

Annexe 4: Glossaire

ANQ	L'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) coordonne et réalise la mesure de la qualité dans les domaines des soins somatiques aigus, de la réadaptation et de la psychiatrie. Les parties contractantes prennent en compte la mesure de l'ANQ lors de la mise en œuvre de la convention de qualité en vertu de l'art. 58a LAMal.
Contrôle	Le respect des règles du développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques est contrôlé par échantillonnage à l'aide de leur système de gestion de la qualité et de leur(s) concept(s) de qualité par des organes de contrôle externes. D'éventuelles obligations sont définies.
Rapport de contrôle	Il s'agit du rapport du contrôle d'un hôpital par un organe de contrôle externe. Les parties contractantes ne donnent aucune consigne sur la forme que doit prendre le rapport de contrôle.
Extrait du rapport de contrôle destiné aux parties contractantes	L'extrait du rapport de contrôle destiné aux parties contractantes fournit les informations nécessaires permettant de contrôler et d'attester du respect ou du non-respect des règles du développement de la qualité. Les parties contractantes donnent des consignes sur le contenu de l'extrait.
Concept de qualité interne	Le concept de qualité d'un hôpital ou d'une clinique définit, dans le cadre du système de gestion de la qualité, le développement continu de la qualité du traitement et de la sécurité des patientes et des patients dans un ou plusieurs champs d'action. À l'aune du concept de qualité, l'hôpital ou la clinique évalue, entre autres, l'effet des mesures d'amélioration de la qualité mises en œuvre et prend des dispositions pour améliorer cet effet (cycle PDCA).
Année d'introduction	L'année d'introduction prend effet dès l'approbation de la convention de qualité en vertu de l'art. 58a LAMal, resp. avec l'introduction du champ d'action concerné et compte 12 mois.
Domaines de soins	Dans la convention de qualité en vertu de l'art. 58a LAMal sont distingués les domaines des soins somatiques aigus, de la psychiatrie et de la réadaptation.
Champ d'action	Domaine délimitable, important pour la qualité, dans lequel les hôpitaux et les cliniques sont tenus de développer la qualité en appliquant des

	<p>concepts de qualité et des mesures d'amélioration de la qualité.</p> <p>Les objectifs du Conseil fédéral sur le développement de la qualité définissent les champs d'action pour le développement de la qualité. Les parties contractantes respectent ces champs d'action et les concrétisent dans la présente convention.</p>
Niveaux macro, méso et micro	<p>Le développement de la qualité dans le système AOS suit les objectifs du Conseil fédéral à trois niveaux:</p> <ul style="list-style-type: none"> • le niveau macro (institutionnalisation du feedback continu et apprentissage à l'échelon national), • le niveau méso (conventions de qualité par les parties contractantes) et • le niveau micro (système de gestion de la qualité propre à l'institution et déontologie des professionnels de la fourniture de prestations).
Mesures de développement de la qualité	<p>Les mesures de développement de la qualité se composent:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. d'exigences légales, en particulier pour le système de gestion de la qualité 2. d'un/de concept(s) de qualité interne(s) à l'institution 3. de mesures d'amélioration de la qualité
Cycle PDCA	<p>Le cycle PDCA, pour Plan – Do – Check – Act, appelé aussi roue de Deming, est un modèle universel pour l'amélioration de la qualité d'un service ou d'un produit. L'objectif poursuivi par une application à long terme du cycle PDCA est l'amélioration continue de la qualité.</p>
Prestations ambulatoires en cabinet	<p>Sont visées les prestations ambulatoires qui sont fournies hors d'un hôpital ou d'une clinique.</p>
Indicateur de qualité (IQ)	<p>Un indicateur de qualité est une valeur qui découle de la mesure de la qualité.</p>
Système de gestion de la qualité (SGQ)	<p>Un système de gestion de la qualité est un ensemble d'activités et de mesures intégrées et planifiées à différents niveaux dans un hôpital ou une clinique. Son but est d'améliorer en continu la qualité des soins aux patients, selon la définition du Conseil de l'Europe.</p>
Mesure de la qualité	<p>La mesure de la qualité consiste à déterminer un indicateur de qualité qui permet de réaliser un monitoring ou une évaluation de la qualité des prestations médicales.</p>

<p>Mesure d'amélioration de la qualité (MAQ)</p>	<p>Les mesures d'amélioration de la qualité sont des mesures concrètes et systématiques, reconnues par les parties contractantes, relatives aux structures, aux processus et aux résultats d'un hôpital ou d'une clinique. Elles visent à améliorer un aspect de la qualité des traitements et de la sécurité des patientes et des patients dans un champ d'action donné. Leur impact dans un hôpital ou une clinique est évalué en continu par champ d'action dans le cadre du concept de qualité général.</p>
<p>Mesures d'amélioration</p>	<p>Les mesures d'amélioration recouvrent l'ensemble des mesures appliquées au niveau méso pour parvenir à une amélioration dans le sens d'un développement constant de la qualité. Cela peut être atteint grâce la fixation de champs d'action et d'objectifs, ainsi que par la définition d'exigences minimales que doivent respecter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • le système de gestion de la qualité • les champs d'action; • le concept de qualité interne à l'établissement; • les mesures d'amélioration de la qualité