



Ce document a été réalisé par la **cellule qualité** dans le but de vous accompagner dans votre appropriation de la démarche qualité.

Il accompagne les différentes animations organisées dans le cadre de la **Semaine de la Qualité**.

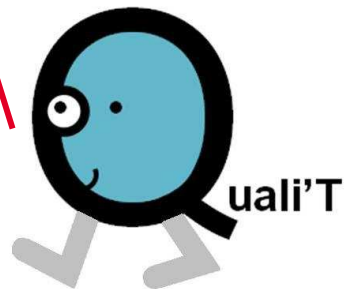
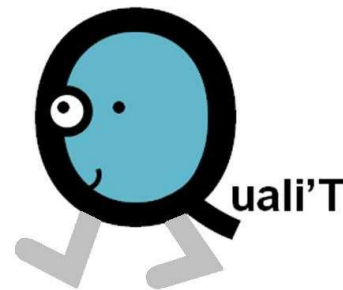
Toutes les pratiques, les notions, les démarches évoquées concernent votre activité au quotidien.

Vous êtes les premiers acteurs de la démarche qualité !

Ainsi **n'hésitez pas** à participer aux différentes animations, à en discuter en équipe et à venir rencontrer la cellule qualité pour toute information supplémentaire !

Groupe Hospitalier Mutualiste Les Portes du Sud

Lieu-dit le Couloud-Feyzin
2, avenue du 11 Novembre 1918
69200 VENISSIEUX
Tél : 04.72.89.80.00 ; Fax : 04.72.89.80.01



GRUPE HOSPITALIER
MUTUALISTE
LES PORTES DU SUD



Petit Lexique Qualité & Gestion des Risques



Semaine de la Qualité

La Qualité et la Gestion des Risques en quelques mots

NOTIONS GENERALES

A

Action corrective : action visant à éliminer la cause d'une non-conformité potentielle ou d'une autre situation potentiellement indésirable détectée. A ne pas confondre avec action préventive.

Action préventive : action visant à éliminer la cause d'une non-conformité potentielle ou d'une autre situation potentiellement indésirable. Une action préventive vise à empêcher l'évènement alors que l'action corrective vise à empêcher sa réapparition.

Action correctrice : action visant à réparer ou limiter les conséquences d'une non-conformité existante.

Accident d'Exposition au Sang (AES) : contact avec du sang ou du liquide biologique par lésion cutanée ou projection sur une muqueuse ou peau lésée.

Audit : Evaluation, en interne ou par des personnes extérieures, de la conformité des pratiques à des normes et référentiels.

C

Certification : évaluation externe et indépendante du fonctionnement et des pratiques de l'établissement par des experts mandatés par la HAS.

Confidentialité : caractère réservé d'une information dont l'accès est limité aux seules personnes admises à la connaître pour les besoins du service, ou aux entités ou processus autorisés

D

Démarche qualité : planification, mise en place et suivi d'actions d'amélioration continue de la qualité au sein de l'établissement ; vérification de la conformité des procédures, de l'organisation des soins, avec des normes spécifiques et par rapport à des niveaux de performance fixés ; ajustement permanent.

Dysfonctionnement : évènement perturbant le fonctionnement de l'organisation et appelant la rédaction d'une fiche de signalement.

E

Enregistrement : document qui fournit des preuves tangibles de l'efficacité d'une action, d'un fonctionnement, de l'étendue et la satisfaction des exigences pré requises (traçabilité).

Evènement indésirable : situation qui s'écarte de procédures ou résultats escomptés dans une situation habituelle qui est ou serait potentiellement source de dommages.

F

Fiche technique : document permettant la réalisation d'une action par une personne (spécifications, fiche de poste, organigramme...).

G

Gestion des risques : démarche organisée pour identifier, évaluer et réduire, chaque fois que cela est possible, les risques encourus par les patients, les visiteurs, les personnels, l'établissement.

Gestion des risques a priori : pour les situations à risque, mise en place des actions préventives et suivi de leur efficacité.

Gestion des risques a posteriori : pour les dysfonctionnements ayant causé la survenue d'un évènement indésirable, mise en place des actions correctives et suivi de leur efficacité.

Gestion des risques (programme de) : outil de pilotage de la démarche de gestion des risques. Il se présente sous forme de tableau recensant les actions définies avec un calendrier de réalisation et des indicateurs de suivi. Il est élaboré par le Comité des Vigilances et des risques (COVIRIS)

Gestion documentaire : système qui recouvre l'élaboration, la mise à jour, la diffusion des différents documents utilisés au sein de l'établissement. Ces différents types de documents sont les procédures, les protocoles, les fiches techniques et les enregistrements.

