ou l'emplacement de ce qui est examiné [3].	<b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b> La « traçabilité » est souvent associée à la sécurité sanitaire (traçabilité des viandes, des Organismes Génétiquement Modifiés, des dispositifs médicaux etc.)
<b>EN SANTE</b> Exemple : traçabilité des Produits Sanguins Labiles pour lesquels on peut retrouver les différentes étapes et opérations réalisées sur un lot, du prélèvement à la dispensation.	<b>ANGLAIS</b> Traceability
<b>Voir aussi</b> ✓	



Qualité  
et  
la

Procédure  
Protocole  
Méthode  
Outil de la qualité  
Indicateur  
Audit  
Audit interne/externe  
Auditeur/Audité  
Autoévaluation

PROCEDURE									
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>									
<p>C'est un terme apparu dans le vocabulaire français au milieu du XIV<sup>ème</sup> siècle à connotation juridique. Il est hérité du latin <i>procedere</i> s'avancer. On trouve dans le terme « procédure », la notion de chronologie, de marche en avant.</p>									
<p style="text-align: center;"><b>DEFINITION</b></p> <p>Manière spécifiée d'accomplir une activité ou un processus [3].</p> <p>Nota Bene : la procédure <u>décrit</u> le processus.</p>	<p style="text-align: center;"><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p> <p>Dans le domaine de la qualité, certains usages sont fréquents bien que non normalisés.</p> <p>Ainsi, on distingue souvent procédure et protocole, la procédure étant réservée à des activités <u>transversales</u> liant plusieurs acteurs, le protocole à une instruction technique spécifique.</p> <p>Les éléments suivants constituent quelques éléments de différenciation :</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Procédure</th> <th style="text-align: center;">Processus</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Echelle macroscopique</td> <td>Niveau plus opérationnel</td> </tr> <tr> <td>Caractère organisationnel</td> <td>Caractère plus technique</td> </tr> <tr> <td>Plusieurs acteurs impliqués dans le processus</td> <td>Plus spécifique d'une catégorie professionnelle</td> </tr> </tbody> </table>	Procédure	Processus	Echelle macroscopique	Niveau plus opérationnel	Caractère organisationnel	Caractère plus technique	Plusieurs acteurs impliqués dans le processus	Plus spécifique d'une catégorie professionnelle
Procédure	Processus								
Echelle macroscopique	Niveau plus opérationnel								
Caractère organisationnel	Caractère plus technique								
Plusieurs acteurs impliqués dans le processus	Plus spécifique d'une catégorie professionnelle								
<p style="text-align: center;"><b>EN SANTE</b></p> <p>Exemples de procédures :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion des biens des patients</li> <li>- Accueil du patient dans l'établissement</li> <li>- Gestion du dossier du patient</li> <li>- Maîtrise de la documentation</li> <li>- Fonctionnement des vigilances</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ANGLAIS</b></p> <p>Procedure</p>								
<p><b>Voir aussi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Processus</li> <li>✓ Protocole</li> </ul>									



<b>PROTOCOLE</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
<p>Apparu au XIV<sup>ème</sup> siècle, le mot protocole vient du grec πρωτοκολλος première colle.</p> <p>Ce n'est qu'au XX<sup>ème</sup> siècle que le sens « descriptif technique qui énonce les conditions, les règles, les tâches à exécuter et leur déroulement pour la réalisation d'un acte » est apparu.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>DEFINITION</b></p> <p>Descriptif technique qui énonce les conditions, les règles, les tâches à exécuter et leur déroulement pour la réalisation d'un acte.</p>	<p style="text-align: center;"><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p> <p>Le protocole concerne un niveau opérationnel : « <i>comment je fais pour</i> ».</p> <p>Suivant les secteurs d'activité, les protocoles sont aussi parfois appelés instructions de travail, fiches techniques, modes opératoires ou plan d'études.</p> <p>Dans le domaine de la qualité, certains usages sont fréquents bien que non normalisés. On distingue ainsi souvent procédure et protocole, la procédure étant réservée à des activités transversales liant plusieurs acteurs, le protocole à une instruction technique spécifique.</p>
<p style="text-align: center;"><b>EN SANTE</b></p> <p>Exemples de protocoles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lavage des mains</li> <li>- Tri du linge</li> <li>- Mesure de la potabilité</li> <li>- Maintenance des réseaux de gaz médicaux</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ANGLAIS</b></p> <p>Protocol Study design Procedure</p>
<p><b>Voir aussi</b></p> <p>✓ Procédure</p>	

<b>METHODE</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
Du grec <i>methodos</i> , de <i>hodos</i> la voie.	
<p style="text-align: center;"><b>DEFINITION</b></p> <p>Ensemble de démarches raisonnées ou d'étapes à suivre pour parvenir à un but.</p> <p>L'apport de la méthode ce sont les principes et les règles qui vont permettre de s'orienter.</p> <p>Descartes ne disait-il pas « <i>il vaut mieux ne jamais chercher la vérité que de le faire sans méthode</i> ».</p>	<p style="text-align: center;"><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p> <p>Les méthodes peuvent être auto-suffisantes ou s'intégrer dans des démarches qualité plus globales.</p> <p>La classification entre méthodes et outils est parfois difficile à saisir mais l'outil est en général utilisé à l'une des étapes d'une méthode [18].</p> <p>On ne devrait pas confondre méthode et méthodologie, la méthodologie étant en toute rigueur l'étude des méthodes comme l'étiologie est l'étude des causes. Ces nuances s'effacent cependant et l'Académie devient progressivement tolérante sur ces déviations.</p>
<p style="text-align: center;"><b>EN SANTE</b></p> <p>Exemple de méthodes spécifiques à la santé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Audit clinique</li> <li>- PAQ ANAES</li> <li>- Analyse de la Mortalité et de la Morbidité</li> <li>- Revue de pertinence des soins.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ANGLAIS</b></p> <p>Method</p>
<p><b>Voir aussi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Outil</li> <li>✓ Démarche qualité</li> </ul>	

<b>OUTIL DE LA QUALITE</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
1538, du latin classique <i>ustensilia</i> ustensile. Objet fabriqué qui sert à agir sur la matière. Plus généralement, c'est ce qui permet de faire un travail.	
<p style="text-align: center;"><b>DEFINITION</b></p> <p>On distingue habituellement :</p> <p><b>Les outils de la qualité</b>, moyens mis en œuvre dans les actions d'amélioration de la qualité et de résolution de problèmes : feuille de relevé, diagramme de Pareto, diagramme causes-effet, graphiques et histogrammes, carte de contrôle, remue-méninges, QQQCCP (Quoi, Qui, Où, Quand, Comment, Combien, Pourquoi)</p> <p><b>Les outils de management de la qualité</b> : , moyens mis en œuvre pour comprendre les situations complexes : diagramme des affinités, diagramme des relations, diagramme matriciel, diagramme en arbre, diagramme des décisions, diagramme en flèche, analyse factorielle des données [18].</p>	<p style="text-align: center;"><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>EN SANTE</b></p> <p>Outil spécifique à la santé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chemin clinique</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ANGLAIS</b></p> <p>Tool</p> <p>Feuille de relevés : Data collection form            Diagramme de Pareto : Pareto chart            Diagramme causes-effet : Cause-effect chart            Remue-méninges : Brainstorming            QQQCCP : 5 W 1H            Diagramme des affinités : Affinity chart            Diagramme des relations : Relationship chart</p>
<p><b>Voir aussi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Méthode</li> </ul>	

<b>INDICATEUR</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
Du latin <i>Indicator</i> , de <i>indicare</i> indiquer.	
L'indicateur est à la fois l'instrument servant à donner des indications quantitatives sur un phénomène et la variable ayant pour objet de mesurer ou apprécier un état. L'indicateur peut ainsi être à la fois le tensiomètre et la pression artérielle.	
<b>DEFINITION</b> Donnée <u>objective</u> décrivant une situation d'un point de vue <u>quantitatif</u> [26].	<b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b> Dans une démarche qualité, l'indicateur sert à objectiver le niveau de qualité et son évolution [14].  On associe normalement à un indicateur une valeur cible.  On peut utiliser des indicateurs de structure (moyens et ressources utilisées), de processus, de résultat, de satisfaction des patients, et enfin des indicateurs sentinelle faits pour alerter.  Les qualités requises d'un indicateur sont : - la spécificité : aptitude à varier en fonction uniquement du phénomène étudié - la sensibilité : aptitude à varier suffisamment pour une faible variation du phénomène étudié - la fiabilité : reproductibilité entre deux mesures dans le temps et l'espace - la clarté : l'indicateur doit être compréhensible par tous et accepté.
<b>EN SANTE</b> Exemples : Thème : Programme de périnatalité Indicateur : taux annuel de mortalité périnatale dans une région donnée pour une population donnée.  Thème : Infections du site opératoire Indicateur : % de patients ayant présenté une infection précoce (< 10 jours) du site opératoire/ nombre de patients ayant fait l'objet d'une intervention programmée.  Thème PMSI <sup>1</sup> /Qualité du codage Indicateur : % de dossiers présentant un codage conforme/dossiers révisés.	<b>ANGLAIS</b> Indicator
<b>Voir aussi</b> ✓ Critère	

