



DIE SPITÄLER DER SCHWEIZ
LES HÔPITAUX DE SUISSE
GLI OSPEDALI SVIZZERI

Glossaire qualité

Hôpitaux, cliniques et institutions de réadaptation et de soins de longue durée suisses: Signification des abréviations et des termes techniques dans le rapport de branche H+ du service qualité

A

AA

Assurance-accident (une des assurances sociales relevant de la Confédération).

Termes complémentaires

AI; AM

Accréditation

L'accréditation est diversement comprise par plusieurs auteurs. L'accréditation est la reconnaissance formelle de la compétence pour accomplir des tâches définies. Dans de nombreux Etats, l'accréditation est considérée comme une tâche souveraine et non commerciale. Elle permet à des services d'évaluation de conformité (organes de certification) d'exercer des activités commerciales sur un marché libre. Les laboratoires qui réalisent par exemple des analyses de sang, sont considérés comme des services d'inspection et peuvent ainsi être accrédités directement. Parallèlement à cela, l'accréditation est en partie considérée comme une certification. Ceci a notamment des raisons linguistiques. Les évolutions en la matière viennent pour la plupart des Etats-Unis. En Suisse, l'accréditation signifie aussi qu'une entreprise qui délivre des certificats peut également être autorisée à le faire (accréditée) par l'Office fédéral de métrologie et d'accréditation (Métrologie et accréditation Suisse metas) conformément à l'Ordonnance du 17 juin 1996 sur l'accréditation et la désignation (OAccD). Dans ce sens précis, il s'agit par conséquent d'un droit ou d'une autorisation concédé(e) à une institution par une instance légale.

Termes complémentaires

Certification; Conformité

Adéquation

L'adéquation se divise en une composante médico-psychosociale et une composante économique. Alors que par cette dernière, on vise le plus grand profit possible pour le patient avec les moyens donnés, la composante médico-psychosociale aborde le côté humain, tant par rapport aux patientes et aux patients qu'entre les personnes qui travaillent au sein du système de santé. L'adéquation peut avoir une autre définition : allocation des traitements, des activités et des ressources en quantité suffisante – mais pas excessive – pour atteindre les objectifs visés. L'adéquation est étroitement liée aux notions de qualité d'indication, de pertinence, de nécessité ainsi qu'aux notions de soins excessifs et de soins insuffisants.

Termes complémentaires

Pertinence; Qualité d'indication

AGOS

Association des Cliniques en Gynécologie/Obstétrique Suisses (Arbeitsgemeinschaft Schweizerischer Frauenkliniken ASF en allemand).

Termes complémentaires

Association des Cliniques en Gynécologie/Obstétrique Suisses

URL

www.sevisa.ch

AHRQ

Agency for Healthcare Research and Quality

URL

www.ahrq.gov

AI

Assurance-invalidité (une des assurances sociales relevant de la Confédération)

Termes complémentaires

AA; AM

AIQ

Association intercantonale pour le développement de la qualité dans les Hôpitaux

Termes complémentaires

ANQ; CIQ; CTM; santésuisse

URL

www.anq.ch

Algorithme

Par algorithme (ou processus de résolution), on entend une procédure définie avec précision de résolution d'un problème ou d'un type déterminé de problèmes en plusieurs étapes.

Termes complémentaires

Processus

AM

Assurance militaire (l'une des assurances sociales relevant de la Confédération)

Termes complémentaires

AA; AI

Ambulatoire

Dans le secteur médical, on parle la plupart du temps de diagnostic, de thérapie ou de traitement ambulatoire lorsque le patient ne passe pas la nuit dans l'institution médicale, mais peut rentrer chez lui le jour même.

Termes complémentaires

Diagnostic

Anamnèse

L'anamnèse retrace les antécédents du patient en regard de sa plainte actuelle. L'anamnèse biographique s'étend en outre à l'ensemble du parcours de vie du patient.

ANP

Accident non professionnel

ANQ

Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques. Est issue de la fusion de l'AIQ et de la CIQ.

Termes complémentaires

AIQ; CIQ; Développement de la qualité

URL

www.anq.ch

APEQ

Agence pour la promotion et l'évaluation de la qualité dans les institutions sanitaires

URL

www.apeq-quality.ch

AQ

Assurance qualité

Termes complémentaires

Assurance qualité

AQC

Arbeitsgemeinschaft für Qualitätssicherung in der Chirurgie (alem.)

Termes complémentaires

Arbeitsgemeinschaft für Qualitätssicherung in der Chirurgie (alem.)

URL

www.aqc.ch

Arbeitsgemeinschaft für Qualitätssicherung in der Chirurgie

Arbeitsgemeinschaft für Qualitätssicherung in der Chirurgie (Communauté de travail pour l'assurance qualité dans la chirurgie). Des cliniques chirurgicales, des services hospitaliers de chirurgie et des chirurgiens en pratique privée de toute la Suisse se sont regroupés au sein de l'AQC afin de tenir des statistiques communes sur les entrées et les interventions et de les exploiter pour garantir la sécurité par comparaison. L'AQC est certifiée ISO depuis 1995.

Termes complémentaires

AQC; Hospitalier; ISO

URL

www.aqc.ch

AS-CRS

Assistant(e) en soins CRS

ASMP

Association suisse des médecins-chefs en psychiatrie

URL

www.psychiatrie.ch

ASSC

Assistant(e) en soins et santé communautaire

Assessment

évaluation, examen, appréciation. Evaluation d'une entreprise ou examen des compétences professionnelles, sociales et dirigeantes des personnels spécialisés et dirigeants. En réadaptation, assessment a un autre sens: examen, planification et mise en oeuvre d'une procédure assurant une intégration professionnelle rapide et durable.

Termes complémentaires

BESA; Evaluation; RAI; Réadaptation

Association des Cliniques en Gynécologie/Obstétrique Suisses

L' Association des Cliniques en Gynécologie/Obstétrique Suisses (AGOS, Arbeitsgemeinschaft Schweizerischer Frauenkliniken ASF en allemand), est un groupe de travail constitué en 1983 par la Société Suisse de Gynécologie et d'Obstétrique pour dresser sa statistique représentant les activités dans les soins gynécologiques, tant dans les secteurs opératoires qu'obstétriques et qui tient compte des complications, de la morbidité et des facteurs de risques.

Termes complémentaires

AGOS; Complication

URL

www.sevisa.ch

Assurance qualité

Surveillance systématique de prestations à l'aide d'exigences prédéterminées, qui garantit que les améliorations souhaitées ont été apportées (ou qu'un niveau atteint ne s'est pas dégradé).

Termes complémentaires

AQ

Audit

Analyse systématique et indépendante, obtenue par sondage, de la qualité des activités. L'audit a pour but d'apprécier si des possibilités d'amélioration et de promotion de la qualité des prestations peuvent être réalisées.

Termes complémentaires

Promotion de la qualité

Autoévaluation

Évaluation d'une mesure entreprise par l'initiant de la mesure lui-même ou par ses collaborateurs. La distance critique par rapport à l'objet de l'évaluation, la portée et la profondeur des autoévaluations sont, par définition, beaucoup plus limitées qu'en cas d'évaluation externe. En principe, la gestion d'un projet, resp. de la qualité, devrait comprendre un volet d'autoévaluation. Le système EFQM fait la part belle à l'autoévaluation.

Termes complémentaires

EFQM; Evaluation; Gestion de la qualité: TQM

B

Benchmarking

En français également „étalonnage“ ou „analyse comparative“. Un concept développé aux USA pour la recherche de solutions qui se base sur les meilleures méthodes et procédés connus („best practices“). Le benchmarking est censé mener une entreprise à des performances de pointe par la mesure et l'analyse par rapport aux meilleurs. Dans les hôpitaux, comparaison de la qualité des prestations (par exemple par des institutions ou des personnes) avec le niveau connu de la prestation globale. Les institutions sont comparées en l'occurrence à la meilleure institution. En principe, on distingue le benchmarking médical et le benchmarking axé sur les ressources. Concernant le benchmarking axé sur les ressources, le rapport coûts-résultat ou l'effectivité est comparé(e) par exemple entre hôpitaux. Le benchmarking médical considère quant à lui les résultats en tenant compte des risques (« Risk adjusted Outcome »), sachant que dans les systèmes concernés ici, les valeurs de la meilleure institution qui sont publiées font référence pour toutes les autres institutions. On attend du benchmarking une amélioration par rapport au niveau de qualité déjà atteint. Par ailleurs, on établit une distinction entre benchmarking caché et benchmarking ouvert.

