

# GLOSSAIRE CANADIEN

## SUR LA PRESTATION SÉCURITAIRE DES SOINS ET SERVICES AU PATIENT



Document préparé par  
la Direction de la gestion  
de l'information et de  
la qualité-performance

Août 2004

Centre hospitalier de  
l'Université de Montréal



**CHUM**

Le graphisme et la reproduction du document ont été réalisés par les services de Production Multimédia du Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM), avec la collaboration de Mme Marika Vallée.

La réalisation de ce document a été rendue possible grâce au soutien financier de Santé Canada et l'implication du Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada.

ISBN 2-89528-028-2

Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Canada, 2004

Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Québec, 2004

© CHUM, 2004

Tous les droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation du Centre hospitalier de l'Université de Montréal.

# Préface

---

La sécurité des patients est une composante fondamentale de la prestation des soins et services de santé et services sociaux de qualité.

Depuis l'an 2000, les organismes de santé nationaux et provinciaux canadiens se concertent sur les questions et les solutions rattachées à cette composante du système de santé et des services sociaux.

Les fruits de ces concertations ont été diffusés grâce à la publication, en 2002, du rapport « Accroître la sécurité du système : une stratégie intégrée pour améliorer la sécurité des patients dans le système de santé canadien ». La création de l'Institut canadien sur la sécurité des patients en 2003 concrétise la volonté et l'engagement des organismes pour l'amélioration continue de la sécurité et de la qualité de la prestation des soins et des services au patient. Des groupes de soutien provinciaux en ce domaine ont aussi été constitués.

Les discussions des différents groupes de travail portant sur les facettes systémiques de la gestion des risques en santé et services sociaux à travers le Canada mettent en évidence la nécessité de créer un glossaire des termes sur la sécurité des patients.

Le Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada reçoit le mandat de doter les intervenants cliniques et administratifs en gestion des risques d'une terminologie et d'une signification commune des termes les plus souvent utilisés. En octobre 2003, « The Canadian Safety Dictionary » est lancé dans le cadre du symposium « The third Halifax Symposium on Healthcare Safety ». Dès ce moment, on constate que cette publication répond à un besoin. Le document, comprenant une soixante de termes et disponible sur le site Web du Collège, a déjà été consulté plusieurs milliers de fois.

Le Collège désire rendre disponible la version française. Il est alors convenu que, en partenariat avec le Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada, le Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM) est le mandataire de l'adaptation française du glossaire. Santé Canada supporte financièrement ce projet.

Élaboré selon les valeurs et les objectifs définis par les auteurs de la version anglaise et ceux de l'Institut canadien sur la sécurité des patients (ICSP), le « Glossaire canadien sur la prestation sécuritaire des soins et services au patient » est maintenant disponible. Les domaines de prestation concernés sont les soins et les services de l'ensemble des établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Nous tenons à souligner la participation active d'experts francophones du domaine de la gestion des risques en santé, experts qui ont patiemment mis leurs connaissances à contribution et transmis leurs suggestions aux différentes étapes de révision des 372 termes du glossaire.

La description de chaque terme présente d'abord la définition retenue. Nous précisons, s'il y a lieu, les difficultés rattachées à certains termes. Ensuite, nous introduisons les définitions des dictionnaires courants. À droite, des lettres précisent les facteurs d'utilisation pour la grande majorité des mots retenus :

**S** pour structure,  
**P** pour processus,  
**R** pour résultats.

Cette classification des termes, dans un cadre conceptuel systémique d'analyse et de gestion de la qualité des soins et des services au patient, tout en incluant les facteurs de structure, de processus et de résultats, constitue une contribution originale et fondamentale de la prestation de soins et de services de santé de qualité.

Ce glossaire s'adresse à un vaste public réparti en trois groupes d'importance. Le premier public cible regroupe les membres de la collectivité des soins de la santé et des services sociaux de l'ensemble des établissements des réseaux. Le deuxième public se compose des chercheurs, des universités, des bibliothèques des domaines médicaux et juridiques. La population constitue le troisième public. Pour cette dernière, le glossaire sert de repère lorsque le patient est invité à comprendre l'ampleur et les limites de la prestation sécuritaire des soins et services, ainsi que le rôle et les responsabilités de chaque patient dans cet aspect du plan d'intervention qui le concerne.

# Remerciements

---

Ce document n'aurait pu être réalisé sans la collaboration de plusieurs personnes. **Mme Jocelyne Carle**, adjointe à la directrice de la gestion de l'information et de la qualité-performance et gestionnaire des risques au CHUM, a été responsable de ce projet tout au long de son déroulement. Pour l'assister, elle a pu bénéficier des commentaires des membres et invités du comité de gestion des risques et de la qualité du CHUM qui sont :

- **Danielle Bellemare**  
Conseillère en soins spécialisés
- **Dalila Benhabrou-Brun**  
Coordonnatrice à la recherche clinique
- **Pierrette Boisvert**  
Adjointe au chef de service de physiothérapie
- **Simon Boivin**  
Directeur adjoint, réadaptation et adaptation psychosociale
- **Micheline Bossé**  
Adjointe administrative aux services hospitaliers
- **Geneviève Cayer**  
Coordonnatrice au département de pharmacie
- **Mariette Champagne**  
Usager
- **Richard Clermont**  
Médecin
- **Pierre-Luc Côté**  
Résident I en médecine interne
- **Danielle Fleury**  
Directrice adjointe aux soins infirmiers
- **James Hosinec**  
Usager
- **Claude Lapointe**  
Adjoint santé et sécurité
- **Francine Lussier**  
Assistante-chef en radio-oncologie
- **Richard Marion**  
Directeur adjoint aux ressources financières et partenariats économiques
- **Jules Martin**  
Adjoint médical  
Évaluation de l'acte professionnel
- **Louise Poulin**  
Usager
- **Julie Alexandra Roberge**  
Étudiante en soins infirmiers
- **Pierre Robillard**  
Radiologiste, membre du groupe vigilance pour la sécurité des soins
- **Elsa Salomon**  
Coordonnatrice  
Gestion de la qualité volet usagers

Des personnes se sont particulièrement consacrées à la révision du document. Il s'agit de **Mmes Marie-Claude Poulin** et **Isabelle Gorce** du Service de gestion des risques et de la qualité et **Mme Anne Lemay**, directrice de la gestion de l'information et de la qualité-performance du CHUM.

Nous tenons également à remercier, pour leur participation à la révision du présent :

- **M. Martin Beaumont**, du Conseil canadien d'agrément des services de santé,
- **Mme Michelle Dionne**, du Regroupement des assurances de l'AHQ,
- **Mme Martine Dubé**, du CHU mère-enfant Sainte-Justine.

Les activités de secrétariat de ce projet ont été réalisées par **Mme Nancy Moreau**. Nous tenons à remercier **Mme Pierrette Léonard** du Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada pour le soutien apporté dans la réalisation du projet ainsi que le **Dr Denis-Richard Roy**, directeur général du CHUM, pour son appui.

# Acronymes souvent utilisés en gestion des risques

---

BPC	Biphényles polychlorés
BTI	Larvicide, Bacillus thuringiensis israelensis
CDC	Center for diseases control and prevention (É.-U.)
CH	Centre hospitalier
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CLSC	Centre local de services communautaires
DSC	Département de santé communautaire
DSP	Direction de santé publique
EPA	Environmental Protection Agency (É.-U.)
IQA	Indice de qualité de l'air
ITS	Infection transmise sexuellement
ITSS	Infection transmise sexuellement ou par le sang
LSPQ	Laboratoire de santé publique du Québec
MADO	Maladies à déclaration obligatoire
MI	Unité Maladies infectieuses de la DSP
OMS	Organisation mondiale de la santé
SARM	Staphylococcus aureus résistant à la méthicilline
SARV	Staphylococcus aureus résistant à la vancomycine
SATE	Unité Santé au travail et environnementale de la DSP
SRAS	Syndrome respiratoire aigu sévère
TCT	Test de dépistage de la tuberculose
UDI	Usager de drogues injectables
VIH	Virus d'immunodéficience humaine
VNO	Virus du Nil occidental

# Table des matières

Introduction	7
1. définitions des termes	7
2. utilisation de la terminologie	7
3. évaluation critique de la terminologie	8
4. taxonomie et terminologie	8
5. élaboration du présent glossaire	8
6. structure du glossaire	8
7. références	9
8. portée du dictionnaire	9
Recherche et méthodologie	10
<input checked="" type="checkbox"/> Définitions des termes selon l'ordre du titre	11
<input checked="" type="checkbox"/> Définitions des termes selon l'ordre de répartition S P R	23
<input type="checkbox"/> Définitions des termes selon l'ordre du cadre conceptuel Effets indésirables et accidents évitables	73
<input type="checkbox"/> Ordre alphabétique des définitions	79
Références	205
Index	215

# Introduction

---

La prestation actuelle des soins de santé et des services sociaux se réalise dans un environnement et des réseaux très complexes. Les résultats liés à la prestation des soins et services au patient sont attribuables non seulement à sa maladie sous-jacente, mais également à l'interaction d'autres facteurs, notamment le statut socio-économique, la qualité de vie au domicile, la nature du traitement prodigué ainsi que, bien entendu, les caractéristiques du système de soins de santé et des services sociaux.

Voilà pourquoi, au cours de l'évaluation de ce glossaire, des termes tels que « structure » et « système » sont inclus.

La consignation de termes portant sur la prestation sécuritaire des soins et services au patient dans un glossaire représente un défi puisque les différentes descriptions sont souvent intimement liées. Nous avons, ici, tenté de dégager la signification des termes en réduisant *légèrement* cet effet de « renvoi ». Nous n'y sommes pas toujours parvenus, si bien qu'on relèvera certains dédoublements inévitables. Souvent, la référence à un terme conduit à une discussion concernant un autre terme, au cours de laquelle de nombreuses questions sont soulevées.

À l'instar des composantes langagières, les définitions de certains termes du glossaire renvoient d'un mot à l'autre : la suppression d'un terme risquant de porter atteinte à la compréhension d'autres termes.

## 1. Définitions des termes

L'élaboration d'un tel glossaire nécessite la prise en compte de plusieurs difficultés, notamment le renvoi de plusieurs définitions à un même mot (une source éventuelle de confusion) ou encore une compréhension insuffisante des différentes significations d'un mot. Par exemple, le mot français « *table* » peut être un nom qui désigne un meuble constitué d'une partie supérieure plate et d'une ou de quatre pattes, bref une surface plane sur laquelle on peut déposer des objets. Par ailleurs, ce même mot peut aussi signifier un tableau qui regroupe des données et des chiffres (le plus souvent présentés dans des colonnes) selon une configuration particulière. Lorsque ces situations se sont présentées, nous avons inscrit les différentes variantes présentées dans les dictionnaires consultés.

## 2. Utilisation de la terminologie

Nous proposons une utilisation et une définition commune de la terminologie. L'utilisation cohérente des termes est aussi un objectif poursuivi. Il arrive parfois, par exemple, que l'on relève un emploi fautif de termes bien compris, notamment lorsque l'on utilise le terme français « *incidence* » au lieu de « *incidents* ». C'est la raison pour laquelle nous présentons des exemples d'utilisation des termes qui proviennent de dictionnaires ou de documents publiés.

>>>

### 3. Évaluation critique de la terminologie

Pour en arriver à une compréhension commune et exhaustive au plan terminologique, il est essentiel d'apprendre et d'appliquer les leçons qui découlent de la recherche dans le domaine de la prestation sécuritaire des soins et services au patient.

La mise en place d'activités locales, régionales et nationales de coordination de cette composante facilite l'harmonisation de l'utilisation des termes.

L'utilisation de certains mots selon un certain sens persiste en dépit du changement des approches liées à la sécurité dans le secteur des soins de santé. Nous proposons parfois des changements. Nous soulevons ces questions tout en souhaitant des discussions qui favoriseront la discussion. Parfois, une évaluation critique est intégrée.

### 4. Taxonomie et terminologie

Le cas échéant, nous avons présenté la taxonomie de certains termes par des exemples. Par exemple : le terme anglais « *unsafe* » englobe les termes anglais « *violations* » et « *sabotage* ».

Nous présentons donc la taxonomie commune (ou relation) entre ces trois termes de façon à donner une représentation structurée d'une partie des connaissances dans le secteur de la sécurité.

Nous n'avons cependant pas établi une classification détaillée et hiérarchisée de chacun des termes.

### 5. Élaboration du présent glossaire

Les termes consignés dans le glossaire proviennent de documents et de recherches reconnus dans le domaine de la prestation sécuritaire des soins et services au patient. La consultation de dictionnaires, de glossaires et d'un éventail de documents de référence du domaine médical de différents pays anglophones et francophones a constitué une étape déterminante du processus d'élaboration.

### 6. Structure du glossaire

Nous présentons d'abord la définition des mots de l'expression « Prestation sécuritaire des soins et services au patient » selon leur ordre dans l'expression.

Ensuite, dans le but de faciliter la compréhension du concept « *Patient Safety* » « Prestation sécuritaire des soins et services au patient », nous reprenons les mots selon l'ordre du schéma « Patient Safety » présenté dans la version anglaise originale, conformément au dictionnaire anglais. Nous regroupons alors les mots par système, structure, processus, résultat et termes à bannir.

Les termes à bannir sont ceux qui réfèrent à la culture antérieure de gestion des risques « trouver le coupable ». La culture en devenir est celle où ce ne sont pas des coupables que l'on recherche mais les « causes » des accidents « pouvant être corrigées ».

Le schéma « Effets indésirables et accidents évitables : un cadre conceptuel » est repris de la même manière. Cette illustration et cet ordonnancement facilitent la compréhension des différents processus possibles d'accidents.

Nous présentons ensuite les termes selon l'ordre alphabétique. Ce mode traditionnel répond au besoin du lecteur qui désire consulter facilement un mot. Cet éventail des termes est utilisé pour l'implantation des approches actuelles en gestion des risques et de la qualité.

Nous terminons en offrant la possibilité de consulter un lexique. Les mots sont alors présentés en ordre alphabétique : nous proposons une courte définition et nous référons le lecteur aux pages où la définition complète est présentée.

À la droite de chaque terme, les lettres **S P R** peuvent apparaître : ces lettres indiquent les dimensions du concept la prestation sécuritaire des soins et services au patient auxquelles chaque terme appartient.

> > >

## 7. Références

Nous indiquons plusieurs références. La source est signalée au moyen d'un chiffre. Ce chiffre correspond à la référence inscrite dans la bibliographie. Les références aux dictionnaires sont inscrites, s'il y a lieu, dans la description de chaque mot concerné.

## 8. Portée du dictionnaire

Le plus grand nombre possible de mots utilisés dans l'ensemble du processus de gestion des risques ont été traités et retenus. Nous souhaitons que les lecteurs apportent leurs suggestions afin d'améliorer la précision et l'harmonisation de l'usage de ces termes.

La progression rapide de l'implantation du concept dans les différents établissements suppose la mise en place d'un processus de mise à jour constant des termes afférents.

Nous devons donc procéder à des ajouts, des suppressions, des révisions et des ajustements des définitions.

L'institut canadien sur la sécurité des patients serait le fiduciaire idéal de cette mission.

Nous reprenons ici les expressions citées par les auteurs de la version originale qui ont été inspirés et incités à la prudence par : Samuel Johnson: « Dictionaries are like watches; », « the worst is better than none, and the best cannot be expected to go quite true ». « Les dictionnaires sont comme les montres : il vaut mieux en avoir de piètre qualité que pas du tout; de plus, on ne devrait pas s'attendre à ce que les meilleurs soient parfaits » [ Traduction ] *Madame Piozzi*. Tiré de l'ouvrage « *Anecdotes of Samuel Johnson, 1786* ».

[http://rcpsc.medical.org/publications/Summary-GlossaireSecuriteDesPatients\\_e.pdf](http://rcpsc.medical.org/publications/Summary-GlossaireSecuriteDesPatients_e.pdf)

Veillez noter que la version complète du document, en anglais, se trouve à l'adresse suivante :  
[http://rcpsc.medical.org/publications/PatientSafetyDictionary\\_e.pdf](http://rcpsc.medical.org/publications/PatientSafetyDictionary_e.pdf).

Please note that English translation of the Foreword and Introduction to this French glossary is available on the web at : [http://rcpsc.medical.org/publications/Summary-GlossaireSecuriteDesPatients\\_e.pdf](http://rcpsc.medical.org/publications/Summary-GlossaireSecuriteDesPatients_e.pdf)

# Recherche et méthodologie

---

Pour chacun des termes du glossaire, la recherche a porté sur :

## Sources de références

- Les dictionnaires français, Larousse et le Grand glossaire terminologique;
- Les glossaires de la gestion des risques et de la qualité de différents domaines;
- La littérature médicale et de gestion et d'administration de la santé et des services sociaux.

Nous avons d'abord procédé au relevé des termes utilisés dans les publications dans le domaine de la gestion des risques et de la qualité. Les termes utilisés à répétition ont été retenus.

Une analyse des tendances actuelles en gestion des risques et de la qualité réalisée par Mme Marie-Claude Poulin, conseillère en gestion des risques au CHUM, a guidé l'exercice de priorisation des mots à retenir.

## Parmi les tendances identifiées, notons :

- La facilitation de la mise en œuvre des changements organisationnels;
- L'analyse des systèmes et processus en place;
- La standardisation;
- L'automatisation;
- L'amélioration des communications et de l'esprit d'équipe;

- La formation des étudiants, employés, cadres et professionnels;
- L'implication du patient et de sa famille dans le continuum de soins;
- Le soutien aux personnes (patients, familles, intervenants);
- L'évaluation de la performance et l'introduction de la performance comme critère de financement des organisations de santé.

Pour chaque terme de la liste, la définition du glossaire est saisie. Lorsque celle-ci suffit à la clarté de la compréhension, dans le contexte de la prestation sécuritaire des soins et services, son usage est alors recommandé.

Pour plusieurs des termes, nous précisons l'usage dans le contexte et la façon dont il est traité dans la littérature de la gestion des risques et de la qualité dans le domaine de la santé et des services sociaux. Souvent, l'usage recommandé est celui provenant d'un organisme provincial ou national spécialiste de la gestion des risques.

Les termes retenus couvrent toutes les étapes de la gestion des risques : la déclaration, la divulgation, le relevé des incidents et accidents, l'analyse des causes, les mesures correctives, le suivi et les plans d'amélioration continue.

Nous invitons le lecteur à faire parvenir ses commentaires et suggestions d'amélioration à :

**Mme Nancy Moreau**

Secrétaire de direction

Direction de la gestion de l'information  
et de la qualité performance

Gestion des risques et de la qualité

Hôtel-Dieu du CHUM

3840, rue Saint-Urbain, Pavillon Olier, porte 2-117

Montréal (Québec) H2W 1T8

Téléphone : 514-890-8000, poste 14337

Télécopieur : 514-412-7238

nancy.moreau.chum@ssss.gouv.qc.ca



**DÉFINITIONS DES TERMES  
SELON L'ORDRE DU TITRE**

**1**

**PRESTATION SÉCURITAIRE  
DES SOINS ET SERVICES  
AU PATIENT**

## ■ Prestation

P
---

Service fourni.

Action de fournir un bien ou un service moyennant une somme d'argent ou une compensation en nature.

*Office de la langue française, 1976*

Voir Soins page 13, Service page 19

### Définitions Larousse

**prestation** *nom féminin*

- I. 1. Fourniture; service fourni. Prestations en nature, en deniers.  
*Prestations de service.*
- II. 1. Action de prêter. *Prestation de capitaux.*  
2. Objet d'une obligation.  
3. (Le plus souvent au pluriel). Sommes versées au titre d'une législation sociale. *Prestations familiales, sociales.*
- III. *Prestation de serment* : action de prononcer un serment.  
© Larousse

**Termes anglais** : delivery, allowance, provision

© OQLF

### Définition OQLF

**prestation de services**

Action d'assurer des services aux citoyens en vertu des obligations qui incombent aux ministères et aux organismes, et des engagements qu'ils ont pris.

© OQLF

**Terme anglais** : service delivery

© OQLF

## ■ Sécuritaire

S	P	R
---	---	---

Se dit de ce qui assure la sécurité et qui présente peu ou pas de danger.

*Office québécois de la langue française, 2002*

### Note

Pour caractériser un objet du point de vue de sa nature plutôt que de sa qualité, on emploie le syntagme « de sécurité » (exemple : des chaussures de sécurité).

Ce sens de l'adjectif sécuritaire est particulier au Québec. Dans le reste de la francophonie, on emploie plutôt cet adjectif pour qualifier ce qui est relatif à la sécurité publique et ce qui la privilégie; pour qualifier ce qui assure la sécurité et qui présente peu ou pas de danger, on utilise l'adjectif « sûr », employé aussi parfois dans ce sens au Québec.

> > >

La sécurité du patient doit trouver sa place, et cela de façon explicite, parmi les dimensions essentielles de la qualité des services que le réseau a mission d'assurer à la population. Aussi, cette sécurité accrue, se traduisant par une réduction du taux d'accidents, doit-elle apparaître parmi les objectifs prioritaires et mesurables de toute démarche d'amélioration continue de la qualité. [85]

#### Définition OQLF

**sécuritaire** *adjectif*

Relatif à la sécurité publique.

**Synonyme** : sûr adj.

© OQLF

**Terme anglais** : safe, secure

© OQLF

## ■ Soins

P	
---	--

Terme qui englobe toutes les disciplines médicales, paramédicales et périmédicales.

#### Définition Larousse

**soins** *pluriel*

1. Moyens par lesquels on s'efforce de rendre la santé à un malade.

© Larousse

#### Définition OQLF

Ensemble des actes médicaux, infirmiers, paramédicaux ou périmédicaux qui sont dispensés par un médecin, une infirmière ou tout autre professionnel de la santé, dans un but préventif ou curatif.

#### Note

Ce terme est plus générique que soins de santé ou soins médicaux. Il englobe toutes les disciplines médicales, paramédicales et périmédicales, comme les médecines douces ou alternatives, l'acupuncture, la chiropractie, l'ostéopathie, la physiothérapie et l'optométrie. Cependant, les corporations de médecins préfèrent dire traitement au lieu de soins, le terme « traitement » ne convenant toutefois pas à tous les actes de ces professionnels, ni à tous les actes remboursés par les compagnies d'assurance. Ceux-ci ont besoin d'un terme plus générique pour distinguer, à des fins de dossier du patient ou du client, les actes professionnels différents que sont l'évaluation, les traitements, le suivi, l'expertise et la consultation d'autres professionnels de la santé, du droit ou de l'administration.

© OQLF

**Terme anglais** : care

© OQLF

## ■ Soins à domicile

P

Soins prodigués aux personnes malades ou invalides, sans qu'elles aient à quitter leur domicile, dans le but de maintenir leur bien-être et d'éviter l'hospitalisation.

*Office de la langue française, 1999*

### Note

Les soins à domicile comprennent notamment les soins de santé, les soins d'hygiène, la préparation des repas et l'entretien ménager.

© OQLF

**Terme anglais :** home care

© OQLF

## ■ Soins actifs complets

P

Soins de courte durée qui s'insèrent dans une approche globale du patient.

*Office de la langue française, 2000*

**Terme anglais :** total active care

© OQLF

## ■ Soins ambulatoires

P

Soins offerts à une personne en mesure de se déplacer pour les recevoir, dans un endroit qu'elle quittera avant la fin de la journée.

Ensemble des moyens qui permettent à un malade de se soigner en continuant à vivre le plus normalement possible.

*Office québécois de la langue française, 1984*

### Notes

Les termes soins externes et soins ambulatoires (et leurs équivalents anglais respectifs outpatient care et ambulatory care) sont parfois donnés comme synonymes; même si les deux notions se recoupent partiellement, il existe des nuances entre elles. Le terme soins externes désigne de façon plus particulière des soins qui sont offerts dans des établissements de santé où il est possible d'admettre des patients pour y passer au moins une nuit, mais que des personnes reçoivent sans y être admises. Ainsi, si les soins reçus, par exemple, au cabinet d'un médecin, dans une clinique, un centre médical ou un service de consultation externe d'un hôpital peuvent tous être considérés comme des soins ambulatoires, seuls les derniers pourraient également être qualifiés d'externes.

Par ailleurs, les soins à domicile ne sont pas des soins ambulatoires, puisque l'adjectif ambulatoire, qui au sens propre qualifie des soins ou des traitements qu'une personne peut recevoir sans interrompre ou sans affecter significativement ses activités habituelles, est souvent utilisé, par extension, en parlant de personnes ou de malades non hospitalisés capables de se déplacer pour recevoir des soins.

© OQLF

**Terme anglais :** ambulatory care

© OQLF

## ■ Soins appropriés

P

Degré de prudence, d'activité, de réaction et d'attention auquel on peut à bon droit s'attendre de la part d'une personne raisonnable et prudente et dont fait preuve cette personne dans une situation donnée.

*Office québécois de la langue française 2001*

Voir Pertinence

### Note

La mesure de la diligence raisonnable doit tenir compte du coût de l'élimination du risque. Selon Lord Denning, on doit évaluer la prudence nécessaire en comparant le risque et les mesures nécessaires pour éliminer ce risque. Le degré de diligence raisonnable permet de reconnaître le degré de négligence.

© OQLF

### Synonymes :

diligence normale n. f.

diligence raisonnable n. f.

pertinence n. f.

prudence nécessaire n. f.

prudence requise n. f.

soins appropriés n. m. pl.

© OQLF

**Termes anglais :** due care, appropriate care

### Note

Les termes anglais due diligence, reasonable care et ordinary care sont souvent utilisés l'un pour l'autre ou pour due care.

© OQLF

## ■ Soins aux malades en phase critique

P

Soins, prodigués par des professionnels de la santé, exigeant une surveillance continue du patient, dont la vie ou l'intégrité physique est menacée.

*Office québécois de la langue française, 2003*

### Notes

Les termes soins aux malades en phase critique et soins intensifs ne sont pas synonymes; le premier peut être employé comme un spécifique du second. En effet, ce dernier serait utilisé pour désigner des soins exigeant une surveillance constante d'un malade, à la différence que la vie ou l'intégrité physique de ce dernier ne serait pas nécessairement menacée.

Les soins aux malades en phase critique englobent les unités suivantes : soins intensifs chirurgicaux, soins intensifs médicaux, soins intensifs coronariens, soins intensifs pédiatriques et soins en néonatalogie, soins en salle de réveil, soins aux grands brûlés et soins d'urgence.

Le terme soins critiques est critiqué en français. En effet, cette construction est calquée sur l'anglais. En français, pour respecter le génie de la langue, on sent le besoin d'explicitier afin d'éviter de dire que ce sont les soins qui sont critiques, car ce sont plutôt les malades qui sont en phase critique.

Il se pourrait que la différence soit moins souvent marquée en anglais entre les termes critical care et intensive care qu'elle ne l'est pour leurs équivalents français.

© OQLF

> > >

**Terme à éviter** : soins critiques

**Terme anglais** : critical care

© OQLF

## ■ Soins basés sur des faits prouvés

P

Voir Soins fondés sur des données probantes page 18

## ■ Soins basés sur des preuves

P

Voir Soins fondés sur des données probantes page 18

## ■ Soins basés sur des preuves scientifiques

P

Voir Soins fondés sur des données probantes page 18

## ■ Soins centrés sur le patient

P

Modèle d'organisation des soins et des services en établissement de santé dans lequel tant l'environnement physique que l'organisation du travail sont étroitement adaptés aux besoins de la clientèle.

*Office de la langue française, 2000*

**Synonymes** :

soins centrés sur la clientèle n. m. pl.

soins axés sur le patient n. m. pl.

**Termes anglais** : patient-focused care, centerdness

## ■ Soins conformes aux traditions

P

R

**Terme anglais** : customary care

© OQLF

## ■ Soins continuels

P

### Synonymes :

surveillance constante

aide constante

aide constante d'un tierce personne

© OQLF

**Terme anglais :** constant attendance

© OQLF

## ■ Soins courants

P

**Synonyme :** soins intermédiaires n. m. pl.

© OQLF

## ■ Soins dans le milieu de vie

P

Voir Soins de proximité page 18

## ■ Soins de base

P

**Terme anglais :** basic care

© OQLF

## ■ Soins de courte durée

P

Soins requis par un sujet dont l'état est critique, aigu ou grave (quel que soit le diagnostic) et dont les fonctions vitales peuvent être dans un état précaire ou instable.

*Office de la langue française, 1992*

### Note

La définition s'applique aux « Soins du type V » déterminés par l'Association canadienne des hôpitaux.

© OQLF

### Synonymes :

raitement de courte durée n. m.

traitement à court terme n. m.

### Quasi-synonymes :

soins secondaires n. m. pl.

soins de deuxième ligne n. m. pl.

> > >

**Abréviation** : S.C.D.

**Terme à éviter** : soins aigus

**Terme anglais** : acute care

## ■ Soins de proximité

P

**Synonyme** : soins dans le milieu de vie n. m. pl.

© OQLF

**Terme anglais** : community care

© OQLF

## ■ Soins factuels

P

Voir Soins fondés sur des données probantes page 18

## ■ Soins fondés sur des données probantes

P

Soins prodigués en fonction d'une décision tenant judicieusement compte des meilleurs faits et données scientifiques disponibles en regard d'une situation clinique donnée.

*Office de la langue française, 2002*

### **Synonymes** :

soins basés sur des données probantes n. m. pl.

soins fondés sur des preuves n. m. pl.

soins basés sur des preuves n. m. pl.

soins basés sur des faits prouvés n. m. pl.

soins factuels n. m. pl.

soins fondés sur des preuves scientifiques n. m. pl.

soins basés sur des preuves scientifiques n. m. pl.

soins fondés sur les données actuelles de la science n. m. pl.

soins fondés sur les données probantes n. m. pl.

soins fondés sur les preuves n. m. pl.

### **Note**

La médecine factuelle (evidence-based medicine en anglais) est un champ de connaissance récent qui donne naissance à de nombreuses notions, parmi lesquelles celle de « soins fondés sur des données probantes ». Plusieurs termes coexistent actuellement pour désigner cette notion sans que l'un ou l'autre se soit encore imposé; il faut toutefois noter que certains auteurs hésitent à utiliser les expressions contenant le mot preuve, jugé trop fort, et qui d'ailleurs n'est habituellement utilisé en français comme équivalent du mot anglais evidence que dans les contextes juridiques.

En anglais, la graphie evidence-based avec un trait d'union est beaucoup plus fréquente que celle sans trait d'union. © OQLF

**Terme anglais** : evidence-based care (EBC)

© OQLF

## ■ Soins fondés sur des preuves scientifiques

P

Voir Soins fondés sur des données probantes page 18

## ■ Soins fondés sur les données actuelles de la science

P

Voir Soins fondés sur des données probantes page 18

## ■ Soins fondés sur les données probantes

P

Voir Soins fondés sur des données probantes page 18

## ■ Soins fondés sur les preuves

P

Voir Soins fondés sur des données probantes page 18

## ■ Services

S P R

Résultat des activités mises en place dans le cadre d'un processus de prestation de soins, de traitement, de services cliniques ou sociaux.

### Définitions Larousse

**services** *pluriel*

1. Travaux effectués pour qq. *On ne peut se passer de ses services.*
    - *Société de services* : entreprise fournissant à titre onéreux un travail, des prestations, du personnel, etc.
    - Les services : le secteur économique constitué par les sociétés de services.
- © Larousse

### Définitions OQLF

**service**

Activité exercée à l'avantage d'un autre bénévolement ou contre rémunération : *rendre service; offrir ses services.*

**service**

Unité administrative formée d'un certain nombre de personnes travaillant sous l'autorité d'un même chef et remplissant une ou des fonctions précises.

>>>

**service client**

Approche qui consiste à orienter l'entreprise vers la satisfaction des besoins du client, notamment par la mise en place de procédures axées sur le service offert au client en matière de produits ou services et en matière de vente au détail.

**Synonyme :**

approche clientèle n. f.

**Note**

Le terme service client apparaît lorsque l'échange est polarisé vers le client et lorsque l'effort commun de tous ceux qui composent l'organisation est dédié à la satisfaction du client. Cela suppose de penser différemment l'organisation des entreprises dans le but de mettre en place une politique de service aux clients qui vise la satisfaction du client et où le personnel est attentif à ses besoins.

© OQLF

**service de santé**

Unité d'organisation, à l'échelle locale, comprenant les installations et le personnel médical et paramédical qui contribuent à la prévention des maladies, à l'administration des soins aux malades ainsi qu'à la promotion de la santé d'une communauté.

**Note**

Au pluriel, le terme « services de santé » désigne l'ensemble des institutions, programmes, installations et personnels médical et paramédical contribuant à la prévention des maladies, à l'administration des soins aux malades ainsi qu'à la promotion de la santé d'une collectivité.

© OQLF

**services**

Secteur de l'économie, non concrétisé par le transfert de la propriété d'un bien matériel, qui offre satisfaction de besoins individuels ou collectifs aux ménages et aux entreprises.

**Synonymes :**

extrants

output

**Terme anglais :** service

© OQLF

## ■ Patient

S | P | R

Toute personne qui reçoit des soins et/ou des services dans un établissement de santé, sur une base interne ou externe. Lorsque le processus de dispensation des soins le requiert, la famille est considérée et elle englobe les personnes significatives du patient.

Voir Usager page 22

**Définition Larousse**

**patient**, *e nom*

Personne qui subit un traitement, une opération chirurgicale, etc.

© Larousse

> > >

### Définition OQLF

Personne qui a recours aux services médicaux ou paramédicaux, qu'elle soit malade ou non.

© OQLF

### Note

Le terme patient n'est plus réservé aux malades qui souffrent, comme le voudrait son étymologie latine. Il peut désigner une personne soumise à un examen médical, suivant un traitement ou subissant une intervention chirurgicale de même que les femmes enceintes.

© OQLF

**Terme anglais :** patient

© OQLF

## ■ Patient à risque

S	P	R
---	---	---

Voir Patient exposé page 21

## ■ Patient à risque élevé

S	P	R
---	---	---

**Terme anglais :** high-risk patient

## ■ Patient exposé

S	P	R
---	---	---

L'expression « patient à risque » est calquée sur l'expression anglaise « patient at risk ». Néanmoins, elle tend à se répandre, sans doute par analogie avec des expressions de structure semblable qui sont passées dans l'usage, notamment « population à risque » et « groupe à risque ». « Patient exposé » introduit la notion de facteur exogène alors que « patient prédisposé » introduit celle de facteur endogène.

Dans le cas où le traducteur est incapable de déterminer si le facteur de risque est endogène ou exogène, l'expression « patient à risque » comporte à tout le moins l'avantage d'être une expression générique qui englobe les deux types de risques. Certes, elle laisse à désirer sur les plans syntaxique et sémantique, mais, malheureusement, force nous est de constater que nombreux sont les spécialistes qui l'emploient.

*Office de la langue française, 1994*

**Quasi-synonyme :** patient prédisposé n. m.

**Terme à éviter :** patient à risque

**Terme anglais :** patient at risk

## ■ Usager

S	P	R
---	---	---

Toute personne à qui sont fournis des services de santé ou des services sociaux par un établissement ou par son intermédiaire.

Toute personne qui reçoit des soins et/ou des services dans un établissement de santé, sur une base interne ou externe. Lorsque le processus de dispensation des soins le requiert, la famille est considérée et elle englobe les personnes significatives du patient.

Voir Patient page 20

### Définitions Larousse

**usager** *nom masculin*

1. Personne qui utilise un service, en particulier un service ou un domaine public. *Les usagers du métro.*
2. Personne utilisant une langue. *Les usagers du français.*
3. Dr. Titulaire d'un droit d'usage.

© Larousse

### Définition OQLF

Personne qui a recours à un service public ou qui utilise un bien du domaine public.

© OQLF

**Forme féminine** : usagère n. f.

### Note

Le terme usager est fréquemment employé dans le secteur de la santé et des services sociaux. Même si on tend à employer le terme client dans les services publics, il faut se rappeler que l'usager n'est pas un client dans la mesure où il n'a pas le choix de chercher le meilleur service au meilleur prix. Toutefois, on peut parler de client dans les situations où, par analogie avec le marché, une organisation gouvernementale peut proposer des biens ou des services qui entrent en concurrence les uns avec les autres dans une relation marchande. Il est important de noter que le terme usager souligne la primauté de la valeur d'usage sur la valeur d'échange.