<sup>1</sup> PMSI : Programme de Médicalisation du Système d'Information

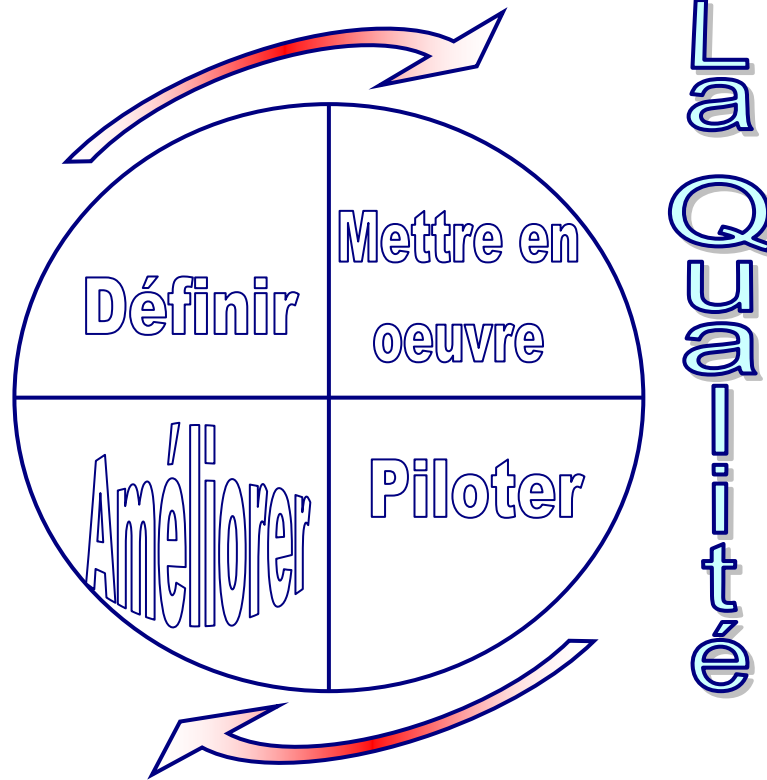
<b>AUDIT</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
<p>Nom masculin apparu dans le vocabulaire français en 1970, à partir de l'anglais audit, lui même du latin « <i>auditus</i> », l'audition, l'ouïe.</p> <p>Le sens du mot audit était d'abord réservé à la finance (révision de la comptabilité et de la gestion de l'entreprise) puis s'est ultérieurement étendu à tous les domaines et notamment à celui de la qualité.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>DEFINITION</b></p> <p>Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des <u>preuves</u> d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits [3].</p> <p>Les preuves d'audit sont des enregistrements, énoncés de faits ou autres informations <u>pertinents</u> pour les critères d'audit et <u>vérifiables</u>. Les preuves d'audit sont qualitatives ou quantitatives [3].</p>	<p style="text-align: center;"><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p> <p>Quelque soit son champ d'application, l'audit permet de comparer une pratique, une activité ou une organisation par rapport à un <u>référentiel préalablement déterminé</u>.</p> <p>Il y a dans le mot audit la notion de mission d'examen et de vérification de la conformité. Cette finalité le distingue de l'état des lieux ou du diagnostic, plus orientés vers un bilan initial préparatoire. Ces nuances sont cependant liées aux usages.</p> <p>L'audit est un des outils qui permet de piloter une démarche qualité. Le choix des audits à réaliser s'établit en fonction des objectifs stratégiques de la politique qualité et des faiblesses détectées. De façon systématique, il faut cependant prévoir de « passer en revue » périodiquement l'ensemble des processus.</p> <p>Les audits sont, en ce sens, complémentaires à l'autoévaluation ou à la visite des établissements de santé dans le cadre de leur accréditation.</p> <p>Exemple d'audits : traitement du linge, gestion documentaire, gestion des questionnaires de satisfaction, fonctionnement de la Commission de conciliation etc.</p>
<p style="text-align: center;"><b>EN SANTE</b></p> <p>L'audit clinique ou médical est une méthode d'amélioration de la qualité où la <u>pratique</u> du professionnel est comparée à un ensemble de critères.</p> <p>En santé, le terme « audit organisationnel » est parfois utilisé pour désigner l'évaluation des questions propres à l'organisation d'une structure, d'un service, ou d'un établissement de santé. L'audit organisationnel traite de sujets comme les ressources disponibles, les moyens mis en œuvre, les structures (par exemple nombre d'équipements, nombre de lits, effectif etc.).</p>	<p style="text-align: center;"><b>ANGLAIS</b></p> <p>Audit</p>
<p><b>Voir aussi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluation</li> <li>✓ Audit clinique/médical</li> <li>✓ Référentiel</li> <li>✓ Critère</li> <li>✓ Visite</li> <li>✓ Autoévaluation</li> </ul>	

<b>AUDIT INTERNE/EXTERNE</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
Voir étymologie d'audit	
<p><b>DEFINITION</b></p> <p>Les audits internes sont conduits par, ou au nom de, l'établissement lui-même pour des besoins internes. C'est ce que l'on appelle aussi les « audits première partie ».</p> <p>Les audits externes comprennent à la fois les audits « seconde et tierce partie ».</p> <p>Les audits seconde partie sont réalisés par des organismes ayant un intérêt dans l'établissement, il peut s'agir par exemple d'un client.</p> <p>Les audits tierce partie sont réalisés par des organismes extérieurs et indépendants. C'est le cas notamment des audits réalisés dans le cadre de l'attribution d'une marque de certification [3].</p>	<p><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p>
<p><b>EN SANTE</b></p> <p>Le terme utilisé en accréditation des établissements de santé est « visite » pour l'audit l'externe et autoévaluation pour l'interne.</p>	<p><b>ANGLAIS</b></p> <p>Internal/external audit</p>
<p><b>Voir aussi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Audit</li> <li>✓ Audit d'un système qualité</li> <li>✓ Visite</li> <li>✓ Autoévaluation</li> <li>✓ Certification</li> </ul>	

<b>AUDITEUR et AUDITE</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
Cet anglicisme a été formé à partir du latin « <i>auditor</i> ». L'auditeur est d'abord celui qui écoute. Par extension, apparaît en 1950 le sens « personne chargée de l'audit ».	
<b>DEFINITION</b>	<b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b>
AUDITEUR : personne qui réalise un audit AUDITE : organisme qui est audité [3]	
<b>EN SANTE</b>	<b>ANGLAIS</b>
Le terme utilisé en accréditation des établissements de santé est « expert-visiteur ».	Auditeur : Assessor Audité : Assessee
<b>Voir aussi</b> ✓ Audit ✓ Expert-visiteur	

<b>AUTOEVALUATION</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
L'évaluation est l'action de déterminer la valeur ou l'importance d'une chose : détermination, expertise, estimation.	
<b>DEFINITION</b>	<b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b>
Evaluation par soi-même	L'autoévaluation sert de diagnostic initial au premier tour de l'accréditation. Au second tour, elle servira de bilan général. Entre les deux, il est recommandé de conduire des audits intermédiaires, sur des processus spécifiques.
<b>EN SANTE</b>	<b>ANGLAIS</b>
<p>L'autoévaluation est codifiée en santé dans deux domaines qui sont l'Evaluation des Pratiques Professionnelles en médecine libérale (EPP- décret du 28 décembre 1999) et l'accréditation des établissements de santé (ordonnance 96-346 du 24 avril 1996).</p> <p>Dans le premier cas (EPP), l'autoévaluation désigne le processus par lequel le médecin examine <u>lui-même</u> sa pratique d'une manière méthodique, à l'aide d'instruments appropriés. Il dispose à cet effet d'une grille de critères en regard desquels il va comparer sa pratique [13].</p> <p>Dans le cadre de l'accréditation, l'autoévaluation est l'étape de la procédure pendant laquelle l'établissement évalue <u>lui-même</u> son niveau de qualité en regard de chacune des références du manuel. C'est une étape essentielle de la procédure d'accréditation. Elle sert de diagnostic qualité pour l'établissement et de support pour la préparation de la visite par les experts visiteurs.</p>	Self-assesment
<b>Voir aussi</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluation des Pratiques Professionnelles (EPP) <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Audit</li> <li>✓ Accréditation</li> </ul> </li> </ul>	