Termes complémentaires

Best Practice; Effectivité; Efficience; Mesure; Outcome

BESA

Bewohnerinnen-Einstufungs- und Abrechnungs-System (alle.) / Système de classement des pensionnaires et de facturation (trad. pas officielle)

Termes complémentaires

Assessment; Bewohnerinnen-Einstufungs- und Abrechnungs-System; RAI

URL

www.besa.curaviva.ch

Besoins de soins

Besoins de soins manifestés par des personnes ou des groupes dans le système de santé.

Best practice

En français „bonnes pratiques“. Solutions ou processus exemplaires, qui permettent de réaliser des performances de pointe. La bestpractice est un système pragmatique. Il systématise les expériences réalisées par les organisations saines, les utilisateurs, etc., compare les diverses solutions qui sont appliquées en pratique, les évalue en fonction des objectifs opérationnels et détermine sur cette base quelles organisations et procédures contribuent le mieux à la réalisation des objectifs.

Termes complémentaires

Benchmarking; Processus

Bewohnerinnen-Einstufungs- und Abrechnungs-System

Système de classement des pensionnaires et de facturation pour les EMS. Ce système modulaire permet d'analyser les ressources, de fixer des objectifs, de facturer les prestations et de promouvoir la qualité des soins. La première évaluation intervient au cours des 14 jours suivant l'entrée du pensionnaire dans l'EMS. Les changements de son état sont saisis tous les mois et le classement est modifié si nécessaire. Un nouveau classement est effectué chaque semestre pour tous les pensionnaires. Le BESA comprend neuf groupes de prestations. Six d'entre eux sont des „Mesures de traitement et de soins“.

Termes complémentaires

BESA; Mesure; Qualité des soins; RAI

URL

www.besa.curaviva.ch

Biais

Prédisposition ou préjugé à l'égard d'un point de vue ou d'un facteur (déformé) donné.

BSC

Balanced Score Card, en français „Tableau de bord“, est un concept de gestion qui exprime la stratégie d'une organisation en un réseau de facteurs de succès concrets et mesurables. La mesure de facteurs „durs“, comme par ex. les résultats financiers classiques, et de facteurs „soft“, par ex. la faculté d'apprentissage d'une organisation et son mode opératoire caractérisent le TBP.

Termes complémentaires

Gestion

C

Case Mix Index

Le CMI décrit la gravité moyenne des cas mesurée sur une échelle qui correspond au total des ressources engagées. Il constitue une mesure de l'engagement relatif de ressources économiques pour tous les cas traités dans les hôpitaux. Le CMI est important avant tout dans les systèmes médico-économiques de classification des patients.

Termes complémentaires

CMI

Catégories de réadaptation

La Suisse compte plusieurs catégories de cliniques de réadaptation:

- + La réadaptation musculo-squelettale: traitement des maladies de l'appareil locomoteur, y.c. colonne vertébrale/dos, musculature.
- + La réadaptation neurologique: traitement des maladies du système nerveux, incluant le cerveau, la moelle épinière et la musculature.
- + La réadaptation pulmonaire: traitement des maladies du poumon.
- + La réadaptation interne: traitement de toutes maladies internes (coeur, circulation, respiration, sang, organes internes, métabolisme, etc.), y. c. maladies tumorales.
- + La réadaptation orthopédique (rhumatologie et ostéoporose): traitement des maladies de l'appareil de soutien et locomoteur (os, articulations, muscles, tendons,) et ostéoporose liée à l'âge.
- + La réadaptation gériatrique: traitement de patients (très) âgés.
- + La réadaptation précoce: déjà durant le traitement aigu, après élimination de la menace immédiate pour la vie et la stabilisation des fonctions végétatives et cardio-vasculaires.
- + La réadaptation psychosomatique: traitement de patientes et patients souffrant de troubles psychosomatiques.

Termes complémentaires

Phases de réadaptation

CdG-E

Commission de gestion du Conseil des Etats. Elle a adressé un blâme sévère à l'OFSP à fin 2007, car il n'avait rempli le devoir de coordination concédé par la loi à la Confédération.

Termes complémentaires

OFSP

CDS

Conférence suisse des directrices et directeurs suisses de la santé

URL

www.gdk-cds.ch

Cercle de qualité

Dans les entreprises, les cercles de qualité sont des groupes de projets dont les membres issus de disciplines différentes discutent en toute modération et de manière structurée des questions relatives à l'amélioration de la qualité des processus et des prestations, et recherchent des solutions. Dans le domaine médical (soins de base), les cercles de qualité sont des groupes composés généralement de médecins (traitants) qui, dans le cadre d'une discussion d'experts disposant des mêmes droits, se posent des questions critiques quant à leur propres agissements par rapport à un thème donné et discutent de propositions d'améliorations correspondantes. Avec l'aide d'un modérateur, ils élaborent des propositions d'amélioration de la qualité et sont chargés de leur mise en œuvre et de la surveillance de leur aboutissement.

Certification

Délivrance d'un certificat suite au contrôle effectué par un service d'inspection accrédité.

Termes complémentaires

Accréditation

CHOP

Classification des opérations en Suisse. Elle sert à coder les interventions chirurgicales et les traitements non-chirurgicaux.

Chute

La chute est l'accident par lequel une personne ou un objet vient heurter le sol. La définition médicale n'opère pas de distinction entre la chute sans gravité et celle qui entraîne des dommages physiques. Le nombre de chutes ne donne donc pas d'information sur leur gravité. Certains établissements présentent un taux relativement élevé mais les conséquences restent assez bénignes. D'autres peuvent présenter un nombre plus bas de chutes, mais nécessitant des traitements plus lourds.

CIQ

Service national de coordination et d'information pour la promotion de la qualité dans les établissements de santé. Membres: sas, CTM, H+. Observateurs: CDS et OFSP. La CIQ a fusionné en 2009 avec l'AIQ pour former l'ANQ.

Termes complémentaires

AIQ; ANQ; CDS; CTM; OFSP; Promotion de la qualité; santésuisse

URL

www.anq.ch

CIRS

Critical incident reporting system, en français „système de déclaration d'incidents critiques.

Termes complémentaires

Critical incident reporting system

Client

Dans le domaine des prestations de soins médicaux, le client est appelé « patient ». Sur les niveaux intermédiaires de la chaîne de prestations de services, d'autres prestataires peuvent aussi être des clients.

CMI

Case Mix Index

Termes complémentaires

Case Mix Index

Compliance

Observance thérapeutique des patients: Consentement: disposition du patient à participer activement à son traitement.

Complication

Le terme „complication“ désigne tout événement préjudiciable que subit un patient lors d'un traitement, indépendamment du fait qu'une relation de cause à effet avec le traitement puisse être présumée. Les complications revêtent divers aspects: événements imprévus à la suite d'une maladie, d'un accident, d'une intervention ou de l'administration d'un médicament; hospitalisation prolongée; nécessité de prodiguer des soins supplémentaires; événements qui peuvent nuire durablement aux patients; événements qui ne font pas partie du tableau clinique au sens étroit; événements post-opératoires qui aboutissent à une modification importante du concept thérapeutique initial.

Concret AG

Fournisseur de mesures de qualité dans le secteur des soins, de certifications, conseils et formations.

Termes complémentaires

Certification; Mesure

URL

www.concret-ag.ch

Conformité

On entend par «conformité» la correspondance d'une mesure préventive, diagnostique, thérapeutique ou palliative à l'état reconnu de la médecine.

Termes complémentaires

Adéquation; Pertinence

Continuous Quality Improvement (CQI)

Ensemble des activités, y compris les stratégies d'administration (gestion) et les processus relatifs au personnel, qui ont pour but d'améliorer en permanence la qualité. Les termes «CQI» et la gestion globale de la qualité (en anglais : «Total quality management», TQM) sont souvent confondus dans la littérature. Le TQM ou des parties du TQM est/sont parfois aussi appelé(es) «Total quality», «Company wide quality control» (CWQC) ou «Total quality control» (TQC). Les éléments essentiels à la réussite de tous les concepts et modèles sont une gestion convaincante et durable ainsi que la formation et la formation continue de toutes les personnes impliquées.