© OQLF

**Terme anglais** : user

## ■ Usager exposé

S	P	R
---	---	---

Voir Patient exposé page 21



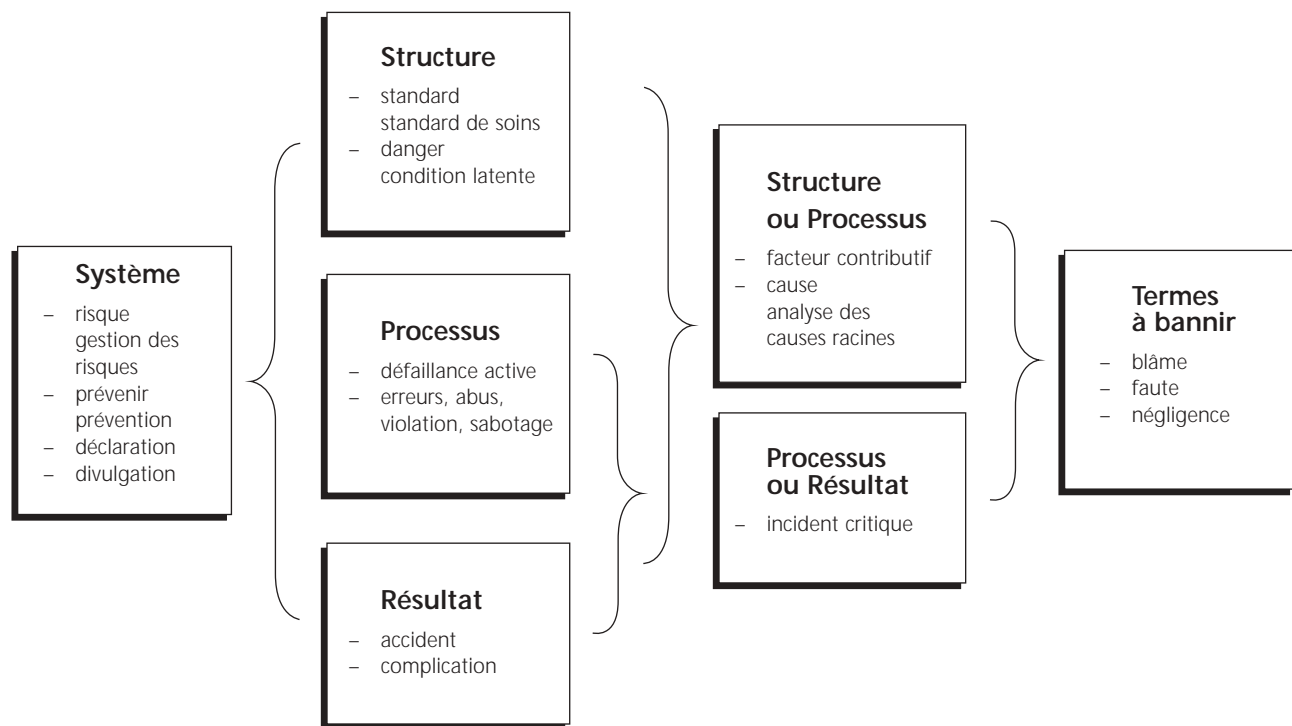
**DÉFINITIONS DES TERMES SELON  
L'ORDRE DE RÉPARTITION – S P R**

**2**

**SYSTÈME  
STRUCTURE  
PROCESSUS  
RÉSULTATS**

TABLEAU 1

DÉFINITIONS DES TERMES SELON L'ORDRE DE RÉPARTITION S P R  
SYSTÈME, STRUCTURE, PROCESSUS ET RÉSULTAT



## ■ Système

S | P | R

Ensemble coordonné d'éléments clinico-administratifs interdépendants des soins et des services de santé et/ou des services sociaux qui assurent les fonctions, qui concourent à l'atteinte d'un but pour le patient.

Ensemble d'éléments clinico-administratifs fonctionnels de dispensation de soins et des services de santé et/ou des services sociaux dont les parties sont interconnectées et échangent des patients, des ressources, des services, de l'énergie et de l'information visant l'atteinte d'un objectif défini pour le patient.

En lien avec la description fait par Donabedian des trois phases des soins médicaux : structure, processus et résultat; les définitions du mot système dans le contexte de la prestation sécuritaire des soins et services au patient se divisent, elles aussi, en trois phases :

### Structure

Ensemble coordonné d'éléments clinico-administratifs interdépendants des soins et des services de santé et/ou des services sociaux.

### Processus

Dont les parties sont interconnectées et s'échangent des patients, des services, de l'énergie et de l'information. Qui assurent ensemble des fonctions qui concourent pour l'atteinte de résultats.

### Résultat

Visant l'atteinte d'un objectif défini pour le patient.

Dans le contexte de la prestation sécuritaire des soins et des services de santé et/ou des services sociaux, l'organisation doit passer à travers un changement radical de culture. Ce changement repose sur l'acceptation du fait que, si l'erreur est humaine et que personne ne peut y échapper, il est stérile d'en chercher les causes dans les seules incompétence, négligence ou inconduite individuelles. C'est le système qui est vulnérable et faillible.

[60, 78, 81, 89, 94, 104]

Il faut rendre le système plus transparent en s'efforçant de dissiper le climat de gêne et de malaise qui entoure la question des erreurs. Il arrive aussi que l'on minimise la portée de ces erreurs. Il y a là un tabou à lever.

À cet égard, une lourde hypothèque pèse encore sur le réseau et sur ses usagers. Les erreurs doivent être plus systématiquement définies, analysées de façon plus rigoureuse, et cela, ouvertement, sans fausse pudeur. De même, les victimes ne doivent plus être tenues dans l'ignorance, comme c'est encore trop souvent le cas; il faut leur reconnaître le droit d'être informées, comme il importe de reconnaître les obligations qui en découlent pour l'établissement, ses gestionnaires et l'ensemble de son personnel.

[33, 70, 73, 74, 76, 89, 105, 106, 107]

> > >

Ensemble ordonné d'idées scientifiques ou philosophiques. Ensemble de termes définis par les relations qu'ils entretiennent entre eux.

© Larousse

Ensemble cohérent de dispositions économiques, administratives et techniques, visant à l'obtention d'un objectif défini.

Office de la langue française, 1985

### Définitions Larousse

**système** *nom masculin*

- I. *Esprit de système* : tendance à tout réduire en système, à agir, penser en partant d'idées préconçues.
  - *Par système* : de parti pris.
- II.
  1. Combinaison d'éléments réunis de manière à former un ensemble. Système solaire, moléculaire.
    - *Système nuageux* : ensemble des différents types de nuages qui accompagnent une perturbation complète.
  2. Ensemble d'organes ou de tissus de même nature et destinés à des fonctions analogues. *Système pileux*. *Système nerveux*.
    - Fam. *Courir sur le système* : exaspérer, énerver.
  3. *Système d'équations* : ensemble de plusieurs équations liant simultanément plusieurs variables.
    - *Système de référence* : ensemble de corps, considérés eux-mêmes comme fixes, par rapport auxquels on définit le mouvement d'un autre corps.
    - *Théorie des systèmes* : théorie générale et interdisciplinaire qui étudie les systèmes en tant qu'ensembles d'éléments, matériels ou non, en relation les uns avec les autres et formant un tout.
  4. *Système international d'unités (SI)* : système de mesures métrique décimal à sept unités de base (mètre, kilogramme, seconde, ampère, kelvin, mole, candela).
    - Écon. *Système monétaire européen (S.M.E.)* : système d'harmonisation des changes des différentes monnaies européennes.
  5. Mode d'organisation, structure. *Système alphabétique*. *Système de parenté*.
  6. Psychan. Instance.
  7. Méthode de classification dans laquelle on s'efforce de discerner les parentés entre les espèces. *Le système de Linné*.
- III.
  1. Ensemble de méthodes, de procédés destinés à assurer une fonction définie ou à produire un résultat. *Système d'éducation*. *Système de défense*.
  2. Moyen habile pour obtenir, réussir qqch. *Un système pour faire fortune*.

© Larousse

### Définition OQLF

Ensemble coordonné d'éléments qui assurent une fonction, qui concourent à un but.

© OQLF

**Terme anglais** : system

## ■ Système complexe

S | P | R

Un système du domaine de la santé et des services sociaux dont les tâches et les objectifs présentent un haut niveau de difficulté à leur accomplissement et leur atteinte.

Un système complexe est un système constitué par une grande variété de composants ou d'éléments, possédant des fonctions spécialisées. Ces éléments peuvent être organisés en niveaux hiérarchiques internes. Les différents niveaux et éléments individuels sont reliés par une grande variété de liaisons. Il en résulte une haute densité d'interconnexions. Les interactions entre éléments d'un système complexe sont non linéaires. L'approche systémique englobe la totalité des éléments du système étudié ainsi que leurs interactions et leurs interdépendances. [57]

En milieu de santé et des services sociaux, il faut aussi compter avec la complexification du champ de la prestation des soins, qu'il s'agisse des connaissances qui augmentent à un rythme exponentiel, de la poussée phénoménale de la technologie, de l'utilisation accrue d'agents chimiques et biologiques ou de règles de pratique de plus en plus élaborées. À cause de cette sophistication, les risques d'erreur sont d'autant accrus. De même, le vieillissement de la population et la survie jusqu'à un âge avancé augmentent la vulnérabilité des personnes qui ont recours aux services de santé.

Résultat : la prestation des soins de santé compte aujourd'hui parmi les activités où les risques sont très élevés. On ne peut écarter non plus que la vague de restructurations et de reconfigurations du réseau, conjuguée à une limitation des ressources, a pu accroître ce niveau de risque. De même, on ne peut ignorer l'incoercible pression exercée sur les établissements par la demande qui suit naturellement la mise en place de tout nouveau service, surtout si l'efficacité de ce service est manifeste. [89]

**Terme anglais :** complex system

© OQLF

## ■ Système qualité

S | P | R

Ensemble de la structure organisationnelle, des responsabilités, des procédures, des procédés et des ressources pour mettre en œuvre la gestion de la qualité. [91]

**Terme anglais :** quality system

## ■ Système sécuritaire

S | P | R

Un système qui permet aux usagers des établissements de santé et de services sociaux de ne pas être victimes d'erreurs ni de pannes et de se protéger contre leurs conséquences.

**Terme anglais :** safe system

## ■ Risque

S | P | R

Le risque est la probabilité qu'un événement causant ou pouvant causer des dommages se produise. Lorsque cet événement se produit, on dit alors que le risque s'est réalisé. [6]

Mesure des torts à la santé humaine qui résultent de l'exposition à un agent dangereux, combinée à la possibilité que les torts surviennent. Pour qu'un risque pour la santé se pose, les trois éléments suivants doivent être vrais : il doit y avoir une exposition à un danger; il doit y avoir un effet sur la santé; et il doit y avoir une possibilité que l'effet sur la santé se produise.

Voir Effet nocif sur la santé, Danger page 39, Exposition

### Définitions Larousse

**risque** *nom masculin*

1. Danger, inconvénient plus ou moins probable auquel on est exposé.
    - *Courir le risque d'un échec.*
    - À risque(s) : prédisposé à certains inconvénients; exposé à un danger, une perte, un échec; qui présente un danger. *Capitaux à risques. Grossesse à risque. Zone à risques.*
    - *À ses risques et périls* : en assumant toute la responsabilité de qqch, d'une entreprise.
    - *Au risque de* : en s'exposant au danger de.
  2. Préjudice, sinistre éventuel que les compagnies d'assurance garantissent moyennant le paiement d'une prime.
    - *Risque social* : événement dont les systèmes de sécurité sociale visent à réparer les conséquences (maladie, maternité, invalidité, chômage, etc.).
- © Larousse

### Définition OQLF

Péril dans lequel entre l'idée du hasard.

© OQLF

**Terme anglais :** risk

## ■ Risque absolu

S | P | R

**Terme anglais :** absolute risk

© OQLF

## ■ Risque acceptable

S | P | R

De façon générale, risque si faible et dont les conséquences sont si minimales ou les avantages connexes (perçus ou réels) si importants que des personnes ou des groupes sont disposés à le prendre ou à y être exposés. En termes plus techniques, valeur arbitraire désignant une probabilité très faible que des effets nocifs touchent la santé des personnes exposées. La dose liée au risque peut être considérée comme ayant une incidence négligeable sur la santé humaine. [60]

### Définition OQLF

#### risque maximal admissible

Risque maximal que peut subir une organisation sans que sa survie soit mise en péril.

© OQLF

### Synonymes :

risque tolérable  
risque négligeable  
faible niveau de risque  
risque admissible  
risque maximal admissible

**Termes anglais :** acceptable risk, maximum acceptable risk

© OQLF

## ■ Risque attribuable

S | P | R

Différence entre la probabilité de contracter une maladie quand on est exposé et la probabilité quand on n'est pas exposé [ $p(M/F) - p(M/F)$ ].

*Office de la langue française, 1982*

**Terme anglais :** attributable risk

## ■ Risque prévu

S | P | R

**Quasi-synonyme :** risque accepté n. m.

**Terme anglais :** risk undertaken

## ■ Risque relatif

S | P | R

Ratio du taux d'incidence d'un résultat produit dans un groupe exposé par rapport au taux d'incidence d'un résultat produit dans un groupe non exposé. [60]

### Définition OQLF

#### risque relatif

Rapport de la probabilité de contracter une maladie quand on est exposé à un facteur, à la probabilité de contracter quand on n'est pas exposé [ $p (M/F) / p (M/F)$ ].

© OQLF

Terme anglais : relative risk

## ■ Risque résiduel

S | P | R

Risque qui reste après la mise en oeuvre d'une stratégie de gestion des risques. [60]

### Définition OQLF

#### risque résiduel

Risque réellement encouru compte tenu des dispositions prises.

© OQLF

Terme anglais : residual risk

## ■ Gestion de risque

S | P | R

Approche de gestion qui vise à prévenir la réalisation des risques ou, s'ils se réalisent, à en réduire les conséquences.

Elle se compose de quatre étapes :

- A. l'identification des risques et des situations jugées à risque : connaître ses zones de vulnérabilité;
- B. l'analyse des risques et des situations jugées à risques : connaître les circonstances et les causes ayant conduit à un accident ou à un incident;
- C. le contrôle des risques et des situations jugées à risque : prévenir, assumer la perte, transférer;
- D. l'évaluation de la gestion des risques : sa pertinence, son efficacité.

>>>

Chaque accident et incident doit aider le milieu à découvrir les faiblesses de ses processus à l'origine des erreurs. [16]

Efforts des établissements et des dirigeants pour promouvoir une culture de pratique sécuritaire dans un milieu potentiellement à risque d'événements indésirables. [20]

Terme anglais : risk management

## ■ Gestion des risques

S	P	R
---	---	---

Une approche préventive qui fait appel à un grand éventail de moyens pour réduire les risques qu'une situation causant des dommages se produise, et en limiter les dommages lorsque les risques se réalisent.

Préoccupation de sécurité des usagers.

Contribue à l'amélioration de la qualité des soins et services offerts à la clientèle et à rendre ces soins et services les plus sécuritaires possible.

En gestion des risques, ce ne sont pas les coupables que l'on recherche, mais les causes des accidents pouvant être corrigées.

Prévenir la réalisation du risque.

Tenir compte de l'impact de la réalisation du risque sur les personnes touchées par la situation. Réduire les conséquences ou les pertes en cas de réalisation du risque. [41]

Il y a lieu d'élargir le concept de gestion des risques par les établissements afin d'y intégrer tous les effets indésirables en matière clinique et sociale. Leurs activités de gestion doivent être davantage promues, encadrées, soutenues. Il en va de même d'initiatives de différente nature qu'il importe d'intégrer dans les démarches structurées, fondées sur une approche plus scientifique avec utilisation des outils, notamment statistiques, les plus perfectionnés. La gestion des risques doit compter parmi les activités prioritaires, y compris en matière de recherche.

La gestion des risques devrait avoir pour objet la totalité des activités et des situations qui mettent en cause la sécurité des usagers, du personnel et des tiers. Ainsi comprise, cette gestion trouve tout naturellement sa place à l'intérieur d'une démarche plus large qui concerne la qualité des services dans toutes leurs composantes, et au premier chef les activités cliniques. Telle est la leçon que l'on peut tirer de certaines expériences actuellement en cours, et dont on doit souhaiter qu'elles auront un effet d'entraînement sur l'ensemble du réseau.

Tout en s'intégrant à une démarche d'ensemble, la gestion des risques comporte cependant des activités qui lui sont particulières, accomplies à l'intérieur d'un dispositif également particulier (comité de gestion des risques, poste de gestionnaire des risques), qui peuvent cependant varier selon la mission et la taille de chaque établissement. Mais la nécessité de telles activités est impérieuse.

> > >

Une des responsabilités de ce dispositif élargi de gestion des risques sera de s'assurer de l'application des mesures relatives à l'enregistrement des données. Il reviendra aussi à ce dispositif de s'assurer du traitement des données ainsi recueillies et de la transmission de l'information pertinente à tous ceux qui ont une responsabilité en matière de sécurité (directions, départements, conseils, comités, assureurs, etc.). [89]

## Ensemble des activités organisationnelles conçues pour prévenir les effets néfastes au patient ou limiter les répercussions financières ou organisationnelles d'un incident indésirable<sup>1</sup>.

### <sup>1</sup> Note

Au Canada, la notion d'incident indésirable, telle que définie par exemple par le Conseil canadien d'agrément des services de santé, regroupe les notions d'incident et d'accident telles que définies par la loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services de santé et les services sociaux (2002, chapitre 71).

Terme utilisé pour décrire collectivement les activités et les considérations intervenant dans le traitement et la communication de renseignements relatifs aux risques pour la santé. La gestion des risques comprend un certain nombre d'activités interdépendantes : la détermination et l'analyse des options servant à s'occuper des risques, l'élaboration et la mise en oeuvre d'une stratégie de gestion des risques, la surveillance et l'évaluation de l'efficacité de la stratégie et la communication de renseignements relatifs au risque et au processus décisionnel. [60]

Voir Cadre décisionnel, Incident indésirable page 67

### Définition OQLF

#### gestion des risques *n. f.*

Activité de gestion qui consiste à recenser les risques auxquels l'entité est exposée, puis à définir et à mettre en place les mesures préventives appropriées (diversification, opérations de couverture, assurances, procédures de contrôle, etc.) en vue de supprimer ou d'atténuer les conséquences financières des risques courus, tels que défaillance de fournisseurs, insolvabilité de clients, incendie, accident, fluctuation des taux d'intérêt, variation des cours du change, inflation, dépréciation, perte ou destruction de biens, avarie ou utilisation frauduleuse d'un système informatisé.

### Note

Dans le courant des années 1950, le risk management se cantonnait à la gestion des risques couverts par les assurances. Dans les années 1970, son champ de préoccupation s'élargit à la prévention des pertes accidentelles d'exploitation. Depuis les années 1980, il est considéré comme une activité d'identification, de mesure et de maîtrise économique des risques menaçant les actifs et les revenus d'une organisation. Cette dernière acception n'est pas sans soulever quelques problèmes de frontière entre la gestion du risque et la gestion au sens strict.

© OQLF

### Synonymes :

gestion du risque *n. f.*

gestion de risques *n. f.*

**Terme anglais :** risk management

> > >

## Définition OQLF

**gestion du risque d'entreprise** *n. f.*

Technique de gestion globale des risques qui a pour objectif d'atténuer les risques, de créer et d'optimiser la valeur actionnariale de l'entreprise, et de permettre à celle-ci de disposer d'un avantage concurrentiel.

### Notes

Le processus appelé gestion du risque d'entreprise commence par un diagnostic des risques de l'entreprise permettant de hiérarchiser les risques critiques susceptibles de porter atteinte à la valeur du projet d'entreprendre. Il se poursuit par une quantification des risques analysés individuellement et dans leur ensemble, permettant de comprendre les corrélations entre les risques.

Il se conclut par l'adoption de stratégies organisationnelles et financières pour gérer les risques à l'échelle de l'entreprise afin de maximiser la valeur créée par le projet d'entreprendre en optimisant l'équilibre entre le risque et le retour sur investissement. Elle comprend les quatre catégories principales de risques : aléatoire, financier, opérationnel et stratégique.

Contrairement à la gestion traditionnelle du risque, plutôt que d'analyser ces catégories de risques séparément, la gestion du risque d'entreprise fournit une représentation de leur impact combiné sur le projet d'entreprendre d'où l'appellation gestion globale des risques. Le risque n'est pas systématiquement évité : il est évalué et optimisé pour garantir un retour sur investissement approprié.

© OQLF

### Synonymes :

gestion des risques d'entreprise *n. f.*  
 gestion du risque de l'entreprise *n. f.*  
 gestion globale des risques *n. f.*

**Terme anglais** : organization risk management

## ■ Prévenir

P	
---	--

Éviter les situations à risque, éviter que cela ne se reproduise.  
 Tenter d'éviter l'apparition de maladies ou de leurs complications en prenant des mesures pour y faire obstacle à l'avance ou pour les dépister à un stade précoce.

*Office de la langue française, 2001*

### Définitions Larousse

**prévenir** *verbe transitif*

1. Informer par avance; avertir. Prévenir qqn de ce qui se passe.
2. Aller au-devant de qqch, l'empêcher de se produire en prenant les précautions, les mesures nécessaires. *Prévenir un malheur.*
3. *Satisfaire par avance.* Prévenir les désirs de qqn.
  - Prévenir qqn contre ou en faveur de, lui faire adopter par avance une opinion défavorable ou favorable à l'égard de.

© Larousse

**Terme anglais** : prevent, to

## ■ Prévention

P

Ensemble des méthodes et moyens mis en œuvre pour éviter la création de défauts et d'anomalies.

*Office de la langue française, 1994*

### Définitions Larousse

**prévention** *nom féminin*

1. Ensemble des mesures prises pour prévenir un danger, un risque, un mal, pour l'empêcher de survenir.  
*Prévention des accidents de la route.*
  - *Prévention routière*, visant à réduire le nombre et la gravité des accidents de la route.
2. Opinion défavorable formée sans examen; partialité.
3. Dr. État d'un individu contre lequel il existe une présomption de délit ou de crime; détention d'un prévenu.

© Larousse

**Terme anglais** : prevention

© OQLF

## ■ Prévention des situations à risque

P

Identifier les situations à risque et mettre en place les moyens d'éviter les situations à risque.

## ■ Déclaration

P

R

Porter à la connaissance de l'organisation tout accident et incident constaté sur un formulaire prévu à cet effet, afin de mettre en place des mesures de prévention. La déclaration est faite par tout employé, professionnel, stagiaire, contractuel témoin d'un accident ou incident.

Affirmation orale ou écrite par laquelle l'existence d'une situation de fait ou de droit.

Toute déclaration d'un événement faite en vertu de l'article 233.1 de la loi (L.R.Q., S-4.2) et qui constitue un accident.

>>>

**Définitions Larousse****déclaration** *nom féminin*

1. Action de déclarer; acte, discours par lequel on déclare.  
*Déclaration publique.*  
– Dr. Affirmation de l'existence d'une situation juridique ou d'un fait.
2. Aveu qu'une personne fait à une autre des sentiments amoureux qu'elle éprouve à son égard. *Une déclaration enflammée.*

© Larousse

**Définition OQLF**

Formalité exigée pour faire constater une situation (déclaration de naissance, de décès, déclaration des revenus, etc.).

© OQLF

**Terme anglais** : report**■ Déclarer**

P

Faire connaître (à une autorité) l'existence de (une chose, une personne, un fait). Identifier les situations à risque et les événements survenus.

**Définition Larousse****déclarer** *verbe transitif*

1. Exprimer, faire connaître d'une façon manifeste, solennelle.  
*Déclarer ses intentions.*

© Larousse

**Terme anglais** : report, to**■ Divulgation**

S | P | R

Porter à la connaissance de l'utilisateur. Toute information nécessaire, relative à un accident dont il est victime et les mesures prises pour en contrer les conséquences et en éviter la récurrence.

La divulgation est faite parce que l'utilisateur a le droit d'être informé et, afin d'obtenir de sa part un consentement éclairé pour les soins et les interventions supplémentaires nécessités par cet accident. Le plus souvent, elle est faite par le médecin traitant. Cependant, en fonction des circonstances la personne qui divulgue peut être un autre intervenant.

La divulgation d'un accident à l'utilisateur est faite le plus tôt possible après la déclaration de cet accident.

&gt;&gt;&gt;

Dès qu'il y a déclaration d'un événement, le médecin traitant, l'infirmière chef d'unité ou le chef de service clinique concerné, se rencontrent et déterminent les modalités de divulgation à l'utilisateur au moment le plus opportun / état du patient et la disponibilité des proches. Ces personnes peuvent s'adjoindre d'autres personnes selon la situation.

Si le médecin traitant refuse ou néglige, dans les 72 heures suite à l'événement, de participer à une rencontre pour établir les modalités de divulgation, le directeur des services professionnels avise le directeur général. Le directeur des services professionnels est alors responsable d'identifier la personne avec laquelle les modalités de divulgation à l'utilisateur concerné de cet accident seront déterminées.

Lorsque l'utilisateur fait l'objet d'un plan d'intervention ou d'un plan de services individualisé, afin de palier aux conséquences sur son état de santé suite à l'accident, le directeur des services professionnels désigne la personne responsable du suivi de ce plan auprès de l'utilisateur.

En cas d'urgence ou dans tous les cas où la santé ou le bien-être d'un utilisateur l'exige, le directeur général peut déterminer lui-même les modalités de divulgation de l'accident. [45]

*Art. 235.1, Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., S-4.2)*

À première vue, le devoir d'informer le patient de la survenance d'un accident peut sembler en contradiction avec les exigences des régimes d'assurance en responsabilité civile et professionnelle qui imposent à l'assuré de n'admettre aucune responsabilité. Mais cette contradiction n'est qu'apparente. Il importe en effet de distinguer l'information relative aux faits, d'une part, et le jugement lié aux conséquences de l'accident, d'autre part. L'assuré « doit s'en tenir aux faits concrets plutôt que faire une appréciation subjective qui consisterait à porter un jugement sur ces faits », comme il doit se garder de discuter du lien de causalité entre l'erreur commise et les dommages subis ou appréhendés. [89]

### Définitions Larousse

**divulgation** *nom féminin*

Action de divulguer, de révéler. *Divulgation d'un secret d'État.*

**divulguer** *verbe transitif*

(latin divulgare, de vulgus, foule)

Répandre dans le public (ce qui était jusque-là ignoré ou mal connu).

© Larousse

### Définition OQLF

Action de porter à la connaissance du public

(ce qui était connu de quelques-uns); son résultat.

© OQLF

### Synonymes :

dévoilement n. m.

révélation n. f.

**Terme anglais :** disclosure

## ■ Structure

Ensemble des règles organisationnelles d'un établissement de santé et services sociaux, comprenant entre autres les politiques, les règlements, les règles de pratique professionnelle.

Les éléments de la structure peuvent être adaptés dans une situation particulière de soin et/ou de service, selon le jugement clinique de l'intervenant de santé et/ou des services sociaux concernés. [43]

Organisation des parties d'un système, qui lui donne sa cohérence et en est la caractéristique permanente.

Organisation, système complexe considéré dans ses éléments fondamentaux.

Ensemble ordonné et autonome d'éléments interdépendants dont les rapports sont réglés par des lois. © Larousse

### Définitions Larousse

**structure** *nom féminin*

1. Manière dont les parties d'un ensemble concret ou abstrait sont arrangées entre elles; *disposition*.
4. Archit. et Techn. Constitution, disposition et assemblage des éléments qui forment l'ossature d'un bâtiment, d'une carrosserie, d'un fuselage, etc.  
© Larousse

### Définitions OQLF

Agencement d'un ensemble de choses, de parties ou de forces fonctionnellement réunies de façon à constituer un tout spécifique.

Ensemble des relations entre les parties d'un organisme spatial concret.

© OQLF

**Terme anglais** : structure

© OQLF

### Définition OQLF

**structure d'une entreprise** *n. f.*

Agencement rationnel de tous les éléments essentiels pour que l'entreprise fonctionne avec efficacité.

© OQLF

**Terme anglais** : organization structure

© OQLF

## ■ Standard

s

Les exigences auxquelles doit répondre un soin, un service, un traitement, un processus.

Ensemble des règles et des prescriptions techniques établies pour une organisation et qui servent à fixer les caractéristiques permettant de définir un élément de matériel ou de construction utilisé pour un projet donné.

*Office de la langue française, 2002*

### Définitions Larousse

**standard** *adjectif*

1. Conforme à une norme de fabrication, à un modèle, à un type; normalisé. *Pneu standard.*
  - Prix standard : prix d'un bien ou d'un service prévu pour une période donnée dans un budget d'entreprise.
2. Qui correspond à un type courant, habituel, sans originalité.
3. Se dit de la langue la plus couramment employée dans une communauté linguistique. *Français standard.*
  - REM. Certains auteurs font invariable cet adjectif, sur le modèle de l'anglais, mais son emploi courant en français le fait varier en nombre.

© Larousse

### Note

L'Association française de normalisation (AFNOR) établit une distinction entre standard, norme et spécification selon le domaine visé et l'échelle géographique auxquels ces termes réfèrent. Les normes sont régionales, nationales ou internationales. Le terme norme s'applique également aux règles qui régissent les professions. Le terme spécification désigne les exigences techniques auxquelles doit répondre un produit, un processus ou un service. Ces exigences peuvent être indépendantes d'une norme.

© OQLF

### Quasi-synonymes :

norme n. f.

spécification n. f.

**Terme anglais** : standard

## ■ Standard de soins

s

Les principes et les pratiques reconnues par les professionnels de la santé pour un état de santé donné dans des circonstances données. Les standards de soins sont des consensus d'experts basés sur des recherches spécifiques.

## ■ Danger

S | P | R

Menace contre la sécurité ou la vie d'une personne ou d'une chose.

Propriété intrinsèque d'un agent, d'un élément ou d'une situation le rendant capable de produire des effets nocifs aux êtres humains ou à l'environnement dans des conditions d'exposition particulières.

Voir Caractérisation des dangers, Détermination des dangers

### Définition Larousse

**danger** *nom masculin*

1. Ce qui constitue une menace, un risque, qui compromet l'existence (de qqn, qqch); situation périlleuse.

© Larousse

**Synonyme** : risque

**Terme anglais** : hazard

© OQLF

## ■ Condition latente

P

Qualifie une maladie ou une affection temporairement cachée, qui n'évolue pas et reste à un stade où ses symptômes sont frustes et quasiment inexistantes.

### Note

Une infection latente est une infection par un germe pathogène qui ne se déclare pas, mais qui demeure susceptible de le faire soudainement, à la faveur de causes prédisposantes (baisse de la résistance de l'infecté latent lui-même ou passage à un individu nouvellement arrivé qui sert de révélateur ou encore exacerbation de la virulence de l'agent pathogène).

*Office de la langue française, 1990*

Qui existe de manière non apparente mais peut à tout moment se manifester. Maladie latente, sans symptômes apparents.

© Larousse

### Définitions Larousse

**latent**, *e adjectif*

2. Chaleur latente, nécessaire pour que se produise la fusion, la vaporisation, etc. (d'une substance).
3. Psychan. Contenu latent d'un rêve : ensemble des désirs inconscients exprimés par le rêve.

© Larousse

**Terme anglais** : latent

© OQLF

## ■ Processus

Une succession d'étapes ajoutant de la valeur, en produisant des éléments requis à partir d'une variété d'éléments reçus.

Enchaînement ordonné de faits ou de phénomènes répondant à un certain schéma et aboutissant à un résultat déterminé; marche, développement. [44]

Qualité de l'intervention, de l'attitude ou de la communication, qui à partir d'un jugement clinique approprié, comporte des éléments comme l'évaluation d'une situation clinique, les interventions cliniques et la continuité des soins. Ces étapes prennent en considération les processus interpersonnels et le respect des droits du patient, ainsi que la mise en place des soins et/ou services déterminés. Les processus incluent notamment les procédures et les protocoles et sont modifiables selon la vision des intervenants cliniques concernés et le jugement clinique dans une situation donnée. [43]

Ensemble de moyens et d'activités liées qui transforment des éléments entrants en éléments sortants. Ces moyens peuvent inclure le personnel, les installations, les équipements, les techniques et les méthodes. [91]

### Définitions Larousse

**processus** *nom masculin*

1. Enchaînement ordonné de faits ou de phénomènes, répondant à un certain schéma et aboutissant à un résultat déterminé; marche, développement.

*Le processus inflationniste.*

2. Suite continue d'opérations constituant la manière de fabriquer, de faire qqch; procédé technique.

*Processus de fabrication.*

© Larousse

### Définition OQLF

Ensemble d'activités logiquement interreliées produisant un résultat déterminé.

### Notes

On distingue divers processus; par exemple, on parle de processus d'apprentissage, de processus de production, de processus industriel, de processus décisionnel, etc.

Il ne faut pas confondre le processus avec la procédure qui décrit l'ensemble des étapes à franchir, des moyens à prendre et des méthodes à suivre dans l'exécution d'une tâche.

© OQLF

**Terme anglais :** process

## ■ Processus itératif

P

Procédé de soins ou de service répétant la même suite d'opérations à chaque réalisation du procédé.

Répétition d'une série d'actions visant à produire des résultats successivement meilleurs, à s'adapter à de nouveaux renseignements essentiels ou à répondre à des inférences scientifiques. [60]

### Définition OQLF

**processus itératif** *n. m.*

Exécution répétée d'une opération dans laquelle, à chaque répétition, des résultats obtenus au cours de l'exécution précédente sont utilisés comme opérandes.

### Notes

Procédé algorithmique répétant la même suite d'opérations jusqu'à obtenir le résultat cherché à la précision souhaitée.

Généralement on utilise une fonction de récurrence du type :  $X_i = f(X_{i-1})$ , et on poursuit l'itération jusqu'à ce que la valeur absolue de la différence des valeurs ( $X_i - X_{i-1}$ ) soit égale ou inférieure à la précision souhaitée. Exemple : Calcul de la racine carrée d'un nombre N par la méthode de Newton.

© OQLF

**Terme anglais** : iterative process

## ■ Défaillance

P

R

Cessation brusque et momentanée de l'aptitude d'une personne, d'un appareil, d'un dispositif à accomplir, son rôle, la fonction requise. Cessation de l'aptitude d'une unité fonctionnelle à accomplir une fonction requise.

*Office de la langue française, 2001*

### Notes

Une défaillance est un passage d'un état à un autre, tandis qu'une panne représente un état. On dira donc qu'un défaut (de mise au point, de programmation, etc.) peut causer une défaillance (du système ou d'une application), situation qui peut, à son tour, entraîner une panne.

Lorsque la défaillance ne s'installe que progressivement, on parle de défaillance graduelle. Si, au contraire, les performances du système chutent soudainement, on parle de défaillance brutale. Enfin, on parle de défaillance progressive ou de défaillance par dérive lorsqu'il existe des signes avant-coureurs, et de défaillance cataleptique lorsque l'apparition est brutale et non prévisible.

© OQLF

> > >

## On distingue trois types de défaillances :

1. **Défaillances humaines**;
  - Erreur de connaissance : information inadéquate ou incomplète, mauvaise information (mauvais dossier), manque d'information (délai des résultats), manque de formation (ne connaît pas le fonctionnement de la machine);
  - Erreur de performance : la personne le savait mais elle s'est quand même trompée;
  - Oubli : la personne n'a pas fait une tâche qu'elle devait faire;
2. **Défaillances techniques** (un appareil qui tombe en panne, qui se dérègle,...);
3. **Défaillances organisationnelles** (procédures erronées, pas de procédure, mauvaise communication, délai dans l'obtention des résultats,...).  
Les défaillances organisationnelles vont la plupart du temps conduire à la réalisation d'erreurs humaines. [57]

### Définitions Larousse

#### défaillance *nom féminin*

1. Fait de faire défaut, de manquer à son rôle. *Défaillance de mémoire.*
2. Défaut de fonctionnement. *Défaillance du système de sécurité.*
3. Malaise physique brusque et momentané; faiblesse, évanouissement.
4. Dr. Non-exécution, au terme fixé, d'une clause ou d'un engagement.  
© Larousse

### Définitions OQLF

Cessation de l'aptitude d'un dispositif à accomplir une fonction requise.

Fin de l'aptitude d'un dispositif à accomplir sa fonction requise.

Altération ou cessation de l'aptitude d'un produit à accomplir sa fonction.

© OQLF

**Terme anglais** : failure

## ■ Défaillance active

P	R
---	---

Une intervention ou un processus se déroulant pendant la prestation directe de soins de santé et/ou de service qui ne parvient pas à atteindre le but escompté, par exemple, une erreur par omission ou une erreur commise. Bien que certaines défaillances actives puissent être néfastes au patient, elles ne le sont pas toutes.

**Terme anglais** : active failure

© OQLF

## ■ Défaillance catalectique

P	R
---	---

Défaillance à la fois soudaine et complète.