- Amélioration de la qualité
- Amélioration continue de la qualité
- Action curative
- Action corrective
- Action préventive
- Audit clinique/médical
- Cercle de qualité

<b>AMELIORATION DE LA QUALITE</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
<p style="text-align: center;"><b>DEFINITION</b></p> <p>Partie du Management de la qualité axée sur l'accroissement de la capacité à satisfaire aux exigences pour la qualité [3].</p> <p>Les exigences peuvent être liées à tout aspect tel que :</p> <p>L'efficacité, c'est à dire le niveau d'obtention des résultats par rapport aux objectifs initiaux planifiés (notion d'assurance qualité : « <i>je réalise ce que j'avais prévu de faire</i> »)</p> <p>L'efficience, c'est à dire le rapport entre le résultat obtenu et les ressources consommées (notion de rendement, la qualité n'est pas indépendante de l'économie)</p> <p>ou la traçabilité, c'est à dire l'aptitude à retrouver l'historique, la mise en œuvre ou l'emplacement de ce qui est examiné. (notion de lisibilité et de transparence qui constituent un des fondements des démarches qualité).</p>	<p style="text-align: center;"><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p>
<b>EN SANTE</b>	<b>ANGLAIS</b> Quality Improvement (QI)
<p><b>Voir aussi</b></p> <p>✓ Amélioration continue de la qualité</p>	

<b>AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
<p style="text-align: center;"><b>DEFINITION</b></p> <p>Partie du Management de la qualité axée sur l'accroissement de la capacité à satisfaire aux exigences pour la qualité. L'adjectif « continu » est utilisé pour indiquer que l'amélioration est régulière. L'organisme recherche activement des opportunités d'amélioration et les concrétise.</p>	<p style="text-align: center;"><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p> <p>C'est en 1951 que W.E. Deming a décrit ce principe d'amélioration continue de la qualité utilisé fréquemment sous le nom de PDCA (Plan, Do, Check, Act) ou Roue de DEMING. Les quatre temps de ce principe sont :</p> <p>PLAN : planifier. Etablir une politique qualité, se fixer des objectifs, prévoir les moyens de réalisation</p> <p>DO : réaliser, mettre en œuvre ce qui a été prévu</p> <p>CHECK : vérifier que l'on tend vers les éléments planifiés, contrôler les résultats, mesurer les avancées</p> <p>ACT : réagir et améliorer, c'est à dire réduire les écarts, et faire évoluer les objectifs.</p> <p>Avec le principe d'Amélioration Continue de la Qualité, l'objectif de progrès est rendu permanent. Si l'assurance qualité visait à donner confiance dans le fait d'obtenir inmanquablement un niveau de qualité spécifié, l'amélioration continue de la qualité c'est la conformité + l'anticipation permanente dans le sens de l'amélioration. Il y a ainsi dans l'amélioration continue de la qualité une vision d'avenir que ne comportait pas le concept d'assurance qualité.</p>
<p style="text-align: center;"><b>EN SANTE</b></p> <p>Ce concept d'amélioration continue de la qualité est à la base du Programme d'Amélioration de la Qualité (PAQ) développé par l'ANAES. [14,15].</p> <p>C'est un des principes fondateurs de toute démarche qualité en santé. Justice est ainsi rendue à Claude Bernard qui fût un des premiers à prôner cette logique !</p>	<p style="text-align: center;"><b>ANGLAIS</b></p> <p>Continuous Quality Improvement (CQI)</p>
<p style="text-align: center;"><b>Voir aussi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Management de la qualité</li> <li>✓ Programme d'Amélioration de la Qualité (PAQ)</li> </ul>	

ACTION CURATIVE	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
Le terme curatif est apparu en 1314, du latin <i>curare</i> , traiter, guérir. Curatif signifie qui est destiné à guérir, propre à la guérison.	
<b>DEFINITION</b>	<b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b>
Action visant à <u>éliminer une non conformité</u> détectée [3].	A ne pas confondre avec l'action corrective qui élimine la cause d'un problème évitant ainsi sa réapparition, et l'action préventive qui empêche l'occurrence d'une non conformité.
<b>EN SANTE</b>	<b>ANGLAIS</b>
	Curative action
<b>Voir aussi</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Action corrective</li> <li>✓ Action préventive</li> </ul>	

ACTION CORRECTIVE	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
Le terme correctif est apparu au milieu du XIV <sup>ème</sup> siècle du latin « corriger » <i>redresser</i> .	
<b>DEFINITION</b>	<b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b>
Action visant à <u>éliminer la cause</u> d'une non conformité ou d'une autre situation indésirable détectée [3].	A ne pas confondre avec l'action curative qui résout le problème, et l'action préventive qui empêche l'occurrence.
<b>EN SANTE</b>	<b>ANGLAIS</b>
	Corrective action
<b>Voir aussi</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Action curative</li> <li>✓ Action préventive</li> </ul>	

ACTION PREVENTIVE	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
<b>DEFINITION</b>	<b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b>
Action visant à éliminer la cause d'une non conformité <u>potentielle</u> ou d'une autre situation <u>potentiellement</u> indésirable. Il peut y avoir plusieurs causes à une non conformité potentielle. L'action préventive est entreprise pour empêcher l'occurrence alors que l'action corrective est entreprise pour empêcher la réapparition [3].	A ne pas confondre avec l'action curative qui résout le problème, et l'action corrective qui en élimine la cause évitant ainsi sa réapparition.
<b>EN SANTE</b>	<b>ANGLAIS</b>
	Preventive action
<b>Voir aussi</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Action curative</li> <li>✓ Action corrective</li> </ul>	

**Exemples :**

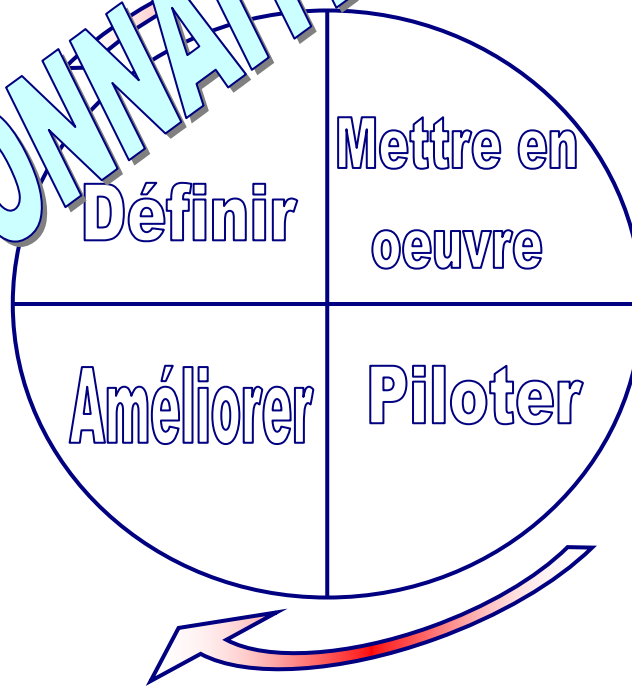
	Curatif	Correctif	Préventif
Médicaments périmés dans la pharmacie	Jeter les médicaments	Mettre en place une procédure de gestion de la pharmacie incluant un contrôle périodique	Généralisation de la procédure aux Produits Sanguins Labiles, aux solutés, etc.
Dorsalgies	Anti-inflammatoire	Kinésithérapie	Hygiène de vie