Termes complémentaires

Amélioration continue de la qualité; CQI; Processus; TQM

Contrôle de la qualité

Surveillance et guidance de toutes les opérations incluses dans un processus, comprenant habituellement le résultat, l'échantillonnage et l'inspection, dans le but de détecter et d'éliminer les variations de qualité apparaissant de manière systématique ou erratique.

Termes complémentaires

Processus

Controlling

Le controlling, en français „contrôle de gestion“, est une fonction centrale du management, dont l’objectif est d’établir les procédures de direction et de décision sur des bases solides. Le controlling gouverne l’ensemble des procédures de planification et de mise en oeuvre d’une organisation, dans la mesure où il sélectionne, rassemble, analyse et interprète les données relatives aux moyens et procédures engagés par rapport aux objectifs d’une organisation ou d’un domaine de prestations. Des indicateurs quantitatifs aussi bien que qualitatifs sont intégrés dans l’analyse, qui ont été déterminés pour la mesure de la réalisation de l’objectif. Le controlling peut intégrer des données de monitoring et des résultats d’évaluation.

Termes complémentaires

Evaluation; Gestion; Indicateur; Monitoring; Processus

Coûts de la qualité

Coûts engendrés par la garantie de la qualité ainsi que par les pertes dues à un défaut de qualité (ISO 9001:2000).

Termes complémentaires

ISO

CQI

Continuous Quality Improvement, en français „amélioration continue de la qualité“.

Termes complémentaires

Continuous Quality Improvement; PAC; PDCA

Critère

Les critères sont des caractéristiques/propriétés établies de l’indication, de la structure, du processus et des résultats d’un traitement, qui ont une influence décisive sur l’évaluation de la qualité. Les critères sont des jalons qui permettent de distinguer bonne et mauvaise qualité. On déduit de cette notion ce que l’on appelle les indicateurs, qui sont des critères particulièrement adaptés pour la mesure de la qualité (cf. plus haut). Les critères et les indicateurs qui en découlent doivent être mesurables, sensibles, pertinents et compréhensibles. Pour garantir la qualité objective et exploiter le benchmarking, des standards - ou autrement dit des «objectifs» - sont nécessaires.

Termes complémentaires

Benchmarking; Indicateur; Processus; Standard; Structure

Critical incident reporting system

Le Critical incident reporting system, en français „système de déclaration d’incidents critiques“, est un système d’annonce des erreurs qui permet aux collaborateurs de rapporter anonymement des incidents critiques survenus durant leur activité quotidienne, par lesquels les patients ont failli subir une atteinte. Par ex. le fait de se tromper d’ampoule ou la confusion d’un médicament. Les incidents qui entraînent un dommage effectif relèvent de la responsabilité civile et ne doivent pas être déclarés au travers des systèmes CIRS.

Termes complémentaires

CIRS

CTM

La Commission des tarifs médicaux LAA (CTM) est chargée de régler toutes les questions importantes relevant du droit médical et des tarifs médicaux qui intéressent les partenaires de l’assurance-accident. Ses décisions sont obligatoires dans le domaine de l’assurance-accident obligatoire.

URL

www.zmt.ch

Cycle PDCA

Le cycle PDCA est un processus systématique d’amélioration continue (kaizen, du japonais „kai“ et „zen“, en français „changement“ et „bon“, par ext. „analyser pour rendre meilleur“) est basé sur le principe de l’identification de l’événement et place au centre de la planification le collaborateur, avec sa connaissance exacte de la situation à sa place de travail. Le cycle PDCA décrit les phases d’un processus d’amélioration continue (PAC).

Termes complémentaires

Client; CQI; Efficience; PAC; PDCA; Processus

D

Développement de la qualité

Activités dynamiques de l'assurance qualité entraînant une amélioration continue des prestations fournies.

Termes complémentaires

Prestations fournies

DFI

Département fédéral de l'intérieur

DI

Degré d'impact: de A („non perceptible“) à E („dommage très étendu“)

Termes complémentaires

PO; Procédure de gestion des risques

Diagnostic

Dans les métiers de la santé (médecine, soins, physiothérapie, psychiatrie) , le diagnostic est le raisonnement menant à l'identification de la cause (l'origine) d'une défaillance, d'un problème ou d'une maladie.

Termes complémentaires

Observation

DN I; DN II

Niveau de diplôme I, resp. II. Infirmière/infirmier diplômé-ée (depuis 2002, en ES selon la filière alémanique)

Données de qualité

Les données de qualité sont toutes les données provenant d'activités ou de mesures qui servent à vérifier les caractéristiques et les propriétés de la qualité du traitement, et à éliminer ou prévenir les erreurs et les écarts à ce niveau. Les données de qualité doivent déterminer l'état réel de l'organisation et autoriser la comparaison avec l'état théorique.

Termes complémentaires

Qualité des soins

Durabilité

La durabilité désigne l'effet à long terme de mesures étatiques limitées dans le temps: les résultats et les effets d'un programme de durée limitée se poursuivent, demeurent ou se renforcent avec le temps, bien que le programme soit achevé et que les mesures qui en dépendent ne soient plus financées.

Termes complémentaires

Efficacité

E

ECG

Electro-cardiogramme. L'ECG est un examen qui livre de nombreuses indications sur les propriétés et les affections du cœur.

Effectivité

Ampleur dans laquelle on réalise (atteint) des objectifs dans des conditions données.

Efficacité

Le bénéfice ou l'utilité d'un service, d'un traitement, d'un médicament, d'une mesure de prévention ou de traitement fournis à un patient isolé ou à un groupe de patients.

Efficience

Effet ou résultat final obtenu, comparé au temps et aux moyens investis.

EFQM

European Foundation for Quality Management

URL

www.efqm.org

Termes complémentaires

Autoévaluation; European Foundation for Quality Management; TQM

Egalité des chances

L'égalité des chances implique le droit à la santé pour tous, un accès semblable au système de santé, des diagnostics nuancés et les mêmes traitements, quels que soient l'ethnie, le statut, l'âge ou le sexe.

Termes complémentaires

Diagnostic

EKAS

Solution de branche H+ pour la sécurité et la santé au travail

Termes complémentaires

Sécurité

EPT

Equivalent plein temps

Termes complémentaires

Equivalent plein temps

Épuration des risques

L'épuration des risques est une méthode permettant de tenir compte des différences spécifiques relatives aux traitements en comparant des mesures. Par ex. dans le cas de divers patients, de tenir compte du mix d'âge, de sexe, d'affections et de degrés de gravité, ainsi que des mandats de soins différents des hôpitaux et du large spectre des traitements. Sans une épuration, les mesures ne sont pas comparables.

EQUAM

La fondation indépendante EQUAM assure le contrôle externe de la qualité des prestations médicales.

URL

www.equam.ch

Equivalent plein temps

L'équivalent plein temps (EPT) est un terme de comparaison utilisé pour la gestion du personnel. Il exprime le temps de travail d'une personne employée à plein temps (taux d'occupation = 100%) durant une période donnée (jour, semaine, mois, année). Une équipe de collaborateurs est souvent composée de personnes qui ne sont pas toutes employées à plein temps. L'EPT est utilisé pour exprimer les prestations d'un ensemble de personnes employées à différents taux d'occupation sous forme de plein temps. Ex. deux personnes à 50% valent 1 EPT.

Termes complémentaires

EPT

ES

Ecole supérieure

Escarre

Les escarres, ou plaies de lit, ou encore ulcères de décubitus, sont des lésions de la peau et du tissu sous-cutané. Plusieurs stades permettent de prédire les risques d'escarres. Selon l'échelle utilisée (par ex. NORTON: bas - moyen - élevé - très élevé; ou BRADEN: élevé - très élevé), le classement peut varier. Toutes les échelles prennent en considération une pluralité de critères et d'observations des patients et aboutissent à une évaluation concrète du risque par le biais d'un système de points. On distingue les escarres d'origine externe - préexistant à l'hospitalisation, resp. au transfert (par ex. d'un hôpital à un home) - des escarres d'origine interne, qui sont survenues durant le séjour dans l'institution.