*Office de la langue française, 1985*

**Terme anglais** : catastrophic failure

© OQLF

## ■ Défaillance complète

P	R
---	---

Défaillance résultant de déviations d'une ou des caractéristiques au-delà des limites spécifiées, telle qu'elle entraîne une disparition complète de la fonction requise.

*Office de la langue française, 1981*

**Terme anglais** : complete failure

© OQLF

## ■ Défaillance critique

P	R
---	---

Défaillance qui risque de causer des blessures à des personnes ou des dégâts importants au matériel.

*Office de la langue française, 1981*

**Terme anglais** : critical failure

© OQLF

## ■ Défaillance d'un système complexe

P	R
---	---

Accident qui se produit par la présence de causes multiples, chacune nécessaire à la concrétisation de l'événement indésirable mais qui, individuellement, n'aurait pas pu entraîner l'accident.

Voir Système complexe page 27

**Terme anglais** : complex system failure

## ■ Défaillance de cause commune

P	R
---	---

Défaillance de plusieurs dispositifs ou composants qui sont dans l'incapacité de remplir leurs fonctions du fait d'un événement ou d'une cause spécifique unique.

*Office de la langue française, 1982*

### Note

L'événement ou la cause peut être interne ou externe au système de protection. Par exemple, un défaut de conception ou de fabrication, des erreurs d'exploitation ou d'entretien, un phénomène naturel, un événement provoqué par une action humaine, la saturation de signaux ou l'effet de cascade involontaire résultant d'une autre opération, un défaut dans la centrale ou une modification des conditions ambiantes.

**Terme anglais :** common cause failure

© OQLF

## ■ Défaillance de mémoire

P	R
---	---

L'incapacité de rendre compte d'événements ou de caractéristiques en réponse à un interrogatoire rétrospectif. Le degré de défaillance dépend du type d'événement recherché et de la forme de l'interrogatoire. On constate en général que la défaillance de mémoire s'accroît proportionnellement à l'écart entre le déroulement de l'événement et le moment de l'interrogatoire.

*Office de la langue française, 1974*

**Terme anglais :** recall lapse

© OQLF

## ■ Défaillance due à des faiblesses inhérentes

P	R
---	---

Défaillance attribuable à des faiblesses inhérentes au dispositif lui-même, lorsque les contraintes ne sont pas au-delà des possibilités données.

*Office de la langue française*

**Terme anglais :** inherent weakness failure

© OQLF

## ■ Erreur

P	R
---	---

L'erreur découle d'une omission ou d'un acte non intentionnel, mais ne relève pas de l'infraction d'une « règle ». Dans l'absolu, l'erreur humaine est inévitable, mais en réalité bien des erreurs peuvent être évitées, ou repérées au moment où elles sont commises, ou leurs effets peuvent être atténués par un traitement.

L'erreur – qu'il ne faut pas confondre avec la faute professionnelle, au sens juridique du terme – peut tenir au non-respect des politiques, des procédures, des protocoles et des règles de soins; elle peut aussi n'être que le fait d'une inattention, d'une distraction, d'un oubli, d'un faux mouvement ou d'un événement fortuit, tel qu'un bris d'équipement. [89]

Voir Acte dangereux

### Définitions Larousse

**erreur** *nom féminin*

1. Action de se tromper; faute commise en se trompant; méprise.  
*Rectifier une erreur. Erreur de calcul.*  
– *Faire erreur* : se tromper.
2. État de qqn qui se trompe. *Vous êtes dans l'erreur.*
3. Action inconsidérée, regrettable; maladresse.  
*Cette intervention fut une erreur.*  
© Larousse

**Terme anglais** : error

© OQLF

## ■ Erreur aberrante

P	R
---	---

Qui s'écarte du bon sens, des règles, des normes.

**Terme anglais** : blunder

© OQLF

## ■ Erreur d'embauche

P	R
---	---

Mauvaise décision prise par les responsables de l'embauche au moment de la sélection et qui conduit à l'embauche d'un candidat non qualifié pour exercer les fonctions qu'on lui a confiées.

*Office de la langue française, 1987*

**Terme anglais** : hiring error

© OQLF

## ■ Erreur d'étalonnage

P	R
---	---

C'est l'erreur systématique de mesure résultant de la différence entre la valeur adoptée après comparaison avec l'étalon de mesure et la valeur vraie. On peut l'éviter en multipliant les étalonnages et en adoptant non la valeur commerciale de l'étalonnage, mais une valeur d'utilisation de l'étalonnage.

*Office de la langue française, 1987*

**Terme anglais** : calibration error

**Quasi-synonymes** :

error of calibration

error of standardization

## ■ Erreur d'indication d'un instrument de mesure

P	R
---	---

Indication d'un instrument de mesure moins valeur (conventionnellement) vraie de la grandeur mesurée.

*Office québécois de la langue française*

**Note**

Pour une mesure matérialisée, l'indication est sa valeur nominale ou sa valeur marquée.

**Synonyme** : erreur d'un instrument de mesure n. f.

**Terme anglais** : error of indication of a measuring instrument

© OQLF

## ■ Erreur de connaissance

P	R
---	---

Une erreur commise en raison d'un déficit de connaissance liée souvent à un manque d'apprentissage, un manque d'information au moment de la formation ou de l'orientation.

Voir Défaillance page 41

## ■ Erreur de jugement

P	R
---	---

Une erreur commise par suite d'une défaillance cognitive dans l'évaluation de l'information, l'élaboration des plans et la détermination des conséquences probables d'une intervention prévue.

## ■ Erreur de médicament

P	R
---	---

Une erreur commise dans le processus comprenant la prescription jusqu'à l'administration d'un médicament.

**Termes anglais** : medication error, drug error

## ■ Erreur de traitement

P	R
---	---

Erreur qui se glisse dans un procédé de soin ou de service.

### Définition OQLF

**erreur de traitement** *n. f.*

Erreur qui se glisse soit dans le traitement des données soit dans un procédé de fabrication.

### Quasi-synonymes :

erreur de médicament, *n. f.*

erreur de méthode *n. f.*

erreur de traitement médicamenteux *n. f.*

erreur de traitement *n. f.*

erreur de traitement liée au médicament *n. f.*

**Terme anglais** : process error,

© OQLF

### erreur de traitement médicamenteux

traitement médicamenteux inapproprié; mauvais médicament, mauvaise administration (vitesse, procédure, heure, etc.), mauvais patient.

**Termes anglais** : medication error, error in care delivery

## ■ Erreur est commise

P	R
---	---

Une **erreur est commise**. Trois possibilités se présentent : l'erreur est détectée avant d'atteindre le patient, on parle alors d'un accident évité de justesse (close call, near miss); l'erreur n'est pas détectée, mais il ne s'ensuit pas de préjudice pour le patient; le patient subit un préjudice. Dans ces deux derniers cas, on parle d'un accident; résultat d'une erreur, cet accident était en principe évitable (preventable adverse event). [89]

**Terme anglais** : error made

## ■ Erreur est détectée

P	R
---	---

Une erreur est commise. Trois possibilités se présentent : l'erreur est détectée avant d'atteindre le patient, on parle alors d'un accident évité de justesse (close call, near miss); l'erreur n'est pas détectée, mais il ne s'ensuit pas de préjudice pour le patient; le patient subit un préjudice. Dans ces deux derniers cas, on parle d'un accident; résultat d'une erreur, cet accident était en principe évitable (preventable adverse event). [89]

**Terme anglais** : error detected

## ■ Erreur fortuite

P	R
---	---

Erreur dont la cause est imprévisible, attribuée à des événements inexplicables.

### Définition Larousse

**fortuit**, e [fɔʁtli, it] *adjectif*

(latin fortuitus, de fors, hasard) Qui arrive par hasard; imprévu.

© Larousse

### Définition OQLF

**erreur fortuite** *n. f.*

Erreur ni parasite ni systématique. Dans un mesurage, elle résulte de diverses causes que l'emploi correct de l'instrument laisse intervenir sans contrôle.

© OQLF

### Synonyme :

erreur accidentelle *n. f.*

**Termes anglais** : random error, accidental error

© OQLF

## ■ Erreur humaine

P	
---	--

Erreur découlant d'une action humaine (ou d'une absence d'intervention) et pouvant produire un résultat non recherché.

Voir Défaillance page 41

**Synonyme** : faute *n. f.*

> > >

**Terme à éviter** : erreur

© OQLF

**Termes anglais** : mistake, human error

© OQLF

## ■ Erreur liée au médicament

P		
---	--	--

Une erreur qui survient dans une ou plusieurs étapes du processus d'utilisation d'un médicament : prescription, transcription, préparation, administration ou monitoring.

**Terme anglais** : medication error

## ■ Erreur médicale

P		
---	--	--

Une erreur survenant dans le cadre de la prestation des soins et services de santé et/ou services sociaux.

**Terme anglais** : medical error

## ■ Erreur n'est pas détectée

P		
---	--	--

Une erreur est commise. Trois possibilités se présentent : l'erreur est détectée avant d'atteindre le patient, on parle alors d'un accident évité de justesse (close call, near miss); l'erreur n'est pas détectée, mais il ne s'ensuit pas de préjudice pour le patient; le patient subit un préjudice. Dans ces deux derniers cas, on parle d'un accident; résultat d'une erreur, cet accident était en principe évitable (preventable adverse event). [89]

**Terme anglais** : undetected error

## ■ Erreur parasite

P		
---	--	--

Erreur due à une faute opératoire momentanée. Si elle est importante, le résultat est visiblement « aberrant ».

*Office de la langue française, 1973*

**Quasi-synonyme** : erreur accidentelle

## ■ Abus

P

Excès préjudiciable à la collectivité, à la société; injustice causée par le mauvais usage qui est fait d'un droit, d'un pouvoir. Dénoncer les abus. Faire cesser un abus.

© Larousse

### Définitions Larousse

**abus** [aby] *nom masculin*

Usage injustifié ou excessif de qqch; mauvais usage.

*L'abus d'alcool, de tabac.*

– Spécialt.

2. Dr. Abus de pouvoir, d'autorité, commis par une personne, en partic. par un fonctionnaire, qui outrepassé les limites assignées à l'exercice de son pouvoir (de son autorité) par les dispositions légales ou réglementaires.
  - *Abus de confiance* : délit consistant à tromper la confiance d'autrui, et notamm. à détourner des objets ou des valeurs confiés à titre précaire.
  - *Abus de biens sociaux* : délit consistant dans l'usage des biens d'une société par un dirigeant ou un actionnaire contrairement à l'intérêt de la société.

© Larousse

**Terme anglais** : abuse

© OQLF

## ■ Abuser de

P

Avoir recours à quelque chose au-delà de ce qui est requis ou acceptable.

Abuser, au sens intransitif de « user mal » se construit toujours avec « de » : abuser de sa force, de l'ignorance de quelqu'un. Abuser de quelqu'un.

*Office de la langue française, 1991*

**Terme anglais** : take advantage of, to

© OQLF

## ■ Violation

P

Action de transgresser de mauvaise foi une loi, une règle de soin, une obligation, un engagement, un devoir au cours de la prestation de soins et de services dans le domaine de la santé et/ou des services sociaux.

>>>

### Définitions Larousse

**violation** *nom féminin*

1. Action de transgresser une loi, une règle, un engagement.  
*Violation d'un serment.*
  - *Violation de la loi* : méconnaissance ou mauvaise application d'une disposition légale ou réglementaire commise par une décision de justice, qui donne lieu au recours en cassation ou au recours pour excès de pouvoir.
  - *Violation des correspondances* : délit commis par celui qui, de mauvaise foi, ouvre ou supprime la correspondance adressée à un tiers.
2. Action de pénétrer de force dans un lieu. *Violation de territoire.*
  - *Violation de domicile* : délit commis par celui qui s'introduit ou se maintient irrégulièrement au domicile d'autrui et contre son gré.
3. Profanation d'un lieu sacré, d'une sépulture.

© Larousse

### Définition OQLF

Manquement à une loi, à un droit, à une obligation, à un engagement ou à un devoir par commission ou par omission.

© OQLF

**Terme anglais** : breach

## ■ Sabotage

S	P	R
---	---	---

Acte matériel qui vise à entraver ou à freiner les activités de soins et/ou services en endommageant la machinerie ou l'équipement.

### Définitions Larousse

**sabotage** *nom masculin*

1. Action de saboter un travail.
2. Acte qui a pour but de détériorer ou de détruire intentionnellement du matériel, des installations.

© Larousse

### Définition OQLF

Acte matériel qui vise à entraver ou à freiner la production en endommageant la machinerie ou l'équipement afin d'exercer une pression économique sur l'employeur ou lui porter préjudice.

© OQLF

### Note

L'expression tire son origine de la révolte des paysans français qui, avec leurs sabots, fracassaient les métiers à tisser dans les filatures.

© OQLF

**Terme anglais** : sabotage

## ■ Résultat

Dans le cadre de la gestion axée sur les résultats, on compare les résultats avec les cibles énoncées au début de la période.

En ce sens, on emploie aussi le terme résultat effectif lorsqu'on souhaite l'opposer à résultat cible ou à cible de résultat. En contexte, résultat est généralement employé au pluriel.

*Office québécois de la langue française, 2003*

### Impact ou effet d'un programme

Réalisations constatées à la fin d'un soin, service, traitement, plan de soin, plan d'action ou autre activité de soins de santé et de services sociaux. On compare ces réalisations à des cibles énoncées avant de commencer ladite activité.

Les indicateurs de rendement et les processus de contrôle et d'évaluation y afférents, permettant d'évaluer l'efficacité d'une démarche et de sa mise en œuvre. [99]

#### Définitions Larousse

**résultat** *nom masculin*

1. Ce qui résulte d'une action, d'un fait, d'un principe, d'un calcul.

*Le résultat d'une division, d'une négociation.*

– Écon. Compte de résultat.

2. Réussite ou échec à un examen ou à un concours.

© Larousse

**résultats** *pluriel*

1. Réalisations concrètes. *Obtenir des résultats.*

2. Écon. Bénéfices ou pertes d'une entreprise au cours d'un exercice.

© Larousse

#### Définitions OQLF

**résultat**

Effet clinique, économique ou humain d'une intervention ou d'une absence d'intervention en matière de coûts ou de santé.

© OQLF

**résultats**

Aboutissement d'une suite d'actions, d'opérations ou de faits et, par extension, le profit ou la perte qui en résulte.

Valeur finale obtenue en suivant le mode opératoire complet de la méthode d'essai.

Réalisation constatée à la fin d'une période précise.

© OQLF

#### Note

Suivant les instructions de la méthode, cette valeur peut être obtenue au moyen d'une seule ou plusieurs déterminations.

Lorsqu'il s'agit du résultat d'une méthode d'essai.

© OQLF

> > >

**Quasi-synonyme** : résultat effectif n. m.

**Termes anglais** : outcome, result, finding.

© OQLF

## ■ Résultat clinique (résultat de santé et/ou de services sociaux)

R

Constat des effets sur la santé des résultats d'une intervention ou d'une absence d'intervention thérapeutique, qu'elle soit de nature pharmaceutique, médicale, chirurgicale ou autre.

**Terme à éviter** : résultat de santé

**Termes anglais** : health outcome, effectiveness

© OQLF

## ■ Résultat négatif

R

**Termes anglais** : negative outcome, bad outcome

## ■ Résultat positif

R

**Terme anglais** : positive outcome

## ■ Résultats à court terme

R

Incidences produites sur les groupes directement touchés par des stratégies de gestion des risques, comprenant les changements apportés aux niveaux de soins, de service et au comportement. [60]

Voir Mesures d'impact basées sur la santé, Résultats à long terme page 54

**Terme anglais** : short-term outcomes

## ■ Résultats à long terme

R

Changements observés dans les conditions premières, desquelles résulte la stratégie de gestion des risques. [60]

Voir Mesures d'impact basées sur la santé, Résultats à court terme page 53

**Termes anglais** : long-term outcomes, basic outcomes

## ■ Accident

P

R

Action ou situation où le risque se réalise et est, ou pourrait être, à l'origine de conséquences sur l'état de santé ou le bien-être de l'utilisateur, du personnel, d'un professionnel concerné ou d'un tiers.

(L.Q. 2002, c. 71, art.4)

Les conséquences d'un accident peuvent être mineures ou majeures.

Les accidents en milieu de santé et de services sociaux sont généralement perçus comme des faits isolés, déplorables certes et graves dans certains cas - parfois même tragiques - mais en quelque sorte inévitables. L'erreur est humaine et les accidents sont toujours possibles.

Dans le cadre de la prestation sécuritaire des soins et services au patient, les accidents ne se limitent pas aux seuls actes professionnels posés par le médecin ou sous sa responsabilité immédiate, actes qui visent le diagnostic et le traitement de la maladie chez l'être humain. Dans une perspective essentiellement centrée sur la gestion des risques et la prévention des accidents, notre première décision a été d'élargir la portée du mot médical. Le mot s'appliquera donc ici à l'ensemble du processus de prestation de soins et de services de santé et/ou de services sociaux, c'est-à-dire aux interventions de toute nature et en quelque lieu que ce soit – à domicile, en cabinet, en clinique ou en établissement.

Les accidents aussi sont liés à des soins ou à des services donnés par l'établissement ainsi qu'au comportement du patient lui-même – depuis la fugue jusqu'à la tentative de suicide, en passant par le refus de traitement, l'agression et l'automutilation.

Le mot « accident » doit inclure non seulement les événements fâcheux qui surviennent de façon fortuite au cours de la prestation d'un service, mais également tous les effets indésirables liés à une forme quelconque d'intervention. Ainsi défini, ce premier concept clé recouvre la même réalité que les adverse events dans l'acception que la littérature anglo-saxonne prête à ces mots, incluant tous les résultats négatifs (bad outcomes), parfois désignés par le mot « iatrogénique ». [89]

>>>

## Définitions Larousse

**accident** *nom masculin*

1. Évènement imprévu malheureux ou dommageable.  
*Accident de chemin de fer.*
  - Dr. Accident du travail, qui survient pendant le travail ou à cause du travail.
2. a. Évènement qui modifie ou interrompt fortuitement le cours de qqch. *Les accidents d'une longue carrière.*
  - *Par accident* : par hasard.
  - *Accident de parcours* : évènement imprévu sans réelle gravité, simple péripétie qui ne remet pas en cause une évolution favorable.
- b. Mus. Altération (dièse, bémol ou bécarre) étrangère à la tonalité.
3. *Accident de terrain* : inégalité du relief.
4. Philos. Attribut non nécessaire, qualité relative et contingente (par opp. à substance, essence).  
© Larousse

### Définition OQLF

Évènement ou suite d'évènements, incidents, imprévus ou involontaires, causant un dommage grave à un produit ou à son environnement.

© OQLF

**Termes anglais** : incident, accident

#### Note

En gestion des risques, les anglophones Nord-Américains utilisent peu le terme « accident »; ils utilisent plutôt « incident » pour désigner aussi bien un accident qu'un incident. Seuls les Australiens semblent utiliser le terme « accident ». En revanche, la loi c.-71 distingue la notion d'accident et d'incident.

Voir Incident page 66

## ■ Accident avec conséquence majeure

P	R
---	---

Résultat d'un événement causant un préjudice temporaire ou permanent à la santé du patient, pouvant nécessiter, par exemple, une intervention ou un traitement de nature invasive, qu'il soit médical ou chirurgical, ou un prolongement de l'hospitalisation, ou une admission à l'unité des soins intensifs, ou causant le décès.

**Terme anglais** : major consequence incident

## ■ Accident avec conséquence mineure

P	R
---	---

Résultat d'un événement pouvant nécessiter une attention ou une surveillance particulière et peut-être l'administration d'un traitement médical pour corriger l'effet systémique ou localisé chez le patient, mais ne causant pas de changement de son état de santé.

**Terme anglais** : minor consequence incident

## ■ Accident avec préjudice

P R

Le préjudice causé au patient peut être léger ou grave, allant d'un simple inconfort jusqu'au décès. Il peut consister en un problème, une complication, une incapacité temporaire ou permanente, la perte d'un membre ou d'une fonction, le tout entraînant un « autre diagnostic », parfois l'hospitalisation ou, plus souvent, une prolongation de la durée du séjour à l'hôpital. [89]

**Terme anglais :** harmful incident

## ■ Accident évitable

P R

Événement imprévu et non voulu, dont la cause est à trouver dans une défaillance quelconque survenue au cours de la prestation des soins ou des services.

Il pourra en résulter une blessure involontaire pouvant entraîner une incapacité temporaire ou permanente, incluant une prolongation du séjour hospitalier et une perte financière, causée par les soins reçus et non l'évolution de la maladie (adverse event) qui aurait pu être évitée.

Une erreur est commise. Trois possibilités se présentent : l'erreur est détectée avant d'atteindre le patient, on parle alors d'un accident évité de justesse (close call, near miss); l'erreur n'est pas détectée, mais il ne s'ensuit pas de préjudice pour le patient; le patient subit un préjudice. Dans ces deux derniers cas, on parle d'un accident; résultat d'une erreur, cet accident était en principe évitable (preventable adverse event).

Le nombre de décès et d'incapacités temporaires ou permanentes qui en résultent place les accidents évitables parmi les causes significatives de morbidité et de mortalité dont doit se préoccuper toute politique de la santé et services sociaux. Bref, les accidents en milieu de santé ont – douteux privilège – la nature, l'ampleur et la gravité d'un problème d'ordre épidémiologique. [89]

Les accidents évitables dans les hôpitaux retiennent l'attention depuis quelques années. L'Association des hôpitaux de l'Ontario, en collaboration avec The Change Foundation, vient de publier une synthèse de la recherche sur la prévention des accidents évitables.

L'étude de Wong et Beglaryan a porté 1) sur les accidents évitables, i.e. où l'on sait quoi faire sans l'avoir fait, et 2) sur les conditions du « système » (et non des individus) qui permettent à ces accidents de se produire.

&gt; &gt; &gt;

Les auteurs ont identifié cinq causes majeures d'accidents évitables :

- Des erreurs causées par des défauts de conception des équipements;
- Des bris de communication entre les différents intervenants, les différents départements et services, les différents établissements;
- Des pénuries de personnel, qui provoquent du stress et de la fatigue et conduisent à des erreurs;
- La complexité organisationnelle des hôpitaux, qui contribue à créer un environnement plus propice aux erreurs;
- Des cultures organisationnelles punitives, qui n'encouragent pas la déclaration d'accidents.

Wong et Beglaryan proposent des stratégies pour améliorer la sécurité des patients.

Certaines stratégies sont de niveau clinique :

- Amélioration des communications au sein des équipes cliniques : systèmes d'information, systèmes d'aide à la décision clinique, travail d'équipe, réduction du bruit, etc.;
- Rapport systématique, et complet, des accidents et des effets indésirables;
- Participation des patients, en les sensibilisant aux questions de sécurité;
- Développement de protocoles de soins et de guides de pratique.

Certaines stratégies sont de niveau organisationnel :

- Gestion optimale des ressources humaines : compétence du personnel, formation, conditions de travail;
- Engagement de la direction afin de développer une culture de sécurité;
- Transparence et imputabilité publique;
- Formation des professionnels de la santé sur les questions de sécurité;

La revue de la littérature de Wong et Beglaryan, de 48 pages, est disponible sur le site de *The Change Foundation*.

En 2001, un comité du Ministère de la Santé et des Services Sociaux du Québec, sous la présidence de Jean Francoeur, avait publié un rapport intitulé : *Les accidents évitables dans la prestation de soins de santé : la gestion des risques, une priorité pour le réseau*.

### Évitable

Le mot évitable doit également être précisé. La définition de ce concept clé passe d'abord par quelques exclusions. Même s'il s'agit effectivement d'un effet indésirable, on ne saurait ranger parmi les accidents évitables toute aggravation de l'état de santé d'un patient dont la maladie suit son cours naturel sans que les connaissances et la technologie actuelles ne réussissent à l'enrayer. Sont également exclus les risques que comportent certaines interventions – dont on sait que leur niveau de complexité s'élève constamment-, risques souvent exprimés en pourcentages et dont le patient a été dûment informé. On ne saurait ainsi qualifier d'évitable le fait que le risque se réalise, dans la mesure évidemment où l'intervention (examens, prélèvements, traitements) aura été faite dans le respect des règles convenues.

**Le mot évitable s'applique à tous les effets indésirables dont la cause est à trouver dans une erreur quelconque, commise au cours de la prestation des soins ou des services. [89]**

> > >

**Définitions Larousse****évitable** *adjectif*

Qui peut être évité.

**éviter** *verbe transitif*

1. Échapper, parer à (qqch de nuisible ou de désagréable).

*Éviter un accident de justesse.*2. Permettre (à qqn) d'échapper à (qqch de dangereux ou de pénible). *Éviter une corvée à un ami.*

3. Éviter de : s'abstenir, se garder de.

4. S'efforcer de ne pas rencontrer (qqn).

© Larousse

**Terme anglais** : preventable incident

© OQLF

**■ Accident évité de justesse**

P R

Une erreur est commise. Trois possibilités se présentent : l'erreur est détectée avant d'atteindre le patient, on parle alors d'un **accident évité de justesse** (close all, near miss); l'erreur n'est pas détectée, mais il ne s'ensuit pas de préjudice pour le patient; le patient subit un préjudice. Dans ces deux derniers cas, on parle d'un accident; résultat d'une erreur, cet accident était en principe évitable (preventable adverse event). [89]

**Termes anglais** : close all, near miss**■ Accident sans préjudice**

R

Situation où le risque se réalise, mais n'a pas de conséquences sur l'état de santé ou le bien-être de l'utilisateur, du personnel, d'un professionnel concerné ou des tiers.

Voir Accident page 54, Préjudice page 77

**Terme anglais** : harmless incident**■ Complication**

R

Élément nouveau qui entrave le déroulement normal de quelque chose. Une maladie ou une lésion consécutive à une autre maladie ou lésion ou à une intervention clinique.

&gt; &gt; &gt;

**Définitions Larousse****complication** *nom féminin*

1. État de ce qui est compliqué; ensemble compliqué.  
*La complication d'une machine.*
2. Élément nouveau qui entrave le déroulement normal de qqch.  
*Complications sentimentales.*
3. Méd. Apparition d'un nouveau phénomène morbide au cours d'une maladie ou d'une blessure.  
© Larousse

**Définition OQLF**

Phénomène morbide qui vient aggraver une maladie en cours d'évolution.

**Note**

La cause favorisante de la complication est souvent constituée par une lésion provoquée par la maladie primitive. Généralement la complication et la maladie primitive finissent par s'aggraver réciproquement.  
© OQLF

**Terme anglais :** complication

© OQLF

## ■ Structure ou Processus

S	P	
---	---	--

Termes appartenant à la fois à la structure et au processus.

Structure : se référer à la définition page 37

Processus : se référer à la définition page 40

## ■ Facteur

	P	R
--	---	---

Agent, élément qui concourt à un résultat.

© Larousse

**Définitions OQLF**

Élément déterminant dans l'apparition d'un phénomène ou l'enchaînement d'un mécanisme.  
Élément identifié qui, dans un ensemble, concourt à la réalisation d'un résultat global :  
les facteurs de la production.

© OQLF

**Terme anglais :** factor

© OQLF

## ■ Facteur contributif (ou facteur déterminant)

P	R
---	---

Personne, agent, élément qui concourt à un résultat, un incident, un accident, concernant les contributions actives de chacun des éléments.

Ce que chacun apporte à l'atteinte d'un résultat, accident, incident.

Sur le même principe qu'une cause, il s'agit d'un facteur antérieur à un incident, à un effet, à un résultat ou à une issue. Le facteur contributif peut être une défaillance active ou le motif de la survenue d'une défaillance active, tel un facteur conjoncturel ou un état latent qui a joué un rôle dans le processus menant au résultat.

Voir Facteur déterminant page 62

### Définitions Larousse

**facteur** *nom masculin*

1. Agent, élément qui concourt à un résultat. *Un facteur de succès.*
  - *Facteurs de production* : éléments concourant à la production des biens et des services, notamment le travail et le capital.
4. Psychol. *Facteur général ou facteur g* : facteur commun à toutes les variables incluses dans une analyse factorielle de résultats donnés par plusieurs tests psychométriques, constituant, selon certains psychologues, une définition possible de l'intelligence générale.

**contributif**, *ive adjectif*

Dr. Qui concerne les contributions.

**contribution** *nom féminin*

1. Ce que chacun apporte à une œuvre commune; concours.
  - Mettre qqn à contribution, avoir recours à ses services.
2. Part que chacun apporte à une dépense commune, et particulièrement aux dépenses de l'État ou des collectivités publiques; impôt (surtout au pluriel).
  - *Contribution personnelle*, que l'on paie individuellement.
  - *Service des contributions directes* (versées directement à l'Administration des finances), des *contributions indirectes* (chargé du recouvrement des taxes, des droits frappant certains produits, certains actes).
  - *Contribution sociale généralisée (C. S. G.)* : prélèvement fiscal destiné à faciliter l'équilibre financier des organismes de la Sécurité sociale.

© Larousse

**Termes anglais** : contributory factor, contributing factor

## ■ Facteur d'incertitude

P

Lacune dans la connaissance relative aux valeurs de paramètre et à l'extrapolation appropriée de l'importance des effets nocifs sur la santé dans une situation dans laquelle entrent en jeu différentes espèces et conditions d'exposition.

L'incertitude peut être le fruit d'un manque de connaissances, d'information, de la variabilité inhérente d'un phénomène, d'effets confusionnels ou de mesures imprécises. [60]

Voir Facteur de risque page 61

## ■ Facteur de réussite

P

R

Les facteurs de réussite d'un résultat, d'un programme, d'une intervention :

- L'engagement du conseil d'administration et de l'équipe de gestion
- La culture organisationnelle
- Un réseau de communication efficace
- La formation
- L'expérience
- La compétence

[16]

**Terme anglais :** success factor

## ■ Facteur de risque

P

R

Ce qui peut accroître la possibilité que des effets nocifs sur la santé se produisent à la suite d'une exposition à un agent. Parmi les exemples de facteurs de risque, on trouve des comportements tels que le tabagisme ou la sédentarité et une prédisposition génétique. [60]

Voir Déterminants de la santé

**Terme anglais :** risk factor

© OQLF

## ■ Facteur de sécurité

	P	R
--	---	---

Valeur appliquée à une dose sans effet nocif observé (DSENO) ou à une dose minimale avec effet nocif (DMENO) afin d'obtenir une dose de référence.

La DSENO ou la DMENO sont divisées par le facteur de sécurité pour produire la dose de référence. La valeur du facteur de sécurité dépend de la nature de l'effet toxique, de la taille et du type de la population qu'il faut protéger et de la qualité des renseignements toxicologiques, et elle comprend des jugements scientifiques. [60]

Voir Dose minimale avec effet nocif (DMENO), Dose sans effet nocif observé (DSENO), Dose de référence

**Synonyme** : facteur d'incertitude

**Terme anglais** : safety factor

© OQLF

## ■ Facteur déterminant (ou facteur contributif)

	P	R
--	---	---

Personne, agent, élément qui concourt à un résultat, un incident, un accident, concernant les contributions actives de chacun des éléments.

Ce que chacun apporte à l'atteinte d'un résultat, accident, incident.

Sur le même principe qu'une cause, il s'agit d'un facteur antérieur à un incident, à un effet, à un résultat ou à une issue. Le facteur contributif peut être une défaillance active ou le motif de la survenue d'une défaillance active, tel un facteur conjoncturel ou un état latent qui a joué un rôle dans le processus menant au résultat.

Voir Facteur contributif page 60

**Terme anglais** : contributory factor

## ■ Facteur organisationnel

S	P	
---	---	--

Facteur qui influence les taux d'erreur humaine et, de façon plus générale, les taux de défaillances.

Voir Facteurs de contexte page 64, Facteur, Organisationnel page 59

<p><b>■ Facteur organisationnel</b> entre unités, services, départements</p>	<table border="1" style="border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; padding: 2px;">S</td> <td style="width: 33%; padding: 2px;">P</td> <td style="width: 33%; padding: 2px;"></td> </tr> </table>	S	P	
S	P			

Facteur de contexte lié à l'organisation entre unités / services / départements (situation de transfert d'un usager, différences dans les politiques et procédures, ...). [57]

Voir Facteurs de contexte page 64, Facteur page 59

<p><b>■ Facteur préexistant</b></p>	<table border="1" style="border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; padding: 2px;">S</td> <td style="width: 33%; padding: 2px;">P</td> <td style="width: 33%; padding: 2px;"></td> </tr> </table>	S	P	
S	P			

Facteur déjà présent.

Voir Facteur page 59, Préexistant

<p><b>■ Facteur relié à l'équipe et à sa gestion</b></p>	<table border="1" style="border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; padding: 2px;">S</td> <td style="width: 33%; padding: 2px;">P</td> <td style="width: 33%; padding: 2px;"></td> </tr> </table>	S	P	
S	P			

Facteur de contexte lié à l'équipe et à sa gestion : changement de quart de travail, absence de collaboration, problème de répartition des tâches, pression sur l'équipe, manque de supervision, conflit, etc. [57]

Voir Facteurs de contexte page 64, Facteur page 59

<p><b>■ Facteur relié à l'interface homme-machine</b></p>	<table border="1" style="border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; padding: 2px;">S</td> <td style="width: 33%; padding: 2px;">P</td> <td style="width: 33%; padding: 2px;"></td> </tr> </table>	S	P	
S	P			

Facteur de contexte lié à l'interface homme-machine (données erronées, mauvais design de l'appareil, ...). [57]

Voir Facteurs de contexte page 64, Facteur page 59

## ■ Facteur relié à l'utilisateur

S	P	
---	---	--

Facteur de contexte relié à l'utilisateur  
(non coopératif, intervention des proches, etc.). [57]

Voir Facteurs de contexte page 64, Facteur page 59

## ■ Facteur relié au manque de formation

S	P	
---	---	--

Voir Défaillance page 41

## ■ Facteurs de contexte

S	P	
---	---	--

Facteurs préexistants favorisant l'erreur.

Facteurs qui influencent le taux de défaillance. [57]

Voir Facteur contributif page 60

Ils peuvent être liés :

- au contexte temporel (retard, action interrompue, actions répétitives, ...);
- au contexte personnel (changement de quart, absence de collaboration, problème de répartition des tâches, pression sur l'équipe, manque de supervision, conflit, ...);
- aux facteurs organisationnels entre unités/services/départements (situation de transfert d'un usager, différences dans les politiques et procédures, ...);
- à l'environnement de travail (ergonomie, bruit, lumière, ...);
- à la qualité de l'interface homme-machine (données erronées, mauvaise conception de l'appareil, ...);
- à l'utilisateur (non coopératif, intervention des proches, ...).

[57]

**Synonyme** : défaillances latentes

## ■ Cause

S	P	R
---	---	---

Ce par quoi une chose existe; ce qui produit quelque chose; origine, principe.

Un facteur antérieur qui contribue à l'incident/accident, à l'effet, au résultat ou à l'issue. La cause peut être proche en ce qu'elle précède immédiatement le résultat, comme une intervention. D'autre part, elle peut être éloignée, tel un facteur structural sous-jacent qui influence l'intervention et, par là, contribue à façonner l'issue. Les résultats n'ont jamais de causes simples.

>>>

## Définitions Larousse

**cause** *nom féminin*

- I. 1. *Connaître la cause d'un phénomène. Il n'y a pas d'effet sans cause.*
    - *Être cause de, la cause de* : être responsable de, être la raison de; causer, occasionner.
  2. Ce pourquoi on fait qqch; motif, raison. *J'ignore la cause de son départ.*
  3. Dr. But en vue duquel une personne s'engage envers une autre. *Cause d'une obligation, d'une convention.*
  - II. 1. Affaire pour laquelle qqn comparait en justice. *Plaider la cause de qqn.*
    - *La cause est entendue* : l'affaire est jugée.
    - *Être en cause* : faire l'objet d'un débat, être concerné.
    - *Mettre en cause* : incriminer.
    - *En connaissance de cause* : en connaissant les faits.
    - *En tout état de cause* : de toute manière.
  2. Ensemble d'intérêts, d'idées que l'on se propose de soutenir. *La cause de l'humanité.*
    - *La bonne cause*, celle qu'on considère comme juste (souvent ironique).
    - *Faire cause commune avec qqn* : unir ses intérêts aux siens.
    - *Prendre fait et cause pour qqn* : prendre son parti, le soutenir sans réserve.
- © Larousse

### Synonymes :

étiologie n. f.

origine n. f.