<b>AUDIT CLINIQUE</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
Voir l'étymologie d'audit	
<b>DEFINITION</b>	<b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b>
	<p>L'audit clinique s'adresse à des équipes pluridisciplinaires (principalement soignantes et médicales) en milieu hospitalier. On trouvera également ces audits sous l'appellation audit de pratiques.</p> <p>La méthode de l'audit clinique est constitué de six étapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Choix du thème,</li> <li>-Choix des critères (analyse de la littérature, prise en compte de la réglementation, des productions locales etc.),</li> <li>-Choix de la méthode de mesure (taille de l'échantillon, période de recueil, source d'information etc.),</li> <li>-Recueil des données,</li> <li>-Analyse des résultats,</li> <li>-Plan d'actions d'amélioration et réévaluation.</li> </ul> <p>La méthode de l'audit clinique constitue un cycle complet de l'établissement du référentiel d'audit aux propositions d'amélioration</p>
<b>EN SANTE</b>	<b>ANGLAIS</b>
<p>Méthode d'évaluation qui permet à l'aide de critères déterminés de comparer <u>les pratiques de soins</u> à des références admises en vue de mesurer la qualité de ces pratiques et des résultats de soins avec l'objectif de les améliorer [5,6].</p> <p>Exemple d'audits cliniques pour lesquels des référentiels de pratique ont été publiés par l'ANAES :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Limiter les risques de la contention physique de la personne âgée</li> <li>- Utilisation des chambres d'isolement en psychiatrie</li> <li>- Evaluation de la qualité de la tenue du partogramme</li> <li>- Qualité de la pose et de la surveillance des sondes urinaires.</li> </ul>	Clinical audit
<p><b>Voir aussi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Audit</li> <li>✓ Audit médical</li> <li>✓ Référentiel</li> <li>✓ Critères</li> </ul>	

<b>AUDIT MEDICAL</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
Voir l'étymologie d'audit	
<b>DEFINITION</b>	<b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b>
	<p>Si les étapes ne sont pas strictement superposables, la méthode de l'audit médical est dans le principe équivalente à celle de l'audit clinique. Les nuances tiennent au public visé qui entraîne quelques particularités liées à la pratique ambulatoire.</p> <p>L'audit médical est constitué de 7 étapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Constitution d'un groupe de médecins,</li> <li>-Choix d'une activité à évaluer,</li> <li>-Détermination des critères,</li> <li>-Choix des normes,</li> <li>-Recueil des données,</li> <li>-Analyse des données et des conséquences,</li> <li>-Amélioration de la pratique.</li> </ul>
<b>EN SANTE</b>	<b>ANGLAIS</b>
Méthode d'évaluation qui permet à l'aide de critères déterminés de comparer <u>la pratique du médecin</u> à des références admises pour améliorer la qualité des pratiques et des soins délivrés au patient [4].	<p>Medical audit</p> <p>Dans l'esprit des anglo-saxons, l'audit médical englobe <u>toutes</u> les techniques d'évaluation des pratiques professionnelles.</p>
<p><b>Voir aussi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Audit</li> <li>✓ Audit clinique</li> <li>✓ Cercle de qualité</li> <li>✓ Norme</li> <li>✓ Critères</li> </ul>	

<b>CERCLE DE QUALITE</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
<b>DEFINITION</b> Un cercle de qualité est composé d'un petit groupe de personnes volontaires en général issu d'un même service. Ce groupe va avoir pour objectif d'améliorer la qualité en identifiant les problèmes qui se posent dans leur secteur, en analysant les causes des dysfonctionnements et en proposant des solutions	<b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b> En provenance du Japon, très à la mode dans les années 60, ces cercles de qualité ont connu une désaffection progressive
<b>EN SANTE</b> Modèle particulier de revue ou groupe de pairs dans lequel des personnes extérieures à l'équipe médicale (par exemple patients, spécialistes, autres professionnels de santé etc.) sont invités à participer	<b>ANGLAIS</b> Cercle de qualité : Quality Control Circle (QCC) Revue de pairs : peer review
<b>Voir aussi</b> ✓	

# RECONNAÎTRE



# La Qualité

- Impact
- Efficacité
- Efficience
- Evaluation des Pratiques Professionnelles (EPP)
- Accréditation
  - Visite
  - Expert-Visiteur
- Agrément
- Attestation
- Autorisation
- Certification/Recertification
- Validation/Revalidation
- Contrôle de qualité
- Habilitation
- Homologation
- Labellisation
- Marquage CE
- Qualification
- Prix qualité



## **NOTE PREALABLE**

Pour de nombreux termes traités dans cette partie et dont la liste figure dans le tableau ci-dessous, il est impossible de trouver une définition standardisée.

Les concepts sont tous très proches les uns des autres, nous avons donc tenté d'exprimer au mieux les nuances et les usages.

A titre indicatif, une requête dans Légifrance a été réalisée. Dans tous les types de texte, depuis 1990, la présence d'un des mots suivants dans l'intitulé (et à défaut dans le corps du texte) a été recherchée. Cela a conduit aux résultats suivants :

<b>Terme recherché dans l'intitulé du texte législatif</b>	<b>Nombre de références obtenues</b>
Accréditation	52
Agrément	5725
Attestation	261
Autorisation	8099
Certification	297
Validation	99
Contrôle de qualité	30
Habilitation	904
Homologation	2717
Labellisation	30 (cité dans le corps du texte)
Qualification	3591

<b>IMPACT</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
A l'origine, l'impact est la collision, le heurt. A partir de 1965 s'est développé le sens « effet d'une action forte et brutale » puis apparaît le sens d'effet, d'influence, mais cet emploi reste critiqué par l'Académie. Etude d'impact : étude des conséquences éventuelles d'un aménagement sur l'environnement.	
DEFINITION	NOTES COMPLEMENTAIRES
EN SANTE	ANGLAIS
Impact : étude des conséquences éventuelles sur les pratiques professionnelles de la publication d'un document de référence (Recommandation professionnelle, guide méthodologique, manuel d'accréditation etc.)	Impact
<b>Voir aussi</b> ✓ Implémentation ✓ Efficacité ✓ Efficience	

<b>EFFICACITE</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
Ce mot date de 1495 mais reste rare jusqu'en 1675, du latin <i>efficacitas</i> Caractère de ce qui produit l'effet qu'on en attend	
DEFINITION	NOTES COMPLEMENTAIRES
EN SANTE	ANGLAIS
<b>Efficacité théorique :</b> Pour des individus d'une population définie, probabilité de bénéfice de l'application d'une technologie médicale donnée à un problème médical donné, dans les conditions idéales d'utilisation [1].  <b>Efficacité pratique :</b> d'une procédure dans les conditions de terrain. Elle dépend de 5 facteurs : l'efficacité théorique, l'acuité du diagnostic, la compétence des professionnels, l'observance des malades et la couverture sociale [1].	Efficacité théorique : Efficacy          Efficacité pratique : Effectiveness
<b>Voir aussi</b> ✓ Efficience ✓ Amélioration de la qualité	

<b>EFFICIENCE</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
C'est un anglicisme.	
<b>DEFINITION</b>	<b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b>
Dans le cadre d'une démarche qualité : rapport entre le résultat obtenu et les ressources utilisées [3].	La notion d'efficacité comporte une notion de capacité de rendement.
<b>EN SANTE</b>	<b>ANGLAIS</b>
<p>Evaluation des résultats d'une procédure médicale eu égard aux moyens utilisés (argent, ressources et temps). Rapport entre le coût et les résultats atteints.</p> <p>Rapport entre le coût et les avantages pour la population concernée (diminution de la morbidité, de la mortalité, de la « souffrance » individuelle, des inégalités devant la maladie). [2]</p>	Efficiency
<p><b>Voir aussi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Efficacité</li> <li>✓ Amélioration de la qualité</li> </ul>	

**EVALUATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES (EPP)****ETYMOLOGIE/SENS GENERAL****EN SANTE**

Le code de déontologie médicale comprend de nombreux articles se référant à l'évaluation des pratiques professionnelles.

Une disposition réglementaire récente a été instituée par la loi N°98-1194 du 23 décembre 1998 et le décret N°99-1130 du 28 décembre 1999. Elle propose aux médecins généralistes et spécialistes exerçant dans le cadre libéral de s'engager volontairement dans cette démarche.

Ce dispositif d'évaluation volontaire des Pratiques Professionnelles (EPP) est basé sur un principe d'autoévaluation (audit médical) où le médecin compare lui même sa pratique à des référentiels. Il juge ensuite des résultats obtenus et des actions d'amélioration à mettre en œuvre soit avec l'aide d'un confrère habilité s'il est en évaluation individuelle, ou au sein d'un groupe de pairs s'il est en évaluation collective.