European Foundation for Quality Management

Système européen global de management de la qualité fondé sur 9 critères et 32 sous-critères. Le modèle EFQM est devenu au cours des dernières années un instrument reconnu d'évaluation et d'orientation des entreprises. Il permet à ces dernières d'analyser, de documenter et d'évaluer systématiquement leurs points forts et les domaines susceptibles d'amélioration.

URL

www.efqm.org

Termes complémentaires

Autoévaluation; Critère; EFQM; TQM

Evaluation

Processus objectif et systématique déterminant dans quelle mesure une action ou un groupe d'actions a permis d'atteindre des buts préalablement fixés.

Termes complémentaires

Processus

Evaluation des technologies

L'évaluation systématique de l'acceptabilité, de l'efficacité, de la sécurité, de la validité et du coût des technologies, y compris de médicaments, d'instruments, de procédures et d'autres éléments de soins

Termes complémentaires

Adéquation; Efficacité; Evaluation; Validité

Exactitude

Un instrument de mesure est considéré comme «fiable» lorsque, dans une situation donnée, il fournit les mêmes résultats avec des mesures répétées effectuées à des moments différents et en ayant recours à divers interviewers.

F

Fiabilité

Ampleur de la proximité des scores (résultats chiffrés) obtenus dans le cadre de dispositifs d'essais identiques. Le même test est effectué à deux moments différents, en admettant que les conditions-cadres ne changent pas.

FIM

Functional Independence Measure (Mesure d'indépendance fonctionnelle)

Termes complémentaires

Functionnal Independence Measure; réadaptation

FMH

Foederatio Medicorum Helveticorum, ou Fédération des médecins suisses

URL

www.fmh.ch

FoQual

Forum de la Qualité

URL

www.foqual.ch

Termes complémentaires

Forum de la Qualité; SQMH

Forum de la Qualité

Association romande et tessinoise des responsables qualité des hôpitaux. Pendant de la SQMH

URL

www.foqual.ch

Termes complémentaires

FoQual; SQMH

Functional Independence Measure

Mesure d'indépendance fonctionnelle: Instrument d'évaluation du succès de la réadaptation.

URL

www.foqual.ch

Termes complémentaires

Assessment; FIM; réadaptation

G

Gestion

Administration : direction d'une entreprise ou d'un projet selon des buts opérationnels clairement définis.

Gestion de la qualité

La gestion de la qualité (administration de la qualité) comprend tous les aspects de l'administration relatifs au maintien et à l'amélioration de la qualité des prestations médicales.

Termes complémentaires

Autoévaluation; MQ

GSASA

Société suisse des pharmaciens de l'administration et des hôpitaux.

URL

www.gsasa.ch

GSRC

Groupe suisse de travail pour la réadaptation cardio-vasculaire

URL

www.sakr.ch

Termes complémentaires

Réadaptation

Guidelines

lignes directrices: Document définissant les étapes de l'exécution d'une tâche ou de la mise en œuvre de principes généraux, ainsi que la manière d'accomplir la tâche. Le mot «Guidelines» englobe, énumérées dans l'ordre décroissant de leur caractère contraignant, les notions de «directives», de «lignes directrices», de «recommandations» et d'«auxiliaires d'orientation».

H

HACCP

Le système HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point), ou „système d’analyse des dangers et points critiques pour leur maîtrise“, est un système de prévention développé pour assurer la sécurité des denrées alimentaires et des consommateurs.

Termes complémentaires

Sécurité

HADS

Le questionnaire HADS (Hospital Anxiety and Depression Scale, ou „échelle hospitalière d’anxiété et de dépression) est utilisé pour évaluer l’anxiété et la dépression chez les patients.

Health Promoting Hospitals (HPH)

Les Health Promoting Hospitals, ou „Réseau suisse des hôpitaux et réseaux promoteurs de santé“, sont une institution issue d’un projet de la WHO visant à intégrer dans l’organisation et la culture des hôpitaux les concepts, valeurs et standards de la promotion de la santé, à favoriser la santé des patients et des collaborateurs, à s’engager en faveur de la santé dans la région et à développer des coopérations actives avec les communes. Les hôpitaux membres s’engagent à contribuer de manière ciblée à la santé publique.

Termes complémentaires

HPH; MFH; Standard; WHO

URL

www.healthhospitals.ch

Helios

Groupe allemand de cliniques qui, dans les statistiques de mortalité et de nombre de cas avant tout, a pris de l’avance sur les autres groupes.

Termes complémentaires

Mortalité

URL

www.helios-kliniken.de

Hernie

Une hernie consiste en la sortie d’un organe ou d’une partie d’un organe hors de la cavité qui le contient normalement, par un orifice naturel ou accidentel.

HES

Haute école spécialisée

Hospitalier

Un examen, un traitement et des soins sont considérés comme hospitaliers s'ils comprennent en règle générale un séjour continu de plus de 24 heures dans une institution. Il faut que des soins soient prodigés en permanence par du personnel spécialisé, placé sous surveillance médicale (la disponibilité d'un médecin en permanence doit être garantie par contrat) et que l'exploitation complète soit assurée en permanence 24h/24. Sont également considérés comme hospitaliers les séjours hospitaliers inférieurs à 24 h, durant lesquels un lit est occupé pendant la nuit, ainsi que les séjours hospitaliers avec envoi dans un autre hôpital et en cas de décès.

Hotspot

Thèmes médicaux qui présentent une urgence particulière. Le terme de „Hotspots“ est utilisé en rapport avec les secteurs médicaux ou thérapeutiques, où la sécurité des patients et la qualité de la fourniture des soins doivent être améliorées.

Termes complémentaires

Sécurité des patients

HPH

Health Promoting Hospitals

Termes complémentaires

Health Promoting Hospitals; MFH

URL

www.healthhospitals.ch

ICD-10

International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems, en français „Classification statistique internationale des maladies et des problèmes de santé connexes“ (abrégé „Classification internationale des maladies“): système de classification des maladies organisé par la WHO.

Termes complémentaires

Diagnostic; WHO

Immunosuppression

Diminution, voire suppression totale, des réactions immunitaires provoquées par voie médicamenteuse. Dans de nombreux cas, l'immunosuppression est indispensable afin d'éviter le rejet d'un organe transplanté.

Incidence

Expression spécialisée issue des statistiques médicales. L'incidence exprime le nombre de nouveaux cas d'une maladie déterminée survenus dans un groupe de population défini en un certain laps de temps (une année en général). Le taux d'incidence est le nombre de nouveaux cas, divisé par la taille de l'échantillon de population.

Termes complémentaires

Prévalence

Indicateur

Les indicateurs sont des paramètres de mesure de la qualité des prestations médicales, qui permettent de détecter un éventuel problème de qualité. Mais la preuve formelle du problème doit être confirmée par une analyse détaillée.

Termes complémentaires

Mesure

Indice de Barthel

L'indice de Barthel est utilisé pour évaluer les capacités courantes et permet de décrire systématiquement l'indépendance, resp. les besoins en soins. Utilisé à l'origine comme indice d'indépendance, cet outil d'évaluation est désormais appliqué avant tout à des patients souffrant d'affections neuromusculaires ou musculosquelettals. 0 points = besoin intégral de soins, 100 points = indépendance complète.

Termes complémentaires

Réadaptation; Traitement musculo-squelettal; Traitement neurologique

Intensité du symptôme

L'intensité d'un symptôme est décrite au moyen d'une échelle d'évaluation. Une telle gradation permet aussi de décrire l'efficacité d'un traitement.

Termes complémentaires

Efficacité; Symptôme

Interdisciplinaire

L'interdisciplinarité est l'art de faire travailler ensemble des personnes issues de diverses disciplines scientifiques. Une approche interdisciplinaire permet de confronter des savoirs différents, afin de résoudre une question scientifique, en général, en appliquant les méthodes propres à chacune de ces disciplines.

International Quality Indicator Project

L'International Quality Indicator Project® (IQIP) aide les organismes de santé à identifier les opportunités d'amélioration dans les soins apportés aux malades.