**Termes anglais** : cause, etiology

© OQLF

## ■ Causes communes

S	P	R
---	---	---

Causes de variation inhérentes à un processus au fil du temps. Elles affectent tous les extrants du processus et toutes les personnes qui y travaillent. [99]

**Terme anglais** : common cause

## ■ Causes spéciales

S	P	R
---	---	---

Causes de variation dues à des circonstances spéciales. Ne sont pas inhérentes à un processus. Les causes spéciales sont également appelées causes attribuables. [99]

Voir Causes communes page 65

## ■ Analyse des causes racines

S	P	
---	---	--

Voir Analyse des causes souches page 66

## ■ Analyse des causes souches

S	P	
---	---	--

Démarche qui consiste à rechercher les causes premières et les facteurs de contexte qui ont favorisé l'erreur et pourraient être modifiés afin de réduire la probabilité d'une défaillance à l'avenir et de protéger les patients des conséquences fâcheuses lorsqu'une défaillance se produit.

Voir Analyse des causes racines page 66, Cause page 64, Facteurs de contexte page 64

**Terme anglais** : Root cause analysis

## ■ Processus ou Résultat

	P	R
--	---	---

Termes appartenant à la fois au processus et au résultat.

Processus : se référer à la définition page 40

Résultat : se référer à la définition page 52

## ■ Incident

	P	
--	---	--

Une action ou une situation qui n'entraîne pas de conséquences sur l'état de santé ou le bien-être d'un usager, du personnel, d'un professionnel concerné ou d'un tiers, mais dont le résultat est inhabituel et qui en d'autres occasions, pourrait entraîner des conséquences.

(L.Q.2002,c.71 ,art .9.)

Un incident est un événement à risque de conséquence. Il peut avoir été prévenu, mais dans tous les cas la conséquence est considérée nulle pour le patient.

### Définitions Larousse

**incident** *nom masculin*

1. Évènement, le plus souvent fâcheux, qui survient au cours d'une action, d'une opération, etc., et peut la perturber.
2. Difficulté peu importante mais dont les conséquences peuvent être graves.  
*Incident diplomatique.*
3. Dr. Incident de procédure : contestation élevée au cours d'un procès, ayant pour effet de suspendre ou d'arrêter la marche de l'instance.

> > >

**incident**, *e adjectif*

(latin incidere, tomber sur)

1. Qui se produit par hasard; accessoire, occasionnel. Remarque incidente.
2. Phys. Se dit d'un corps, d'un rayonnement qui se dirige vers un autre corps, avec lequel il interagit.
- 3 Proposition incidente ou incidente, n. f. : incise.

© Larousse

**Définition OQLF<sup>1</sup>**

Événement ou suite d'événements, imprévus et involontaires, causant à un produit ou à son environnement un dommage léger, pouvant néanmoins entraîner des conséquences graves.

© OQLF

Terme anglais : incident<sup>1</sup>

## ■ Incident critique

P	R
---	---

Événement qui dévie du parcours attendu et qui comporte un réel potentiel d'entraîner une conséquence négative. [20]

Un incident dans la prestation des soins et des services qui comporte un risque élevé de mortalité, de perte de membre ou d'incapacité fonctionnelle. Ce type d'incident est considéré comme étant « critique » car il soulève la nécessité d'un examen et d'une réponse immédiats, non seulement en raison de l'état réel du patient ou du risque qu'il a couru, mais également parce qu'il s'agit de la manifestation de problèmes sur les plans des processus et de l'organisation des soins.

Terme anglais : critical incident

## ■ Incident<sup>1</sup> indésirable

P	
---	--

**<sup>1</sup>Note**

Le terme incident utilisé dans cette définition est la traduction du mot anglais « incident ». Or, au Québec, le terme anglais « incident » recouvre à la fois les notions d'incident et d'accident. Dans cette définition provenant du Conseil canadien d'agrément des services de santé, par « incident », il faut donc comprendre incident et accident.

Une lésion, une blessure, un préjudice découlant de la prise en charge clinique plutôt que d'une maladie sous-jacente.

&gt; &gt; &gt;

Un incident indésirable, nuisible par définition, est imprévu et non voulu, et il est directement relié aux soins ou aux services dispensés à un patient/client; il peut prendre la forme d'une réaction indésirable à un médicament ou du résultat défavorable d'un traitement. La survenue de l'incident indésirable peut être la conséquence d'un acte posé (p. ex., l'administration d'un médicament inapproprié) ou une omission (p. ex., le défaut de procéder à l'intervention thérapeutique appropriée) et il constitue la manifestation d'un problème qui touche la pratique, les produits, les procédures ou d'autres aspects du système. [51]

Voir Effet indésirable

**Termes anglais** : adverse event, adverse incident

## ■ Incident médical

P		
---	--	--

Se produit lorsque le bon traitement, administré adéquatement, entraîne une complication rare ( $\leq 1\%$ ) et sévère (prolongation du séjour hospitalier; incapacité au congé; ou décès) reliée à ce traitement et non à la condition médicale. [20]

**Termes anglais** : medical mishap, medical incident

## ■ Incident non prévenu

P		
---	--	--

Est celui qui atteint le patient directement ou indirectement mais ne lui cause pas de préjudice apparent ou évident.

**Terme anglais** : non-caught incident

## ■ Incident prévenu

P		
---	--	--

Est celui qui a fait l'objet d'une intervention avant qu'il n'atteigne le patient mais qui, s'il l'avait atteint, aurait pu lui causer un préjudice.

### Définitions Larousse

**prévenir** *verbe transitif*

1. Informer par avance; avertir. *Prévenir qqn de ce qui se passe.*
2. Aller au-devant de qqch, l'empêcher de se produire en prenant les précautions, les mesures nécessaires. *Prévenir un malheur.*
3. Satisfaire par avance. *Prévenir les désirs de qqn.*
  - Prévenir qqn contre ou en faveur de, lui faire adopter par avance une opinion défavorable ou favorable à l'égard de.

© Larousse

**Terme anglais** : caught incident

## ■ Blâme

S | P | R

Sanction disciplinaire; réprimande. Recevoir un blâme.  
Jugement défavorable que l'on porte sur le comportement ou les paroles de quelqu'un. Une attitude qui mérite le blâme.

© Larousse

Il nous est apparu que l'objectif de diminuer les accidents évitables ne pourra être atteint qu'à travers un changement radical de culture, cette constellation de mentalités, attitudes et comportements partagés par l'ensemble du personnel soignant.

La culture actuelle – composée, d'une part, d'opacité, de fausse pudeur, de gêne, parfois même de négation et, d'autre part, de culpabilisation, de mesures punitives et de blâme – doit céder la place à une culture de transparence, de communication ouverte, de franche discussion, et cela dans la plus grande confiance mutuelle. [89]

Ce ne sont pas des coupables que l'on recherche, mais les causes des accidents pouvant être corrigées. 15 % des accidents évitables sont issus d'une cause humaine et 85 % d'une lacune du système. [71]

**Terme anglais :** blame

© OQLF

## ■ Faute

P

Inobservance d'une règle dans une science, une technique, un art, un impératif moral, une convention sociale.

Attitude d'une personne qui par négligence, imprudence ou malveillance ne respecte pas les règles, les procédures ou son devoir de ne causer aucun dommage à autrui.

*Office de la langue française, 1991*

### Note

Les fautes, dans les matières d'enseignement, peuvent dépendre de causes diverses. - soit tenant à la matière : par ignorance (exercice portant sur des notions inconnues de l'élève); par incompréhension (la règle est mémorisée, mais mal interprétée); par oubli (la connaissance n'a pas été entretenue); - soit tenant au climat éducatif lors de l'exercice : par distraction (insuffisance de la motivation par ex.); par anxiété (du fait d'une discipline scolaire ou familiale trop contraignante). Il y a lieu de prévenir la grande fréquence des fautes, facteur de découragement, par des moyens pédagogiques évitant les causes signalées. Des procédés modernes permettent la découverte et la correction des fautes par les élèves eux-mêmes (par ex. : l'emploi de fiches autocorrectives, l'apprentissage programmé, le contrôle par recours à l'enregistreur et, pour les techniques, la télévision en circuit fermé).

L'erreur – qu'il ne faut pas confondre avec la faute professionnelle, au sens juridique du terme – peut tenir au non-respect des politiques, des procédures, des protocoles ou des règles de soins; elle peut aussi n'être que le fait d'une inattention, d'une distraction, d'un oubli, d'un faux mouvement ou d'un événement fortuit, tel qu'un bris d'équipement. [89]

> > >

**Définitions Larousse****faute** *nom féminin*

- I. 1. Manquement à une règle morale, aux prescriptions d'une religion.
  2. Manquement à une norme, aux règles d'une science, d'un art, d'une technique, etc. Faute d'orthographe. *Faute de frappe.*
  3. Manquement à un règlement, à une règle de jeu. *Faute de conduite.*  
*Faute de service au tennis.*  
– *Double faute* : fait de manquer deux services consécutifs au tennis.
  4. Manière d'agir maladroite ou fâcheuse. *Ce sont des fautes de jeunesse.*
  5. Responsabilité de qqn ou de qqch dans un acte. *C'est ta faute si nous sommes en retard.*
  6. Dr. Acte ou omission constituant un manquement à une obligation contractuelle ou légale. *Faute grave. Faute lourde.*
- II. Litt. Manque, absence.  
© Larousse

**Note**

Les fautes sont dues à l'inattention de l'opérateur et les erreurs sont imputables aux imperfections des instruments. Ne pas confondre faute et erreur.

© OQLF

**Terme anglais** : fault

## ■ Négligence

P

Manque de soin, de vigilance. Manque de précaution.

*Office de la langue française, 1988***Définitions Larousse****négligence** *nom féminin*

1. Manque de soin, d'application, d'exactitude; laisser-aller.
  2. Faute légère, manque de précision. Négligence de style.
  3. Dr. Faute non intentionnelle résultant d'un manque de vigilance.
- © Larousse

**Terme anglais** : negligence

## ■ Négligence médicale

P

**Terme anglais** : medical negligence

© OQLF

## ■ Négligence par commission

P

**Terme anglais** : active negligence

© OQLF

## ■ Négligence professionnelle

P

**Note**

Si on a assoupli la norme de la personne raisonnable pour certaines personnes aux aptitudes inférieures à la moyenne, on s'est par contre montré plus exigeant pour les personnes supérieures à la moyenne. Ainsi, les membres de professions libérales ne sauraient se contenter d'exécuter la tâche qui leur est confiée comme le ferait un simple profane normalement prudent; on attend plus d'eux et l'on devrait se montrer plus exigeant à leur égard.

© OQLF

**Termes anglais :** malpractice, professional negligence

© OQLF





**DÉFINITIONS DES TERMES SELON  
L'ORDRE DU CADRE CONCEPTUEL**

**3** | **EFFETS INDÉSIRABLES  
ET ACCIDENTS ÉVITABLES**

TABLEAU 2

DÉFINITIONS DES TERMES SELON L'ORDRE DU CADRE CONCEPTUEL  
EFFETS INDÉSIRABLES ET ACCIDENTS ÉVITABLES

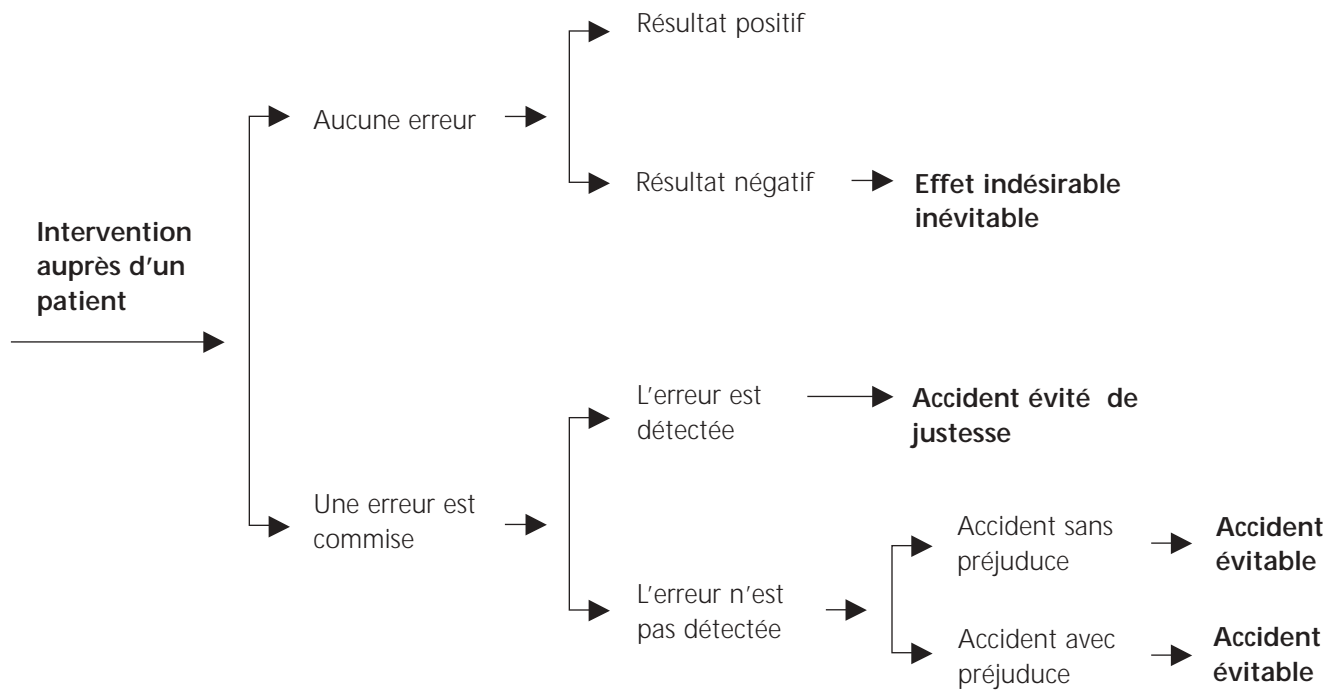


Schéma extrait du Rapport Francoeur [89], inspiré et librement adapté de la source suivante :  
*Doing What Counts for Patient Safety : Federal Action to Reduce Medical Errors and Their Impact.*  
Rapport de la Quality Interagency Coordination Task Force (QuIC) au président, publication  
no 0M00-0004, Rockville (Maryland), 2000, p.8. (Web Site : <http://www.quic.gov>).

## □ Intervention auprès d'un patient

P

Un patient est l'objet d'une intervention (treatment). Premier cas de figure : aucune erreur n'est commise, les résultats sont négatifs (bad outcomes), la maladie suit son cours ou le risque inhérent à l'intervention se réalise. Nous sommes alors en présence d'un effet indésirable inévitable (unpreventable adverse event). [89]

### Définition OQLF

#### intervention *n. f.*

Activité ou technique propre à une discipline visant à prévenir, à soulever ou à régler les problèmes physiques ou psychologiques des personnes ayant des incapacités.

© OQLF

Terme anglais : intervention

## □ Aucune erreur

P

Un patient est l'objet d'une intervention (treatment). Premier cas de figure : aucune erreur n'est commise, les résultats sont négatifs (bad outcomes), la maladie suit son cours ou le risque inhérent à l'intervention se réalise. Nous sommes alors en présence d'un effet indésirable inévitable (unpreventable adverse event). [89]

Terme anglais : Error free

## □ Résultat positif

R

Voir page 53

## □ Résultat négatif

R

Voir page 53

## □ Effet indésirable inévitable

R

Voir Aucune erreur page 75

Terme anglais : unpreventable adverse event

## ❑ Erreur est commise

P	R
---	---

Une **erreur est commise**. Trois possibilités se présentent : l'erreur est détectée avant d'atteindre le patient, on parle alors d'un accident évité de justesse (close all, near miss); l'erreur n'est pas détectée, mais il ne s'ensuit pas de préjudice pour le patient; le patient subit un préjudice. Dans ces deux derniers cas, on parle d'un accident; résultat d'une erreur, cet accident était en principe évitable (preventable adverse event). [89]

Voir définition page 47

## ❑ Erreur est détectée

P	R
---	---

Une **erreur est commise**. Trois possibilités se présentent : l'**erreur est détectée avant d'atteindre le patient**, on parle alors d'un accident évité de justesse (close all, near miss); l'erreur n'est pas détectée, mais il ne s'ensuit pas de préjudice pour le patient; le patient subit un préjudice. Dans ces deux derniers cas, on parle d'un accident; résultat d'une erreur, cet accident était en principe évitable (preventable adverse event). [89]

Voir définition page 48

## ❑ Accident évité de justesse

P	R
---	---

Une **erreur est commise**. Trois possibilités se présentent : l'erreur est détectée avant d'atteindre le patient, on parle alors d'un **accident évité de justesse** (close all, near miss); l'erreur n'est pas détectée, mais il ne s'ensuit pas de préjudice pour le patient; le patient subit un préjudice. Dans ces deux derniers cas, on parle d'un accident; résultat d'une erreur, cet accident était en principe évitable (preventable adverse event).

Voir définition page 58

## ❑ Erreur n'est pas détectée

P	
---	--

Voir page 49

## □ Accident sans préjudice

R

Situation où le risque se réalise, mais n'a pas de conséquences sur l'état de santé ou le bien-être de l'utilisateur, du personnel, d'un professionnel concerné ou des tiers.

Voir définition page 58

## □ Accident

P R

Action ou situation où le risque se réalise et est, ou pourrait être, à l'origine de conséquences sur l'état de santé ou le bien-être de l'utilisateur, du personnel, d'un professionnel concerné ou des tiers.

Voir définition page 54

## □ Préjudice

R

Le préjudice causé au patient peut être léger ou grave, allant d'un simple inconfort jusqu'au décès. Il peut consister en un problème, une complication, une incapacité temporaire ou permanente, la perte d'un membre ou d'une fonction, le tout entraînant un « autre diagnostic », parfois l'hospitalisation ou, plus souvent, une prolongation de la durée du séjour à l'hôpital.

### Définitions Larousse

**préjudice** *nom masculin*

1. Atteinte aux droits, aux intérêts de qqn; tort, dommage.

*Causer un préjudice*, porter préjudice à qqn.

2. *Au préjudice de* : contre les intérêts de; au mépris de.

– *Sans préjudice de* : sans porter atteinte à; sans compter, sans parler de.

© Larousse

**Termes anglais** : harm, injury

© OQLF

## □ Accident évitable

P R

Voir définition page 56

## ▣ Accident avec préjudice

P	R
---	---

Blessure involontaire qui produit une incapacité temporaire ou permanente incluant une prolongation du séjour hospitalier et une perte financière causée par les soins reçus et non l'évolution de la maladie (adverse event) qui aurait pu être évitée.

Voir définition page 56

A 3D wireframe box is centered on the page. The box is composed of thin black lines forming a rectangular prism. The text is positioned in the center of the front face of the box.

# 4

## ORDRE ALPHABÉTIQUE DES DÉFINITIONS

## Abus

P

Excès préjudiciable à la collectivité, à la société; injustice causée par le mauvais usage qui est fait d'un droit, d'un pouvoir. Dénoncer les abus. Faire cesser un abus.

© Larousse

Voir définition page 50

## Abus d'autorité

P

Contrainte morale exercée par une personne qui détient une autorité de droit ou de fait et qui outrepassé ses pouvoirs.

*Office de la langue française, 2001*

### **Note**

Par exemple, la contrainte exercée par une autorité pour inciter autrui à accomplir un acte est un abus d'autorité.

**Terme anglais :** oppression

## Abus de confiance

P

Délit commis par quiconque profite, à des fins illégitimes, de la confiance que lui accorde une autre personne.

*Office de la langue française, 2001*

### **Note**

L'abus de confiance peut être un détournement, une dissipation frauduleuse, une violation, un manquement, un défaut d'exécution, une corruption, etc.

**Terme anglais :** breach of trust

## Abus de médicaments

P

Usage habituel et excessif de substances ou de médicaments toxiques dans un but autre que thérapeutique, tel que dans le but d'altérer l'humeur, l'état de conscience ou une fonction biologique normale.

*Office de la langue française, 1999*

### **Synonymes :**

abus de substances toxiques n. m.

abus de substances intoxicantes n. m.

> > >

**Quasi-synonymes :**

abus d'alcool et de drogues n. m.

abus de drogues n. m.

**Terme anglais :** drug abuse

**Abus psychologique**

P

Voir Abus d'autorité page 80

**Abuser de**

P

Avoir recours à quelque chose au-delà de ce qui est requis ou acceptable.

Voir définition page 50

**Accident**

P

R

Action ou situation où le risque se réalise et est, ou pourrait être, à l'origine de conséquences sur l'état de santé ou le bien-être de l'utilisateur, du personnel, d'un professionnel concerné ou des tiers.

Voir définition page 54

**Accident avec conséquence majeure**

P

R

Résultat d'un événement causant un préjudice temporaire ou permanent à la santé du patient, nécessitant une intervention ou un traitement de nature invasive, qu'il soit médical ou chirurgical, ou un prolongement de l'hospitalisation, ou une admission à l'unité des soins intensifs, ou causant le décès.

Voir définition page 55

<p><input type="checkbox"/> <b>Accident avec conséquence mineure</b></p> <p>Résultat d'un événement nécessitant une attention ou une surveillance particulière et peut-être l'administration d'un traitement médical pour corriger l'effet systémique ou localisé chez le patient, mais ne causant pas de changement de son état de santé.</p> <p>Voir définition page 55</p>	<table border="1"> <tr> <td>P</td> <td>R</td> </tr> </table>	P	R
P	R		
<p><input type="checkbox"/> <b>Accident avec préjudice</b></p> <p>Le préjudice causé au patient peut être léger ou grave, allant d'un simple inconfort jusqu'au décès. Il peut consister en un problème, une complication, une incapacité temporaire ou permanente, la perte d'un membre ou d'une fonction, le tout entraînant un « autre diagnostic », parfois l'hospitalisation ou, plus souvent, une prolongation de la durée du séjour à l'hôpital. [89]</p> <p>Voir définition page 56</p>	<table border="1"> <tr> <td>P</td> <td>R</td> </tr> </table>	P	R
P	R		
<p><input type="checkbox"/> <b>Accident évitable</b></p> <p>Le nombre de décès et d'incapacités temporaires ou permanentes qui en résultent place les accidents évitables parmi les causes significatives de morbidité et de mortalité dont doit se préoccuper toute politique de la santé et services sociaux.</p> <p>Voir définition page 56</p>	<table border="1"> <tr> <td>P</td> <td>R</td> </tr> </table>	P	R
P	R		
<p><input type="checkbox"/> <b>Accident évité de justesse</b></p> <p>Une erreur est commise. Trois possibilités se présentent : l'erreur est détectée avant d'atteindre le patient, on parle alors d'un <b>accident évité de justesse</b> (close call, near miss); l'erreur n'est pas détectée, mais il ne s'ensuit pas de préjudice pour le patient; le patient subit un préjudice. Dans ces deux derniers cas, on parle d'un accident; résultat d'une erreur, cet accident était en principe évitable (preventable adverse event). [89]</p> <p>Voir définition page 58</p>	<table border="1"> <tr> <td>P</td> <td>R</td> </tr> </table>	P	R
P	R		

## □ Accident sans préjudice

R

Situation où le risque se réalise, mais n'a pas de conséquences sur l'état de santé ou le bien-être de l'utilisateur, du personnel, d'un professionnel concerné ou des tiers.

Voir définition page 58

## □ Accréditation

R

Procédure par laquelle un organisme détenant une autorité reconnaît formellement qu'un organisme, établissement, hôpital, entreprise ou individu est compétent dans un secteur précis. [91]

Anglicisme au sens d'agrément

L'agrément est un processus exigeant l'auto-évaluation de la qualité des soins et services offerts par un établissement en regard de normes nationales en matière de qualité, et la validation et la reconnaissance de cette évaluation par un organisme externe.

Rendre croyable, vraisemblable.

© Larousse

Action de reconnaître qu'une personne possède la formation et les qualités nécessaires pour recevoir un titre professionnel et exercer l'activité correspondante.

Office de la langue française, 1994

Voir Agrément

### Définitions Larousse

**accréditation** *nom féminin*

– Action d'accréditer; fait d'être accrédité.

**accréditer** *verbe transitif*

- Faire ouvrir un crédit auprès d'une banque à (qqn).
- Donner l'autorité nécessaire en tant que représentant d'un pays à (qqn). *Accréditer un ambassadeur.*
- Pour une administration, une institution, délivrer une autorisation d'accès à un journaliste, un photographe, etc.

© Larousse

**Synonyme** : agrément (anglicisme)

**Terme anglais** : accreditation

## □ Acte

P

Toute action humaine adaptée à une fin, de caractère volontaire ou involontaire, et considérée comme un fait objectif et accompli.

### Définitions Larousse

**acte** *nom masculin*

1. Toute action humaine adaptée à une fin, de caractère volontaire ou involontaire, et considérée comme un fait objectif et accompli.  
Acte instinctif, volontaire. Acte de bonté, de bravoure.
    - *Faire acte de* : témoigner de, donner la preuve de.  
*Faire acte de bonne volonté.*
    - Psychol. *Passage à l'acte* : réalisation d'une tendance, d'un désir impulsif jusque-là contenu.
    - Psychan. *Acte manqué* : conduite socialement inadaptée qui réalise un désir inconscient.
    - Philos. *En acte* : qui s'accomplit ou est déjà réalisé (par opp. à en puissance).
    - Relig. Élan spirituel. *Acte de foi.*
  2. Décision, opération destinée à produire un effet de droit.  
(On dit aussi acte juridique.)
  3. Dr. Écrit constatant une opération ou une situation juridique.  
*Actes de l'état civil. Acte de vente.*
    - *Prendre acte de* : faire constater (un fait), noter.
    - *Dont acte* : bonne note est prise.
- © Larousse

### Définitions OQLF

Conséquences des actes humains.

En matière d'organisation, série d'opérations qui, à partir d'une impulsion, permet d'atteindre l'objectif correspondant à cette impulsion.

**Terme anglais** : action, act

© OQLF

## □ Acte dangereux

P

Acte qui présente un danger, qui constitue une menace, un risque, qui compromet l'existence de quelqu'un.

Il existe deux types d'actes dangereux :

- La violation. Elle correspond à l'infraction intentionnelle d'une règle ou l'écart volontaire d'une procédure ou d'une norme opératoire sécuritaire; la violation peut avoir un dénouement favorable si elle a pour objectif, par exemple, d'éviter un effet néfaste au patient.

>>>

- Le sabotage. Il s’agit d’un acte malveillant posé dans l’intention de nuire ou de causer un préjudice.

**Note**

L’erreur (l’oubli, l’erreur de jugement et le manquement) fait suite à une omission ou un acte, non intentionnel dans les deux cas, qui ne relève pas de l’infraction d’une règle. [54]

**Définition Larousse**

**Dangereux**, *euse adjectif*

Qui présente du danger; Nuisible, périlleux.

© Larousse

**Synonymes :**

acte périlleux

acte nuisible

**Terme anglais :** unsafe act

© OQLF

**Action corrective**

	P		R	
--	---	--	---	--

Action entreprise pour éliminer les causes d’une non-conformité ou d’un défaut afin d’empêcher son renouvellement. [91]

Solutions mises en œuvre pour réduire ou éliminer un problème identifié. [99]

Voir Mesures correctrices

**Synonyme :** mesure corrective

**Terme anglais :** corrective action

**Action préventive**

	P			
--	---	--	--	--

Action entreprise pour éliminer les causes d’une non-conformité potentielle. [91]

**Synonyme :** mesure préventive

**Terme anglais :** preventive action

**Activité**

	P			
--	---	--	--	--

Mesure prise en vue d’exécuter une stratégie de gestion des risques. Elle nécessite généralement des ressources et génère des produits ou des services. > > >

Action d'une personne, d'une entreprise, d'une nation dans un domaine défini; domaine dans lequel s'exerce cette action; occupation. En activité.

© Larousse

### Définitions Larousse

**activité** *nom féminin*

1. Ensemble des phénomènes par lesquels se manifestent certaines formes de vie, un processus, un fonctionnement.  
*Activité réflexe, intellectuelle. Volcan en activité.*
  - *Activité solaire* : ensemble de phénomènes (taches, éruptions, sursauts, etc.) qui affectent certaines régions du Soleil suivant un cycle d'environ onze ans.
  - Phys. Nombre de désintégrations nucléaires spontanées qu'une source radioactive subit par unité de temps.
2. Vivacité et énergie dans l'action de qqn; dynamisme, animation constatés quelque part. *Période d'intense activité.*
  - a. En exercice, en service. Contr. : en retraite, en disponibilité
  - b. En fonctionnement. *Usine en activité, en pleine activité.*

© Larousse

### Définition OQLF

**activité**

Ensemble des tâches élémentaires ou des travaux exécutés par un individu ou un groupe et qui conduisent à la réalisation de biens ou de services.

**Terme anglais** : activity

### Activité d'un médicament

Possession de propriétés plus ou moins intenses.

Concentration que devrait avoir une solution réelle pour qu'une relation physicochimique applicable à une solution idéale soit encore valable.

© OQLF

### Note

Le terme activité recouvre plusieurs sens plus ou moins rapprochés. Dans le cadre d'une description de poste, cet ensemble de tâches constitue le domaine d'action confié à une personne.

Certaines substances qui possèdent la même propriété n'ont cependant pas la même activité, les unes étant moins actives que les autres. Selon l'urgence, l'intensité du processus à traiter, la résistance du malade, on préférera les unes ou les autres. L'activité se mesure par des essais en laboratoire in vivo et in vitro.

© OQLF

**Terme anglais** : potency

## Activité à coût élevé

P

Activité réalisée peu souvent avec du matériel très coûteux et/ou personnel très spécialisé ou celle nécessitant du matériel peu coûteux mais accomplie souvent, générant des coûts élevés.

**Terme anglais** : high cost activity

<input type="checkbox"/> <b>Activité à risque de conséquences ou d'inconvénients majeurs</b>	<table border="1"> <tr> <td>P</td> <td></td> </tr> </table>	P	
P			
<p>Activité réalisée sur une clientèle d'utilisateurs vulnérables ou problématiques et pouvant causer des conséquences majeures à ces utilisateurs.</p>			
<input type="checkbox"/> <b>Activité à risque élevé</b>	<table border="1"> <tr> <td>P</td> <td></td> </tr> </table>	P	
P			
<p>Activité qui en elle-même, par elle-même, comporte des risques. Lorsqu'elle est accomplie, elle peut causer des préjudices et lorsqu'elle est omise, il en découle une absence de bénéfices significatifs.</p> <p><b>Terme anglais :</b> high risk activity</p>			
<input type="checkbox"/> <b>Activité à volume élevé</b>	<table border="1"> <tr> <td>P</td> <td></td> </tr> </table>	P	
P			
<p>Activité souvent accomplie ou qui implique un grand nombre d'utilisateurs.</p> <p><b>Termes anglais :</b> high volume activity, high volume care</p>			
<input type="checkbox"/> <b>Agent</b>	<table border="1"> <tr> <td>P</td> <td>R</td> </tr> </table>	P	R
P	R		
<p>Substance, processus, produit ou entité de nature biologique, chimique ou physique. L'exposition à un agent dans des conditions particulières peut produire des effets nocifs sur la santé. [60]</p> <p><b>Terme anglais :</b> agent © OQLF</p>			
<input type="checkbox"/> <b>Agrément</b>	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>R</td> </tr> </table>		R
	R		
<p>Procédure par laquelle un organisme détenant une autorité reconnaît formellement qu'un organisme, établissement, hôpital, entreprise ou individu est compétent dans un secteur précis. [91]</p> <p>L'agrément est un processus exigeant l'auto-évaluation de la qualité des soins et services offerts par un établissement en regard de normes nationales en matière de qualité, et la validation et la reconnaissance de cette évaluation par un organisme externe.</p> <p><b>Synonyme :</b> accréditation</p> <p><b>Terme anglais :</b> accreditation</p>			

<p><input type="checkbox"/> <b>Amélioration continue</b></p> <p>Amélioration continue des produits, soins, services ou processus par le truchement d'améliorations graduelles ou de percées. [99]</p> <p>Voir Kaisen</p> <p><b>Terme anglais</b> : continuous improvement</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>S</b></td> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td style="text-align: center;"><b>R</b></td> </tr> </table>	<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>
<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>		
<p><input type="checkbox"/> <b>Amélioration de la qualité</b></p> <p>Actions entreprises en vue d'augmenter l'efficacité et le rendement des processus et activités de soins et de services de l'organisation. [91]</p> <p><b>Terme anglais</b> : quality improvement</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>S</b></td> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td style="text-align: center;"><b>R</b></td> </tr> </table>	<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>
<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>		
<p><input type="checkbox"/> <b>Analyse</b></p> <p>Application systématique de théories et de méthodes particulières, pouvant provenir notamment des sciences naturelles, de la statistique, de la théorie des probabilités, des sciences de la santé, des sciences sociales, de l'ingénierie, de la science de la prise de décision, de la logique, des mathématiques et du droit dans le but de recueillir et d'interpréter des données puis de tirer des conclusions relatives à un phénomène. [60]</p> <p>Étude faite en vue de discerner les différentes parties d'un tout, de déterminer ou d'expliquer les rapports qu'elles entretiennent les unes avec les autres.</p> <p>Analyse du travail : étude des opérations élémentaires et des mouvements nécessaires à l'exécution d'un travail donné, en vue de supprimer les efforts improductifs.</p> <p>© Larousse</p> <p><b>Définitions Larousse</b>  <b>analyse</b> <i>nom féminin</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Décomposition d'un corps, d'une substance en ses éléments constitutifs (analyse qualitative, quantitative). <i>Analyse de l'air, analyse bactériologique.</i></li> <li>2. Gramm.       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Analyse grammaticale</i> : étude de la nature et de la fonction des mots dans une proposition.</li> <li>b. <i>Analyse logique</i> : étude de la nature et de la fonction des propositions dans une phrase.</li> </ol> </li> </ol> <p style="text-align: right;">&gt;&gt;&gt;</p>	<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;"><b>R</b></td> </tr> </table>			<b>R</b>
		<b>R</b>		

3. Inform. Ensemble des travaux comprenant l'étude détaillée d'un problème, la conception d'une méthode permettant de le résoudre et la définition précise du traitement correspondant sur ordinateur.
4. Écon.    b. Analyse de la valeur : étude de produits existants ou à créer en terme de fonctions à remplir pour un coût minimal.
- III. Télév. Décomposition en points des images à transmettre.
- IV. Math. Partie des mathématiques relative aux structures et aux calculs liés aux notions de limite et de continuité.
- © Larousse

### Définitions OQLF

Examen méthodique d'un problème et de chacune de ses composantes. Ensemble des opérations de contrôle (identifications, essai et dosage) permettant de vérifier la conformité d'une matière première, d'un article de conditionnement ou d'un produit en mettant en œuvre les méthodes prévues à cet effet dans le dossier du médicament.

© OQLF

**Terme anglais** : analysis

© OQLF

## Analyse approfondie

S	P		
---	---	--	--

Sert à documenter les événements et à recueillir des informations pour comprendre ce qui s'est passé.

**Terme anglais** : extended analysis

© OQLF

## Analyse comparative

S	P		
---	---	--	--

Démarche d'évaluation de biens, de services ou de pratiques d'une organisation par comparaison avec les modèles qui sont reconnus comme des normes de référence.

*Office québécois de la langue française, 2004*

**Synonymes** :

évaluation comparative n.f.

amélioration comparative n.f.

étalonnage n.m.