**NOTES COMPLEMENTAIRES**

Exemples des dispositifs d'évaluation des pratiques professionnelles mis en place dans différents pays :

- aux Pays-Bas, un institut de recherche universitaire (WOK) a mis au point, avec les généralistes, un système d'EPP avec visite du cabinet par une assistante non-médecin. La visite porte sur l'organisation et les capacités de communication du médecin évalué. Son rapport de synthèse restitue des faits mesurés, objectifs, et débouche sur des conseils de formation. Le fait d'avoir bénéficié de la visite apporte un certain nombre de points dans le cadre de la « recertification ».
  - en Grande-Bretagne, depuis 1989, le « Fellowship by assessment » comporte une phase d'autoévaluation, l'examen de consultations enregistrées et une visite au cabinet. Elle est suivie d'éventuelles recommandations de formation.
  - en Australie depuis 1996, un programme d'EPP avec incitation financière est proposé aux médecins généralistes par leur société savante. Un organisme réunissant les représentants du gouvernement, les généralistes et les syndicats met également en œuvre un processus fondé sur l'autoévaluation et la visite de cabinet par 2 évaluateurs. C'est un élément utilisé lors de la certification des médecins (renouvelée tous les 3 ans).
  - au Canada (en Ontario), généralistes et spécialistes peuvent adhérer volontairement à un programme d'EPP individuelle développé depuis 1980 par l'Ordre Provincial des Médecins. Le même programme s'applique également à des médecins tirés au sort et à ceux « qui posent problème ». Il débouche sur des propositions de formation complémentaire.
  - en Belgique, des groupes locaux d'évaluation médicale (GLEM) sont organisés depuis 1996 par les généralistes. Ils étudient, entre autres, les profils de prescriptions des médecins. La participation à ces groupes et à la FMC est indispensable pour obtenir la certification à laquelle les médecins sont incités financièrement.
- [13]

**Voir aussi**

- ✓ Evaluation
- ✓ Audit médical
- ✓ Certification/recertification
- ✓ Habilitation

**ANGLAIS**

Performance assessment  
Practice appraisal

<b>ACCREDITATION</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
<p>Nom féminin apparu dans le vocabulaire français en 1853, dont le sens général est « confiance » du latin <i>creditum</i>, le crédit.</p> <p>L'accréditation, c'est l'action de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- donner l'autorité</li> <li>- recommander</li> <li>- rendre plausible.</li> </ul> <p>On accrédite un ambassadeur, un journaliste ou une rumeur.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>HORS SANTE</b></p> <p>Procédure par laquelle un organisme faisant autorité reconnaît formellement qu'un organisme ou un individu est <u>compétent</u> pour effectuer des tâches spécifiques. Les modalités en sont définies dans la série des normes européennes EN 45 000.</p> <p>En France, c'est le COFRAC (Comité Français d'Accréditation) qui s'est vu confier en 1994 par les pouvoirs publics la responsabilité d'accréditer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les laboratoires d'essais et d'étalonnage</li> <li>- les organismes d'inspection</li> <li>- les organismes certificateurs qu'il s'agisse de certification d'entreprises, de personnels, de produits ou de services.</li> </ul> <p>Cette accréditation est réglementée et uniformisée sur le plan européen.</p>	<p style="text-align: center;"><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p> <p>Outre les champs d'applications qui sont différents et exceptionnellement superposables<sup>2</sup>, il y a des nuances importantes entre l'accréditation du COFRAC et de l'ANAES :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ dans le niveau de formulation des exigences pour l'évaluation de la conformité et des compétences. Elles sont fortes pour l'un (COFRAC), plus ouvertes pour l'autre (ANAES)</li> <li>✓ dans le résultat. L'accréditation COFRAC est binaire (oui/non), l'accréditation ANAES est en 4 niveaux</li> <li>✓ le caractère en général volontaire pour l'un (COFRAC), obligatoire et réglementaire pour l'autre (ANAES).</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>EN SANTE</b></p> <p>L'accréditation des établissements de santé est définie dans le manuel d'accréditation de février 1999 comme « <i>une procédure d'évaluation externe à un établissement de santé, effectuée par des professionnels, indépendante de l'établissement de santé et de ses organismes de tutelle, concernant l'ensemble de son fonctionnement et de ses pratiques. Elle vise à s'assurer que les conditions de sécurité et de qualité des soins et de prise en charge du patient sont prises en compte par l'établissement de santé</i> ».</p> <p>L'accréditation ANAES a pour objectif d'apprécier la dynamique interne de l'établissement de santé en matière d'amélioration de la qualité, dynamique qu'elle souhaite impulser.</p>	<p style="text-align: center;"><b>ANGLAIS</b></p> <p>Accreditation</p>
<p><b>Voir aussi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Visite</li> <li>✓ Autoévaluation</li> <li>✓ Certification</li> </ul>	

<sup>2</sup> cas des laboratoires d'analyse de biologie médicale

**VISITE et EXPERT-VISITEUR****ETYMOLOGIE/SENS GENERAL****EN SANTE**

Dans le cadre de l'accréditation des établissements de santé en France, la visite a pour objet de valider sur site les résultats de l'autoévaluation et de la méthode suivie pour la réaliser. Elle est conduite par une équipe d'experts-visiteurs, professionnels de santé en activité, sélectionnés et formés par l'ANAES à cet effet.

La visite de l'établissement porte sur l'ensemble des activités et est conduite sur la base des mêmes référentiels que ceux ayant servi à l'autoévaluation.

Un rapport des experts-visiteurs est établi à la suite de la visite. Il sera transmis au Directeur de l'établissement qui pourra faire ses observations [27].

**ANGLAIS**

Visite : survey  
Expert-visiteur : surveyor

**Voir aussi**

✓ Autoévaluation

<b>AGREMENT</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
<p>Nom masculin apparu dans le vocabulaire français en 1465, du latin « <i>gratus</i> » agréable.</p> <p>Les différents sens se rapportent à la qualité de rendre quelque chose ou quelqu'un d'agréable (arts d'agrément, sports d'agrément) mais c'est au premier sens du mot qui est « approbation émanant d'une autorité » que se rapporte les utilisations faites en santé.</p>	
<b>DEFINITION</b>	<b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b>
	<p>L'agrément désigne en France les contrôles réglementaires exercés sur certains types de matériel. L'agrément leur est conféré lorsqu'ils sont conformes aux normes techniques (exemple radiations ionisantes).</p> <p>L'agrément peut également désigner la procédure suivant laquelle des organismes ou des personnes sont autorisées à réaliser certaines tâches.</p>
<b>EN SANTE</b>	<b>ANGLAIS</b>
<p>L'agrément est, au Canada, la traduction française donnée au terme anglo-saxon « Accreditation ». Il s'agit de l'accréditation des établissements de santé délivrée par le CCHSA : Canadian Council on Health Services Accreditation ou Conseil canadien d'agrément des services de santé.</p>	<p>Approval</p>
<p><b>Voir aussi</b></p> <p>✓ Note préalable page 57</p>	

<b>ATTESTATION</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
<p>Acte par lequel une personne atteste l'existence, la réalité d'un fait. Ecrit, pièce qui atteste quelque chose.</p>	
<b>EN SANTE</b>	<b>ANGLAIS</b>
<p>Dans le cadre du dispositif d'Evaluation des Pratiques Professionnelles défini par le décret 99-1130 du 28 décembre 1999, l'attestation est la pièce écrite transmise au médecin évalué et au Conseil départemental de l'Ordre des médecins. Ce document certifie que le médecin désigné a achevé son cycle d'évaluation. Le médecin pourra alors en faire mention selon les dispositions prévues à l'article 79 du Code de déontologie médicale</p>	<p>Certificate</p>
<p><b>Voir aussi</b></p> <p>✓ Evaluation des Pratiques Professionnelles (EPP) ✓ Note préalable page 57</p>	

<b>AUTORISATION</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
<p>Terme apparu au début du 15<sup>ème</sup> siècle, du latin « <i>auctor</i> », modèle autorité, créateur, auteur et « <i>auctoritas</i> » garantie, conseil, autorité.</p> <p>L'autorisation est l'action d'autoriser (accord) et l'acte par lequel on autorise (permis, licence).</p>	
<b>EN SANTE</b>	<b>ANGLAIS</b>
<p>La procédure d'autorisation permet en France à une structure d'exercer une activité donnée. Elle est délivrée par l'état. Par exemple, les ouvertures de lit ou l'assistance médicale à la procréation sont liées à autorisation.</p> <p>L'autorisation est un outil de planification.</p> <p>Pour les professions de santé organisées en Ordre, l'autorisation qui consiste en l'inscription au tableau de l'ordre est une condition <i>sine qua non</i> préalable à l'exercice des fonctions.</p>	<p>Authorisation</p>
<p><b>Voir aussi</b></p> <p>✓ Note préalable page 57</p>	