Pratiquement 180 organismes de santé répartis sur 12 pays dans le monde utilisent les outils IQIP pour recueillir, analyser et comparer les données cliniques et administratives en matière de soins.

Termes complémentaires

IQIP

URL

www.internationalqip.com

Interne

Activité relevant de la médecine interne. Un interne est aussi un médecin travaillant en hôpital dans le cadre de sa formation.

IQIP

International Quality Indicator Project

Termes complémentaires

International Quality Indicator Project

URL

www.internationalqip.com

ISO

International Organization for Standardization, en français „Organisation internationale de normalisation“.

Termes complémentaires

Standard

J

JACIE

Joint Accreditation Committee-ISCT & EBMT

Termes complémentaires

Joint Accreditation Committee-ISCT & EBMT

URL

www.jacie.org

JCI

Joint Commission International

Termes complémentaires

Joint Commission International

URL

www.jointcommissioninternational.org

Joint Accreditation Committee-ISCT & EBMT

Le „Joint Accreditation Committee-ISCT & EBMT“ est une organisation européenne à but non lucratif basée à Barcelone. Elle a été fondée en 1988 par les deux organisations leaders des transplantations de cellules-souches et de moelle osseuse. Le JACIE a pour vocation d'établir en Europe des standards de qualité pour les transplantations de cellules-souches et de les contrôler.

Termes complémentaires

JACIE; Standard

URL

www.jacie.org

Joint Commission International

La „Joint Commission International“ est une organisation à but non lucratif américaine. Son pendant international, la „Joint Commission on the Accreditation of Health Organisations“ (JCAHO), en français „Commission jointe d'accréditation des établissements de santé“, fixe des standards permettant d'évaluer la qualité des institutions sanitaires, et mène les certifications correspondantes. La JCAHO, resp. la JCI, évalue au cours de leurs contrôles l'ensemble des procédures, de l'admission des patients jusqu'à son transfert ou sa sortie, en passant par les examens et les soins. La JCI gère sept normes différentes, qui se déclinent chacune en un grand nombre de standards.

Termes complémentaires

Certification; JCI; Norme; Standard

URL

www.jointcommissioninternational.org

K

K3

Fédération des six grandes associations hospitalières de Suisse alémanique: Argovie (VAKA), Berne, Grisons, Bâle-Ville (VNS), Zurich (VZK), Suisse centrale.

Termes complémentaires

VAKA; VNS; VZK

Komplikationenliste (bulletin)

L'association „Komplikationenliste (allemand.)“ s'efforce de réduire le nombre des complications médicales dans les hôpitaux en encourageant la formation continue du personnel. Elle tient un registre des complications qui surviennent dans les établissements sanitaires à la suite de traitements médicaux. Ces événements sont commentés par des experts et communiqués aux hôpitaux de Suisse afin que ces dernières puissent prendre des mesures préventives.

Termes complémentaires

Complication

URL

www.komplikationenliste.ch

KTQ

En français, „Coopération pour la transparence et la qualité de la santé publique“. Institution créée par les caisses-maladie allemandes, la Chambre de médecine et le Conseil du personnel soignant et des sages-femmes, qui délivre le „Certificat KTQ“.

Termes complémentaires

Certification

URL

www.ktq.de

L

LAMaI

Loi fédérale sur l'assurance-maladie (Loi sur l'assurance-maladie)

Termes complémentaires

OAMaI

LCMS

Legal Compliance Monitoring System: contrôle continu de la légalité

Termes complémentaires

Compliance; Monitoring

Létalité

La létalité est la proportion de cas fatals liés à une maladie ou à une condition particulière, rapportée au nombre total de personnes touchées. Le terme vient du latin „letum“, mort, resp. „letalis“, mortel (d'où l'anglais „lethality“). En prenant un exemple fictif de 7290 diagnostics de cancer des reins, un nombre d'issues fatales chez 6570 patients aboutit à une létalité de 83%. La létalité ne doit pas être confondue avec la mortalité.

Termes complémentaires

Diagnostic; Mortalité

M

Mandat de prestations

Mandat relevant du droit public destiné à garantir à la population des soins hospitaliers et/ou ambulatoires adaptés.

Termes complémentaires

Ambulatoire; Hospitalier

Mecon

MECON measure & consult GmbH

URL

www.mecon.ch

Médecine et soins fondés sur les faits

„Evidence-based medicine“ (EBM). Utilisation de bases explicites, scrupuleusement vérifiées ou statistiques permettant la prise de décision concernant les soins de chaque patient. La pratique de cette médecine fondée sur des faits implique l'association d'expériences cliniques individuelles avec les meilleures preuves cliniques disponibles en externe fournies par une recherche systématique.

Mesure

Une mesure est une action concrète ou un ensemble d'actions concrètes menées selon des délais et par des responsables déterminés, qui doit être effectuée pour aboutir à un but ou à un but intermédiaire.

Mesures de contrainte

Lorsque le patient présente un danger pour autrui ou pour lui-même, des mesures limitant sa liberté d'action peuvent être appropriées. Dans chaque cas, de telles mesures doivent être mises en œuvre avec retenue et si possible avec l'accord des proches. La décision de recourir aux mesures de contrainte doit être inspirée d'une part par les dispositions légales et d'autre part par des directives éthiques et morales ainsi que par des considérations personnelles. Les principes éthiques et les valeurs de l'établissement sont fixés dans les chartes de la plupart des hôpitaux.

MFH

Migrant Friendly Hospitals

Termes complémentaires

Migrant Friendly Hospitals

URL

Migrant Friendly Hospitals (MFH)

L'Office fédéral de la santé publique (OFSP) entend développer des centres de compétences pour garantir un bon accueil des migrants dans les services de santé. Il est soutenu dans ce projet par H+. Les soins dans les hôpitaux doivent mieux répondre à la population migrante et à ses besoins. Le projet concerne avant tout les hôpitaux universitaires et cantonaux, ainsi que les hôpitaux centraux et les groupes d'hôpitaux dans les régions à forte proportion de migrants. Des recommandations et des mesures concrètes contribuent à la création et au renforcement de centres de compétences par les hôpitaux. Le réseau Migrant Friendly Hospitals s'est associé au Réseau suisse des hôpitaux et réseaux promoteurs de santé (HPH) - un réseau issu d'un programme de la WHO.

Termes complémentaires

HPH; MPH; OFSP; WHO

URL

www.mfh-eu.net

Monitoring

Saisie de données continue et suivi conséquent d'activités afin de s'assurer que les procédures se déroulent conformément aux prévisions et aux objectifs. Les évaluations et le controlling peuvent utiliser et interpréter des données de monitoring pour leurs buts propres. En outre, l'évaluation permet, en particulier dans de nouveaux domaines, d'identifier des indicateurs appropriés pour un système de monitoring.

Termes complémentaires

Controlling; Evaluation; Indicateur; Surveillance

Mortalité

La mortalité, du latin „mortalitas“, la mort, est une notion de démographie indiquant le nombre ou le taux de décès pour l'ensemble ou une catégorie de la population. En 2008, l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) a créé pour la première fois une statistique étendue à l'ensemble de la Suisse des taux de mortalité de certaines interventions.

Termes complémentaires

Létalité; OFSP

MQ

Management de la qualité

Termes complémentaires

Autoévaluation; Gestion de la qualité

N

Nécessité des soins

Etat psychologique ou psycho-physiologique d'une personne qui souhaite voir ses souhaits satisfaits.

Niveau de prestations

Classement des hôpitaux et cliniques selon leur taille et leur mandat de prestation des soins.

Termes complémentaires

OFS

Norme

La notion de norme est souvent utilisée comme synonyme de « standard » (objectif), sachant que la norme fait, suivant le modèle de la science, référence à l'expression moyenne d'un ordre de grandeur ou d'un objectif.

Termes complémentaires

Standard

Nosocomial

Une infection nosocomiale est une infection contractée dans un établissement de santé, indépendamment du fait qu'apparaissent, ou non, les symptômes d'une maladie. Dans la Grèce antique, les „nosokomos“ étaient les espaces ménagés dans les dispensaires (par ex. à Epidaure), où les patients étaient traités par sommeil provoqué. Afin qu'une infection nosocomiale soit établie, le patient doit avoir été présent dans un hôpital durant tout le laps de temps durant lequel l'infection a eu lieu, resp. il doit pouvoir être établi qu'il est entré à l'hôpital sans présenter cette infection.