I

Infection nosocomiale : infection que le patient risque de contracter à l'hôpital ou suite à son hospitalisation. Risque majeur au sein d'un établissement de santé, l'objectif est de mettre en place un programme de lutte performant, évaluer dans le cadre de l'indicateur ICALIN.

Instance : composées de manière pluridisciplinaire, les instances et les comités se réunissent pour piloter la démarche qualité au sein de l'établissement. Pour chacun d'entre eux, des référents sont désignés.

Pour plus d'info sur les différentes instances et comités, voir la plaquette des « Sigles et termes Qualité ».

P

Procédure : document décrivant une manière spécifiée d'accomplir une activité, elle est plutôt liée à l'organisation en général. Elle décrit de manière synthétique l'organisation et l'enchaînement des tâches en précisant les ressources et les moyens mis en œuvre.

Protocole : document décrivant dans le détail la manière de réaliser les tâches mentionnée, qui conditionnent la qualité et la sécurité, en précisant les moyens et les ressources à utiliser.

Q

Qualité : délivrer à chaque patient un ensemble d'actes diagnostiques et thérapeutiques qui lui assurera le meilleur résultat en termes de santé, au meilleur coût pour un même résultat, au moindre risque et pour sa plus grande satisfaction.

R

Référentiel : ensemble d'exigences qualité écrites (textes réglementaires, recommandations de bonnes pratiques...), utilisées dans le cadre d'une démarche d'évaluation.

Risque : tout évènement susceptible d'aboutir à une rupture de la continuité des soins avec une dégradation plus ou moins importante de la qualité des soins.

T

Traçabilité : possibilité de retrouver, pour un médicament, des soins ou des documents, la trace de toutes les étapes de leur administration ou réalisation.

TUTELLES ET ORGANISMES EXTERNES

A

Agence Régionale de Santé (ARS) : créées dans le cadre de la Loi Hôpital Patients Santé Territoires (HPST), les Agences Régionales de Santé remplacent les Agences Régionales de l'Hospitalisation (ARH), les Directions Régionales des Affaires Sanitaires et Sociales (DRASS) et les Directions Départementales des Affaires Sanitaires et Sociales (DDASS), et mettent en œuvre la politique de santé dans les régions depuis le 1er avril 2010.

G

Groupe Hospitalier de la Mutualité Française (GHMF) : Groupement d'Intérêt Economique (G.I.E.) créé en 2006. Premier réseau privé non lucratif à capitaux français, le GHMF vise à promouvoir et harmoniser l'offre de soins proposée par les établissements de santé mutualistes, améliorer leur performance, et accompagner leur développement.

H

Haute Autorité de Santé (HAS) : Autorité administrative indépendante créée par la loi du 13 août 2004, portant réforme de l'assurance maladie, afin de contribuer au maintien d'un système de santé solidaire et au renforcement de la qualité des soins, au bénéfice des patients.

Elle a notamment pour missions :

- l'amélioration de la qualité des soins dans les établissements de santé. la promotion des bonnes pratiques et du bon usage des soins auprès des professionnels de santé et des usagers de santé.

VIGILANCES

H

Hémovigilance : vigilance qui a pour objet, l'ensemble des procédures de surveillance et d'évaluation des incidents ainsi que des effets indésirables survenant chez les donneurs ou les receveurs de produits sanguins labiles. Elle porte sur l'ensemble de la chaîne transfusionnelle allant de la collecte des produits sanguins labiles jusqu'au suivi des receveurs.

I

Identitovigilance : système de surveillance et de prévention des erreurs et risques liés à l'identification des patients.

Infectiovigilance : vigilance ayant pour objectif, grâce à l'alerte et au signalement, la surveillance dans les établissements de santé des risques infectieux majeurs afin de prévenir toute transmission nosocomiale. Cette vigilance contribue à la lutte contre les infections nosocomiales et contre l'émergence et la diffusion des bactéries multirésistantes : elle fait partie de la démarche de sécurité et de qualité des soins donnés aux malades.

M

Matériovigilance : système de surveillance des incidents ou des risques d'incidents résultant de l'utilisation des dispositifs médicaux après leur mise sur le marché.

P

Pharmacovigilance : système de surveillance des risques d'effet indésirable résultant de l'utilisation des médicaments.