<b>CERTIFICATION/RECERTIFICATION</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
Ce terme est apparu dans le vocabulaire français au 14 <sup>ème</sup> siècle : certus facere, rendre certain. C'est une assurance donnée par écrit.	
<b>DEFINITION</b> Procédure par laquelle une tierce partie donne une assurance écrite qu'un produit, un processus, ou un service satisfait aux exigences spécifiées [19].	<b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b> La certification des produits industriels ou de services est encadrée par deux textes réglementaires, la loi 94-442 du 3 juin 1994 modifiant le Code de la Consommation et le décret 95-354 du 30 mars 1995 relatif à la certification des produits et services.  On mentionnera en particulier la certification d'entreprise où il s'agit d'évaluer et de certifier la conformité du système qualité de l'entreprise à la norme ISO 9001.  La certification est mise en œuvre par des organismes spécialisés et indépendants. C'est une démarche volontaire.
<b>EN SANTE</b> Le terme « recertification », en provenance des Etats-Unis, est parfois improprement utilisé pour désigner le renouvellement de l'autorisation d'exercice des médecins. En France, on utilise le terme « qualification ».	<b>ANGLAIS</b> Certification Recertification
<b>Voir aussi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Qualification</li> <li>✓ Validation</li> <li>✓ Note préalable page 57</li> </ul>	

<b>VALIDATION/REVALIDATION</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
Fait de rendre ou déclarer valide	
<b>DEFINITION</b>	<b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b>
<b>EN SANTE</b> Terme utilisé en Grande-Bretagne pour l'autorisation d'exercice des médecins du National Health System. On parle également de « revalidation » pour désigner le renouvellement de cette autorisation. En France, on utilise le terme « qualification ».	<b>ANGLAIS</b> Validation Ratification
<b>Voir aussi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Qualification</li> <li>✓ Note préalable page 57</li> </ul>	

<b>CONTROLE DE QUALITE</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
Mot datant de 1422 issu de contre-rôle signifiant registre tenu en double. On effectue le contrôle des billets ou des dépenses.	
<b>DEFINITION</b>	<b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b>
Adéquation d'un produit à des spécifications techniques.	Le terme de contrôle dans son acception courante, induit les notions de mesure, d'essais, de calibrage.
<b>EN SANTE</b>	<b>ANGLAIS</b>
On citera par exemple le contrôle national de qualité des analyses de biologie médicale (décret du 2 décembre 1994) ou le contrôle qualité du PMSI <sup>3</sup> ou encore le contrôle qualité des installations de mammographie.  <i>Remarque</i> : l'ANAES dans son document de 1999 sur les enseignements des PAQ, assimile également les méthodes d'évaluation des pratiques professionnelles comme l'audit clinique à un contrôle de qualité. [15]	Quality control
<b>Voir aussi</b>	
✓ Note préalable page 57	

<b>HABILITATION</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
Terme apparu au 14 <sup>ème</sup> siècle du latin <i>habilitatio</i> , propre à.  Rendre quelqu'un légalement capable d'exercer certains pouvoirs, à accomplir certains actes. L'acception est dans le langage courant exclusivement juridique.	
<b>EN SANTE</b>	<b>ANGLAIS</b>
Dans le cadre de l'évaluation des pratiques professionnelles (dispositif EPP/décret du 28 décembre 1999), l'habilitation est obligatoire pour les médecins qui apportent leur aide méthodologique à ceux qui se sont engagés dans le processus d'évaluation des pratiques.  Les médecins habilités sont des professionnels volontaires ayant répondu à un appel à candidature de leur Union. Ils sont habilités par le directeur général de l'ANAES au vu de leur curriculum vitae et de leur motivation. Ils sont spécialement formés à cette tâche et ont dû eux-mêmes évaluer leurs propres pratiques.	
<b>Voir aussi</b>	
✓ Evaluation des Pratiques Professionnelles (EPP) ✓ Note préalable page 57	

<sup>3</sup> PMSI : Programme de Médicalisation du Système d'Information

<b>HOMOLOGATION</b>	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
<p>Ce terme est apparu dans le vocabulaire français au début du 16<sup>ème</sup> siècle du latin « <i>homologare</i> » reconnaître, avouer, lui même du grec ομολογειν, dire la même chose, être d'accord.</p> <p>Entérinement, ratification, autorisation. Validation (d'une performance).</p> <p>Il y a entre homologation et autorisation une idée de chronologie, de séquence.</p>	
<b>DEFINITION</b>	<b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b>
<p><u>Procédure administrative</u> pour le contrôle de la conformité d'un produit afin de l'autoriser à le <u>mettre sur le marché</u>.</p>	
<b>EN SANTE</b>	<b>ANGLAIS</b>
<p>Avant la parution des directives européennes instituant le marquage CE des dispositifs médicaux, ces derniers étaient « homologués » par la Commission Nationale d'Homologation.</p>	
<p><b>Voir aussi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Marquage CE</li> <li>✓ Note préalable page 57</li> </ul>	

<b>MARQUAGE CE</b>	
<p style="text-align: center;"><b>DEFINITION</b></p> <p>Le marquage CE est une disposition commune à l'ensemble des produits mis en circulation sur le marché européen. Il vise à harmoniser les modalités de mise sur le marché et supprimer les entraves techniques aux échanges au sein de la Communauté Européenne.</p> <p>Le marquage CE atteste de la conformité du produit à des exigences définies dans des directives européennes. Il vise à assurer la sécurité du produit et s'attache à définir ses qualités techniques.</p> <p>Les modalités d'obtention du marquage CE sont adaptées au risque potentiel associé au produit. Elles vont d'une simple auto-déclaration par le fabricant, à la vérification de systèmes d'assurance qualité complets. Elles font intervenir ou pas un organisme notifié par l'autorité administrative.</p>	<p style="text-align: center;"><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p> <p>Un marquage CE vise à garantir la sécurité du dispositif médical mais ne renseigne pas sur l'intérêt médical du dit dispositif, c'est à dire sur le service rendu. C'est ce qui le distingue de l'évaluation des technologies.</p>
<p style="text-align: center;"><b>EN SANTE</b></p> <p>Le marquage CE des dispositifs médicaux a remplacé en France la procédure d'homologation. Les exigences essentielles de sécurité sont définies dans les directives :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 90/385/CEE pour les dispositifs médicaux implantables actifs</li> <li>- 93/42/CEE pour les autres dispositifs médicaux</li> <li>- 98/79/CEE pour les dispositifs de diagnostic in vitro</li> </ul> <p>L'organisme notifié en France pour délivrer le marquage CE est le G-Med.</p> <p>Le marquage CE est au dispositif médical ce que l'AMM (Autorisation de Mise sur le Marché) est au médicament. Ses modalités d'obtention sont cependant très différentes et n'exigent pas systématiquement d'essais cliniques.</p>	<p style="text-align: center;"><b>ANGLAIS</b></p> <p>CE Mark</p>
<p><b>Voir aussi</b></p> <p>✓ Evaluation des Technologies Médicales</p>	

LABELLISATION	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
<p><b>Ce terme n'existe pas dans les dictionnaires.</b> On trouve label et labelliser</p> <p>Label est apparu dans le vocabulaire français au 19<sup>ème</sup> siècle, issu de l'anglais qui signifie étiquette, lui même issu du vieux français label qui veut dire ruban.</p>	
<b>DEFINITION</b>	<b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b>
Un label est une marque apposée sur un produit pour en garantir l'origine et la qualité.	
<b>EN SANTE</b>	<b>ANGLAIS</b>
L'ANAES labellise des recommandations professionnelles lorsque celles-ci ont été élaborées dans les règles de l'art, c'est à dire conformément aux méthodes Recommandation pour la Pratique Clinique ou Conférence de consensus.	
<p><b>Voir aussi</b></p> <p>✓ Note préalable page 57</p>	