Termes complémentaires

SwissNOSO

O

OAMal

Ordonnance sur l'assurance-maladie

Termes complémentaires

LAMal

Octroi de licence

Octroi d'une autorisation, notamment par les autorités (par ex. autorisation de diriger une institution de soins ou d'exercer une activité spécifique).

OFAS AI 2000

L'Office fédéral des assurances sociales (OFAS) a défini 24 critères qualitatifs pour les institutions de handicapés en Suisse. Ces critères concernent d'une part le management de la qualité de ces établissements, d'autre part leur organisation, leur personnel et leur clientèle. Dans de nombreux cantons, la certification OFAS AI 2000 est un préalable et une base pour l'octroi d'une subvention.

Termes complémentaires

AI; Certification

URL

www.ofas.admin.ch

OFS

Office fédéral de la statistique

URL

www.bfs.admin.ch

OFSP

Office fédéral de la santé publique

URL

www.bag.admin.ch

Oncologie

L'oncologie désigne la science qui traite du cancer. Dans un sens plus étroit, l'oncologie est la spécialité de la médecine qui s'occupe de la prévention, du diagnostic, des thérapies et du suivi des affections malignes (tumeurs).

Termes complémentaires

Diagnostic

Outcome

Le résultat d'une activité spécifique est le paramètre majeur dans l'évaluation de l'effectivité. Il peut s'agir de l'effet quantifié d'un traitement sur l'état de santé d'un patient, du degré de satisfaction ou de l'efficience des moyens engagés.

Termes complémentaires

Effectivité; Efficience

P

PAC

Processus d'amélioration continue.

Termes complémentaires

CQI; PDCA; Processus d'amélioration continue

PDCA

Plan-Do-Check-Act, cycle d'amélioration continue en quatre étapes: planifier (Plan) - développer le concept (Do) - contrôler, mesurer, comparer (Check) - établir, standardiser (Act). En français „Planifier-Développer-Contrôler-Ajuster“.

Termes complémentaires

CQI; cycle PDCA; PAC

Peer Review

„Revue par les pairs“. Les pairs sont des individus de même rang aux expériences et aux aptitudes comparables. Une commission de revue par les pairs se compose d'un certain nombre de représentants des métiers de la santé (ou d'autres professionnels) qui disposent d'une formation similaire et qui évaluent la qualité des soins fournis à l'aide de critères et de standards mutuellement acceptés.

Termes complémentaires

Review; Standard

Pertinence

Ampleur dans laquelle les avantages attendus d'un acte dépassent suffisamment ses risques ou ses inconvénients pour qu'il vaille la peine d'être introduit et/ou qu'il convienne.

Phases de réadaptation

Le déroulement d'un traitement de réadaptation peut être divisé en plusieurs phases:

Phase A traitement aigu (soins intensifs)

Phase B réadaptation précoce

Phase C réadaptation complémentaire (personnes très dépendantes)

Phase D post-cure, convalescence (personnes autonomes)

Phase E suivi médical et réadaptation professionnelle

Phase F stimulation (de longue durée) ambulatoire ou hospitalière

Termes complémentaires

Ambulatoire; Catégories de réadaptation; Hospitalier; Réadaptation

PO

La probabilité d'occurrence est graduée de 1 = „invraisemblable“, à 5 = „très réel“.

Termes complémentaires

DI; Procédure de gestion des risques

Point tarifaire

Un nombre déterminé de points tarifaires est attribué à chaque prestation - moins pour les tâches simples et davantage pour celles qui sont compliquées et approfondies. Ces points tarifaires reflètent plus ou moins le temps et les coûts occasionnés en moyenne par ces prestations. Selon le temps, la difficulté et la perfection de la prestation, le nombre de points tarifaires peut varier de +/- 15%. Sur la facture, le total des points tarifaires est multiplié par la valeur du point. Cette dernière varie selon les cantons.

Politique de qualité

Intentions, visions et objectifs concernant la qualité, tels que déterminés par une organisation.

Population desservie

La population desservie est une grandeur statistique définissant un groupe de population dans une région qui a accès à des soins définis dans un délai précis. Elle comprend les habitants et les personnes en séjour temporaire, comme les travailleurs saisonniers et les touristes. En raison des variations rapides touchant aussi bien la population que les prestations visées, elle peut être difficile à mesurer. Ainsi, des habitants peuvent être comptés à double dans des régions voisines en raison de leur mobilité et des prestations qu'ils utilisent.

Prestataire assignant et prestataire assurant la suite du traitement

Les prestataires (organismes ou médecins) assignants font partie d'un système de soins „transversal“ (soins intégrés). Ce système favorise la mise en réseau des différentes disciplines et secteurs (médecins de famille, spécialistes, hôpitaux) afin d'améliorer la qualité de la prise en charge des patients, tout en contribuant à diminuer les coûts de la santé. On peut citer les médecins et institutions assignants ainsi que ceux qui assurent la suite du traitement suivants (liste non exhaustive):

- + Assignants hospitaliers: hôpitaux de soins somatiques aigus du canton, cliniques psychiatriques, cliniques de réadaptation, centres de soins hospitaliers, homes, autres institutions de santé.
- + Assignants ambulatoires et autres: médecins de famille, spécialistes, permanences, consultations, AI, services de soins à domicile, etc.

Termes complémentaires

Ambulatoire; Hospitalier; Prestataire assurant la suite du traitement; Spitex

Prestataire assurant la suite du traitement

Voir prestataire assignant

Termes complémentaires

Prestataire assignant

Prestations fournies

Le terme englobe la gamme avérée des prestations fournies, par exemple par une institution de soins.

Prévalance

En épidémiologie, la prévalence est une mesure de l'état de santé d'une population à un instant donné. Prévalence = nombre de malades / nombre de personnes examinées.

Termes complémentaires

Incidence

Procédure de gestion des risques

Les risques potentiels d'exploitation ou liés aux soins (cliniques) sont identifiés dans le cadre d'une procédure structurée de gestion des risques. Afin de diminuer la fréquence et la gravité de ces événements, des équipes d'amélioration continue élaborent des mesures préventives, analysent les annonces relatives à des situations réelles qui ont menacé la sécurité. En outre, les marches à suivre pour les situations à risque sont revues, publiées et exercées.

Termes complémentaires

DI; PAC; PO; Processus

Processus

Programme d'actions : ensemble des moyens et des activités liés entre eux pour transformer des entrées en résultats.

Termes complémentaires

Qualité des processus

Processus d'amélioration continue

Le processus d'amélioration continue (PAC), en anglais „Continuous Quality Improvement“ (CQI), est défini par une attitude de tous les participants, qui s'impose à toutes les activités et dans l'ensemble de l'entreprise. Le PAC consiste en une succession continue de petites améliorations (par opposition avec une grande réforme qui rompt avec le passé) exécutées en équipe. L'objectif est d'aboutir à un effet aussi durable que possible. Le PAC est l'un des principes du management de la qualité.

Termes complémentaires

Continuous Quality Improvement; CQI; Cycle PDCA; Processus; PAC

Promotion de la qualité

Activités et mesures visant à maintenir le niveau de qualité déjà atteint, mais aussi à apporter les améliorations souhaitées en termes de qualité.

Psychiatrie aiguë

La psychiatrie aiguë traite des urgences psychiatriques.

Q

QABE

„Qualität im Kanton Bern“, en français „Développement de la qualité dans les hôpitaux de soins du canton de Berne“.

QUALAB

Commission suisse pour l'assurance qualité dans le laboratoire médical.

Termes complémentaires

Assurance qualité

URL

www.qualab.ch

Qualité

Le mot « qualité » vient du latin et signifie « caractéristique ». Selon l'institut DIN (Deutsches Institut für Normung e.V.), la qualité désigne également « l'ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit ou d'un service qui le rendent apte à répondre à des exigences fixées d'avance ».

Termes complémentaires

Norme

Qualité des processus

La qualité des processus englobe toutes les activités de soins préventifs, diagnostiques, thérapeutiques et palliatifs, et l'accès aux structures existantes pour les patientes et les patients.

