

PETIT LEXIQUE MEDCAMER

(Etienne Ndzié Atangana)

L'utilité de référentiel commun dans un système permet à tous les acteurs concernés par la gestion de ce système, individuellement et/ou collectivement d'aligner leur compréhension, concepts et actions sur des dimensions définies consensuellement. Ceci permet d'aboutir à une uniformité et standardisation des visions et activités, créant une harmonie dans l'existence et la gestion de ce système. Il est donc nécessaire de s'entendre d'emblée sur la terminologie.

Ce petit lexique décrypte en flash des termes propres à des systèmes de santé responsables, considérés comme indicateurs de qualité.

1. Référentiel de la qualité des services (selon Yvon Legris) (1)

La qualité d'après provost(2) comporte trois composantes : relationnelle, professionnelle et organisationnelle. Elle s'apprécie en fonction des résultats obtenus et comporte un aspect temporel (temporelle, épisodique, continue). Bien sûr les résultats n'ont de sens qu'à partir d'objectifs préalablement définis (3) (Donebadian 1985)

Référentiel de la qualité (*)		
1. Relationnel	2. Professionnel	3. Organisationnel
Respect Confidentialité Empathie	Fiabilité Responsabilisation Apaisement Solidarisation	Simplicité Continuité Accessibilité Rapidité Confort
Ponctuel	Episode	
Disciplinaire	Interdisciplinaire	Reseau

Indicateur Professionnel (4)

L'indicateur professionnel/composante professionnelle (prestation professionnelle) : concerne les composantes du cadre de référence clinique soutenu par l'établissement, les standards de pratique professionnelle, les guides et protocoles d'intervention, les outils d'évaluation validés scientifiquement, les approches cliniques reconnues, la programmation des services et la construction de cadres logiques d'intervention spécifiques, proposés comme étant des déterminants ou des critères de la qualité spécifique

Prestation professionnelle (indicateur)

Prestation des services vue sous l'angle professionnel. Fait référence à une profession, une expertise, une façon bien précise de répondre aux besoins des usagers par des attitudes, des soins, des services et des conseils appropriés

Responsabilisation : Action destinée à accroître l'autonomie de l'utilisateur et sa capacité à prendre des initiatives, à assumer ses responsabilités et à exercer le leadership voulu sur ce qui le concerne.

Fiabilité : Aptitude d'un système à garantir à chaque usager l'utilisation de pratiques diagnostiques et thérapeutiques sécuritaires et au moindre risque, assurant le meilleur résultat en termes de santé et de bien-être, conformément à l'état actuel des connaissances et pour la plus grande satisfaction de l'utilisateur, tant sur le plan des procédures que des résultats ou encore des contacts humains à l'intérieur du système de santé et des services sociaux.

Apaisement : Attitude propre à calmer, à rassurer une personne et à lui procurer une tranquillité d'esprit, un sentiment de sécurité et de confiance.

Solidarisation : Action destinée à impliquer, de près ou de loin, l'entourage de l'utilisateur (sa famille, ses proches, etc.) dans l'organisation et la prestation des services.

Indicateur relationnel

Pour l'indicateur relationnel/composante relationnelle (relation avec le client) : l'individualisation, le respect des droits des usagers et l'actualisation des valeurs promues au sein de l'organisation (code d'éthique et philosophie de gestion) ont été proposés comme étant des critères de qualité à rencontrer. Le code de déontologie des professionnels et les normes de protection des renseignements personnels ont aussi été identifiés comme étant des critères de qualité prédéfinis.

Relation avec le client (indicateur)

Cet indicateur concerne la relation qui s'établit entre le personnel et l'utilisateur. Cette relation est empreinte d'humanisme et fondée sur le respect de la personne et de ses droits

Respect : Considération que mérite une personne en raison de la valeur humaine qu'on lui reconnaît et qui nous porte à se conduire envers elle avec réserve et retenue. Le respect implique des comportements empreints de discrétion dans un environnement attentif à la vie privée de l'utilisateur. Le respect sous-tend également une acceptation de la différence.

Empathie : Attitude qui permet d'exprimer notre compréhension de ce que l'autre ressent. Elle implique une écoute attentive du client, une considération de la globalité de la personne.

Confidentialité : Protection des renseignements personnels assurée par un environnement et des attitudes garantissant leur non divulgation à des personnes non autorisées.

Indicateur organisationnel

L'indicateur organisationnel/composante organisationnelle (organisation des services) : les ententes de gestion et de collaboration avec les partenaires, les standards d'accès et de continuité des services, les normes de construction et d'adaptation de l'environnement aux particularités des clientèles (les personnes ayant une déficience visuelle ou à mobilité réduite par exemple), les normes d'entretien et de sécurité ainsi que les politiques et procédures de l'établissement ont ici été proposés comme étant des critères de la qualité.

Organisation des services (indicateur)

Fait référence à l'environnement et au contexte qui entoure la prestation des services. Le contexte peut être plus ou moins facilitant et doté d'un certain confort ; les services peuvent être plus ou moins accessibles et les systèmes, les politiques et les procédures peuvent en assurer ou non la rapidité et la continuité

Continuité : Qualité assurant une prestation de services dépourvue de rupture dans la prise en charge de l'utilisateur et la circulation de l'information.

Simplicité : Qualité destinée à faciliter l'utilisation et la compréhension des services et la souplesse des systèmes face aux circonstances. Elle concerne autant les personnes (dont le comportement sera naturel, spontané, sans prétention) que les choses qui doivent être faciles à comprendre et à utiliser.

Accessibilité : Caractéristique qui rend possible l'accès aux services sur le plan de la géographie, des installations physiques, des heures d'ouverture, de la langue et de la culture.

Rapidité : Caractéristique qui permet d'obtenir une réponse à une demande de services, ou au service lui-même, dans un laps de temps raisonnable

Confort : Bien-être matériel résultant d'un environnement physique chaleureux caractérisé par des lieux sécuritaires, propres et ordonnés.

1) Yvon Legris, *Utilité d'un référentiel de la qualité qui soit cohérent avec la mission. La Revue de l'innovation dans le secteur public, Vol. 14(3), 2009, article 10*

2) Provost 1998

3) Donebadian 1985

4) *Les indicateurs de la qualité du Conseil québécois d'agrément (CQA 2009)*

* *Le référentiel de la qualité adopté par le Centre de réadaptation InterVal (Fig 1 de (1))*

2. Référentiel sur des droits de l'homme/la nécessité d'un système fort

La force d'un système de santé