QUALIFICATION	
<b>ETYMOLOGIE/SENS GENERAL</b>	
<p>Ce terme est apparu dans le vocabulaire français au début du 16<sup>ème</sup> siècle, du latin <i>qualis</i>, quel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appellation « les habiles se sont décerné la qualification d'hommes d'Etat »(Victor Hugo)</li> <li>- En sport, à partir de 1840, admission à participer à une épreuve sportive.</li> </ul> <p>A partir de 1947, ensemble des aptitudes et des connaissances acquises d'un travailleur pour l'exercice d'une activité, et par extension formation.</p>	
<b>DEFINITION</b>	<b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b>
Personne ou produit remplissant bien les conditions nécessaires et déterminées pour réaliser une tâche ou assurer une fonction conformément à un document de référence.	
<b>EN SANTE</b>	<b>ANGLAIS</b>
En médecine, autorisation d'exercer dans une discipline donnée.	Qualifications
<p><b>Voir aussi</b></p> <p>✓ Note préalable page 57</p>	

<b>PRIX QUALITE</b>	
<p style="text-align: center;"><b>DEFINITION</b></p> <p>Les Prix qualité sont des concours de la qualité organisés sur la base d'un référentiel. Ce sont des modèles d'excellence, de type management total de la qualité. Ces modèles permettent d'établir un score de la performance et d'obtenir ainsi une classification des organismes ayant participé au prix.</p>	<p style="text-align: center;"><b>NOTES COMPLEMENTAIRES</b></p> <p>Les principaux Prix Qualité sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le PRIX DEMING de la qualité au Japon (1952),</li> <li>- le MALCOM BALDRIGE AWARD aux Etats-Unis (1987),</li> <li>- l'EFQM (European Foundation for Quality Management) en Europe (1988),</li> <li>- le Prix Français de la Qualité (1992).</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>EN SANTE</b></p> <p>L'AP-HP (Assistance Publique Hôpitaux de Paris) organise chaque année son propre Prix qualité.</p> <p>On notera également des initiatives équivalentes développées en région Bourgogne ou en Picardie</p>	<p style="text-align: center;"><b>ANGLAIS</b></p> <p>Quality Award</p>
<p><b>Voir aussi</b></p> <p>✓ management total de la qualité</p>	

## **BIBLIOGRAPHIE**

***(Sera remise à un format standardisé)***

- [1]** L'évaluation médicale-Du concept à la pratique Yves MATILLON Pierre DURIEUX-Médecine Sciences Flammarion-2<sup>ème</sup> édition 2000
- [2]** Evaluation-Qualité-Sécurité dans le domaine de la santé-Pierre DURIEUX-Médecine Sciences Flammarion
- [3]** ISO 9000 (décembre 2000) : Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire
- [4]** L'évaluation des pratiques professionnelles en médecine ambulatoire. L'audit médical-ANAES-mars 1993.
- [5]** L'évaluation des pratiques professionnelles dans les établissements de santé. L'audit clinique-- ANAES-juin 1994
- [6]** L'audit clinique-Bases méthodologiques de l'Evaluation des Pratiques Professionnelles-ANAES- Janvier 1999
- [9]** Les références médicales applicables à l'hôpital- ANAES-Avril 1995
- [10]** Les recommandations pour la pratique clinique – Bases méthodologiques pour leur réalisation en France -ANAES-1999
- [11]** Manuel d'accréditation des établissements de santé-ANAES-Fév.1999
- [13]** L'évaluation des pratiques professionnelles en médecine libérale-10 questions sur l'EPP -ANAES-2001
- [14]** Mise en place d'un programme d'amélioration de la qualité-Principes méthodologiques-ANDEM-Octobre 1996
- [15]** Evaluation d'un Programme d'Amélioration de la Qualité-Les enseignements de 60 projets dans les établissements de santé français. ANAES-Avril 1999
- [16]** Conduite de l'évaluation d'une technologie-ANAES-Septembre 1999
- [17]** Analyse de la littérature et gradation des recommandations-ANAES-Janvier 2000
- [18]** Méthodes et outils des démarches qualité pour les établissements de santé-ANAES-Juillet 2000
- [19]** ISO/CEI GUIDE 2 Normalisation et activités connexes - Vocabulaire général
- [20]** Les conférences de consensus-Base méthodologique pour leur réalisation en France-ANAES-Janvier 1999
- [21]** Lexicon Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations-1994
- [22]** Principes de mise en œuvre d'une démarche qualité en établissement de santé-ANAES-2002

## **BIBLIOGRAPHIE**

**[23]** SACKETT-Clinical epidemiology. A basic science for clinical medicine. Little, Brown and Company 1<sup>ère</sup> édition 1985, 2<sup>ème</sup> édition 1991

**[24]** Michael F. DRUMMOND Méthodes d'Evaluation Economique des Programmes de Santé. Economica 2<sup>ème</sup> édition

**[25]** ISO 9004 décembre 2000 Systèmes de management de la qualité - Lignes directrices pour l'amélioration des performances

**[26]** Construction et utilisation des indicateurs dans le domaine de la santé. ANAES mai 2002

**[27]** Préparer et conduire votre démarche d'accréditation. Un guide pratique ANAES juin 1999

**[30]** The quality of care. How can it be assessed ? Avedis DONABEDIAN JAMA septembre 23/30, 1998, Vol 260 N°12

**[31]** Dimensions of quality revisited : from thought to action. Robert J. MAXWELL, Quality in healthcare 1992 1 :171-177

**[32]** Petit guide de l'évaluation des politique publiques. Conseil scientifique de l'évaluation. La documentation française-mai 1996

**[33]** Efficacité des méthodes de mise en œuvre des recommandations médicales. ANAES janvier 2000



## INDEX FRANÇAIS/ANGLAIS

Français	Anglais
Accord professionnel	Agreement among experts or Agreement among health care professionals
Accréditation	Accreditation
Action corrective	Corrective action
Action curative	Curative action
Action préventive	Preventive action
Agrément	Approval
Amélioration continue de la qualité	Continuous Quality Improvement (CQI)
Amélioration de la qualité	Quality Improvement (QI)
Analyse (ou revue) critique de la littérature	Critical Appraisal of the literature
Assurance de la qualité	Quality Assurance (QA)
Attestation	Certificate
Audit	Audit
Audit clinique	Clinical audit
Audit d'un système qualité	Quality system audit
Audit interne/externe	Internal/external audit
Audit médical	Medical audit
Audité	Assessee
Auditeur	Assessor
Autoévaluation	Self-assessment
Autorisation	Authorisation
Banque de Recommandations	Guideline clearing house
Breakthrough Series	Breakthrough Series
Cercle de qualité	Quality Control Circle (QCC)
Certification	Certification
Client	Client/Customer
Conférence de consensus	Consensus Conference
Consensus formalisé d'experts	Expert consensus method
Contrôle de qualité	Quality control
Critère	Criterion
Danger	Hazard
Démarche qualité	Quality Initiative
Dispositif médical	Medical Device
Efficacité pratique	Effectiveness
Efficacité théorique	Efficacy
Efficience	Efficiency
Evaluation	Evaluation ou Assessment
Evaluation des Pratiques Professionnelles (EPP)	Performance assessment ou Practice appraisal
Evaluation économique	Economic evaluation
Evaluation technologique ou des technologies médicales	Health Technology Assesment (HTA sans médicament et recommandations professionnelles)
Evidence ou Preuve scientifique	Scientific evidence
Expert-visiteur	Surveyor
Fournisseur	Supplier or Provider
Gestion des risques	Risk Management
Gouvernance	Governance
Grade d'une recommandation	Grade of the guideline
Habilitation	To be qualified to
Homologation	« Ratification »
Impact	Impact

## INDEX FRANÇAIS/ANGLAIS

Implémentation/Mise en œuvre	Implementation
Indicateur	Indicator
Labellisation	(Stamp of) approval
Management	Management
Management de la qualité	Quality management (QM)
Management total de la qualité ou Management total par la qualité (TQM)	Total Quality Management (TQM)
Marquage CE	CE Mark
Médecine factuelle ou Médecine fondée sur des preuves (EBM)	Evidence Based Medicine
Méthode	Method
Niveau de preuve	Level of Evidence
Norme biologique	Normal value
Norme technique	Standard
Objectif qualité	Quality Goal ou Quality Objective
Outil de la qualité	Tool
Partie intéressée ou partie prenante	Stakeholder(s)
Plan qualité	Quality Plan
Politique qualité	Quality Policy
Preuve scientifique	Scientific evidence
Prix qualité	Quality Award
Procédure	Procedure
Processus	Process
Programme d'Amélioration de la Qualité (PAQ)	Continuous Quality Improvement Project (CQI Project)
Protocole	Protocol ou Study design ou Procedure
Qualification	Qualification
Qualité	Quality
Qualité de vie	Quality of life
Qualité des soins	Quality of care
Recertification	Recertification
Recommandation pour la Pratique Clinique	Clinical Practice Guideline
Recommandation professionnelle	Guideline
Référence	Standard
Référence médicale	Rule
Référentiel	Standards or System of reference
Responsabilité	Accountability
Revalidation	Revalidation
Risque	Risk
Système de management de la qualité	Quality management system
Technologie médicale	Health technology
Traçabilité	Traceability
Validation	Validation ou Ratification
Visite	Survey