Termes complémentaires

Processus; Structure

Qualité des soins

Ensemble des caractéristiques des soins ou d'un traitement selon des critères déterminés.

Termes complémentaires

Critère; Qualité des soins

Qualité d'indication

La qualité d'indication désigne la pertinence d'une certaine intervention en rapport avec une constellation donnée.

Termes complémentaires

Pertinence

Qualité du résultat

La qualité du résultat considère la qualité objective et également subjective des prestations fournies. En l'occurrence, on accorde une importance particulière aux années vécues sans douleurs, à l'amélioration de l'état de santé, à la qualité de vie retrouvée ou à la satisfaction des patients.

Termes complémentaires

Prestations fournies; Satisfaction des patients

QuaTheDA

„Qualité Thérapie Drogue Alcool“ est un projet de norme de qualité dans le domaine des addictions, développé par l'Office fédéral de la santé publique (OFSP). Il a pour but d'unifier autour d'une norme commune l'approche qualité dans l'ensemble des secteurs ambulatoires et résidentiels. Il comprend un module de base qui établit des procédures de gestion et de support, valable pour toutes les institutions, ainsi que huit modules de prestations destinés aux différents secteurs de la prise en charge des addictions.

Termes complémentaires

Ambulatoire; Gestion; Hospitalier; Norme; OFSP; Processus

URL

www.quatheda.ch

QuaZentral

„Qualität in der Zentralschweiz“, en français „Qualité en Suisse centrale“.

R

RAI

Resident Assessment Instrument

Termes complémentaires

Assessment; BESA; Réadaptation; Resident Assessment Instrument; Soins palliatifs

URL

www.rai.ch; www.qsys.ch

Réadaptation

La réadaptation (du bas-latin „rehabilitatio“, rétablissement) décrit les efforts - ou leur succès - mis en œuvre pour permettre à une personne de retrouver ses facultés corporelles antérieures, resp. sa position sociale.

Termes complémentaires

Assessment; Catégories de réadaptation; Phases de réadaptation; SW!SS REHA

Resident Assessment Instrument

Le Resident Assessment Instrument (méthode d'évaluation uniforme des besoins des résidents de homes) a été créé à la fin des années 80, suite à une législation américaine exhaustive. Le développement d'une évaluation standardisée des conditions de vie et des besoins des résidents dans les années 90 a constitué une étape de l'histoire des soins professionnels de longue durée. En Suisse, cette méthode compte 5 instruments (EMS, soins à domicile, psychiatrie, soins palliatifs, réadaptation). Celui qui concerne les EMS y est le plus répandu. Selon le système RAI, des données sont relevées dans le home pour tous les résidents, et, de manière analogue, pour tous les patients des services hospitaliers de longue durée. Cette récolte de données se fait à l'admission dans l'institution, puis à un rythme bisannuel. Le système RAI compte cinq modules: évaluation et documentation des résidents, planification des soins, tarifs et financement, gestion des ressources et de la qualité.

Termes complémentaires

Assessment; BESA; RAI; Réadaptation; Resident Assessment Instrument; Soins palliatifs; Spitex; Standard

URL

www.rai.ch; www.qsys.ch

Résultat de l'examen

Signe diagnostic, ou symptôme

Termes complémentaires

Diagnostic; Symptôme

Review

Le terme anglais «Review» désigne en général l'activité de «révision», «rétrospective», «compte rendu» et «évaluation» de tous les facteurs d'influence importants (par ex. révision du contrat = contract review, révision du design = design review). Une revue peut également être réalisée sur un système entier d'une institution. Ce compte rendu est généralement coordonné par le mandataire de la direction générale à l'attention de la direction ainsi que des organes de surveillance et administratifs. Servent de bases les critères d'évaluation préalablement fixés ainsi que les documents de base nécessaires et les enregistrements systématiques des résultats (indicateurs de qualité, données provenant du système d'information sur la qualité, coûts de la qualité, réclamations, formation continue, etc.). Sur la base de l'activité de revue, une institution œuvrant dans le domaine des soins, par exemple, peut établir un rapport périodique sur l'observation des obligations contractuelles en ce qui concerne la qualité des prestations.

Termes complémentaires

Coûts de la qualité

S

Sample

En médecine préclinique, le Sample (acronyme de Signes et symptômes - Allergies - Médicaments - „Past medical History“ - Evénements) est un set standard de questions posées dans le cadre de l'anamnèse.

Termes complémentaires

Anamnèse

SanaCERT

sanaCERT suisse. Fondation suisse pour la certification de l'assurance qualité dans le secteur de la santé.

Termes complémentaires

Certification

URL

www.sanacert.ch

santésuisse

santésuisse est l'association faitière de la branche de l'assurance-maladie sociale.

URL

www.santesuisse.ch

SAS

Service d'accréditation suisse (intégré au Secrétariat d'Etat à l'Economie, SECO).

Termes complémentaires

Accréditation

URL

www.seco.admin.ch/sas/index.html

Satisfaction des patients

L'évaluation par le patient (subjective et objective) de tous les aspects des soins et des traitements reçus, y compris les aspects relationnels et organisationnels.

Sciences forensiques

Ensemble des disciplines qui tendent à identifier, resp. exclure, à analyser ou à reconstituer systématiquement les actes criminels. Le terme provient du latin „forum“, la place publique, le forum: dans la Rome antique, les procès, les enquêtes, les jugements et l'exécution des peines étaient menés publiquement, généralement sur le forum.

Sécurité

Niveau de sécurité optimal assorti d'un risque minimum et d'une élimination conséquente des sources d'erreurs liées au système.

Sécurité des patients

Absence de lésion imprévisible due principalement au traitement et, en second lieu, à l'évolution de la maladie.

Service de consultation

Avis médical spécialisé prodigué à la demande d'un médecin traitant.

Termes complémentaires

Service de liaison

Service de liaison

Prise en charge complémentaire lors d'un séjour hospitalier, sur mandat du médecin traitant.

Termes complémentaires

Hospitalier; Service de consultation

Setting

Le terme „Setting“ désigne un système spatio-social défini (ex. une entreprise, une école, un hôpital, une maison des jeunes, etc.). Les interventions sur les settings portent sur les conditions structurelles des settings et sur les personnes impliquées (qui sont parfois appelées groupe cible).

SF-36

L'échelle SF-36 est un instrument de mesure permettant de quantifier la qualité de vie des patients, quelle que soit leur maladie. Cet instrument comprend huit dimensions, classées dans deux clusters „Santé physique“ et „Santé mentale“.

SIC

Systèmes d'information clinique

Soins de référence

Le système du référent pour les soins assure à chaque patient une personne de référence dans l'heure de son admission. La relation se fonde sur le contexte du traitement, elle est basée sur la confiance et est soigneusement entretenue. Le respect et la fiabilité sont des éléments essentiels de cette relation, qui a été réalisée conformément au modèle et qui constitue le fondement du système du référent.

Soins palliatifs

Les soins palliatifs sont des soins actifs délivrés dans une approche globale de la personne atteinte d'une maladie grave, évolutive ou terminale. L'objectif des soins palliatifs est de soulager les douleurs physiques et les autres symptômes, mais aussi de prendre en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle.

URL

www.palliativ.ch

Somatique aiguë

Somatologie = étude du corps humain; hôpital de soins aigus = destiné au traitement intensif, aussi court que possible, du corps humain.

Spitex

Services d'aide et de soins à domicile.

URL

www.spitex.ch

SQMH

Swiss Society for Quality Management in Health Care, en français Société suisse pour le management de qualité dans la santé. La SQMH s'engage (en Suisse alémanique) en faveur d'une professionnalisation du management de la qualité dans les institutions sanitaires. La SQMH considère le management de la qualité comme une approche globale qui est partie intégrante de toutes les activités et des structures de direction d'une institution de santé. La SQMH est le pendant alémanique du FoQual.

Termes complémentaires

FoQual

URL

www.sqmh.ch

Standard

Le standard est utilisé pour quantifier des objectifs. Il s'agit en l'occurrence d'un ensemble de plusieurs chiffres clés, de critères ou d'indicateurs reconnus qui caractérisent la bonne qualité

Termes complémentaires

Indicateur; Norme

Standard de soins

Les standards de soins déterminent un niveau de qualité au travers de critères mesurables. Ils ont le caractère contraignant d'une consigne.