**Terme à éviter** : benchmarking

**Terme anglais** : benchmarking

© OQLF

<input type="checkbox"/> <b>Analyse des analyses approfondies</b> Sert à tirer des leçons des expériences passées.	<table border="1"> <tr> <td>S</td> <td>P</td> <td></td> </tr> </table>	S	P	
S	P			
<input type="checkbox"/> <b>Analyse des causes profondes</b> Une technique d'étude systématique d'un incident critique en vue de déterminer les facteurs contributifs. L'analyse vise à cerner les états latents qui sous-tendent la fluctuation du rendement et à formuler des recommandations quant aux améliorations à apporter pour réduire la probabilité de récurrence. <b>Terme anglais</b> : root cause analysis	<table border="1"> <tr> <td>S</td> <td>P</td> <td></td> </tr> </table>	S	P	
S	P			
<input type="checkbox"/> <b>Analyse des causes racines</b> Voir Analyse des causes souches page 66	<table border="1"> <tr> <td>S</td> <td>P</td> <td></td> </tr> </table>	S	P	
S	P			
<input type="checkbox"/> <b>Analyse des causes souches</b> Démarche qui consiste à rechercher les causes premières et les facteurs de contexte qui ont favorisé l'erreur et pourraient être modifiés afin de réduire la probabilité d'une défaillance à l'avenir et de protéger les patients des conséquences fâcheuses lorsqu'une défaillance se produit. Voir définition page 66	<table border="1"> <tr> <td>S</td> <td>P</td> <td></td> </tr> </table>	S	P	
S	P			
<input type="checkbox"/> <b>Analyse des forces en présence</b> Technique d'analyse des forces qui favorisent ou entravent l'atteinte des objectifs d'une organisation. On dessine une flèche pointant vers un objectif au milieu d'une feuille de papier. Les facteurs qui favorisent l'atteinte de l'objectif, appelés forces de poussée, sont inscrits à gauche de la flèche. Les facteurs qui entravent l'atteinte de l'objectif, appelés forces de retenue, sont inscrits à droite de la flèche. [99]	<table border="1"> <tr> <td>S</td> <td>P</td> <td></td> </tr> </table>	S	P	
S	P			

<p><input type="checkbox"/> <b>Analyse des modes de défaillance</b></p> <p>Procédure visant à déterminer quels symptômes de mal fonctionnement surviennent immédiatement avant ou après la défaillance d'un paramètre critique d'un système. Après avoir dressé une liste des causes possibles de chaque symptôme, on met au point le produit de façon à éliminer les problèmes. [99]</p> <p><b>Terme anglais</b> : failure mode analysis</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">S</td> <td style="text-align: center;">P</td> <td></td> </tr> </table>	S	P	
S	P			
<p><input type="checkbox"/> <b>Analyse des modes de défaillance et de leurs effets</b></p> <p>Étude des modes de défaillance de chaque sous-dispositif d'un système pour déterminer son effet sur les autres sous-dispositifs du système et sur la fonction requise du système. [99]</p> <p>Voir Analyse, Défaillance page 41</p> <p><b>Terme anglais</b> : failure mode effect analysis (FMEA)</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">S</td> <td style="text-align: center;">P</td> <td></td> </tr> </table>	S	P	
S	P			
<p><input type="checkbox"/> <b>Analyse des modes de défaillance, de leurs effets et de leur criticité (AMDEC)</b></p> <p>Analyse visant à étudier et maîtriser les risques de défaillance d'un produit, d'un processus, d'un soin, ou d'un service afin d'améliorer leur fiabilité. [91]</p> <p><b>Terme anglais</b> : Failure mode effect analysis (FMEA)</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">S</td> <td style="text-align: center;">P</td> <td></td> </tr> </table>	S	P	
S	P			
<p><input type="checkbox"/> <b>Analyser</b></p> <p>Analyser une situation, c'est chercher à comprendre ce qui s'est passé et ce qui a été fait. Chercher à identifier les causes et les facteurs de contexte et comment la situation a été gérée.</p> <p style="text-align: right;">&gt;&gt;&gt;</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">S</td> <td style="text-align: center;">P</td> <td></td> </tr> </table>	S	P	
S	P			

## Définitions Larousse

**analyser** *verbe transitif*

1. Soumettre à une analyse, étudier par l'analyse.  
*Analyser un corps, des documents, un roman.*
2. Soumettre à une psychanalyse.

© Larousse

**Terme anglais** : analyse, to

© OQLF

## Approche

P

Façon dont l'organisation traite une question, les principes et la planification, ainsi que les stratégies, les processus et l'infrastructure conçus pour atteindre les objectifs et faire le suivi des progrès. [99]

Façon d'aborder un problème, une question.

**Terme anglais** : approach

© OQLF

## Approche axée sur la santé de la population

P

Voir Approche populationnelle

## Approche de précaution

P

Approche relative à la prise de décisions en matière de gestion des risques appliquée dans un climat d'incertitude scientifique, traduisant la nécessité de prendre des mesures face à un risque grave possible sans attendre les résultats de la recherche scientifique.

Il faut prendre des mesures rentables en présence de menaces de détérioration grave ou irréversible à la santé humaine, même si certaines relations cause/effet ne sont pas pleinement établies du point de vue scientifique.

## Approche populationnelle

P

Approche en recherche, gestion et développement qui cible des populations, des groupes et des communautés.

Elle porte sur la compréhension des modes d'influence des déterminants de la santé et des effets de leurs interactions. Elle porte également sur l'élaboration d'interventions nouvelles, sur le développement des stratégies appropriées pour leur mise en œuvre, et sur l'évaluation de leur efficacité et de leur impact sur la santé de la population.

Les objets d'études comprennent :

- L'analyse des problèmes de santé et des risques, leur évolution et leurs conséquences, en rapport avec les caractéristiques des populations touchées;
- L'identification et la compréhension des déterminants de l'état de santé d'une population;
- L'élaboration, l'expérimentation et l'évaluation des stratégies d'intervention efficaces et adoptées aux situations et aux besoins cernés.

**Terme anglais** : population based approach

## Aucune erreur

P

Un patient est l'objet d'une intervention (treatment). Premier cas de figure : **aucune erreur n'est commise**, les résultats sont négatifs (bad outcomes), la maladie suit son cours ou le risque inhérent à l'intervention se réalise. Nous sommes alors en présence d'un effet indésirable inévitable (unpreventable adverse event).

Voir page 75

## Avantage / Avantages

S

P

Effets favorisant le bien-être physique, émotionnel ou économique.

Voir Définition de la question, Évaluation des risques, Gestion des risques

### **Définitions Larousse**

**avantage** *nom masculin*

Profit, gain. Les horaires souples sont un avantage.

*Tirer avantage de* : tirer profit de, profiter de son (mon, ...)

avantage, de sa supériorité actuelle.

Gain résultant d'un acte juridique ou d'une disposition légale.

>>>

**avantages** *pluriel*

*Avantages en nature* : éléments de rémunération fournis par l'employeur à un salarié et qui ne sont pas versés en argent (logement, nourriture, etc.).

© Larousse

**Terme anglais** : benefit(s)

© OQLF

**Benchmarking, balisage ou échantillonnage concurrentiel**

R

Démarche d'évaluation des produits, des services, des méthodes par rapport aux entreprises les plus performantes pour en tirer des renseignements permettant de progresser. [91]

**Définition OQLF**

**étalonnage** *n.m.*

Démarche d'évaluation de biens, de services ou de pratiques d'une organisation par comparaison avec les modèles qui sont reconnus comme des normes de référence.

© OQLF

**Terme anglais** : benchmarking

**Bien-être**

S

P

R

Fait d'être bien, satisfait dans ses besoins, ou exempt de besoins, d'inquiétudes; sentiment agréable qui en résulte.

© Larousse

**Définitions Larousse**

**bien-être** *nom masculin invariable*

2. Aisance matérielle ou financière.

- Économie de bien-être, dans laquelle l'objectif visé est la répartition optimale du revenu national, selon certaines théories économiques.

3. *Canada. Bien-être social* : allocations versées par l'État aux personnes défavorisées; organisme assurant cette aide.

© Larousse

**Terme anglais** : wellness

© OQLF

<input type="checkbox"/> <b>Blâme</b> Sanction disciplinaire; réprimande. Voir définition page 69	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>S</b></td> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td style="text-align: center;"><b>R</b></td> </tr> </table>	<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>
<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>		
<input type="checkbox"/> <b>But stratégique</b> Objectif de changement à long terme qui oriente les activités mises en œuvre par une organisation pour réaliser sa vision. [99] <b>Synonymes :</b> objectif à long terme objectif stratégique <b>Terme anglais :</b> basic objective	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>S</b></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	<b>S</b>		
<b>S</b>				
<input type="checkbox"/> <b>Cadre décisionnel</b> Processus structuré servant à prendre des décisions en matière de gestion des risques. Le processus comprend trois étapes : la définition de la question, l'évaluation des risques et la gestion des risques (la détermination et l'analyse des options, le choix d'une stratégie, la mise en œuvre de la stratégie de même que la surveillance et l'évaluation de la stratégie). Voir Définition de la question, Évaluation des risques, Gestion des risques page 31 <b>Terme anglais :</b> decisional framework © OQLF	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>S</b></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	<b>S</b>		
<b>S</b>				
<input type="checkbox"/> <b>Cancérogène</b> Agent qui cause le cancer. [60] Qui peut provoquer ou favoriser l'apparition d'un cancer. Virus, substance, radiation cancérogènes. Office de la langue française, 2002 <b>Définition OQLF</b> <b>cancérogène ou cancérigène</b> <i>adjectif et nom masculin</i> Se dit de tout ce qui est susceptible de favoriser ou de provoquer le développement d'un cancer ou d'une lésion pouvant constituer le point de départ d'un cancer. >>>	<table border="1"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td style="text-align: center;"><b>R</b></td> </tr> </table>		<b>P</b>	<b>R</b>
	<b>P</b>	<b>R</b>		

**Synonymes :**

carcinogène  
oncogène

**Quasi-synonymes :**

cancérigène adj.,  
carcinogène adj.

**Terme anglais :** carcinogenic

**Note**

Il ne faut pas confondre les termes anglais carcinogenic et oncogenic. Carcinogenic s'utilise pour parler des tumeurs malignes uniquement, alors qu'oncogenic s'emploie pour parler à la fois des tumeurs bénignes et malignes. Les termes français cancérigène et carcinogène sont par ailleurs peu recommandés.

© OQLF

**Cancérogène génotoxique**

**P** **R**

Agent tel que le rayonnement ionisant et certains types de produits chimiques qui cause le cancer en endommageant l'ADN. [60]

Voir Substance sans seuil

**Cancérogène non génotoxique**

**P** **R**

Agent causant le cancer mais n'endommageant pas l'ADN. [60]

Voir Substance à seuil

**Caractérisation des dangers**

**P**

Processus impliquant l'évaluation qualitative ou quantitative de la nature des effets nocifs auxquels peuvent être soumis des êtres humains à des niveaux prévus d'exposition à un agent, un élément ou une situation. [60]

Voir Danger page 39, Détermination des dangers

**Terme anglais :** hasard characterization

## □ Caractérisation des risques

P

Processus impliquant l'évaluation qualitative ou quantitative de la gravité et de la fréquence probable de l'apparition d'effets nocifs connus ou possibles dans une population donnée, fondée sur la détermination des dangers, la caractérisation des dangers et l'évaluation de l'exposition. L'estimation comprend les renseignements tirés d'études biophysiques et, le cas échéant, intègre les renseignements relatifs à des facteurs de risque de nature clinique, sociale, culturelle, morale et économique en tenant également compte des perceptions du risque. La caractérisation des risques constitue la dernière étape de l'évaluation des risques. [60]

Voir Caractérisation des dangers, Détermination des dangers, Évaluation de l'exposition, Évaluation des risques, Poids de la preuve

### Définition OQLF

#### Caractérisation des risques *n. f.*

Estimation de la probabilité de la fréquence et de la gravité des effets adverses, connus ou potentiels, susceptibles de se produire dans une population humaine ou une composante de l'environnement en raison de l'exposition, réelle ou prévisible, à une substance.

#### Note

La caractérisation des risques est une des étapes de l'évaluation des risques.

© OQLF

**Terme anglais :** risk characterization

## □ Cause

S

P

R

Un facteur antérieur qui contribue à l'incident/accident, à l'effet, au résultat ou à l'issue. La cause peut être proche en ce qu'elle précède immédiatement le résultat, comme une intervention. D'autre part, elle peut être éloignée, tel un facteur structural sous-jacent qui influence l'intervention et, par là, contribue à façonner l'issue. Les résultats n'ont jamais de causes simples.

Voir définition page 64

<input type="checkbox"/> <b>Causes communes</b>  Causes de variation inhérentes à un processus au fil du temps. Elles affectent tous les extrants du processus et toutes les personnes qui y travaillent.  Voir définition page 65	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>S</b></td> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td style="text-align: center;"><b>R</b></td> </tr> </table>	<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>
<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>		
<input type="checkbox"/> <b>Causes spéciales</b>  Causes de variation dues à des circonstances spéciales. Ne sont pas inhérentes à un processus. Les causes spéciales sont également appelées causes attribuables.  Voir définition page 65	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>S</b></td> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td style="text-align: center;"><b>R</b></td> </tr> </table>	<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>
<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>		
<input type="checkbox"/> <b>Certification</b>  Procédure par laquelle une tierce partie donne une assurance écrite qu'un produit, un processus, un service ou une entreprise est conforme aux exigences spécifiées. [91]  <b>Terme anglais</b> : Certification	<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;"><b>R</b></td> </tr> </table>			<b>R</b>
		<b>R</b>		
<input type="checkbox"/> <b>Classement des risques par priorité</b>  Processus impliquant l'usage de critères précis afin de déterminer de quels risques dont on devrait s'occuper en premier. [60]  <b>Synonyme</b> : hiérarchisation des risques  <b>Terme anglais</b> : risk prioritization	<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;"><b>R</b></td> </tr> </table>			<b>R</b>
		<b>R</b>		

## □ Comité de gestion des risques et de la qualité

s		
---	--	--

Comité dont le mandat inclut les responsabilités suivantes :  
rechercher, développer et promouvoir des moyens visant à :

- Identifier et analyser les risques d’incident ou d’accident en vue d’assurer la sécurité des usagers;
- S’assurer qu’un soutien soit apporté à la victime et à ses proches;
- Définir les règles de divulgation;
- Assurer la mise en place d’un système de surveillance incluant la constitution d’un registre local des incidents et des accidents pour fins d’analyse des causes des incidents et accidents;
- Recommander la prise de mesures visant à prévenir la récurrence de ces incidents et accidents ainsi que la prise de mesures de contrôle, s’il y a lieu;
- Recommander l’approbation du rapport non nominatif des incidents et accidents déclarés à l’agence régionale, selon la fréquence convenue ou lorsque celle-ci le requiert;
- Planifier et appuyer les activités reliées à l’implantation et au déploiement de la gestion des risques et de la sécurité des usagers;
- Élaborer et corroborer les informations et la formation en lien avec la gestion des risques et la sécurité des usagers;
- Recommander une stratégie d’implantation de la démarche d’amélioration continue de la qualité;
- Définir les activités reliées à l’implantation et au déploiement de la démarche d’amélioration continue de la qualité. [42, 67]

## □ Communication des risques

P	R
---	---

Tout échange de renseignements relatifs à l’existence, à la nature, à la forme, à la gravité ou à l’acceptabilité des risques pour la santé ou pour l’environnement. La communication efficace des risques implique le fait de déterminer les types de renseignements dont les parties intéressées et touchées ont besoin et qu’ils veulent obtenir et de présenter ces renseignements à ces parties de façon utile et compréhensible. [60]

## □ Compétence professionnelle

S	P	R
---	---	---

Ensemble intégré des valeurs des professionnels de la santé et de l'établissement de santé où ils interviennent, ainsi que des connaissances et des habiletés reliées à chacune de ces professions et au jugement clinique de chaque professionnel. Cet ensemble se traduit par des actions cliniques appropriées.

### Définitions Larousse

**compétence** *nom féminin*

1. Capacité reconnue en telle ou telle matière, et qui donne le droit d'en juger.
2. Dr. Aptitude d'une autorité à effectuer certains actes, d'une juridiction à connaître d'une affaire, à la juger.  
*Compétence d'un tribunal.*
  - Compétence liée, celle qui, pour l'Administration, s'exerce dans les limites de la loi qui en fixe le contenu et la nécessité.
3. Ling. Système de règles intériorisé par les sujets parlant une langue.

© Larousse

### Définitions OQLF

Ensemble des savoirs, des savoir-faire et des savoir-être qui s'expriment dans le cadre précis d'une situation de travail et qui peuvent être mis en œuvre sans apprentissage nouveau.

### Note

Dans la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise, la compétence est reconnue comme une valeur fondamentale.

Même si la notion de « compétence » se substitue progressivement à celle de « qualification » dans les nouvelles organisations du travail moins formalisées, il est important de bien distinguer ces deux notions. La compétence professionnelle s'exprime dans la mise en œuvre des savoirs, des savoir-faire et des savoir-être en situation professionnelle, alors que la qualification professionnelle est liée à l'aptitude à occuper un emploi ou à travailler dans un domaine et elle correspond à un niveau précis de la classification des emplois.

L'emploi du terme qualification au pluriel est un anglicisme au sens de « compétence professionnelle ».

En contexte, c'est généralement la forme abrégée compétence qui est employée.

© OQLF

**Synonyme** : compétence n. f.

**Termes à éviter** : qualifications au travail, qualifications

**Terme anglais** : professional competence

<p><input type="checkbox"/> <b>Complication</b></p> <p>Une maladie ou une lésion consécutive à une autre maladie ou lésion ou à une intervention clinique.</p> <p>Voir définition page 58</p>	<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td><b>R</b></td> </tr> </table>			<b>R</b>
		<b>R</b>		
<p><input type="checkbox"/> <b>Condition</b></p> <p>Manière d'être, état d'une personne ou d'une chose. État physique ou moral circonstanciel.</p> <p>© Larousse</p> <p><b>Définitions Larousse</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Situation (d'un être vivant, de l'homme) dans le monde. <i>La condition humaine.</i></li> <li>2. Litt. Situation sociale, rang dans la société. Inégalité des conditions. © Larousse</li> </ol> <p><b>Terme anglais</b> : condition © OQLF</p>	<table border="1"> <tr> <td></td> <td><b>P</b></td> <td></td> </tr> </table>		<b>P</b>	
	<b>P</b>			
<p><input type="checkbox"/> <b>Condition associée</b></p> <p>Renseignement sur des déficits physiques ou psychologiques, des conditions de santé ou de vie qui est pertinent et qui peut influencer l'état général et les capacités de réadaptation.</p> <p><i>Office de la langue française, 1995</i></p> <p><b>Terme anglais</b> : associated condition © OQLF</p>	<table border="1"> <tr> <td></td> <td><b>P</b></td> <td></td> </tr> </table>		<b>P</b>	
	<b>P</b>			
<p><input type="checkbox"/> <b>Condition latente</b></p> <p>Qualifie une maladie ou une affection temporairement cachée, qui n'évolue pas et reste à un stade où ses symptômes sont frustes et quasiment inexistants.</p> <p>Voir définition page 39</p>	<table border="1"> <tr> <td></td> <td><b>P</b></td> <td></td> </tr> </table>		<b>P</b>	
	<b>P</b>			

## ☐ Conformité

R

Satisfaction aux exigences spécifiées. [91]

Indication ou jugement affirmant qu'un produit, un soin ou un service répond aux exigences d'une spécification, d'un contrat ou d'un règlement pertinent. [99]

### Définitions Larousse

**conformité** *nom féminin*

(latin *conformitas*)

1. État de deux ou de plusieurs choses qui se ressemblent ou qui s'accordent bien ensemble. *Conformité de vues, de goûts.*
3. Math. Propriété des transformations ponctuelles conformes.

© Larousse

### Définitions OQLF

En gestion de la qualité totale, adéquation des caractéristiques du produit ou du service aux normes de qualité établies ou aux exigences définies par le client.

Adéquation des caractéristiques de qualité aux exigences formulées par le client ou l'entreprise au stade de la conception du bien, du service commandé.

Accord entre les qualités d'un produit ou d'un service que l'on contrôle avec des qualités de ce même produit ou service définies à l'avance.

© OQLF

**Terme anglais** : conformance, conformity

**conformité aux normes**

**Terme anglais** : compliance with standards

## ☐ Confort

P

Qualité du soin et/ou du service lorsqu'il assure le bien-être physique et psychologique.

### Définition Larousse

**confort** *nom masculin*

(anglais *comfort*; de l'ancien français *confort*, aide)

Bien-être matériel, commodités qui rendent la vie quotidienne plus agréable, plus facile. *Ils ne pourront jamais renoncer à leur confort.*

© Larousse

**Terme anglais** : comfort

© OQLF

## Conséquence

R

Problème découlant de l'accident et qui demande une intervention immédiate pour en renverser ou en contrôler les effets ou un problème découlant de l'accident et dont les effets sont permanents ou qui demandera un suivi à long terme. [16]

### Définitions Larousse

**conséquence** *nom féminin*

Suite logique entraînée par un fait qui en est la cause.

*Le chômage est la conséquence de la crise.*

- En conséquence : de manière appropriée.  
*J'ai reçu votre lettre, j'agirai en conséquence.*
- *En conséquence (de quoi)* : pour cette raison, par suite.
- *Sans conséquence* : sans suite fâcheuse, sans importance (par opp. à de conséquence : grave, sérieux).
- *Ne pas tirer à conséquence* : ne pas comporter de suites graves, n'être guère important.
- Gramm. *Proposition de conséquence* : proposition consécutive.  
© Larousse

### Définition OQLF

Résultat d'une décision.

© OQLF

**Terme anglais** : consequence

## Conséquence préjudiciable

R

**Terme anglais** : adverse effect

© OQLF

## Considérations d'ordre culturel

S

P

Façons dont les traditions, les valeurs, les pratiques et d'autres caractéristiques relatives à des groupes composant la société peuvent influencer sur les risques pour la santé et les approches de gestion des risques ou être touchées par ces derniers. [60]

### Définitions Larousse

**considération** *nom féminin*

1. Action d'examiner qqch ou qqn avec attention.

*Cette considération m'a décidé.*

- Prendre qqch en considération, l'examiner, en tenir compte.
- *Cela mérite considération* : il faut en tenir compte.

2. Estime, égard que l'on accorde à qqn. *Traiter qqn avec considération.*

© Larousse

<input type="checkbox"/> <b>Considérations d'ordre moral</b>  Facteurs liés à de multiples valeurs et principes pouvant avoir trait à des décisions relatives aux risques pour la santé. [60]	<table border="1"> <tr> <td>S</td> <td>P</td> <td></td> </tr> </table>	S	P	
S	P			
<input type="checkbox"/> <b>Considérations d'ordre social</b>  Façons dont la structure, les valeurs et le fonctionnement de la société peuvent être touchées par les risques pour la santé et les approches de gestion des risques ou influencer sur ces risques. [60]	<table border="1"> <tr> <td>S</td> <td>P</td> <td></td> </tr> </table>	S	P	
S	P			
<input type="checkbox"/> <b>Contaminant</b>  Tout agent s'introduisant dans les aliments, l'eau, l'air, les médicaments ou autre élément et n'en faisant pas normalement pas partie.  <b>Définition OQLF</b> <b>contaminant</b> <i>n. m.</i> Élément, tel qu'une matière solide, liquide ou gazeuse, une radiation, un son, une vibration, une chaleur ou une odeur, susceptible de nuire à la santé des êtres vivants ou d'altérer la qualité de l'environnement.  <b>Note</b> Dans certains contextes, les termes contaminant et polluant sont employés comme des synonymes. La distinction entre ces deux notions varie considérablement selon les sources, certains affirmant par exemple qu'un contaminant est un polluant présent à des quantités décelables dans la nature, alors que d'autres affirment qu'un polluant est un contaminant présent en quantité excessive dans un milieu donné. © OQLF  <b>Terme anglais</b> : contaminant	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>P</td> <td></td> </tr> </table>		P	
	P			
<input type="checkbox"/> <b>Contention</b>  Mesure de contrôle qui consiste à empêcher ou à limiter la liberté de mouvement d'une personne en utilisant la force humaine, un moyen mécanique ou en la privant d'un moyen qu'elle utilise pour palier un handicap.  <b>Définitions Larousse</b> <b>contention</b> <i>nom féminin</i> – Thérap. Appareil ou procédé destiné à immobiliser un animal ou une partie du corps humain dans un but thérapeutique. <i>Prothèse de contention.</i> – Litt. Tension forte et prolongée des facultés intellectuelles. © Larousse	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>P</td> <td>R</td> </tr> </table>		P	R
	P	R		

### Définition OQLF

Ensemble des moyens orthopédiques ou chirurgicaux destinés à immobiliser un membre ou un segment de membre et/ou à maintenir au contact des surfaces fracturées.

© OQLF

### Note

En traumatologie, la contention sert à immobiliser les fractures, les entorses ou les luxations. Elle est également pratiquée lors des accidents tendineux et musculaires les plus bénins ou, à titre préventif, pendant la pratique sportive.

© OQLF

Termes anglais : setting, restraints

## □ Contexte

S

Le contexte d'une question désigne ce qu'il apporte à une préoccupation particulière liée à la santé ainsi que son importance relative face à d'autres questions que l'on doit aborder. Il comprend également l'idée d'outil servant à déterminer si une question relève du mandat d'un organisme particulier et à tenir compte de la population touchée. [60]

### Définitions Larousse

**contexte** *nom masculin*

- a. Texte à l'intérieur duquel se situe un élément linguistique (phonème, mot, phrase, etc.) et dont il tire sa signification ou sa valeur.
  - Conditions d'élocution d'un discours, oral ou écrit.
2. Circonstances, situation globale où se situe un événement.  
*Replacer un fait dans son contexte historique.*

© Larousse

### Définition OQLF

Ensemble des circonstances dans lesquelles s'insère un fait. © OQLF

Terme anglais : context

## □ Continuité

P

Qualité du soin et/ou du service lorsqu'il n'y a pas de délais induits durant l'épisode de soins, ou de rupture dans les interventions, les communications et les informations s'adressant à l'utilisateur. [43, 61]

### Définitions Larousse

**continuité** *nom féminin*

Caractère de ce qui est continu.

- *Solution de continuité* : interruption qui se présente dans l'étendue d'un corps, d'un ouvrage, dans le déroulement d'un phénomène.

>>>

### continuité (verbes)

Continuer, poursuivre, prolonger, proroger; donner suite à.

- Développer, étendre, poursuivre, pousser.
- Continuer dans (telle) voie; mener à bon port.
- Assurer une continuité, la continuité de qqch; assurer la continuité des institutions; assurer l'intérim.
  - Faire la soudure ou la jointure. - Succéder à. - Passer le relais (aussi : le flambeau, le témoin) à. - Se relayer.
- Recommencer, reconduire, reprendre; remettre sur le tapis, renouer avec. - Ne pas arrêter, n'en pas finir de + inf.; n'en plus finir.
- Éterniser, immortaliser, pérenniser, perpétuer. - Préserver, sauvegarder, sauver. - Entretenir, garder, laisser, maintenir;
- stabiliser. - Suivre un produit [COMM.].  
Fidéliser [COMM.], habituer

© Larousse

**Terme anglais** : continuity

© OQLF

## □ Continuité des soins et services

P

Il s'agit de l'intégration cohérente entre les différents professionnels pour que la prise en charge de l'utilisateur soit assurée dans tous les lieux de prestations dans l'hôpital et dans le réseau. [44]

**Terme anglais** : continuity in care and services delivery

## □ Contrôle

P

Action, fait de contrôler quelque chose, une région, un groupe, un comportement; fait d'avoir sur eux une maîtrise.

### Définitions Larousse

**contrôle** *nom masculin*

(ancien français contrerole, registre tenu en double)

- I. 1. Vérification, inspection attentive de la régularité d'un acte, de la validité d'une pièce. *Contrôle des billets. Contrôle d'une comptabilité.*
  - Vérification du titre des ouvrages de métaux précieux; apposition du poinçon de l'État attestant cette vérification.
2. Service chargé de vérifier, de contrôler.
  - Lieu où s'effectue une vérification. *Se présenter au contrôle.*
3. Action de contrôler, de surveiller qqch, qqn; examen minutieux. *Contrôle d'identité. Contrôle médical.*
  - *Contrôle judiciaire* : mesure du juge d'instruction qui permet de laisser un inculpé en liberté sous réserve de certaines obligations.

>>>

4. Exercice scolaire fait en classe, et destiné à contrôler les progrès de l'élève, son niveau.
    - *Contrôle continu des connaissances* : vérification du niveau des connaissances des étudiants par des interrogations et des travaux répartis sur toute l'année.
  5. Action, fait de contrôler qqch, un pays, un groupe, son comportement; fait d'avoir sur eux un pouvoir, une maîtrise. *Perdre le contrôle de son véhicule. Avoir le contrôle d'un territoire.*
    - (Trad. de l'angl. birth control). *Contrôle des naissances* : procréation dirigée, planning familial.
  6. Action, fait de se contrôler, de se dominer; maîtrise de soi.
- II. État nominatif des personnes appartenant à un corps. *Officier rayé des contrôles de l'armée.*
- © Larousse

### Définitions OQLF

Contrôle exercé en vue de s'assurer de l'exactitude d'un enregistrement, du bon fonctionnement d'une structure, d'un service ou d'un système. Vérification de la conformité d'un produit ou d'un service à des spécifications préétablies et incluant une décision d'acceptation, de rejet ou d'ajournement. Vérification de la conformité des qualités réelles d'une matière, d'une pièce, d'un lot de pièces ou d'un appareil aux qualités requises fixées par un contrat, une norme ou un usage. Vérification faite selon des règles précises. L'existence d'un cahier des charges, d'une norme, d'un règlement auquel on se réfère, est indispensable pour qu'il y ait proprement contrôle.

© OQLF

### Note

Le contrôle peut entraîner des actions correctives. L'expression « contrôle de la qualité » ne doit pas être utilisée pour désigner la « maîtrise de la qualité ». Initialement, d'ailleurs, un « contrôle » était contre-rôle : il s'agissait de vérifier si les inscriptions portées sur une liste concordaient avec celles d'une liste servant de référence.

© OQLF

Opération de vérification (en général)

### Synonymes :

vérification n. f.

inspection n. f.

**Terme à éviter** : commande

**Termes anglais** : check, checkout, inspection, test

## Courbe dose-effet

P	R
---	---

Représentation graphique de la relation dose-effet. [60]

Voir Évaluation dose-effet, Relation dose-effet, Caractérisation des risques

**Terme anglais** : risk function

© OQLF

## □ Coût de la non-qualité

R

Coûts associés à la prestation de produits ou services de mauvaise qualité.

Il y a quatre catégories de coûts :

- les coûts des défaillances internes (coûts des défauts découverts avant la livraison des produits, soins ou services à l'utilisateur);
- les coûts des défaillances externes (coûts des défauts découverts après la livraison des produits, soins ou services à l'utilisateur);
- les coûts d'évaluation de la qualité (coûts afférents à l'évaluation de la conformité d'un produit ou d'un service aux normes de qualité précisées);
- les coûts de prévention (coûts engagés pour minimiser les coûts des défaillances et des évaluations. [99])

## □ Critère

P

Norme ou règle par laquelle il est possible d'établir un ordre ou un classement des alternatives, soit pour mesurer les degrés relatifs d'efficacité en vue de la satisfaction d'objectifs, soit pour évaluer les résultats des programmes.

*Office de la langue française, 1983*

### Notes

Outre qu'ils dépendent de facteurs psychologiques propres à l'agent qui doit prendre la décision, et de ses objectifs, les critères utilisables par lui sont également fonction des types d'avenir dans lesquels les solutions (ou les projets) doivent se réaliser. En avenir certain : les critères correspondent à la maximisation d'une fonction sous contrainte.

En avenir aléatoire : lorsque l'on peut attacher à chaque éventualité future une probabilité; le critère est l'espérance mathématique la plus élevée. En avenir incertain : lorsque les lois de probabilité qui régissent les états du monde sont inconnues et que l'agent responsable du choix est incapable de fixer même intuitivement les vraisemblances relatives des divers événements possibles.

### Définitions Larousse

**critère** *nom masculin*

1. Caractère, principe qui permet de distinguer une chose d'une autre, d'émettre un jugement, une estimation.
2. Math. Moyen permettant de conclure à l'existence d'une propriété mathématique.

© Larousse

**Terme anglais** : criterion (singulier) criteria (pluriel)

## □ Culture

S	P	R
---	---	---

Le système de valeurs, de devoirs et de comportements, propre à une organisation; il est transmis, mis en pratique et renforcé par les membres de l'organisation. [99]

Valeurs importantes :

### Vigilance

- Individuelle : signaler les situations à risque;
- Organisationnelle : évaluer les processus sur une base continue pour en déceler les maillons faibles;

### Compétence

- Individuelle : qualité de la pratique;
- Organisationnelle : créer des systèmes sécuritaires. [16]

Terme anglais : culture

## □ Cumul

P		
---	--	--

Exercice de plusieurs activités par une même personne.

*Office de la langue française, 1973*

### Définition Larousse

**cumuler** *verbe transitif et intransitif*

Exercer simultanément (plusieurs emplois, mandats, etc.);  
détenir à soi seul (plusieurs titres, diplômes, etc.).

© Larousse

### Note

Le cumul de fonctions à temps plein et d'activités privées rémunérées est interdit au personnel enseignant officiel. Le cumul de fonctions à temps plein et de charges de cours dans un autre établissement est limité et soumis à autorisation préalable.

Terme anglais : accumulation

### cumul des heures supplémentaires

Terme anglais : banking of overtime

© OQLF

### accumulation des risques

Terme anglais : accumulation of risks

© OQLF

<input type="checkbox"/> <b>Danger</b> Menace contre la sécurité ou la vie d'une personne ou d'une chose. Voir définition page 39	<table border="1"> <tr> <td>S</td> <td>P</td> <td>R</td> </tr> </table>	S	P	R
S	P	R		
<input type="checkbox"/> <b>Dangereux</b> Qui présente du danger; nuisible, périlleux. © Larousse <b>Terme anglais</b> : hazardous, unsafe © OQLF	<table border="1"> <tr> <td>S</td> <td>P</td> <td>R</td> </tr> </table>	S	P	R
S	P	R		
<input type="checkbox"/> <b>Déclaration</b> Porter à la connaissance de l'organisation tout accident et incident constaté sur un formulaire prévu à cet effet, afin de mettre en place des mesures de prévention. La déclaration est faite par tout employé, professionnel, stagiaire, contractuel témoin d'un accident ou incident. Voir définition page 34	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>P</td> <td>R</td> </tr> </table>		P	R
	P	R		
<input type="checkbox"/> <b>Déclarer</b> Faire connaître (à une autorité) l'existence de (une chose, une personne, un fait). Voir définition page 35	<table border="1"> <tr> <td>S</td> <td>P</td> <td>R</td> </tr> </table>	S	P	R
S	P	R		
<input type="checkbox"/> <b>Défaillance</b> Cessation brusque et momentanée de l'aptitude d'une personne, d'un appareil, d'un dispositif à accomplir, son rôle, la fonction requise. Voir définition page 41	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>P</td> <td></td> </tr> </table>		P	
	P			

<p><input type="checkbox"/> <b>Défaillance active</b></p> <p>Une intervention ou un processus se déroulant pendant la prestation directe de soins de santé et/ou de service qui ne parvient pas à atteindre le but escompté, par exemple, une erreur par omission ou une erreur commise.</p> <p>Voir définition page 42</p>	<table border="1"> <tr> <td>P</td> <td>R</td> </tr> </table>	P	R
P	R		
<p><input type="checkbox"/> <b>Défaillance catalectique</b></p> <p>Défaillance à la fois soudaine et complète.</p> <p>Voir définition page 43</p>	<table border="1"> <tr> <td>P</td> <td>R</td> </tr> </table>	P	R
P	R		
<p><input type="checkbox"/> <b>Défaillance complète</b></p> <p>Défaillance résultant de déviations d'une ou des caractéristiques au-delà des limites spécifiées, telle qu'elle entraîne une disparition complète de la fonction requise.</p> <p><i>Office de la langue française, 1981</i></p> <p>Voir définition page 43</p>	<table border="1"> <tr> <td>P</td> <td>R</td> </tr> </table>	P	R
P	R		
<p><input type="checkbox"/> <b>Défaillance critique</b></p> <p>Défaillance qui risque de causer des blessures à des personnes ou des dégâts importants au matériel.</p> <p><i>Office de la langue française, 1981</i></p> <p>Voir définition page 43</p>	<table border="1"> <tr> <td>P</td> <td>R</td> </tr> </table>	P	R
P	R		
<p><input type="checkbox"/> <b>Défaillance d'un système complexe</b></p> <p>Accident qui se produit par la présence de causes multiples, chacune nécessaire à la concrétisation de l'événement indésirable mais qui, individuellement, n'aurait pas pu entraîner l'accident.</p> <p>Voir définition page 43</p>	<table border="1"> <tr> <td>P</td> <td>R</td> </tr> </table>	P	R
P	R		

<p><input type="checkbox"/> <b>Défaillance de cause commune</b></p> <p>Défaillance de plusieurs dispositifs ou composants qui sont dans l'incapacité de remplir leurs fonctions du fait d'un événement ou d'une cause spécifique unique.</p> <p><i>Office de la langue française, 1982</i></p> <p>Voir définition page 44</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td style="text-align: center;"><b>R</b></td> </tr> </table>	<b>P</b>	<b>R</b>
<b>P</b>	<b>R</b>		
<p><input type="checkbox"/> <b>Défaillance de mémoire</b></p> <p>L'incapacité de rendre compte d'événements ou de caractéristiques en réponse à un interrogatoire rétrospectif.</p> <p>Voir définition page 44</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td style="text-align: center;"><b>R</b></td> </tr> </table>	<b>P</b>	<b>R</b>
<b>P</b>	<b>R</b>		
<p><input type="checkbox"/> <b>Défaillance due à des faiblesses inhérentes</b></p> <p>Défaillance attribuable à des faiblesses inhérentes au dispositif lui-même lorsque les contraintes ne sont pas au-delà de possibilités données.</p> <p><i>Office de la langue française</i></p> <p>Voir définition page 44</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td style="text-align: center;"><b>R</b></td> </tr> </table>	<b>P</b>	<b>R</b>
<b>P</b>	<b>R</b>		
<p><input type="checkbox"/> <b>Défaut</b></p> <p>Non-conformité d'un individu aux prescriptions imposées pour un caractère.</p> <p><i>Office de la langue française, 1981</i></p> <p>Déviations d'une caractéristique d'un produit, d'un soin ou d'un service entraînant ou risquant d'entraîner une non-satisfaction de ce produit ou service à l'usage auquel il est destiné.</p> <p><i>Office de la langue française, 1982</i></p> <p>Défectuosité que présente un produit, d'un soin ou un ouvrage, qui en diminue la valeur ou en affecte le rendement.</p> <p><i>Office de la langue française</i></p> <p style="text-align: right;">&gt;&gt;&gt;</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td></td> </tr> </table>	<b>P</b>	
<b>P</b>			

## Définitions Larousse

**défaut** *nom masculin*

- I. 1. Manque, insuffisance de ce qu'on juge nécessaire, souhaitable. *Un défaut d'attention.*
  - *Faire défaut* : manquer à qqn, l'abandonner.  
*Le courage lui fit défaut.*
  - *À défaut de* : faute de.
2. Dr. Fait de ne pas se présenter à une convocation en justice.  
*Être condamné par défaut.*
- II. Imperfection physique, matérielle, morale ou esthétique.  
*Vilain défaut. Défauts d'un ouvrage.*  
© Larousse

## Définitions OQLF

Déviations d'une caractéristique d'un produit ou d'un service entraînant ou risquant d'entraîner une non-satisfaction de ce produit ou service à l'usage. Imperfection qui met en cause la conformité d'un bien à ses spécifications  
© OQLF

**Synonyme** : imperfection n. f.

**Terme anglais** : defect

## Défenses

S	P	R
---	---	---

Action, fait de protéger, d'aider quelqu'un.