## INDEX ANGLAIS/FRANÇAIS

Anglais	Français
(Stamp of) approval	Labellisation
Accountability	Responsabilité
Accreditation	Accréditation
Agreement among experts or Agreement among health care professionals	Accord professionnel
Approval	Agrément
Assesment	Evaluation
Assessee	Audité
Assessor	Auditeur
Audit	Audit
Authorization	Autorisation
Breakthrough Series	Breakthrough Series
CE Mark	Marquage CE
Certificate	Attestation
Certification	Certification
Client	Client
Clinical audit	Audit clinique
Clinical Practice Guideline	Recommandation pour la Pratique Clinique
Consensus Conference	Conférence de consensus
Continuous Quality Improvement (CQI)	Amélioration continue de la qualité
Continuous Quality Improvement Project CQI Project	Programme d'Amélioration de la Qualité (PAQ)
Corrective action	Action corrective
Criterion	Critère
Critical Appraisal of the literature	Analyse (ou revue) critique de la littérature
Curative action	Action curative
Customer	Client
Economic evaluation	Evaluation économique
Effectiveness	Efficacité pratique
Efficacy	Efficacité théorique
Efficiency	Efficienc
Evaluation	Evaluation
Evidence Based Medicine	Médecine factuelle ou Médecine fondée sur des preuves (EBM)
Expert consensus method	Consensus formalisé d'experts
Governance	Gouvernance
Grade of the guideline	Grade d'une recommandation
Guideline	Recommandation professionnelle
Guideline clearing house	Banque de Recommandations
Hazard	Danger
Health technology	Technologie médicale
Health Technology Assesment (HTA sans médicament et recommandation professionnelle)	Evaluation technologique ou des technologies médicales
Impact	Impact
Implementation	Implémentation/Mise en œuvre
Indicator	Indicateur
Internal/external audit	Audit interne/externe
Level of Evidence	Niveau de preuve
Management	Management
Medical audit	Audit médical
Medical Device	Dispositif médical

## INDEX ANGLAIS/FRANÇAIS

Method	Méthode
Normal value	Norme (biologique)
Performance assessment	Evaluation des Pratiques professionnelles (EPP)
Practice appraisal	Evaluation des Pratiques professionnelles (EPP)
Preventive action	Action préventive
Procedure	Procédure
Process	Processus
Protocol	Protocole
Provider	Fournisseur
Qualifications	Qualification
Quality	Qualité
Quality Assurance (QA)	Assurance de la qualité
Quality Award	Prix qualité
Quality control	Contrôle de qualité
Quality Control Circle (QCC)	Cercle de qualité
Quality goal	Objectif qualité
Quality Improvement (QI)	Amélioration de la qualité
Quality initiative	Démarche qualité
Quality management (QM)	Management de la qualité
Quality management system	Système de management de la qualité
Quality objective	Objectif qualité
Quality of care	Qualité des soins
Quality of life	Qualité de vie
Quality plan	Plan qualité
Quality policy	Politique qualité
Quality system audit	Audit d'un système qualité
Ratification	Homologation
Ratification	Validation
Recertification	Recertification
Reference	Référence
Revalidation	Revalidation
Risk	Risque
Risk Management	Gestion des risques
Rule	Référence médicale
Scientific evidence	Preuve scientifique
Self-assessment	Autoévaluation
Stakeholder	Partie intéressée ou partie prenante
Standard	Norme technique ou référence
Standards or System of reference	Référentiel
Study design	Protocole
Supplier	Fournisseur
Survey	Visite
Surveyor	Expert-Visiteur
To be qualified to	Habilitation
Tool	Outil de la qualité
Total Quality Management (TQM)	Management total de la qualité ou Management total par la qualité (TQM)
Traceability	Traçabilité
Validation	Validation

## INDEX

N°	TERMES	PAGE
1	ACCORD PROFESSIONNEL	24
2	ACCREDITATION	61
3	ACTION CORRECTIVE	52
4	ACTION CURATIVE	52
5	ACTION PREVENTIVE	52
6	AGREMENT	63
7	AMELIORATION DE LA QUALITE	50
8	AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE	51
9	ANALYSE (OU REVUE) CRITIQUE DE LA LITTERATURE	22
10	ASSURANCE DE LA QUALITE	33
11	ATTESTATION	63
12	AUDIT	45
13	AUDIT CLINIQUE	53
14	AUDIT INTERNE/EXTERNE	46
15	AUDIT MEDICAL	54
16	AUDIT ORGANISATIONNEL (VOIR AUDIT)	45
17	AUDITEUR	47
18	AUDITE	47
19	AUTOEVALUATION	48
20	AUTORISATION	64
21	BANQUE DE RECOMMANDATIONS	14
22	BREAKTHROUGH SERIES	36
23	CERCLE DE QUALITE	55
24	CERTIFICATION	65
25	CLIENT	6
26	CONFERENCE DE CONSENSUS	20
27	CONSENSUS FORMALISE D'EXPERTS	21
28	CONTRÔLE DE QUALITE	66
29	CRITERE	18
30	DANGER	37
31	DEMARCHE QUALITE	35
32	DISPOSITIF MEDICAL	27
33	EFFICACITE	58
34	EFFICIENCE	59
35	EVALUATION	5
36	EVALUATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES	60
37	EVALUATION TECHNOLOGIQUE OU EVALUATION DES TECHNOLOGIES MEDICALES	26
38	EVALUATION ECONOMIQUE	28
39	EVIDENCE OU PREUVE SCIENTIFIQUE	24
40	EXPERT-VISITEUR	62
41	FOURNISSEUR	6
42	GESTION DES RISQUES	36
43	GOVERNANCE	10
44	GRADE D'UNE RECOMMANDATION	25
45	HABILITATION	66
46	HOMOLOGATION	67
47	IMPACT	58
48	IMPLEMENTATION/MISE EN OEUVRE	30

## INDEX

N°	TERMES	PAGE
49	INDICATEUR	44
50	LABELLISATION	69
51	MANAGEMENT	30
52	MANAGEMENT DE LA QUALITÉ	31
53	MANAGEMENT TOTAL <u>DE</u> LA QUALITÉ OU MANAGEMENT TOTAL <u>PAR</u> LA QUALITE (TQM)	32
54	MARQUAGE CE	68
55	MEDECINE FACTUELLE OU MEDECINE FONDEE SUR DES PREUVES ⇨ EVIDENCE BASED MEDICINE	12
56	MÉTHODE	42
57	MÉTHODE D'ELABORATION D'UNE RECOMMANDATION POUR LA PRATIQUE CLINIQUE	19
58	NIVEAU DE PREUVE	23
59	NORME/STANDARD	16
60	OBJECTIF QUALITÉ	11
61	OUTIL DE LA QUALITE	43
62	PARTIE INTERESSEE OU PARTIE PRENANTE	7
63	PLAN QUALITÉ	34
64	POLITIQUE QUALITÉ	8
65	PRIX QUALITÉ	70
66	PROCÉDURE	40
67	PROCESSUS	34
68	PROGRAMME D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ (PAQ)	35
69	PROTOCOLE	41
70	QUALIFICATION	69
71	QUALITÉ	4
72	QUALITÉ DE VIE	28
73	RECERTIFICATION	65
74	RECOMMANDATION PROFESSIONNELLE	13
75	RÉFÉRENCE	15
76	RÉFÉRENTIEL	17
77	RESPONSABILITE	9
78	RÉVALIDATION	65
79	RISQUE	37
80	SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ	33
81	TECHNOLOGIE MÉDICALE	26
82	TRAÇABILITÉ	38
83	VALIDATION	65
84	VISITE	62