Termes complémentaires

Standard

Structure

Caractéristiques structurelles des soins ou des institutions, notamment les ressources humaines et matérielles ainsi que le cadre organisationnel.

Suicide

Le suicide (du latin „suicidium“, dérivé du verbe „sui caedere“, se massacrer soi-même) est l'acte délibéré de mettre fin à sa propre vie. Dans le domaine médical, on parle aussi d'autolyse.

Suivi documenté et systématisé du patient

Documentation en continu du déroulement de la maladie en relation avec les soins prodigués. La standardisation permet, dans l'idéal, de vérifier immédiatement si les objectifs du traitement ont été atteints. Elle constitue aussi une condition pour la comparaison des soins entre différents patients présentant le même diagnostic.

Termes complémentaires

Diagnostic

Surveillance

La surveillance consiste en la récolte et l'analyse systématiques de données sur les maladies („Disease Surveillance“, ou surveillance des maladies) et, de plus en plus, des comportements à risque („Behavioral Surveillance“, surveillance des comportements). L'objectif de la surveillance est de mettre à disposition des données pour la planification, la mise en oeuvre et l'évaluation de mesures de prévention et/ou de contrôle. La surveillance est un élément essentiel dans un système global de monitoring.

Termes complémentaires

Evaluation; Monitoring

Surveillance continue

Forme particulière de soins individuels appliquée à des patients gravement malades, des mourants ou des personnes en traitement psychiatrique. Elle peut être exercée par le personnel soignant, des bénévoles (issus souvent du domaine spirituel) ou des proches. Les surveillants restent auprès des patients durant la nuit, en se tenant assis à côté de leur lit et en leur assurant une présence humaine.

SWISS REHA

Association suisse des cliniques de réadaptation. L'association a pour objectif de garantir et de promouvoir les intérêts de ses membres dans les domaines de la médecine, de la politique socio-sanitaire, du droit et de l'économie. Elle se charge aussi dans ce cadre de la promotion et de la coordination des mesures de contrôle et d'assurance de la qualité.

Termes complémentaires

Réadaptation

URL

www.swiss-reha.com

SwissNOSO

SwissNOSO a élaboré une méthode de mesures permettant de préparer et de mener à bien le recensement des infections nosocomiales et des données relatives à l'hygiène hospitalière.

Termes complémentaires

Nosocomial

URL

www.swiss-noso.ch

Symptôme

En médecine, resp. en psychologie, un symptôme est un signe qui donne une indication sur une affection ou une lésion. Il peut être constaté par un médecin, resp. un psychiatre (observation) ou par le patient lui-même (plainte).

Termes complémentaires

Intensité du symptôme; Observation

Système de classification

Ensemble organisé de classes, concepts, types ou catégories abstraits utilisés à des fins de délimitation et d'ordonnement. Les différentes classes sont en règle générale obtenues au moyen d'une classification, soit par la distribution d'objets en diverses catégories, au moyen de critères spécifiques, et ordonnées hiérarchiquement. Dans les systèmes tarifaires, les patients sont classés de manière détaillée en fonction de leurs affections.

Système qualité

Structures organisationnelles, méthodes, processus et moyens nécessaires pour atteindre des objectifs.

Termes complémentaires

Processus; Structure

T

Taux de fluctuation

Somme des admissions et des sorties divisée par la somme des effectifs en début et en fin d'année (bilan annuel).

Team-Timeout

Le Team-Timeout, en français „ultime contrôle“, désigne dans le domaine médical une pause durant laquelle l'équipe prend le temps de s'extraire de l'effervescence de l'activité quotidienne pour faire le point et prendre du champ par rapport à une situation difficile, par ex. pour se préparer à une opération complexe. Ainsi, l'Ente Ospedaliero Cantonale a tourné un film sur le „Team Time-Out“ préopératoire qui donne des recommandations pour la conduite de ce moment de préparation.

Total Quality Management

TQM Forum Schweiz (nouveau: Swiss Excellence Forum) est le centre de compétences pour l'excellence et un réseau pour les entreprises, les dirigeants et les instituts de formation qui s'engagent en faveur d'une gouvernance d'entreprise globale et durable. Il s'oriente sur les modèles de management globaux comme le modèle d'excellence de l'European Foundation for Quality Management (EFQM).

Termes complémentaires

Autoévaluation; Continuous Quality Improvement; CQI; EFQM; European Foundation for Quality Management; Gestion; TQM

TQM

Total Quality Management

Termes complémentaires

Autoévaluation; EFQM; Total Quality Management

Tracer („Trace“)

Les traces sont des thèmes de mesure ou des groupes d'indicateurs sélectionnés permettant d'évaluer la qualité d'un domaine partiel. On distingue les diagnostics traceurs et les procédures trace. Il s'agit de diagnostics (par ex. appendicite) ou de procédures (par ex. appendicectomie) sélectionné(e)s qui permettent d'évaluer la qualité transparente des résultats. Ce sont donc des indicateurs qui considèrent une qualité partielle individuelle d'un hôpital et qui permettent de tirer des conclusions sur la qualité globale (trace).

Termes complémentaires

Diagnostic; Indicateur

Traitement musculo-squelettal

Traitement des affections de l'appareil locomoteur, y c. la colonne vertébrale, le dos et la musculature.

Termes complémentaires

Index de Barthel; Réadaptation

Traitement neurologique

Traitement des affections du système nerveux, y c. le cerveau, la moelle épinière et la musculature.

Termes complémentaires

Index de Barthel; Réadaptation

Typologie

Classement hiérarchique des hôpitaux et cliniques, qui tient compte de leur vocation (activité économique), de leur taille et de leur offre de prestations.

V

VAKA

Vereinigung Aargauischer Krankenhäuser (allemand.)

Termes complémentaires

K3

URL

www.vaka.ch

Validité

Degré de rapprochement entre le résultat d'une mesure et la « vraie » valeur ou la grandeur réelle ; point où une situation observée reflète la « vraie » situation.

Valorisation

Ensemble des activités et des procédures engagées, d'une part pour faire connaître les résultats d'une évaluation, d'autre part pour assurer une utilisation optimale de ces mêmes résultats. Une étape importante dans la procédure de valorisation consiste à transposer les leçons de l'évaluation à d'autres objets, situations et/ou contextes.

Termes complémentaires

Evaluation; Processus

VAS

Visual Analog Scale, en français „Echelle visuelle analogue“, permet de mesurer l'intensité de la douleur sur une échelle de 0 à 10. Cet outil est validé et éprouvé dans sa version originale française. Il est rempli par les référents à intervalles de 2-3 jours.

Termes complémentaires

Assessment; Soins de référence

Verein Outcome

Voir VO

Termes complémentaires

VO

URL

www.vereinoutcome.ch

VNS

Verein Nordwestschweizerischer Spitäler (allemand.)

Termes complémentaires

K3

URL

www.vns-nw.ch

VO

L'association Verein Outcome (allemand) propose des instruments de gestion de la qualité pour le secteur de la santé.

Termes complémentaires

Outcome; Verein Outcome

URL

www.vereinoutcome.ch

VZK

Verband Zürcher Krankenhäuser (allemand.)

Termes complémentaires

K3

URL

www.vzk.ch

W

WHO

World Health Organization (Organisation mondiale de la santé)

Termes complémentaires

World Health Organization

URL

www.who.int

World Health Organization

L'Organisation mondiale de la santé (OMS), en anglais World Health Organization (WHO), est l'institution spécialisée de l'ONU pour la santé. Elle dépend directement du Conseil économique et social des Nations unies et son siège se situe à Genève. Fondée le 7 avril 1948, elle compte 193 Etats membres. Elle est l'autorité de coordination des Nations Unies pour la santé publique à l'échelle internationale.

Termes complémentaires

WHO

URL

www.who.int

Z

ZEWI (drap)

Drap-housse utilisé pour maintenir les patients agités ou sujets aux chutes dans leur lit durant la nuit.

Termes complémentaires

Chute; Mesures de contrainte