Ensemble des réactions qui protègent l'organisme contre une agression.

Mécanisme permettant d'empêcher que le risque se réalise.

Elles peuvent être de différentes natures :

- physiques (alarmes, ...);
- managériales (procédures de vérification, formation, ...). [57]

## Définitions Larousse

**défense** *nom féminin*

- I. 1. Action, fait de défendre, de se défendre, de protéger.  
*Défense du territoire. Position de défense.*
  - Action de défendre une cause, une idée.  
*Défense des libertés.*
2. Moyens mis en œuvre pour se défendre. *Défense aérienne.*
  - Fam. *Avoir de la défense* : se montrer capable de riposte; résister aux pressions d'autrui.
  - a. *Défense nationale* : ensemble des moyens mis en œuvre pour défendre le territoire national.
  - Mil. *Les défenses* : l'ensemble des organisations défensives assurant la protection d'une place, d'un point sensible.
  - Anc. *Défense contre les aéronefs ou D. C. A.* : organismes et moyens de défense antiaériens.

> > >

- b. Sports. Partie d'une équipe spécialement chargée de protéger son but.
  - 5. Psychan. Ensemble des mécanismes par lesquels une personne, confrontée à une situation insupportable, la refoule, faute de moyens pour la relier rationnellement à une pensée, à une situation acceptable.
- © Larousse

**Terme anglais :** defence

© OQLF

## Définition de la question

P		
---	--	--

Processus comprenant la détermination de la nature et du contexte d'une question de gestion des risques, et l'établissement de la base administrative et des procédures opérationnelles nécessaires pour continuer par le biais du cadre décisionnel en matière de gestion des risques. [60]

Voir Cadre décisionnel

## Degré de risque

P		
---	--	--

La probabilité qu'un danger, qu'un effet néfaste ou qu'une lésion survienne dans le système de santé.

**Terme anglais :** level of risk

## Délai

P		
---	--	--

Temps accordé pour la réalisation d'une activité, de quelque chose.

### Définitions Larousse

**délai** *nom masculin*

1. Temps accordé pour faire qqch. *Exécuter un travail dans le délai fixé.*
2. Temps supplémentaire octroyé pour l'exécution, l'accomplissement de qqch. *Obtenir un délai.*

© Larousse

>>>

### Définitions OQLF

Limite maximale fixée pour entreprendre ou achever une action (bien souvent les délais ne sont impératifs que pour les administrés).

Temps fixé par la loi ou dans un contrat pour l'exécution d'une obligation, l'accomplissement d'un acte ou d'une formalité.

Différence de temps existant entre deux dates, que ce temps ait ou non un « contenu », c'est-à-dire qu'il y ait des activités pendant ce temps ou non.

Temps accordé soit pour les étapes d'élaboration du plan, soit pour la réalisation du plan.

© OQLF

**Termes anglais** : term, lead time, time measurement

© OQLF

## □ Délibération

P	
---	--

Tout processus officiel ou non impliquant la communication et destiné à faciliter la discussion relative à des questions pour qu'une décision soit prise. Le processus est normalement itératif et vise à faire progresser les discussions jusqu'à leur clôture. [60]

### Définitions Larousse

**délibération** *nom féminin*

1. Examen et discussion orale d'une affaire; résultat de cet examen, décision.
2. Réflexion destinée à peser le pour et le contre avant une décision.

© Larousse

### Définition OQLF

Action de débattre, de discuter une question au sein d'une assemblée délibérante, à l'intérieur d'un cadre dirigé. Le terme débat prend la majuscule initiale seulement lorsqu'il entre dans la composition d'un nom propre : *les Débats de la Chambre des communes*.

© OQLF

### Note

On emploie souvent le terme débat au pluriel. Il en est de même de ses synonymes et de ses équivalents anglais.

### Synonymes :

délibérations n. f. pl.

discussion n. f.

**Terme anglais** : debate

## □ Démarche d'amélioration continue de la qualité

S	P	R
---	---	---

Une démarche d'amélioration continue de la qualité est un processus dynamique ponctué régulièrement par la visite de différents organismes externes d'agrément qui valident la démarche de qualité interne. [40]

### Note

L'amélioration continue de la qualité (ACQ) avantage les besoins des usagers par rapport à ceux de l'organisation et facilite l'orientation des changements systémiques vers une plus grande collaboration et une meilleure utilisation des ressources disponibles dans le système de soins de santé.

Voir Kaizen, Qualité, Amélioration de la qualité

## □ Détection

P	
---	--

Déceler l'existence de ce qui est caché.

© Larousse

La phase de détection est le moment où quelqu'un réalise qu'il y a un problème (la situation dévie de son cours normal). [57]

### Définition Larousse

**détection** *nom féminin*

Action de détecter; son résultat.

© Larousse

**Terme anglais** : detection

© OQLF

## □ Déterminants de la santé

S	P	R
---	---	---

Dénomination commune attribuée aux facteurs et aux conditions qui, croit-on, peuvent influencer sur la santé.

Parmi ceux-ci on trouve le revenu et le statut social, le réseau de soutien social, l'éducation, l'emploi et les conditions de travail, les milieux sociaux et physiques, les pratiques de santé individuelles et les habiletés d'adaptation.

Certains déterminants jouent un rôle plus important que d'autres en ce qui a trait aux questions de santé données, et ils agissent les uns sur les autres de façon complexe en produisant une incidence sur la santé de l'individu, de la famille, de la population. [60]

>>>

Comprend aussi les facteurs environnementaux, génétiques, le système de soins, le système de service.

Voir Facteur de risque page 61

## Détermination des dangers

S	P	
---	---	--

Processus servant à reconnaître qu'un agent, qu'un élément ou qu'une situation a la capacité inhérente de produire des effets nocifs sur la santé; peut être fondé sur des renseignements ou des études non officiels, recueillis ou menés dans des conditions particulières. [60]

Voir Danger page 39, Caractérisation des dangers

## Développement durable

		R
--	--	---

Combinaison d'objectifs d'ordre économique, social et environnemental qui tient compte de leurs effets sur la santé humaine.

Cette notion traduit le fait que le développement est essentiel à la satisfaction des besoins humains et à l'amélioration de la qualité de la vie humaine, mais elle doit reposer sur l'utilisation responsable, efficace et respectueuse de l'environnement de toutes nos ressources limitées, qu'elles soient naturelles, humaines ou économiques. Le développement durable a pour but de répondre aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre à leurs propres besoins. [60]

**Terme anglais :** sustainable development

© OQLF

## Déviance

	P	
--	---	--

Caractère de ce qui s'écarte de la norme.

Comportement qui s'écarte des normes admises par une société.

© Larousse

### **Définition OQLF**

**déviance** *n.f.*

Ensemble de conduites non conformes aux règles établies par le milieu socio-culturel.

© OQLF

<p><input type="checkbox"/> <b>Diagnostic qualité</b></p> <p>Évaluation des points forts et des points faibles d'une entreprise. <i>Office de la langue française, 1994</i></p> <p><b>Définitions Larousse</b> <b>diagnostic</b> [djagnɔstik] nom masculin</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identification d'une maladie par ses symptômes.</li> <li>2. Jugement porté sur une situation, sur un état.</li> </ol> <p>© Larousse</p> <p><b>Synonyme</b> : examen n. m.</p> <p><b>Terme anglais</b> : business review</p>	<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td><b>R</b></td> </tr> </table>			<b>R</b>
		<b>R</b>		
<p><input type="checkbox"/> <b>Diagramme cause-effet</b></p> <p>Outil de la gestion des risques et de la qualité qui permet d'analyser la dispersion des processus.</p> <p>Appelé aussi diagramme d'Ishikawa, du nom de son concepteur Kaoru Ishikawa, et diagramme en arête de poisson parce que, une fois rempli, il ressemble à un squelette de poisson.</p> <p>Le diagramme représente schématiquement les causes et les sous-causes menant à un effet (symptôme). [99]</p> <p><b>Terme anglais</b> : cause and effect diagram © OQLF</p>	<table border="1"> <tr> <td></td> <td><b>P</b></td> <td><b>R</b></td> </tr> </table>		<b>P</b>	<b>R</b>
	<b>P</b>	<b>R</b>		
<p><input type="checkbox"/> <b>Divulgation</b></p> <p>Porter à la connaissance de l'utilisateur. Toute information nécessaire, relative à un accident dont il est victime et les mesures prises pour en contrer les conséquences et en éviter la récurrence.</p> <p>Voir définition page 35</p>	<table border="1"> <tr> <td><b>S</b></td> <td><b>P</b></td> <td><b>R</b></td> </tr> </table>	<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>
<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>		
<p><input type="checkbox"/> <b>Dommege corporel</b></p> <p>Atteinte à l'intégrité physique ou à la santé d'une personne, qui fait suite à un accident ou à une maladie. <i>Office de la langue française, 2001</i></p> <p style="text-align: right;">&gt;&gt;&gt;</p>	<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td><b>R</b></td> </tr> </table>			<b>R</b>
		<b>R</b>		

**Note**

Le terme dommage corporel est souvent employé au pluriel.

© OQLF

**Synonymes :**

blessure corporelle n. f.

préjudice corporel n. m.

lésion corporelle n. f.

**Terme anglais :** physical injury

 **Données****R**

Chiffres et faits bruts, y compris les perceptions. [99]

**Terme anglais :** data

 **Dose de référence****P**

Estimation de la quantité absorbée d'un produit chimique censée ne produire aucun effet nocif sur la santé d'une personne qui y est exposée quotidiennement durant toute sa vie. L'estimation est calculée d'après le poids corporel (habituellement exprimée en mg/kg/jour). La dose de référence est produite par l'application de facteurs de sécurité (incertitude) à la DSENO ou à la DMENO. [60]

Voir Dose minimale avec effet nocif (DMENO), Dose sans effet nocif observé (DSENO), Facteur de sécurité page 62

**Synonymes :**

dose journalière admissible

dose journalière acceptable

**Terme anglais :** benchmark dose

© OQLF

 **Dose journalière admissible (DJA)****P**

Voir Dose de référence

**Terme anglais :** acceptable daily dose

## Dose minimale avec effet nocif (DMENO)

P	R
---	---

Dose ou concentration d'un agent la plus faible produisant un effet nocif important et observable dans un groupe exposé par rapport à ce qu'on trouve dans un groupe non exposé. [60]

Voir Dose de référence, Facteur de sécurité page 62

## Dose sans effet nocif observé (DSENO)

P	R
---	---

Niveau d'exposition à un agent auquel on n'observe aucun d'effet nocif dans un groupe exposé, par rapport à ce qu'on trouve dans un groupe non exposé. [60]

Voir Dose de référence, Facteur de sécurité page 62

## Échappé belle (l')

	R
--	---

La situation dans laquelle le patient esquive de justesse une complication grave.

Accident ou incident<sup>1</sup> qui aurait pu entraîner une blessure physique ou psychologique grave, un décès soudain ou des dommages importants à la propriété, mais qui n'est pas survenu en raison d'une circonstance fortuite, de mesures correctives ou d'une intervention en temps opportun. [51]

**<sup>1</sup> Note**

Il faut, ici, remarquer que selon la loi c.-71 (L.Q. 2002, c.-71, art. 9), un événement dont la conséquence est nulle est considéré comme un incident (voir Incident).

Voir Évité de justesse, Évitement de justesse, Incident page 66

**Terme anglais** : close call, near miss

## Effet de seuil

P	R
---	---

Effet se produisant à une dose supérieure à celle qu'on considère généralement comme la dose minimale (ou seuil). [60]

Voir Seuil, Substance à seuil.

>>>

### Définition OQLF

**effet de seuil** *n. m.*

Phénomène du fait qu'aucun résultat n'est à attendre d'une action commerciale si celle-ci n'a pas atteint un niveau minimal.

© OQLF

## □ Effet indésirable

R

Blessure involontaire qui produit une incapacité temporaire ou permanente, incluant une prolongation du séjour hospitalier et une perte financière, causée par les soins reçus et non l'évolution de la maladie. [20]

L'effet indésirable représente l'effet non voulu d'un médicament subi par le patient. Malgré cela, des cliniciens compteront parfois sur certains ou tous ces effets indésirables connus pour traiter un patient.

### Définition OQLF

**effet indésirable** *n. m.*

Activité inattendue d'un médicament dans un domaine autre que celui pour lequel il est administré, qui est gênante, dangereuse ou limite l'utilisation du médicament.

### Note

Il ne faut pas confondre « effet indésirable » et « effet secondaire ».  
L'effet secondaire est prévisible et parfois recherché.

Les termes « effet adverse » et « réaction adverse » sont impropres, car « adverse » n'a pas le sens de « défavorable » comme en anglais.

© OQLF

### Synonymes :

réaction indésirable *n. f.*  
réaction indésirable à un médicament *n. f.*  
effet indésirable d'un médicament *n. m.*  
réaction défavorable *n. f.*  
effet défavorable *n. m.*  
effet secondaire fâcheux *n. m.*  
iatrogénie médicamenteuse *n. f.*  
iatrogenèse médicamenteuse *n. f.*  
iatrogénèse médicamenteuse *n. f.*

**Termes à éviter** : effet adverse, réaction adverse

**Terme anglais** : adverse drug reaction

>>>

**Synonymes :**  
drug adverse reaction  
adverse effect  
adverse reaction  
undesirable effect  
untoward reaction  
untoward effect

**Abréviation :** ADR  
© OQLF

## Effet indésirable inévitable

R

Voir Aucune erreur page 75

## Effet néfaste sur la santé

R

**Terme anglais :** adverse health effect  
© OQLF

## Effet nocif sur la santé

R

Changement survenant dans la morphologie, la physiologie, la croissance, le développement ou la longévité d'un organisme causant une incapacité fonctionnelle ou accroissant la vulnérabilité à des effets nocifs produits par d'autres agents environnementaux, médicamenteux ou autres. [60]

## Efficacité

R

Qualité du soin et/ou des services sociaux lorsqu'ils produisent les résultats escomptés. [43, 61]

Rapport entre les résultats sur l'état de la santé et les traitements produits (cas traités) ou les procédures effectuées. Il s'agit de la dimension qui se rapporte le plus directement à la raison d'être du système de soins et d'un hôpital, soit l'impact sur l'état de santé.

L'efficacité est en fonction des résultats obtenus selon d'autres dimensions soit, la qualité technique et la continuité. [44]

>>>



## Efficience technique

	P	
--	---	--

Rapport entre les traitements produits (cas traités) et les ressources mises à contribution. L'efficience technique est, avec la productivité, une dimension qui a fait l'objet d'une très grande attention dans le système de soins du Québec. [84]

**Terme anglais :** Technical efficiency

## Empathie

S	P	R
---	---	---

Qualité de la relation entre le personnel de l'établissement et la clientèle des usagers indiquant qu'elle est personnalisée et empreinte de respect, de compréhension et de compassion. [43]

### Définition Larousse

**empathie** *nom féminin*

Psychol. Faculté intuitive de se mettre à la place d'autrui, de percevoir ce qu'il ressent.

© Larousse

### Définitions OQLF

Habilité à percevoir, à identifier et à comprendre les sentiments ou émotions d'une autre personne tout en maintenant une distance affective par rapport à cette dernière.

En psychologie sociale, le terme empathie, dans un sens élargi, désigne aussi la capacité d'acquiescer une certaine connaissance d'autrui, de se mettre à sa place, pour mieux le comprendre et mieux percevoir ses attentes.

© OQLF

### Note

L'empathie, qui est à la base de la compréhension psychologique d'autrui, reposerait sur une sorte de capacité à s'identifier avec un autre être, dont on réussirait ainsi à ressentir les sentiments, mais face à qui l'absence de liens affectifs permettrait de préserver une certaine objectivité.

**Terme anglais :** empathy

© OQLF

## Employé

S	P	R
---	---	---

Toute personne employée par un employeur.

### Définition Larousse

**employé, e** *nom*

Personne salariée qui travaille dans un bureau, une administration, un magasin ou chez un particulier, sans avoir de responsabilité d'encadrement.

© Larousse

> > >

**Note**

Dans le Code canadien du travail on considère que « toute personne employée par un employeur » est un employé ou un travailleur. On accorde donc à « employé » le sens de « salarié » comme c'est souvent le cas dans le langage courant.

© OQLF

**Synonymes :**

col blanc n. m.

travailleur non manuel n. m.

**Termes anglais :** employee, staff member

© OQLF

## Engagement de la haute direction

S	P	R
---	---	---

Participation du conseil d'administration et des cadres supérieurs de l'organisation aux initiatives, à la gestion des risques et à l'amélioration de la qualité qui se traduisent par des engagements et des valeurs.

Ils doivent notamment :

1. créer un comité de la gestion des risques et de la qualité;
2. établir des politiques et des objectifs de gestion des risques et de la qualité;
3. mettre en place ces objectifs aux échelons inférieurs de l'organisation;
4. fournir aux titulaires des postes de niveau inférieur les ressources et la formation dont ils ont besoin pour atteindre les objectifs;
5. participer aux équipes d'amélioration de la qualité, examiner les progrès à l'échelle de l'organisation, reconnaître les employés qui ont fourni un bon rendement et réviser le système de récompense actuel pour refléter l'importance d'atteindre les objectifs de gestion des risques et de la qualité. [99]

**Termes anglais :** top management commitment

## Entrevue

P	
---	--

**Définition Larousse**

**entrevue** *nom féminin*

Rencontre concertée entre deux ou plusieurs personnes.

© Larousse

**Définition OQLF**

Rencontre d'un employeur (ou de ses représentants) avec un candidat, au cours de laquelle celui-ci est soumis, oralement, à des questions visant à évaluer ses capacités et ses connaissances pour occuper un poste, une fonction déterminée.

>>>

Il semble que dans les pays francophones d'Europe on a plutôt tendance à utiliser le terme entretien (généralement suivi d'un spécifique) pour désigner cette notion, alors qu'au Canada français, c'est le terme entrevue, formé à partir de l'anglais interview, qui est largement dominant dans l'usage.

**Note**

Habituellement, l'entrevue constitue l'étape finale d'un processus d'embauche.

**Synonymes :**

entrevue d'emploi n. f.  
entrevue de sélection n. f.  
entrevue de recrutement n. f.  
entretien de recrutement n. m.  
entretien d'embauche n. m.

**Terme anglais :** interview

© OQLF

**Note**

En anglais, le terme job interview appartient plutôt au registre familier.

© OQLF

## Environnement

S	P		
---	---	--	--

Ensemble des phénomènes de tous ordres, facteurs sociaux, économiques ou technologiques, qui constituent le milieu dans lequel l'entité évolue et qui exercent une action continue sur les effets de chacune des décisions prises au sein de l'entreprise.

*Office de la langue française, 1983*

Ensemble des facteurs incontrôlables influant sur la réussite d'un processus.

*Office de la langue française, 1994*

**Terme anglais :** environnement

© OQLF

## Environnement de travail

S	P		
---	---	--	--

Environnement physique et humain dans lequel un travailleur exerce sa profession ou son métier.

*Office québécois de la langue française, 2003*

**Terme anglais :** job environment

## □ Épidémiologie

P

Étude de la distribution et des états ou des éventualités liés aux déterminants de la santé dans des populations humaines particulières et application de cette étude à la lutte contre les problèmes de santé. L'épidémiologie s'intéresse à la fréquence et aux types de maladies et de décès dans des groupes de personnes particuliers ainsi qu'aux facteurs qui influent sur leur distribution. [60]

### Définition Larousse

**épidémiologie** *nom féminin*

Discipline qui étudie les différents facteurs intervenant dans l'apparition des maladies (infectieuses ou non) ou de phénomènes morbides déterminés (suicides) ainsi que leur fréquence, leur mode de distribution, leur évolution et la mise en œuvre des moyens nécessaires à leur prévention.

© Larousse

### Définition OQLF

Branche de la médecine qui étudie les divers facteurs conditionnant l'apparition, la fréquence, le mode de diffusion et l'évolution des maladies affectant des groupes d'individus.

© OQLF

### Note

À l'origine, le terme « épidémiologie » signifiait uniquement « science des épidémies ». De nos jours, le sens originel du terme ne constitue plus qu'une petite partie de l'épidémiologie moderne.

© OQLF

**Terme anglais :** epidemiology

© OQLF

## □ Équité

R

Justice dans l'affectation des ressources et la distribution des risques ou des avantages parmi différentes personnes ou différents groupes. [60]

### Définitions Larousse

**équité** [ekite] *nom féminin*

(latin aequitas, égalité)

1. Vertu de celui qui possède un sens naturel de la justice, respecte les droits de chacun; impartialité.  
*Décider en toute équité.*
2. Justice naturelle ou morale, considérée indépendamment du droit en vigueur. *Équité d'un partage.*

© Larousse

### Définition OQLF

Principe fondé sur le sentiment du juste et de l'injuste, au-delà des normes juridiques.

>>>

**Note**

L'équité tient compte des caractéristiques spécifiques des individus ou des groupes afin de les placer sur un pied d'égalité ou, tout au moins, d'obtenir plus d'égalité. Elle s'oppose à l'uniformité dans l'application aveugle d'une norme sans tenir compte des différences et de la diversité. Par exemple, si chaque famille a droit aux allocations familiales, sans égard à son revenu, les inégalités de revenus seront renforcées.

L'équité est invoquée dans les cas d'exception afin d'éviter une application qui équivaldrait à une injustice.

© OQLF

**Terme anglais** : equity

**égalité des chances en matière de santé** n. f.

**Terme anglais** : equity in health

**Quasi-synonyme** : équité n. f.

## □ Ergonomie

P
---

Une branche du génie qui porte sur la conception de processus efficaces axés sur le facteur humain en vue d'améliorer la fiabilité et la sécurité.

**Définitions Larousse**

**ergonomie** *nom féminin*

1. Étude quantitative et qualitative du travail dans l'entreprise, visant à améliorer les conditions de travail et à accroître la productivité.
2. Recherche d'une meilleure adaptation entre une fonction, un matériel et son utilisateur; qualité d'un matériel ainsi conçu.

© Larousse

**Définition OQLF**

Recherche d'une meilleure adaptation entre une fonction, un matériel et son utilisateur en vue de lui faciliter le travail ou d'assurer sa sécurité.

© OQLF

**Notes**

Par extension de sens, le terme ergonomie est utilisé dans des domaines autres que celui de l'organisation du travail.

Le terme ergonomie désigne aussi la discipline scientifique qui vise la compréhension des interactions entre les êtres humains et le travail.

© OQLF

**Terme anglais** : ergonomoy

<input type="checkbox"/> <b>Erreur</b>  L'erreur découle d'une omission ou d'un acte non intentionnel, mais ne relève pas de l'infraction d'une « règle ».  Voir définition page 45	<table border="1"> <tr> <td>P</td> <td>R</td> </tr> </table>	P	R
P	R		
<input type="checkbox"/> <b>Erreur aberrante</b>  Qui s'écarte du bon sens, des règles, des normes.  Voir définition page 45	<table border="1"> <tr> <td>P</td> <td>R</td> </tr> </table>	P	R
P	R		
<input type="checkbox"/> <b>Erreur d'embauche</b>  Mauvaise décision prise par les responsables de l'embauche au moment de la sélection et qui conduit à l'embauche d'un candidat non qualifié pour exercer les fonctions qu'on lui a confiées. <i>Office de la langue française, 1987</i>  Voir définition page 45	<table border="1"> <tr> <td>P</td> <td>R</td> </tr> </table>	P	R
P	R		
<input type="checkbox"/> <b>Erreur d'étalonnage</b>  C'est l'erreur systématique de mesure résultant de la différence entre la valeur adoptée après comparaison avec l'étalon de mesure et la valeur vraie. <i>Office québécois de la langue française</i>  Voir définition page 46	<table border="1"> <tr> <td>P</td> <td>R</td> </tr> </table>	P	R
P	R		
<input type="checkbox"/> <b>Erreur d'indication d'un instrument de mesure</b>  Indication d'un instrument de mesure moins valeur (conventionnellement) vraie de la grandeur mesurée. <i>Office québécois de la langue française</i>  Voir définition page 46	<table border="1"> <tr> <td>P</td> <td>R</td> </tr> </table>	P	R
P	R		

<p><input type="checkbox"/> <b>Erreur de connaissance</b></p> <p>Une erreur commise en raison d'un déficit de connaissance liée souvent à un manque d'apprentissage, un manque d'information au moment de la formation ou de l'orientation.</p> <p>Voir définition page 46</p>	<table border="1"> <tr> <td>P</td> <td>R</td> </tr> </table>	P	R
P	R		
<p><input type="checkbox"/> <b>Erreur de jugement</b></p> <p>Une erreur commise par suite d'une défaillance cognitive dans l'évaluation de l'information, l'élaboration des plans et la détermination des conséquences probables d'une intervention prévue.</p> <p>Voir définition page 46</p>	<table border="1"> <tr> <td>P</td> <td>R</td> </tr> </table>	P	R
P	R		
<p><input type="checkbox"/> <b>Erreur de médicament</b></p> <p>Une erreur commise dans le processus comprenant la prescription jusqu'à l'administration d'un médicament.</p> <p>Voir définition page 47</p>	<table border="1"> <tr> <td>P</td> <td>R</td> </tr> </table>	P	R
P	R		
<p><input type="checkbox"/> <b>Erreur de traitement</b></p> <p>Erreur qui se glisse dans un procédé de soin ou de service.</p> <p>Voir définition page 47</p>	<table border="1"> <tr> <td>P</td> <td>R</td> </tr> </table>	P	R
P	R		
<p><input type="checkbox"/> <b>Erreur est commise</b></p> <p><b>Une erreur est commise.</b> Trois possibilités se présentent : l'erreur est détectée avant d'atteindre le patient, on parle alors d'un accident évité de justesse (close all, near miss); l'erreur n'est pas détectée, mais il ne s'ensuit pas de préjudice pour le patient; le patient subit un préjudice. Dans ces deux derniers cas, on parle d'un accident; résultat d'une erreur, cet accident était en principe évitable (preventable adverse event).</p> <p>Voir page 47</p>	<table border="1"> <tr> <td>P</td> <td>R</td> </tr> </table>	P	R
P	R		

<p><input type="checkbox"/> <b>Erreur est détectée</b></p> <p>Une erreur est commise. Trois possibilités se présentent : <b>l'erreur est détectée avant d'atteindre le patient</b>, on parle alors d'un accident évité de justesse (close all, near miss); l'erreur n'est pas détectée, mais il ne s'ensuit pas de préjudice pour le patient; le patient subit un préjudice. Dans ces deux derniers cas, on parle d'un accident; résultat d'une erreur, cet accident était en principe évitable (preventable adverse event).</p> <p>Voir page 48</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td style="text-align: center;"><b>R</b></td> </tr> </table>	<b>P</b>	<b>R</b>
<b>P</b>	<b>R</b>		
<p><input type="checkbox"/> <b>Erreur fortuite</b></p> <p>Erreur dont la cause est imprévisible, attribuée à des événements inexplicables.</p> <p>Voir définition page 48</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td style="text-align: center;"><b>R</b></td> </tr> </table>	<b>P</b>	<b>R</b>
<b>P</b>	<b>R</b>		
<p><input type="checkbox"/> <b>Erreur humaine</b></p> <p>Erreur découlant d'une action humaine (ou d'une absence d'intervention) et pouvant produire un résultat non recherché.</p> <p>Voir définition page 48</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td></td> </tr> </table>	<b>P</b>	
<b>P</b>			
<p><input type="checkbox"/> <b>Erreur liée au médicament</b></p> <p>Une erreur qui survient dans une ou plusieurs étapes du processus d'utilisation d'un médicament : prescription, transcription, préparation, administration ou monitoring.</p> <p>Voir définition page 49</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td></td> </tr> </table>	<b>P</b>	
<b>P</b>			
<p><input type="checkbox"/> <b>Erreur médicale</b></p> <p>Une erreur survenant dans le cadre de la prestation des soins et services de santé et/ou services sociaux.</p> <p>Voir définition page 49</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td></td> </tr> </table>	<b>P</b>	
<b>P</b>			

## Erreur n'est pas détectée

P

Une erreur est commise. Trois possibilités se présentent : l'erreur est détectée avant d'atteindre le patient, on parle alors d'un accident évité de justesse (close call, near miss); l'erreur n'est pas détectée, mais il ne s'ensuit pas de préjudice pour le patient; le patient subit un préjudice. Dans ces deux derniers cas, on parle d'un accident; résultat d'une erreur, cet accident était en principe évitable (preventable adverse event).

Voir page 49

## Erreur parasite

P

Erreur due à une faute opératoire momentanée. Si elle est importante, le résultat est visiblement « aberrant ».

Voir définition page 49

## Essai

P

Procédé d'évaluation qualitative, quantitative ou typologique des caractéristiques d'une substance, d'un corps, d'un organisme ou d'une fonction.

*Office de la langue française, 1981*

### **Définition Larousse**

**essai** *nom masculin*

1. Action d'essayer, de tester les qualités (de qqn, qqch); épreuve. *Faire l'essai d'une machine. Mettre à l'essai.*

© Larousse

**Synonyme** : test n. m.

**Terme anglais** : test

## Étape clé

P

Étape dont dépend l'équilibre d'un système, d'un raisonnement, ce qui permet de comprendre.

>>>

## Définitions Larousse

**étape** *nom féminin*

(moyen néerlandais stapel, entrepôt)

Fig. Période, phase d'une évolution.

*Les étapes d'une carrière.*

**clef** ou **clé** *nom féminin*

I. 1. Pièce métallique servant à ouvrir ou à fermer une serrure.

*Fermer une porte à clef.*

– *Sous clef* : en un endroit fermé à clef.

– *Mettre la clef sous la porte* : partir furtivement.

– *Clef en main* : entièrement terminé, prêt à être utilisé (usine, logement, voiture).

– Fig. *La clef des champs* : la liberté.

2. Fig. Point, position stratégique qui commande un accès.

Gibraltar est la clef de la Méditerranée.

– (En apposition, avec ou sans trait d'union).

Ce qui joue un rôle capital, essentiel. *Industrie clef.*

*Rôle clef.*

3. Ce qui permet l'accès à qqch. *La ténacité est la clef de la réussite.*

– *À la clef*, avec, à la fin de l'opération.

4. Ce qui permet de comprendre; solution.

*La clef d'un mystère.*

– *Livre à clef*, où les personnages et les faits sont réels mais travestis.

© Larousse

### Synonymes :

événement clé n. m.

jalon n. m.

**Terme anglais** : milestone

## Étape importante

	P	
--	---	--

### Quasi-synonymes :

événement déterminant n. m.

événement marquant n. m.

événement important n. m.

**Terme anglais** : milestone

## État latent

S	P	
---	---	--

Les défauts de structure du système à l'origine des facteurs provoquant des erreurs.

**Terme anglais** : latent condition

## Éthique

S	P	
---	---	--

Ensemble de principes moraux adoptés par l'organisation et auxquels elle se soumet lorsqu'elle procède à la détermination du plan d'action approprié. [99]

Terme anglais : ethics

## Évaluation

	P	
--	---	--

Analyse fondée empiriquement sur les résultats de stratégies ou de programmes de gestion des risques fournissant en temps opportun des conclusions ou des recommandations pertinentes, objectives et bien documentées à des cadres supérieurs, à d'autres organismes faisant autorité. [60]

Voir Mesures d'impact basées sur la santé

### Définitions Larousse

**évaluation** *nom féminin*

1. Action d'évaluer.
2. Quantité évaluée.

© Larousse

Termes anglais : assesment, appraisal, evaluation

© OQLF

## Évaluation de l'exposition

	P	
--	---	--

Processus impliquant l'estimation qualitative ou quantitative de l'importance, de la fréquence, de la durée, de la voie et de l'étendue de l'exposition d'un être humain à un agent. [60]

Voir Exposition, Voie d'exposition

Terme anglais : exposure assesment

## Évaluation des risques

	P	
--	---	--

Processus qui implique la détermination de la possibilité qu'un effet nocif particulier sur la santé se produise chez une personne ou dans une population à la suite d'une exposition à un agent dangereux.

> > >

L'évaluation des risques comprend quatre tâches :

- la détermination des dangers,
- la caractérisation des dangers,
- l'évaluation de l'exposition
- et la caractérisation des risques (un résumé et une intégration de ces dernières tâches). [60]

Voir Détermination des dangers, Caractérisation des dangers, Évaluation de l'exposition, Caractérisation des risques, Cadre décisionnel

**Terme anglais** : risk assesement

## Évaluation des risques liés à l'environnement

P

Processus servant à estimer la probabilité que des effets nuisibles pour l'environnement puissent se produire ou se produisent à la suite d'une exposition à au moins un agent. [60]

Voir Environnement

**Terme anglais** : environmental risk assesement

## Évaluation dose-effet

P

Étude dans laquelle les sujets reçoivent une série de doses d'un agent et dont les résultats font l'objet d'une surveillance pendant une période de temps. Son but est d'évaluer la relation entre la dose et l'incidence ou la gravité d'un effet. [60]

Voir Courbe dose-effet, Relation dose-effet, Caractérisation des risques

**Terme anglais** : risk function

© OQLF

## Événement

P

Ce qui se produit, amène ou apparaît; fait, circonstance. Ensemble de faits marquants, exceptionnels.

>>>

### Définitions Larousse

**évènement** ou **événement** *nom masculin*

1. Ce qui se produit, arrive ou apparaît; fait, circonstance.
2. Fait important, marquant.
  - *Attendre un heureux évènement* : être enceinte.
3. Stat. Éventualité qui se réalise, dans un univers donné.

© Larousse

**évènements** ou **événements** *pluriel*

Ensemble de faits marquants, exceptionnels.

*Les évènements de mai 68.*

REM. L'orthographe évènement, conforme à la prononciation, a été admise par l'Académie (1975-1987).

### Définitions OQLF

- Fait important, notable, d'un point de vue général ou particulier.
- Jalon d'avancement ou d'achèvement dans le plan d'ensemble des travaux.
- Point permettant de constater l'état de développement d'une réalité quelconque, identifiable sans ambiguïté.  
Ce point est repéré en un moment unique de l'axe du temps.

**Quasi-synonyme** : étape n. f.

**Terme anglais** : event

## Événement de début

P

Point caractérisant le commencement du développement d'une action.

*Office de la langue française, 1992*

**Terme anglais** : starting event

## Événement défavorable

P

Généralement des réactions négatives ou désavantageuses ou encore des résultats non désirés, inattendus ou non planifiés.

### Définitions Larousse

**défavorable** *adjectif*

1. Qui n'est pas favorable; hostile.
2. Nuisible, qui a des effets fâcheux.

© Larousse

## □ Événement imprévu

P

Qui arrive sans avoir été prévu et qui déconcerte.

© Larousse

### Définition Larousse

**imprévu**, *e* adjectif

**imprévu** *nom masculin*

Ce qui n'a pas été prévu. *Faire la part de l'imprévu.*

*Faire face aux imprévus.*

© Larousse

### Note

Ou encore simplement accident.

© OQLF

### Quasi-synonymes :

événement accidentel n. m.

événement aléatoire n. m.

événement fortuit n. m.

aléa n. m.

éventualité n. f.

**Terme anglais** : accidental case

## □ Événement indésirable

P

Il s'agit d'un événement non désiré et imprévisible, susceptible de causer un préjudice. C'est la nature du préjudice (conséquence) qui détermine la classification de l'événement et sa gravité.

### Définition Larousse

**indésirable** *adjectif et nom*

Qu'on n'accepte pas dans un pays, un milieu.

Individu indésirable. Sa présence est indésirable.

l'homme : l'action : les occasions et les circonstances

© Larousse

### Définition OQLF

Manifestation clinique fâcheuse qui survient chez une personne exposée à un médicament, généralement au cours d'un essai clinique, sans qu'il existe nécessairement un lien causal avec le traitement.

© OQLF

**Terme anglais** : adverse event

## □ Événement sentinelle

P	R
---	---

Occurrence défavorable qui sert de signal d'alerte et déclenche systématiquement une investigation et une analyse poussée.

Au Canada, la notion de « sentinel event » est définie comme suit :

- un phénomène particulier ou inattendu, de fréquence rare ou irrégulière, dont la conséquence est majeure;
- un incident inattendu, un accident, lié à des lacunes aux plans du système ou des processus, qui mène à un décès ou à une perte de fonction importante ou durable\* pour la personne qui reçoit des soins et/ou des services de santé. [52]

\* Perte de fonction importante ou durable réfère à une déficience d'ordre sensoriel, moteur, physiologique ou psychologique qui n'existait pas quand la personne a demandé des soins et/ou des services ou au début des soins et/ou services. La déficience est manifeste pendant au moins deux semaines et n'est pas liée à un état sous-jacent.

Cependant, la notion « d'événement sentinelle » tend à englober non seulement des événements à conséquence majeure mais, également, des événements dont l'occurrence comporterait un risque significatif d'entraîner des résultats défavorables importants. De tels événements sont appelés « sentinelles » parce qu'ils alertent sur le besoin d'effectuer une enquête et d'apporter une réponse le plus rapidement possible.

**Exemples d'événements dont la conséquence est majeure (« sentinel events ») :**

### Événements liés à la chirurgie

- Chirurgie effectuée sur une autre partie du corps que celle qui était prévue
- Chirurgie effectuée chez un autre client que celui qui devait la subir
- Mauvaise procédure chirurgicale effectuée et client autre que celui prévu
- Des instruments ont été laissés dans le corps du client et on s'en est rendu compte juste après l'intervention chirurgicale
- Usager décédé pendant ou immédiatement après l'intervention chirurgicale
- Événement lié à l'anesthésie

### Événements liés aux instruments ou aux produits

Décès du client ou déficience grave associée à :

- l'utilisation de médicaments, d'instruments ou de produits contaminés fournis par l'organisme;
- l'utilisation ou au fonctionnement d'un instrument d'une façon autre que celle prévue;
- une panne ou à l'arrêt d'un instrument ou de l'équipement médical;
- une embolie gazeuse artérielle.

### Événements liés à la protection des usagers

- Nourrisson confié à une autre personne que celle prévue lors du congé;
- Décès ou déficience grave chez l'usager après qu'il se soit enfui de l'organisme;
- Suicide ou tentative de suicide chez un usager, ou acte autodestructeur résultant d'une déficience grave;
- Blessure volontaire infligée au client par un membre du personnel, un autre usager, un visiteur ou autre personne.

>>>

### Événements liés à l'environnement

- Tout incident où un conduit devant servir à fournir de l'oxygène ou une autre substance à l'utilisateur ne contient pas le gaz approprié ou est contaminé par des substances toxiques;
- Infection ou maladie nosocomiale entraînant la mort ou une déficience grave chez l'utilisateur;
- Décès ou déficience grave chez un utilisateur pendant qu'il reçoit des soins dans un établissement de santé. Le décès ou la déficience grave étant liée à :
  - une brûlure subie d'une façon ou d'une autre;
  - un dérapage, un faux pas ou une chute;
  - un choc électrique;
  - l'utilisation de contentions ou côtés de lit.

### Événements liés à la gestion des soins

- Décès ou déficience grave chez un utilisateur attribuable à une réaction hémolytique due à l'administration de sang ou de produits sanguins ABO –incompatibles;
- Décès ou déficience grave d'une mère attribuable au travail ou à l'accouchement dans le cas d'une grossesse à faibles risques;
- Erreur liée à l'utilisation des médicaments qui entraîne le décès ou une déficience grave chez l'utilisateur après avoir mal administré des médicaments. Par exemple :
  - erreur par omission;
  - erreur dans le dosage;
  - erreur dans la préparation de la dose;
  - erreur dans l'heure d'administration;
  - erreur dans le taux de médicament administré;
  - erreur dans la technique d'administration;
  - erreur d'identification de l'utilisateur;
- Décès ou déficience grave chez l'utilisateur attribuable à un délai qui aurait pu être évité dans le traitement ou le suivi à la suite de l'obtention de résultats d'épreuves diagnostiques anormaux.

### Événements liés à la justice pénale

- Tout cas où des soins sont prescrits ou fournis par une personne qui se fait faussement passer pour un membre du personnel clinique;
- Enlèvement d'un utilisateur;
- Agression sexuelle d'un utilisateur à l'intérieur de l'établissement de santé ou sur son terrain;
- Décès ou blessure grave chez un utilisateur ou un membre du personnel à la suite d'une agression physique ou d'autre crime qui survient à l'intérieur de l'établissement ou sur son terrain.

**Terme anglais :** Sentinel event

## Éventualité

Fait qui peut se réaliser. Caractère de ce qui est éventuel.

© Larousse

> > >

P		
---	--	--

**Quasi-synonymes :**

événement imprévu n. m.  
événement accidentel n. m.  
événement aléatoire n. m.  
événement fortuit n. m.  
aléa n. m.  
cas fortuit n. m.

**Terme anglais :** possibility

## Évitable

P	R
---	---

Épithète qui caractérise un processus ou un résultat prévisible qu'il est possible de prévenir.

Ce ne sont pas tous les accidents ou les incidents indésirables qui sont évitables, quoique le potentiel de prévention évolue avec le temps et les mesures adoptées, et qu'il soit influencé par la structure globale du système.

Voir Accident évitable page 56

**Définition Larousse**

**évitable** *adjectif*

Qui peut être évité.

© Larousse

## Évité de justesse

P	R
---	---

Accident ou incident qui aurait pu entraîner une blessure physique ou psychologique grave, un décès soudain ou des dommages importants à la propriété, mais qui n'est pas survenu en raison d'une circonstance fortuite, de mesures correctives ou d'une intervention en temps opportun.

[51]

Il y a des leçons à tirer d'un événement évité de justesse si l'on veut être proactif en matière de gestion des risques et de prévention des erreurs.

**Définitions Larousse**

**éviter** *verbe transitif*

1. Échapper, parer à (qqch de nuisible ou de désagréable).  
Éviter un accident de justesse.
2. Permettre (à qqn) d'échapper à (qqch de dangereux ou de pénible). Éviter une corvée à un ami.
3. Éviter de : s'abstenir, se garder de.
4. S'efforcer de ne pas rencontrer (qqn).

> > >

**justesse** *nom féminin*

1. Qualité d'une chose bien réglée, exacte et donc bien adaptée à sa fonction. *Justesse d'une montre.*
  - Spécialt. Qualité d'un instrument de mesure qui donne des indications de grandeur très voisines de celles de la réalité.
2. Précision, exactitude (d'une expression, d'un ton, etc.).  
*Justesse d'une comparaison.*
3. Manière de faire, de penser, etc., sans erreur ni écart.  
*Viser avec justesse.*
4. *De justesse* : de très peu. *Gagner de justesse.*  
© Larousse

**Terme anglais** : close all, near miss

## Évitement de justesse

P	R
---	---

La situation dans laquelle le patient esquive de justesse une complication grave (close all, near miss).

Voir Échapper belle (l')

## Examen de cas multidisciplinaire

	R
--	---

Discussion ouverte entre les membres de l'équipe soignante en vue de cerner les causes fondamentales d'un incident critique et de déterminer les stratégies de prévention d'incidents semblables à l'avenir.

Un professionnel qualifié anime la discussion dans un contexte d'amélioration de la qualité, et les opinions exprimées pendant l'examen sont confidentielles.

### Définitions Larousse

**multidisciplinaire** *adjectif*

Pluridisciplinaire.

**pluridisciplinaire** *adjectif*

Qui concerne simultanément plusieurs disciplines.

© Larousse

**Terme anglais** : multi-stakeholder case review

## Exposition

P	R
---	---

Processus par lequel un organisme entre en contact avec un agent, pendant une période donnée (la quantité d'agent reçue dans l'organisme ou dans un tissu-cible). L'exposition est déterminée par la concentration et la forme d'un agent dans l'environnement associées à la présence de l'organisme. [60] >>>

Voir Évaluation de l'exposition, Voie d'exposition

**Définition Larousse**

**exposition** *nom féminin*

Action de faire connaître, d'expliquer. *Exposition d'un fait.*

© Larousse

**Terme anglais** : exposure

© OQLF

**Facteur**

P	R
---	---

Agent, élément qui concourt à un résultat.

© Larousse

Voir définition page 59

**Facteur contributif (ou facteur déterminant)**

P	R
---	---

Personne, agent, élément qui concourt à un résultat, un incident, un accident, concernant les contributions actives de chacun des éléments.

Voir définition page 60

**Facteur d'incertitude**

P	
---	--

Lacune dans la connaissance relative aux valeurs de paramètre et à l'extrapolation appropriée de l'importance des effets nocifs sur la santé dans une situation dans laquelle entrent en jeu différentes espèces et conditions d'exposition.

L'incertitude peut être le fruit d'un manque de connaissances, d'information, de la variabilité inhérente d'un phénomène, d'effets confusionnels ou de mesures imprécises. [60]

Voir définition page 61

<input type="checkbox"/> <b>Facteur de réussite</b>  Les facteurs de réussite d'un résultat, d'un programme, d'une intervention : <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'engagement du conseil d'administration et de l'équipe de gestion</li> <li>- La culture organisationnelle</li> <li>- Un réseau de communication efficace</li> <li>- La formation</li> <li>- L'expérience</li> <li>- La compétence</li> </ul> Voir page 61	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">P</td> <td style="text-align: center;">R</td> </tr> </table>	P	R	
P	R			
<input type="checkbox"/> <b>Facteur de risque</b>  Ce qui peut accroître la possibilité que des effets nocifs sur la santé se produisent à la suite d'une exposition à un agent.  Voir définition page 61	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">P</td> <td style="text-align: center;">R</td> </tr> </table>	P	R	
P	R			
<input type="checkbox"/> <b>Facteur de sécurité</b>  Valeur appliquée à une dose sans effet nocif observé (DSENO) ou à une dose minimale avec effet nocif (DMENO) afin d'obtenir une dose de référence.  Voir définition page 62	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">P</td> <td style="text-align: center;">R</td> </tr> </table>	P	R	
P	R			
<input type="checkbox"/> <b>Facteur déterminant (ou facteur contributif)</b>  Personne, agent, élément qui concourt à un résultat, un incident, un accident, concernant les contributions actives de chacun des éléments.  Voir définition page 62	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">P</td> <td style="text-align: center;">R</td> </tr> </table>	P	R	
P	R			
<input type="checkbox"/> <b>Facteur organisationnel</b>  Facteur qui influence les taux d'erreur humaine et, de façon plus générale, les taux de défaillances.  Voir page 62	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">S</td> <td style="text-align: center;">P</td> <td></td> </tr> </table>	S	P	
S	P			

<input type="checkbox"/> <b>Facteur organisationnel</b> entre unités, services, départements	<b>S</b>   <b>P</b>
<p>Facteur de contexte lié à l'organisation entre unités/services/départements (situation de transfert d'un usager, différences dans les politiques et procédures, ...).</p> <p>Voir page 63</p>	
<input type="checkbox"/> <b>Facteur préexistant</b>	<b>S</b>   <b>P</b>
<p>Facteur déjà présent.</p> <p>Voir définition page 63</p>	
<input type="checkbox"/> <b>Facteur relié à l'équipe et à sa gestion</b>	<b>S</b>   <b>P</b>
<p>Facteur de contexte lié à l'équipe et à sa gestion : changement de quart de travail, absence de collaboration, problème de répartition des tâches, pression sur l'équipe, manque de supervision, conflit, etc.</p> <p>Voir page 63</p>	
<input type="checkbox"/> <b>Facteur relié à l'interface homme-machine</b>	<b>S</b>   <b>P</b>
<p>Facteur de contexte lié à l'interface homme-machine (données erronées, mauvais design de l'appareil, ...).</p> <p>Voir page 63</p>	
<input type="checkbox"/> <b>Facteur relié à l'utilisateur</b>	<b>S</b>   <b>P</b>
<p>Facteur de contexte relié à l'utilisateur (non coopératif, intervention des proches, etc.).</p> <p>Voir page 64</p>	

## Facteur relié au manque de formation

S	P	
---	---	--

Voir Défaillance page 41

## Facteurs de contexte

	P	
--	---	--

Facteurs préexistants favorisant l'erreur.  
Facteurs qui influencent le taux de défaillance.

Voir définition page 64

## Fait

	P	
--	---	--

Action, opération, fait ou événement qui arrive ou qui a eu lieu.

*Office de la langue française, 1994*

### Définitions Larousse

**fait**, *e adjectif*

1. Qui est accompli, constitué de telle façon.  
*Travail mal fait. Homme bien fait.*
  - *Fait pour* : apte à, destiné à. *Elle est faite pour l'enseignement.*
  - *Fait (à)* : habitué. *Fait à la fatigue.*
2. Complètement développé; mûr. *Homme fait.*
  - *Fromage fait*, parvenu à maturité.
3. *Tout fait* : préparé à l'avance; sans originalité.  
*Idée toute faite.*
4. *Être fait* : être pris, piégé.

**fait** *nom masculin*

1. Action de faire; événement, acte. Le fait de parler.  
*Nier un fait. Un fait singulier.*
  - *Haut fait* : exploit.
  - *Prendre (qqn) sur le fait*, le surprendre au moment de son acte.
  - Dr. Fait (juridique) : tout événement susceptible de produire un effet de droit.
2. Ce qui est fait, ce qui existe; réalité. *Le fait et la théorie.*
  - *Aller au fait*, à l'essentiel.
  - *Dire à qqn son fait*, lui dire la vérité à son sujet.
  - *Être sûr de son fait*, de ce qu'on avance.
  - *État de fait* : réalité.
  - *Fait du prince* : acte ou décision arbitraire d'un pouvoir absolu, d'une autorité quelconque.
  - *Mettre au fait* : instruire.
  - Épistémol. Fait scientifique : objet que construit une science.

> > >

3. *Au fait* : à propos, à ce sujet.
- *De fait, en fait, par le fait* : en réalité, effectivement.
  - *C'est un fait* : cela existe réellement.
  - *Le fait est que...* : il est vrai que.
  - *Du fait de* : par suite de.
  - *En fait de* : en matière de.
  - *Tout à fait* : entièrement.
- © Larousse

**Synonyme** : événement n. m.

**Terme anglais** : fact

## Faute

	P	
--	---	--

Inobservance d'une règle dans une science, une technique, un art, un impératif moral, une convention sociale.

Voir définition page 69

## Fiabilité

S	P	R
---	---	---

Aptitude d'un dispositif, d'un produit ou d'une personne à accomplir une fonction requise ou à maintenir son niveau de service dans des conditions données et pendant une période déterminée.

### **Note**

Le produit, résultat d'une activité, peut être un matériel, un système, un processus (industriel ou administratif), un soin ou un service.

Il s'agit ici d'une définition élargie du terme fiabilité qui nous vient de la langue technique et qui, à l'origine, ne s'appliquait qu'à l'aptitude d'un dispositif à fonctionner sans défaillance.

Selon le contexte, le terme fiabilité peut avoir le même sens que dans le langage courant, c'est-à-dire « digne de confiance ».

*Office de la langue française, 2002*

### **Définition Larousse**

**fiabilité** *nom féminin*

Probabilité de fonctionnement sans défaillance d'un dispositif dans des conditions spécifiées et pendant une période de temps déterminée.

© Larousse

**Terme anglais** : reliability

## □ Formulaire de déclaration

Imprimé administratif où sont formulées les étapes de déclaration d'un incident/accident. La personne concernée inscrit les renseignements requis.

Le formulaire AH-223 est utilisé dans les hôpitaux du Québec.  
D'autres formulaires sont aussi utilisés.

### Définitions Larousse

**formulaire** nom masculin

1. Imprimé administratif où sont formulées des questions auxquelles la personne intéressée doit répondre.
2. a. Recueil de formules.  
b. Dr. Recueil de modèles d'actes.

© Larousse

### Définition OQLF

Document préétabli qui comporte des espaces dans lesquels la personne concernée inscrit les renseignements demandés.

© OQLF

### Notes

Ce type de document est reproduit au moyen des techniques de l'imprimerie ou, ce qui est de plus en plus courant, par bureautique. Il peut se présenter sur support papier ou en version électronique.

Les formulaires sont de divers types et, s'ils sont surtout employés dans le cadre d'activités professionnelles, ils font également partie du quotidien (demande d'emploi, demande de subventions, demande de services, abonnement, inscription, demande d'admission, etc.).

Dans l'usage général, le terme formulaire est plus fréquent que son synonyme formule. Cependant, dans certains contextes, le terme attendu sera plutôt l'un que l'autre, malgré que tous deux désignent la même notion. Ainsi, par exemple, on dira : demander, envoyer un formulaire, poster le formulaire dûment rempli à... En revanche, lorsque le document est désigné de façon précise, soit par un numéro ou le titre, le terme formule est souvent attesté (par exemple, faire venir, remplir la formule de demande de...).

Si les termes imprimé et questionnaire sont souvent employés comme synonymes de formulaire, ils renvoient toutefois, hors contexte, à une notion plus large dans le cas de imprimé (le formulaire n'est qu'un type d'imprimé), ou plus étroite dans le cas de questionnaire (le questionnaire n'est qu'un type de formulaire). La désignation imprimé à remplir, utilisée en France, permet justement de restreindre cette notion plus large à laquelle renvoie imprimé.

© OQLF

**Synonyme** : formule n. f.

### Quasi-synonymes :

imprimé n. m.

questionnaire n. m.

imprimé à remplir n. m. [France]

**Terme anglais** : report form

<input type="checkbox"/> <b>Gérer les risques</b>	<table border="1"> <tr> <td>S</td> <td>P</td> <td>R</td> </tr> </table>	S	P	R
S	P	R		
<p>Prévenir la réalisation du risque, tenir compte de l'impact de la réalisation du risque sur les personnes touchées par la situation, réduire les conséquences ou les pertes en cas de réalisation du risque. [16]</p> <p><b>Terme anglais</b> : manage risks, to</p>				
<input type="checkbox"/> <b>Gestion de la qualité</b>	<table border="1"> <tr> <td>S</td> <td>P</td> <td>R</td> </tr> </table>	S	P	R
S	P	R		
<p>Résultat d'une démarche systématique d'évaluation de la qualité des services qui sont fournis et la mise en place de plans concrets pour améliorer le niveau d'atteinte des objectifs relatifs aux activités et aux soins et services offerts par l'établissement. [13]</p> <p><b>Terme anglais</b> : quality management</p>				
<input type="checkbox"/> <b>Gestion de risque</b>	<table border="1"> <tr> <td>S</td> <td>P</td> <td>R</td> </tr> </table>	S	P	R
S	P	R		
<p>Approche de gestion qui vise à prévenir la réalisation des risques ou, s'ils se réalisent, à en réduire les conséquences.</p> <p>Voir définition page 30</p>				
<input type="checkbox"/> <b>Gestion des risques</b>	<table border="1"> <tr> <td>S</td> <td>P</td> <td>R</td> </tr> </table>	S	P	R
S	P	R		
<p>Une approche préventive qui fait appel à un grand éventail de moyens pour réduire les risques qu'une situation causant des dommages se produise, et en limiter les dommages lorsque les risques se réalisent.</p> <p>Voir définition page 31</p>				

## Gravité des conséquences

R

Caractère d'un impact important ou dangereux.

### Descriptions Larousse

**gravité** *nom féminin*

II. 1. Qualité d'une personne grave ou de son comportement.

*Perdre sa gravité.*

2. Caractère d'une chose importante ou dangereuse.

*La gravité d'une maladie.*

© Larousse

**Terme anglais** : consequence severity

## Grille d'analyse

**Terme anglais** : digestion apparatus

© OQLF

## Habilitation

P

Action de permettre aux employés de prendre des décisions et d'adopter des mesures sans approbation préalable.

Par exemple, un opérateur peut interrompre un processus s'il décèle un problème. De même, un préposé au service à la clientèle peut envoyer un produit de remplacement lorsqu'un client rapporte un problème. [99]

**Terme anglais** : empowerment

© OQLF

## Hasard

P

Cause imprévisible et souvent personnifiée, attribuée à des événements fortuits ou inexplicables dont la probabilité n'est pas connue.

Caractère de ce qui est occasionnel, fortuit; ce qui peut se produire et ne pas se produire.

© Larousse

>>>

### Définition Larousse

**hasard** *nom masculin*

2. Évènement imprévu, heureux ou malheureux.

*Le hasard d'une rencontre.*

- À tout hasard : en prévision d'un évènement possible.
- Par le plus grand des hasards : d'une manière tout à fait imprévisible, par une coïncidence très improbable.

© Larousse

**Synonyme** : contingence.

**Antonyme** : nécessité.

**Terme anglais** : random (sens : répartition du hasard)

© OQLF

## Histogramme

R

Présentation graphique des variations d'un ensemble de données.

La nature de l'histogramme permet de voir les tendances difficiles à déceler dans un simple tableau de chiffres. [99]

**Terme anglais** : histogram

© OQLF

## Identification

P

Opération de contrôle permettant d'assurer l'identité d'un produit en mettant en œuvre les méthodes prévues à cet effet dans le dossier du médicament.

*Office québécois de la langue française, 1989*

La phase identification est le moment où l'on identifie le problème. [57]

### Définitions Larousse

**identification** *nom féminin*

1. Action d'identifier; fait de s'identifier. L'identification d'un malfaiteur. L'identification de la pensée et de l'être.
2. Psychan. Processus psychique par lequel le sujet s'assimile soit à une autre personne, soit à un objet d'amour.

© Larousse

**Terme anglais** : identification

<input type="checkbox"/> <b>Identification de la racine des causes</b>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">P</td> <td></td> </tr> </table>	P	
P			
<p>Suite à un événement, opération de contrôle permettant d'assurer l'identification de la (les) cause(s) de cet effet indésirable.</p> <p><b>Terme anglais</b> : root cause identification</p>			
<input type="checkbox"/> <b>Impact sur les soins et les services</b>	<table border="1"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">R</td> </tr> </table>		R
	R		
<p>Étude qui s'intéresse aux conséquences, aux effets produits sur les soins et les services d'un événement, d'une mesure préventive ou autre.</p> <p><b>Définitions Larousse</b>  <b>impact</b> <i>nom masculin</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Fait pour un corps, un projectile de venir en frapper un autre; choc. <i>L'impact a été très violent.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Point d'impact</i> : endroit où a frappé un projectile.</li> <li><i>Angle d'impact</i> : angle de chute.</li> </ul> </li> <li>Effet produit par qqch; influence qui en résulte. <i>L'impact de la publicité.</i></li> <li>Influence exercée par qqn, par ses idées. <i>L'impact d'un écrivain.</i></li> <li><i>Étude d'impact</i> : étude qui précède ou accompagne les grands travaux (route, barrage, installation industrielle, etc.) et qui s'intéresse aux conséquences de ceux-ci sur l'environnement.</li> </ol> <p>© Larousse</p> <p><b>Terme anglais</b> : incidence on care and services</p>			
<input type="checkbox"/> <b>Imperfection</b>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">P</td> <td style="text-align: center;">R</td> </tr> </table>	P	R
P	R		
<p>Dérogation d'une caractéristique de qualité du niveau ou de l'état visé, non associée à la conformité aux normes de spécification ni à l'utilisation d'un produit ou d'un service. [99]</p> <p>Voir Défaut, Non-conformité.</p> <p><b>Terme anglais</b> : defect  © OQLF</p>			
<input type="checkbox"/> <b>Impressions</b>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">P</td> <td style="text-align: center;">R</td> </tr> </table>	P	R
P	R		
<p>Observations et interprétations qui influencent les opinions et les comportements d'une personne ou d'un groupe. [99]</p>			

## □ Imprudence

P	
---	--

Qui manque de prudence, qui agit sans se préoccuper du danger ou des conséquences dommageables de ses actes, de ses propos; inconscient.

© Larousse

### Définitions Larousse

**imprudence** *nom féminin*

1. Défaut d'une personne imprudente.  
*Il a été victime de son imprudence.*
2. Caractère d'une action imprudente.  
*L'imprudence d'une parole.*
3. Action imprudente, irréfléchie.  
*Ne faites pas d'imprudences au volant.*

© Larousse

**Terme anglais** : careless

© OQLF

## □ Incertitude

P	R
---	---

Situation de risque dans laquelle on ne connaît pas et on ne peut pas raisonnablement estimer les probabilités de réalisation des événements, résultats et conséquences.

Situation caractéristique d'un avenir non prévisible qui rend difficile la décision dans le présent.

*Office de la langue française, 1994*

### Note

Cette situation est causée par la présence soit d'adversaires s'efforçant de contrer les efforts du décideur, soit de facteurs aléatoires.

### Définitions Larousse

**incertitude** *nom féminin*

- I. 1. Caractère de ce qui ne peut être déterminé, connu à l'avance. *L'incertitude d'une situation.*
2. Ce qui ne peut être établi avec exactitude, qui laisse place au doute. *Un avenir plein d'incertitudes.*
3. Arithm. Incertitude sur l'approximation d'un nombre inconnu : majorant de l'erreur (3,14 est une valeur approchée de  $\pi$  avec une incertitude égale à 1/100).
4. Phys. *Relations d'incertitude* : relations d'inégalité énoncées par Heisenberg et qui traduisent, en microphysique, l'impossibilité de mesurer simultanément la vitesse et la position d'une particule.
- II. État d'une personne incertaine. *Être dans l'incertitude.*

© Larousse

**Terme anglais** : uncertainty

## □ Incidence

P	R
---	---

Mesure qui s'exprime par un résultat chiffré indiquant le nombre de nouveaux événements de même nature apparaissant chez une clientèle spécifique pour une période de temps définie dans une population à risque.

Cette mesure indique la probabilité que la situation à risque se développe et dont l'utilité est d'instaurer des mesures préventives.

### Définitions Larousse

**incidence** *nom féminin*

1. Conséquence plus ou moins directe de quelque chose, répercussion, effet.
    - *Incidence fiscale* : conséquences économiques de l'impôt, pour ceux qui le paient.
- © Larousse

### Définition OQLF

Nombre de nouveaux cas d'une maladie, ou de personnes qui sont tombées malades, pendant une période donnée et dans une population déterminée.  
© OQLF

### Notes

Il est toujours préférable de préciser si l'incidence a été calculée d'après le nombre de cas de la maladie ou d'après le nombre de personnes atteintes, car une même personne peut être atteinte plusieurs fois de la même maladie au cours d'une période donnée.

L'incidence est généralement exprimée par un taux obtenu par un rapport dans lequel le dénominateur représente le nombre moyen de personnes dans la population considérée pendant la période définie, ou le nombre estimatif de personnes au milieu de cette période.

Il ne faut pas confondre les termes incidence et prévalence. Le terme incidence ne s'applique qu'aux cas nouveaux, alors que le terme prévalence se rapporte à tous les cas, anciens et nouveaux.

C'est un anglicisme d'employer le terme incidence au sens de « fréquence ». En français, le terme incidence a le sens plus restreint de « nombre de nouveaux cas d'une maladie ». Dans d'autres contextes, on parlera, par exemple, de fréquence des accidents de travail, de la route, etc., et non d'incidence. Le terme morbidité incidente est moins fréquent que le terme incidence.  
© OQLF

**Quasi-synonyme** : morbidité incidente n. f.

**Terme anglais** : incidence

## □ Incident

P	
---	--

Une action ou une situation qui n'entraîne pas de conséquences sur l'état de santé ou le bien-être d'un usager, du personnel, d'un professionnel concerné ou d'un tiers, mais dont le résultat est inhabituel et qui en d'autres occasions, pourrait entraîner des conséquences.

Voir définition page 66

<input type="checkbox"/> <b>Incident critique</b> Événement qui dévie du parcours attendu et qui comporte un réel potentiel d’entraîner une conséquence négative. Voir définition page 67	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td style="text-align: center;"><b>R</b></td> </tr> </table>	<b>P</b>	<b>R</b>
<b>P</b>	<b>R</b>		
<input type="checkbox"/> <b>Incident indésirable</b> Une lésion, une blessure, un préjudice découlant de la prise en charge clinique plutôt que d’une maladie sous-jacente. Voir définition page 67	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td></td> </tr> </table>	<b>P</b>	
<b>P</b>			
<input type="checkbox"/> <b>Incident médical</b> Se produit lorsque le bon traitement, administré adéquatement, entraîne une complication rare ( $\leq 1\%$ ) et sévère (prolongation du séjour hospitalier; incapacité au congé; ou décès) reliée à ce traitement et non à la condition médicale. Voir définition page 68	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td></td> </tr> </table>	<b>P</b>	
<b>P</b>			
<input type="checkbox"/> <b>Incident non prévenu</b> Est celui qui atteint le patient directement ou indirectement mais ne lui cause pas de préjudice apparent ou évident. Voir définition page 68	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td></td> </tr> </table>	<b>P</b>	
<b>P</b>			
<input type="checkbox"/> <b>Incident prévenu</b> Est celui qui a fait l’objet d’une intervention avant qu’il n’atteigne le patient mais qui, s’il l’avait atteint, aurait pu lui causer un préjudice. Voir définition page 68	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td></td> </tr> </table>	<b>P</b>	
<b>P</b>			

## □ Indésirable

P

Adjectif employé dans la langue technique pour qualifier certains effets indésirables ou non voulus.

*Office de la langue française*

### Quasi-synonymes :

inopportun adj.

parasite adj.

insolite adj.

**Termes anglais :** unwanted, adverse

### Synonymes :

adverse drug event

ADE

adverse drug experience

(adverse event : Équivalent(s) français événement indésirable)

## □ Indicateur

R

Toute mesure significative, relative ou non, utilisée pour apprécier les résultats obtenus, l'utilisation des ressources, l'état d'avancement des travaux ou le contexte (environnement).

Un indice, une mesure dont les valeurs sont utilisées comme point de repère dans l'évaluation de l'état ou de l'évolution d'un phénomène. [44]

### Définitions Larousse

**indicateur**, *trice adjectif*

Qui indique, qui fait connaître. *Poteau indicateur.*

**indicateur** *nom masculin*

1. Livre ou brochure qui sert de guide.

*L'indicateur des rues de Paris.*

2. Appareil qui sert à indiquer.

*Un indicateur de vitesse, de pression.*

© Larousse

### Définitions OQLF

Paramètre servant à mesurer l'état d'un phénomène ou le déroulement d'un processus à un moment donné dans une démarche de gestion.

Paramètre significatif utilisé pour mesurer les résultats obtenus, l'utilisation des ressources, l'état d'avancement des travaux ou le contexte.

© OQLF

>>>

**Note**

Les données obtenues périodiquement par l'indicateur sont quantitatives ou qualitatives.

© OQLF

**Terme anglais** : indicator

## Indicateur de performance

<b>P</b>	
----------	--

Critères ou points de repères qui permettent de constater la progression vers un but défini. Il doit y avoir un lien entre l'indicateur et l'objectif à atteindre, car on cherche à mesurer le progrès réalisé. [91]

**Définition OQLF**

Indicateur permettant de constater les changements intervenus en cours d'action ou la progression vers un but défini afin d'évaluer l'efficacité des activités entreprises.

**Synonyme** : indicateur de rendement n. m.

**Abréviation** : IP

© OQLF

**Terme anglais** : performance indicator

## Innovation

<b>P</b>	<b>R</b>
----------	----------

Conversion pratique des idées en nouveaux produits, soins, services, procédés, systèmes et interactions sociales. [99]

**Terme anglais** : innovation

© OQLF

## Inspection

<b>P</b>	
----------	--

Consiste à mesurer, examiner, mettre à l'essai et surveiller une ou plusieurs caractéristiques d'un produit ou d'un service et de comparer les résultats à des normes préétablies pour en vérifier la conformité. [99]

**Terme anglais** : inspection

© OQLF

## Intervenant

S	P	R
---	---	---

Personne, groupe ou organisme pouvant être touché ou intéressé par une décision liée à la gestion des risques. [60]

Voir Parties touchées, Parties intéressées, Partenaire, Public

### Définition Larousse

**intervenant**, *e adjectif et nom*

Qui intervient dans un procès, dans une discussion, dans un processus économique, etc.

© Larousse

### Définition OQLF

Personne qui intervient au cours d'un processus.

© OQLF

### Notes

De manière générale, ces intervenants peuvent être regroupés en quatre catégories : les utilisateurs les prescripteurs, les acheteurs (et) les décideurs. Il s'agit ici d'une extension de sens du terme « intervenant », utilisé surtout dans la langue juridique et financière.

Dans certains contextes, il serait préférable d'utiliser des termes plus précis et qui ne sont pas empruntés au vocabulaire juridique, par exemple : agent, correspondant, délégué, interlocuteur, membre, participant, porte-parole, représentant, acteur, partie, etc.

© OQLF

**Terme anglais** : intervenir

© OQLF

## Intervention

P		
---	--	--

Action d'intervenir dans une situation quelconque, un débat, une action, etc.

© Larousse

### Définitions Larousse

**intervention** *nom féminin*

2. Acte opératoire, opération chirurgicale.
3. Dr. Intern. Action d'un État ou d'un groupe d'États s'ingérant dans la sphère de compétence d'un autre État.

© Larousse

**Terme anglais** : intervention

© OQLF

## Intervention auprès d'un patient

P		
---	--	--

Voir page 75

## □ Isolement

P

Mesure de contrôle qui consiste à confiner une personne dans un lieu, pour un temps déterminé, d'où elle ne peut sortir librement.

### Définitions Larousse

**isolement** *nom masculin*

1. État d'une habitation, d'un lieu écarté.  
*L'isolement d'un village.*
2. État de qqn qui est isolé.  
*L'isolement d'un prisonnier.*
3. État de qqn qui est moralement seul.
4. État d'un pays, d'une région sans relation politique ou économique, sans engagement avec les autres.
5. État d'un corps isolé du point de vue électrique, calorifique ou phonique; isolation.
6. Psychiatrie. Mesure thérapeutique qui vise à soustraire le sujet de son milieu familial et social.

© Larousse

**Terme anglais :** isolation

© OQLF

## □ Jugement clinique

P

Habilités de raisonnement clinique. Combinaison des savoirs expérimentiels et théoriques. Jugement professionnel qui permet la prise de décisions judicieuses et optimales. [93]

## □ Kaizen

S P R

Terme japonais qui signifie amélioration continue; c'est une démarche qui vise à accomplir chacune des petites choses le mieux possible en fixant et en atteignant des normes sans cesse plus élevées. [99]

Le terme est devenu célèbre grâce au livre de Masaaki Imai intitulé Kaizen : The Key to Japan's Competitive Success. [99]

### Définition OQLF

Mode de gestion favorisant l'adoption d'améliorations graduelles qui s'inscrivent dans une recherche quotidienne d'efficacité et de progrès en faisant appel à la créativité de tous les acteurs de l'organisation.

> > >



Dans sa première définition du principe, M. Juran avait qualifié les autres causes de « copieux sans importance », mais s'étant rendu compte qu'aucun problème d'assurance de la qualité et des risques n'est sans importance, il a adopté le terme « copieux utile ». [99]

## Maintenance

	P	
--	---	--

Ensemble des actions destinées à maintenir ou rétablir une entité dans un état spécifié ou en mesure d'assurer un service déterminé. [91]

### Définition OQLF

**maintenance** *nom féminin*

1. Ensemble des opérations permettant de maintenir ou de rétablir un système, un matériel, un appareil, etc., dans un état donné ou de lui restituer des caractéristiques de fonctionnement spécifiées.

© Larousse

**Terme anglais :** Maintenance

## Maîtrise de la qualité

S	P	R
---	---	---

Ensemble d'activités consistant à évaluer la conformité d'un produit, d'un soin ou d'un service aux normes de qualité établies et à déterminer les écarts entre le produit, le soin ou le service et ces normes et à les protéger.

*Office de la langue française, 1994*

**Terme anglais :** quality control

## Malade dirigé

	P	
--	---	--

Malade qu'un médecin adresse à un spécialiste ou à un établissement spécialisé.

*Office de la langue française*

### Note

Le terme *referral*, en anglais, s'emploie souvent au pluriel avec une valeur collective. Il peut dans ce cas être rendu en français par le terme *clientèle dirigée*.

© OQLF

### Synonymes :

patient dirigé n. m.

client recommandé n. m.

patient référé n. m.

>>>

**Quasi-synonyme** : clientèle dirigée n. f.

**Terme anglais** : referral

© OQLF

## Mesure de l'importance du risque

S	P	R
---	---	---

Ordre des questions de santé sur une échelle d'importance qui reflète leur niveau de risque relatif. Le classement des risques sert à la comparaison des dangers présents dans le même médium d'environnement et produisant un effet nocif similaire sur la santé. [60]

## Mesures correctrices

P	R
---	---

Intervention destinée à éliminer la cause d'une non-conformité qui a été détectée ou à corriger des écarts par rapport à un plan préétabli.

*Office québécois de la langue française, 2003*

**Note**

En ce sens, on doit éviter l'emploi de l'adjectif correctrice qui est le féminin de correcteur. Cet adjectif est habituellement employé pour qualifier un dispositif de correction, par exemple : roue correctrice. Quant à l'adjectif corrective, qui est le féminin de correctif, il est employé pour qualifier ce qui vise à redresser une déviation, un écart par rapport à une norme.

**Synonymes** :

mesure correctrice n. f.

correctif n. m.

**Terme anglais** : corrective action

## Mesures d'impact basées sur la santé

P	R
---	---

Incidences, prévalences, effets ou changements produits sur la santé d'une population donnée et attribuables à une stratégie de gestion des risques déterminée ou liés à celle-ci. Ces mesures peuvent être utilisées comme base pour les besoins de la surveillance et de l'évaluation des stratégies de gestion des risques. Les mesures d'impact peuvent se rapporter à des résultats à court, à moyen ou à long terme. [60]

Voir Évaluation, Résultats à long terme page 54,

Surveillance, Résultats à court terme page 53

<p><input type="checkbox"/> <b>Mission</b></p> <p>Une définition possible de la mission d'entreprise est « la définition de sa raison d'être, l'aspiration suprême qu'elle tente continuellement d'atteindre ». L'énoncé de cette mission est en général une phrase ou un paragraphe qui formule cette raison d'être sous une forme un peu vague mais durable et qui est donc un repère stable dans le changement quotidien. [91]</p> <p>Énoncé qui décrit le but ou la raison d'être d'une organisation. Elle explique la raison d'être de l'entreprise ou de l'activité. [99]</p> <p><b>Définitions Larousse</b>  <b>mission</b> <i>nom féminin</i>  i. 1. Charge donnée à qqn d'accomplir une tâche définie.  <i>Recevoir, remplir une mission.</i>  2. Fonction temporaire et déterminée dont un gouvernement, une organisation charge qqn, un groupe.  <i>Parlementaire en mission.</i>  3. Ensemble des personnes ayant reçu cette charge.  <i>Mission scientifique.</i>  4. But élevé, devoir inhérent à une fonction, une profession, une activité et au rôle social qu'on lui attribue.  © Larousse</p> <p><b>Définition OQLF</b>  Champ d'activité fondamental d'une organisation qui constitue sa raison d'être.  © OQLF</p> <p><b>Terme anglais</b> : mission</p>	<p>S</p>
<p><input type="checkbox"/> <b>Négligence</b></p> <p>Manque de soin, de vigilance. Manque de précaution.</p> <p>Voir définition page 70</p>	<p>P</p>
<p><input type="checkbox"/> <b>Négligence médicale</b></p> <p>Voir page 70</p>	<p>P</p>
<p><input type="checkbox"/> <b>Négligence par commission</b></p> <p>Voir page 70</p>	<p>P</p>

<input type="checkbox"/> <b>Négligence professionnelle</b>  Voir page 71	<table border="1"> <tr> <td></td> <td><b>P</b></td> <td></td> </tr> </table>		<b>P</b>	
	<b>P</b>			
<input type="checkbox"/> <b>Non cancérrogène</b>  Qui n'est pas cancérrogène.  Voir Cancérrogène	<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td><b>R</b></td> </tr> </table>			<b>R</b>
		<b>R</b>		
<input type="checkbox"/> <b>Non-conforme</b>  Désigne une unité qui ne se conforme pas à une spécification donnée. <i>[99]</i>  <b>Terme anglais</b> : non-compliant	<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td><b>R</b></td> </tr> </table>			<b>R</b>
		<b>R</b>		
<input type="checkbox"/> <b>Non-conformité</b>  Écart ou inexistence d'une ou de plusieurs caractéristiques d'un produit, d'un soin ou d'un service par rapport aux exigences spécifiées. <i>Office de la langue française, 2002</i>  <b>Note</b> Il ne faut pas employer défaut pour non-conformité. Le défaut est une insatisfaction par rapport aux exigences de l'utilisation prévue et la non-conformité est une insatisfaction par rapport aux exigences spécifiées.  Non-satisfaction à une exigence précisée. <i>[99]</i>  Voir Défaut, Imperfection  <b>Définition Larousse</b> <b>non-conformité</b> <i>nom féminin</i> Défaut de conformité. © Larousse  <b>Terme à éviter</b> : défaut © OQLF  <b>Terme anglais</b> : nonconformity	<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td><b>R</b></td> </tr> </table>			<b>R</b>
		<b>R</b>		

## Non-qualité

Écart global constaté entre la qualité visée et la qualité effectivement obtenue.

*Office de la langue française, 1982*

**Note**

Cet écart peut être évalué plus ou moins complètement en termes économiques.

**Synonyme** : disqualité

R

## Norme

Document établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu qui fournit, 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 le contexte donné. [91]

**Définitions Larousse**

**norme** *nom féminin*

1. État habituel, conforme à la règle établie.
2. Critère, principe auquel se réfère tout jugement de valeur moral ou esthétique.

© Larousse

**Terme anglais** : standard

S

P

R

## Norme de soins

Voir Norme, Soins page 13

## Normes

Ensemble prescrit de règles, de conditions ou d'exigences relatifs à la définition des termes, à la classification des composantes, à la spécification des matériaux, au profil des procédures ou à l'évaluation de la quantité et de la qualité dans la description des matériaux, des produits, des systèmes, des services ou pratiques. [99]

**Terme anglais** : standards

S

P

R

<p><input type="checkbox"/> <b>Objectif à long terme</b></p> <p>Rendement général, mesurable, échelonné, nécessaire à l'atteinte d'un but stratégique. [99]</p> <p><b>Terme anglais</b> : basic objective © OQLF</p>	<table border="1"> <tr> <td>S</td> <td>P</td> <td></td> </tr> </table>	S	P	
S	P			
<p><input type="checkbox"/> <b>Organisationnel</b></p> <p>Qui concerne l'organisation de quelque chose. © Larousse</p> <p><b>Terme anglais</b> : organizational © OQLF</p>	<table border="1"> <tr> <td>S</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	S		
S				
<p><input type="checkbox"/> <b>Oubli</b></p> <p>Fait d'oublier, de perdre le souvenir de quelqu'un, de quelque chose. Défaillance de la mémoire, de l'attention; étourderie. © Larousse</p> <p><b>Définition Larousse</b> <b>oubli</b> <i>nom masculin</i> Manquement aux règles, à des habitudes. <i>L'oubli des convenances.</i> © Larousse</p>	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>P</td> <td>R</td> </tr> </table>		P	R
	P	R		
<p><input type="checkbox"/> <b>Partenaire</b></p> <p>Personne, groupe ou organisme responsable de la mise en oeuvre d'un aspect de la définition de la question et du processus d'évaluation et de gestion des risques. L'identité de ces partenaires varie selon la situation particulière liée au risque à régler. [60]</p> <p>Voir Parties touchées, Parties intéressées, Public, Intervenant.</p> <p><b>Définitions Larousse</b> <b>partenaire</b> <i>nom</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personne avec qui on est associé contre d'autres, dans un jeu.</li> <li>2. a. Personne avec qui l'on pratique certaines activités (danse, sport, etc.). b. Personne, groupe auxquels on s'associe pour la réalisation d'un projet. <i>Chercher des partenaires financiers.</i></li> <li>c. Personne avec qui l'on a une relation sexuelle.</li> </ol> <p style="text-align: right;">&gt; &gt; &gt;</p>	<table border="1"> <tr> <td>S</td> <td>P</td> <td>R</td> </tr> </table>	S	P	R
S	P	R		

3. Pays qui entretient avec un ou plusieurs autres des relations politiques, économiques, etc. *Les partenaires européens.*
4. *Partenaires sociaux* : représentants du patronat et des syndicats d'une branche professionnelle, de la direction et du personnel d'une entreprise, considérés en tant que parties dans des accords, des négociations.

© Larousse

### Définition OQLF

Organisation avec laquelle une autre organisation collabore pour atteindre des objectifs convenus en commun.

### Note

Par organisation on entend ici un groupement, régi ou non par des institutions, qui se propose des buts déterminés. Il peut s'agir d'un organisme, d'une entreprise, d'une association, d'un syndicat ou de diverses entités. En contexte, le terme partenaire est le plus souvent employé au pluriel.

© OQLF

**Termes anglais** : stakeholder, partner

## Participation du public

S	P	R
---	---	---

Gamme d'activités et de relations liées aux interactions entre la clientèle, le public et l'organe de décision intervenant dans le processus d'évaluation et de gestion des risques. Cela comprend le dialogue, l'information aux usagers, la consultation des usagers, les conseils consultatifs, les partenariats et la prise de décisions conjointes. [60]

**Terme anglais** : community participation

© OQLF

## Parties intéressées

P	
---	--

Personnes, groupes ou organismes ayant des préoccupations relatives à un risque particulier ou au processus d'évaluation et de gestion des risques ou qui voudraient participer au processus. Les parties intéressées ne sont pas nécessairement des parties touchées. [60]

Voir Parties touchées, Partenaire, Public, Intervenant

**Terme anglais** : parties interested

© OQLF

<input type="checkbox"/> <b>Parties touchées</b>  Personnes, groupes ou organismes pouvant profiter d'avantages ou être touchés par des effets nocifs à la suite d'une exposition à un danger ou en raison de décisions ou de mesures proposées relativement à la gestion des risques. Ils n'ont pas à être au courant des avantages ou des préjudices potentiels pour qu'on les considère comme intéressés. [60]  Voir Parties intéressées, Partenaire, Public, Intervenant	<table border="1"> <tr> <td></td> <td><b>P</b></td> <td><b>R</b></td> </tr> </table>		<b>P</b>	<b>R</b>
	<b>P</b>	<b>R</b>		
<input type="checkbox"/> <b>Patient</b>  Toute personne qui reçoit des soins et/ou des services dans un établissement de santé, sur une base interne ou externe. Lorsque le processus de dispensation des soins le requiert, la famille est considérée et elle englobe les personnes significatives du patient.  Voir définition page 20	<table border="1"> <tr> <td><b>S</b></td> <td><b>P</b></td> <td><b>R</b></td> </tr> </table>	<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>
<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>		
<input type="checkbox"/> <b>Patient à risque</b>  Voir Patient exposé page 21	<table border="1"> <tr> <td><b>S</b></td> <td><b>P</b></td> <td><b>R</b></td> </tr> </table>	<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>
<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>		
<input type="checkbox"/> <b>Patient à risque élevé</b>  Voir page 21	<table border="1"> <tr> <td><b>S</b></td> <td><b>P</b></td> <td><b>R</b></td> </tr> </table>	<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>
<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>		
<input type="checkbox"/> <b>Patient exposé</b>  L'expression « patient à risque » est calquée sur l'expression anglaise « patient at risk ». Néanmoins, elle tend à se répandre, sans doute par analogie avec des expressions de structure semblable qui sont passées dans l'usage, notamment « population à risque » et « groupe à risque ». « Patient exposé » introduit la notion de facteur exogène alors que « patient prédisposé » introduit celle de facteur endogène.  Voir définition page 21	<table border="1"> <tr> <td><b>S</b></td> <td><b>P</b></td> <td><b>R</b></td> </tr> </table>	<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>
<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>		

## □ Perception du risque

P	R
---	---

L'idée ou la compréhension intuitive du risque. La perception du risque est influencée par de nombreux facteurs tels que l'âge, le sexe, la scolarité, le lieu de résidence, les valeurs, les facteurs de nature clinique, sociale, culturelle et morale ainsi que l'expérience vécue par rapport à l'information obtenue antérieurement au sujet d'un danger. [60]

## □ Performance

P	R
---	---

Qualité du soin ou du service lorsque le résultat visé est obtenu. [43]

Degré d'accomplissement des cibles et des objectifs établis par une organisation.

*Office québécois de la langue française, 2003*

### Définitions Larousse

**performance** *nom féminin*

(mot anglais; de l'ancien français parformer, accomplir)

1. Résultat obtenu par un athlète (un cheval de course, etc.) dans une épreuve; chiffre qui mesure ce résultat.
2. Réussite remarquable, exploit. *Faire si vite un tel travail, c'est une performance.*
3. Résultat obtenu dans l'exécution d'une tâche.
  - Psychol. Test de performance : épreuve non verbale destinée à mesurer certaines aptitudes intellectuelles.
4. Ensemble des indications chiffrées caractérisant les possibilités optimales d'un matériel; ces possibilités.
5. Ling. Mise en œuvre par les locuteurs de la compétence linguistique dans la production et la réception d'énoncés concrets.
6. Art Contemp. Mode d'expression artistique qui consiste à produire des gestes, des actes, un événement dont le déroulement temporel constitue l'œuvre.

© Larousse

### Note

La performance est mesurée à l'aide d'indicateurs.

© OQLF

**Terme anglais :** performance

© OQLF

## Pertinence

P	R
---	---

Qualité du soin ou du service lorsqu'il est approprié aux besoins de l'utilisateur. [43]

Caractère de ce qui est plus ou moins approprié, qui s'inscrit dans la ligne de l'objectif poursuivi.

*Office québécois de la langue française, 1979*

### Définitions Larousse

**pertinence** *nom féminin*

1. Caractère de ce qui est pertinent.
2. Dr. Qualité des moyens de droit, des preuves, des articles invoqués, qui sont parfaitement adaptés au fond de la cause.

© Larousse

### Note

Le mot adéquation est plus fort; il marque un rapport de concordance parfaite avec l'objet.

© OQLF

**Terme anglais** : relevance

© OQLF

## Pertinent

P	R
---	---

Qui a un lien clair et direct avec le sujet dont il est question.

*Office de la langue française, 2002*

### Définitions Larousse

**pertinent**, *e adjectif*

1. Approprié; qui se rapporte exactement à ce dont il est question.  
*Une remarque tout à fait pertinente.*
2. Ling. Qui joue un rôle distinctif dans la structure d'une langue.

*Trait pertinent.*

© Larousse

**Termes anglais** : pertinent, relevant

© OQLF

## Plan d'action

S	P	
---	---	--

Plan décrivant les actions à mener et les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs d'une unité de travail.

>>>

## Définitions Larousse

**plan** *nom masculin*

- I. 1. Représentation graphique d'un ensemble de constructions, d'un bâtiment, d'une machine, etc. *Dessiner les plans d'une maison.*
- II. 1. a. Projet élaboré avant une réalisation. *Faire le plan d'un voyage.*  
c. Disposition générale d'un ouvrage. *Plan d'une tragédie.*  
*Laisser en plan* : laisser inachevé; abandonner.  
© Larousse

### Note

Un plan d'action ne dépasse habituellement pas deux pages, car il doit donner, en un coup d'œil, le panorama des actions à mener dans une durée donnée (ordinairement une année).

Au pluriel, on écrit des plans d'action.

© OQLF

**Terme anglais** : action plan

© OQLF

## Poids de la preuve

P	R
---	---

Mesure qualitative tenant compte de la nature et de la qualité des études scientifiques destinées à étudier le risque lié à un agent. Les incertitudes qui découlent de l'insuffisance et de la non-disponibilité de données scientifiques amènent souvent les scientifiques à faire des inférences, à émettre des hypothèses et à porter des jugements afin de caractériser un risque. « Évaluer le poids de la preuve » se dit du fait de porter des jugements sur le risque en se fondant sur des renseignements scientifiques. [60]

Voir Caractérisation des risques

## Politique qualité

S		
---	--	--

Orientations et objectifs généraux d'une entreprise en ce qui concerne la qualité, tels qu'ils sont exprimés formellement par la direction générale. [91]

**Terme anglais** : quality policy

## Préexistant

S	P	
---	---	--

Qui existe.

© Larousse

<input type="checkbox"/> <b>Préexister</b>  Exister avant. © Larousse	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>S</b></td> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td></td> </tr> </table>	<b>S</b>	<b>P</b>	
<b>S</b>	<b>P</b>			
<input type="checkbox"/> <b>Préjudice</b>  Le préjudice causé au patient peut être léger ou grave, allant d'un simple inconfort jusqu'au décès. Il peut consister en un problème, une complication, une incapacité temporaire ou permanente, la perte d'un membre ou d'une fonction, le tout entraînant un « autre diagnostic », parfois l'hospitalisation ou, plus souvent, une prolongation de la durée du séjour à l'hôpital.  Voir définition page 77	<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;"><b>R</b></td> </tr> </table>			<b>R</b>
		<b>R</b>		
<input type="checkbox"/> <b>Prestataire</b>  Personne qui fournit une prestation. Dispensateur, producteur de soins et/ou de service.  <b>Définitions Larousse</b> <b>prestataire</b> <i>nom</i> 1. Bénéficiaire d'une prestation. 2. Personne qui fournit une prestation. – <i>Prestataire de services</i> : personne, collectivité qui vend des services à une clientèle. © Larousse	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>S</b></td> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td style="text-align: center;"><b>R</b></td> </tr> </table>	<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>
<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>		
<input type="checkbox"/> <b>Prestation (prestation de services)</b>  Action d'assurer des services aux citoyens en vertu des obligations qui incombent aux ministères et aux organismes, et des engagements qu'ils ont pris. <i>Office québécois de la langue française, 2003</i>  Voir définition page 12	<table border="1"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td></td> </tr> </table>		<b>P</b>	
	<b>P</b>			

<input type="checkbox"/> <b>Prestation de soins de santé et de services sociaux</b>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1295 184 1360 262">P</td> <td data-bbox="1360 184 1419 262"></td> </tr> </table>	P	
P			

**Quasi-synonymes :**  
distribution de soins n. f.  
délivrance des soins n. f.  
soins donnés n. m. pl.  
© OQLF

**Terme anglais :** health care delivery  
© OQLF

<input type="checkbox"/> <b>Prestation sécuritaire des soins et services au patient</b>	
---	--

Voir page 11

<input type="checkbox"/> <b>Prévenir</b>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1295 909 1360 982">P</td> <td data-bbox="1360 909 1419 982"></td> </tr> </table>	P	
P			

Éviter les situations à risque, éviter que cela ne se reproduise.

Voir définition page 33

<input type="checkbox"/> <b>Prévention</b>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1295 1194 1360 1268">P</td> <td data-bbox="1360 1194 1419 1268"></td> </tr> </table>	P	
P			

Ensemble des méthodes et moyens mis en œuvre pour éviter la création de défauts et d'anomalies.

*Office de la langue française, 1994*

Voir définition page 34

<input type="checkbox"/> <b>Prévention des situations à risque</b>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1295 1556 1360 1629">P</td> <td data-bbox="1360 1556 1419 1629"></td> </tr> </table>	P	
P			

Identifier les situations à risque et mettre en place les moyens d'éviter les situations à risque.

Voir définition page 34

## □ Problème

Obstacle à l'action; situation gênante à surmonter par un ou des actes d'intelligence.

*Office québécois de la langue française*

### Définitions Larousse

**problème** *nom masculin*

1. Question à résoudre par des méthodes logiques, rationnelles, dans le domaine scientifique.
2. Exercice scolaire consistant à trouver les réponses à une question posée à partir de données connues. Problème de géométrie, de physique.
3. Difficulté d'ordre spéculatif, à laquelle on cherche une solution satisfaisante pour l'esprit. Problème philosophique.
4. Difficulté souvent complexe, à laquelle on est confronté.

Problème technique, psychologique. *J'ai un problème !*

© Larousse

### Note

Les phases de la résolution sont : la clarification de la situation et sa compréhension, la recherche d'hypothèses valables et leur vérification.

© OQLF

**Termes anglais** : problem, issue

## □ Procédure

P		
---	--	--

Ensemble de règles qui doivent être observées pour obtenir un résultat déterminé. [91]

### Définitions Larousse

**procédure** *nom féminin*

Manière de procéder; méthode, marche à suivre pour obtenir un résultat.

1. Ensemble des règles et des formes qu'il convient d'observer pour agir en justice, avant, pendant un procès et jusqu'à son terme, ainsi que pour accomplir les actes d'exécution forcée.
2. Ensemble des règles à suivre pour l'établissement de certains droits ou de certaines situations juridiques.

© Larousse

### Définition OQLF

Ensemble des étapes à franchir, des moyens à prendre et des méthodes à suivre dans l'exécution d'une tâche.

> > >

## Notes

La procédure décrit la séquence chronologique des étapes d'un travail ou indique à chacun les actes qu'il doit accomplir. Elle n'a pas le caractère contraignant de la directive, c'est-à-dire qu'elle ne renferme pas d'ordres ni d'instructions, mais elle fournit plutôt un guide pour l'action en indiquant de quelle façon exécuter une tâche.

Par extension, le terme procédure désigne également le texte ou le document qui présente la procédure.

Il ne faut pas confondre la procédure, qui correspond aux modalités d'action applicables à une production, avec le processus, qui définit l'organisation de cette production.

© OQLF

Terme anglais : procedure

© OQLF

## Processus

P

Enchaînement ordonné de faits ou de phénomènes répondant à un certain schéma et aboutissant à un résultat déterminé; marche, développement.

Voir définition page 40

## Processus itératif

P

Procédé de soins ou de service répétant la même suite d'opérations à chaque réalisation du procédé.

Voir définition page 41

## Production

P

R

Produits concrets, soins ou services dénombrables, réalisés ou fournis à la suite d'activités. [60]

L'ensemble des activités, des moyens qui permettent de créer des biens matériels ou d'assurer des services.

*Office de la langue française, 1981*

Voir Mesures d'impact basées sur la santé

### Définitions Larousse

**production** *nom féminin*

1. Action de produire, de faire exister; fait de se produire, de se former. *La production d'un son strident. La production de gaz carbonique au cours d'une réaction chimique.*

>>>

2. a. Action de produire, de créer, ou d'assurer les conditions de création des richesses économiques (biens, services, etc.); ce stade (par opp. à la distribution, etc.). *La production du tabac. Le coût à la production.*
  - (Dans le vocabulaire du marxisme). Mode de production, constitué par les forces productives et les rapports sociaux de production.
  - Moyens de production, formés par les matières premières, les instruments de travail et les conditions de production.
  - *Rapports de production* : relations que les hommes entretiennent entre eux dans un mode de production donné.
- b. Résultat de cette action, bien produit; quantité produite. *La production d'une entreprise.*
3. Cin.
  - a. Activité de producteur; branche de l'industrie cinématographique qui exerce cette activité.
  - b. Film, envisagé en tant que résultat de cette activité, notamment du point de vue économique.
4. Pétr. Ensemble des techniques relatives à l'exploitation d'un gisement de pétrole.
- II. Action de montrer, de présenter à l'appui de ses dires, de ses prétentions. *La production d'un acte de naissance.*

© Larousse

### Définition OQLF

Ensemble des biens ou services produits pendant une période donnée.

#### Note

Le terme « output » est parfois employé dans ce sens en français.

© OQLF

**Synonyme** : extrants n. m. pl.

**Termes anglais** : output, production

© OQLF

## □ Productivité

P		
---	--	--

Rapport entre les services produits et les ressources mises à contribution.

Rapport entre la quantité de biens produits ou de services fournis (extrants) et les facteurs de production utilisés pour les obtenir (intrants).

*Office québécois de la langue française, 2002*

### Définitions Larousse

**productivité** *nom féminin*

1. Fait d'être productif.
  - Rapport mesurable entre une quantité produite (de biens, etc.) et les moyens (machines, matières premières, etc.) mis en œuvre pour y parvenir.

> > >

2. Biol. Quantité de richesses (naturelles, vivantes) que peut fournir une surface ou un volume donné d'un milieu naturel par unité de temps.

© Larousse

#### Note

La productivité constitue une mesure de l'utilisation efficace des facteurs de production, c'est-à-dire de l'ensemble des moyens techniques, financiers et humains dont une entité dispose.

Ce rapport peut être mesuré sur un seul intrant (productivité partielle), sur plus d'un intrant (productivité multifactorielle) ou sur tous les intrants (productivité totale ou globale), c'est-à-dire l'ensemble des facteurs de production. À la suite de l'analyse de la productivité, une organisation peut constater son degré d'efficacité et d'efficience.

© OQLF

**Terme anglais :** productivity

© OQLF

## □ Professionnel

S	P	R
---	---	---

### Définitions Larousse

**professionnel**, *elle adjectif*

1. Relatif à une profession; propre à une profession.  
*Secret professionnel.*
  - Maladie professionnelle, provoquée par l'exercice d'une activité professionnelle et qui fait l'objet d'une protection légale.
  - *École professionnelle* : établissement d'enseignement technique préparant à divers métiers.
  - *Cours professionnel* : cours de formation générale et technique suivi par des apprentis en complément de leur travail.
2. Se dit d'un sport pratiqué comme une profession.  
*Le cyclisme professionnel.*

**professionnel**, *elle nom et adjectif*

1. Personne qui exerce régulièrement une profession, un métier (par opp. à amateur). *Un professionnel de l'informatique.*
2. Spécialt. Se dit d'un sportif de profession, rétribué pour la pratique d'un sport (par opp. à amateur). *Un joueur de tennis professionnel.*
3. Personne qui a une expérience particulière dans un métier, une activité. *Du travail de professionnel.*

© Larousse

### Définitions OQLF

Relatif à l'exercice d'une profession, d'un métier.

Personne qui exerce régulièrement une profession, un métier, par opposition à un amateur.

> > >

## Notes

En français, le mot occupationnel est un anglicisme au sens de « professionnel ». Par exemple : maladie professionnelle, invalidité professionnelle, activité professionnelle, etc.

Le professionnel est une personne de métier qui, contrairement à l'amateur, exerce d'une façon habituelle un travail déterminé dont il a fait sa carrière et le moyen de gagner sa vie et celle des siens. Ex. un chanteur professionnel, un architecte professionnel, un hockeyeur professionnel, etc. On écrit ou dit familièrement un, une pro.

Par ailleurs, le terme professionnel est un anglicisme quand il sert à désigner spécialement une personne dont les études supérieures lui permettent d'exercer, pour son propre compte ou pour le compte d'autrui, une activité à caractère intellectuel ou technique. On doit lui préférer dans ce sens le terme spécialiste.

© OQLF

**Terme à éviter** : occupationnel

**Quasi-synonyme** : pro

**Terme anglais** : professional

© OQLF

## □ Public

S | P | R

Terme se rapportant à la diversité des parties pouvant s'intéresser aux décisions liées à la gestion ou être touchées par elles. Il comprend le grand public, les patients, les usagers, les consommateurs et des groupes d'intérêts tels que les groupes environnementalistes, les groupes de défense et de promotion de la santé, les groupes de défense des consommateurs, l'industrie, les associations de scientifiques et les associations professionnelles. [60]

Voir Parties touchées, Parties intéressées, Partenaire, Participation du public, Intervenant

### Définitions Larousse

**public**, *ique adjectif*

1. Qui concerne la collectivité dans son ensemble ou qui en émane (par opp. à privé). *Opinion publique.*
2. Relatif au gouvernement, à l'administration d'un pays. *Affaires publiques. Autorité publique.*
3. Qui relève de l'Administration ou des finances de l'État. *Secteur public. Trésor public.*
4. Notoire, connu de tout le monde. *La rumeur publique.*
5. Qui est à l'usage de tous, accessible à tous. *Jardin public.*

**public** *nom masculin*

1. Tout le monde indistinctement; la population. *Avis au public.*
2. Ensemble de la clientèle visée ou atteinte par un média, à qui s'adresse un écrit, etc. *Ce journal s'adresse à un public de professionnels.*
  - *Le grand public* : l'ensemble du public, par opp. aux initiés, aux connaisseurs ou à un public particulièrement défini.
  - *Grand public* : Qui s'adresse à tous indifféremment. *Film grand public.* > > >

3. Ensemble des personnes qui sont réunies dans une salle, qui voient un spectacle, etc.
    - *En public* : en présence de beaucoup de personnes.  
*Parler en public.*
- © Larousse

**Terme anglais** : community

## □ Qualité

P
---

Ensemble de propriétés et caractéristiques d'un produit, d'un soin ou service qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites. [91]

La qualité des soins et services est la capacité de répondre de manière équitable aux besoins implicites et explicites des usagers, selon les connaissances professionnelles du moment et en fonction des ressources disponibles. [40]

### Définitions Larousse

**qualité** *nom féminin*

1. Manière d'être, bonne ou mauvaise, de qqch, état caractéristique. *La qualité d'une étoffe, d'une terre.*
    - Qualité de la vie, tout ce qui contribue à créer des conditions de vie plus harmonieuses; ces conditions elles-mêmes.
  2. Supériorité, excellence en qqch.  
*Préférer la qualité à la quantité.*
  3. Ce qui fait le mérite de qqn; aptitude.  
*Il a toutes les qualités.*
  4. Condition sociale, civile, juridique, etc.  
*Qualité de citoyen, de maire, de légataire.*
    - Dr. *Ês qualités* : en tant qu'exerçant telle fonction.
  5. Vx. *Homme de qualité* : homme de naissance noble.
- © Larousse

**en qualité de** locution prépositive

Comme, à titre de. *En qualité de parent.*

### Définition OQLF

Ensemble des caractéristiques d'un bien ou d'un service qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire de manière continue les besoins et les attentes des utilisateurs ou des usagers.

### Note

La qualité peut être définie par plusieurs critères : la fiabilité, la disponibilité, la durabilité, la sécurité de fonctionnement, le coût d'utilisation, etc. La qualité se mesure à l'aide d'indicateurs, par exemple : le taux de rebuts, le coût du retour en fabrication, le coût de l'échange d'un article, la perte de clientèle, le nombre de plaintes, etc.

© OQLF

**Terme anglais** : quality

## Qualité technique

P

Degré de concordance entre les caractéristiques des services fournis et les normes établies et reconnues en vue de l'amélioration de la qualité.

Façon de produire les soins et services en regard des normes de bonne pratique.

La qualité technique dépend des connaissances, des compétences et de la capacité réelle de produire selon les normes prescrites (ressources humaines, techniques, informationnelles et financières).

**Terme anglais :** technical performance

## Quasi-accident

P

Une évidence suggère que le patient aurait pu subir une blessure ou une complication résultant des soins reçus à l'hôpital si le déroulement des événements n'avait pas été corrigé.

Autre définition : « ... tout événement qui aurait pu avoir des conséquences indésirables, mais qui ne se sont pas produites, et qui n'était pas différent d'un véritable événement indésirable sauf pour ce qui est des conséquences ». [20]

**Terme anglais :** near miss

## Recommandation

R

Énoncé verbal ou écrit, faisant valoir les avantages d'une méthode, d'un moyen, d'une technique ou d'une utilisation, par rapport à d'autres.

*Office de la langue française, 1989*

Conclusions d'une commission d'enquête ou de tout autre comité qui, après une étude approfondie d'une affaire, d'un accident, suggère différents moyens de résoudre un problème, de corriger un état de choses.

La recommandation laisse toute latitude d'agir à l'autorité, mais crée généralement un préjugé favorable qui incline les parties à en tenir compte.

*Office de la langue française, 1976*

**Note**

Dans la fonction commerciale, on utilise le terme « recommandation » dans son sens général de suggestion dépourvue de caractère contraignant.

> > >

### Définitions Larousse

**recommandation** *nom féminin*

1. Action de recommander qqn.  
*Solliciter la recommandation d'un personnage influent.*
2. Avis, conseil, exhortation. *Des recommandations minutieuses.*
3. Opération par laquelle la poste assure la remise en main propre d'une lettre, d'un paquet, moyennant une taxe spéciale pour l'expéditeur.

© Larousse

### Définition OQLF

Intervention écrite ou verbale ayant pour objet de désigner une personne à l'attention favorable de quelqu'un.

© OQLF

**Termes anglais** : guide-lines, recommandation

© OQLF

## □ Récupération

P

Rentrer en possession de, retrouver, après avoir perdu. Recueillir pour utiliser ce qui pourrait être perdu. Action de récupérer; son résultat. Fait d'être récupéré.

*Office québécois de la langue française*

La phase de récupération est la conjugaison de trois types d'activités liées à la gestion de l'accident ou de l'incident :

- Les gestes posés pour la correction des défauts (changement de matériel, ...);
- Les gestes posés lorsque cela touche le patient (surveillance augmentée, test diagnostique, administration d'un antidote, ...),
- Mobilisation des ressources humaines (appel du médecin, ...). [57]

### Définitions Larousse

**récupérer** *verbe transitif*

- Reprendre des idées, un mouvement (notamment un mouvement social) en les détournant de leur but premier.
- Fournir un temps de travail en remplacement de celui qui a été perdu.

© Larousse

### Définition OQLF

Reprendre ses forces après un effort, recouvrer sa santé après une maladie.

© OQLF

**Terme anglais** : recovery

## □ Registre local des déclarations

P	R
---	---

Support sur lequel sont enregistrées les données relatives à la déclaration, aux incidents et accidents qui surviennent à la population des patients d'une organisation de santé et/ou de services sociaux.

Cet enregistrement permet d'obtenir différentes mesures relatives à l'incidence, la prévalence, la recrudescence et autres de ces incidents et accidents déclarés.

### Définition Larousse

**registre** *nom masculin*

(ancien français regeste, récit)

1. Livre, public ou particulier, sur lequel on inscrit les faits, les actes dont on veut garder le souvenir ou la trace.

© Larousse

### Définitions OQLF

Recueil public tenu par une autorité qualifiée dans lequel sont inscrits certains actes, constatées certaines situations ou consignées des délibérations pour en attester l'exactitude.

Ex. : Registre de l'état civil correspondant aux divers actes d'état civil, registre du commerce sur lequel sont immatriculées les entreprises commerciales et industrielles, registre des délibérations.

Support sur lequel sont enregistrées les données relatives à tous les cas d'une maladie ou d'un phénomène de santé qui surviennent dans une population donnée ou dans une région géographique déterminée.

### Notes

L'enregistrement de ces données permet d'obtenir différentes mesures de l'état de santé de la population : incidence, prévalence, recrudescence, taux de survie et de mortalité, par exemple.

Le terme registre est parfois employé, par extension, pour désigner l'ensemble des données enregistrées.

Système d'enregistrement permanent des données relatives à tous les cas d'une maladie ou d'un phénomène de santé qui surviennent dans une population donnée ou dans une région géographique déterminée.

© OQLF

**Terme anglais :** register

## □ Relation dose-effet

	R
--	---

Association entre la dose d'un agent administrée ou absorbée et la nature, la gravité, l'incidence ou la prévalence d'effets toxicologiques particuliers dans des populations ou des groupes de patients. [60]

Voir Évaluation dose-effet, Courbe dose-effet, Caractérisation des risques

<input type="checkbox"/> <b>Rendement</b>  Degré d'efficacité d'une personne, d'une équipe, d'une organisation ou d'un processus. [99]  <b>Terme anglais</b> : efficiency © OQLF	<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td><b>R</b></td> </tr> </table>			<b>R</b>
		<b>R</b>		
<input type="checkbox"/> <b>Reprise</b>  La nécessité de reprendre le soin, le traitement, l'examen, le travail exécuté sur un article en raison d'instructions, de matières, de connaissances ou habiletés inadéquates ou inopportunes. [99]  <b>Terme anglais</b> : rework © OQLF	<table border="1"> <tr> <td></td> <td><b>P</b></td> <td></td> </tr> </table>		<b>P</b>	
	<b>P</b>			
<input type="checkbox"/> <b>Réseautage</b>  <b>Terme anglais</b> : networking © OQLF				
<input type="checkbox"/> <b>Ressources</b>  Ensemble des moyens humains, matériels, informationnels et financiers disponibles pour la mise en œuvre des activités planifiées. <i>Office québécois de la langue française, 2003</i>  Type et somme des dépenses (p. ex., temps, argent, expertise) utilisés pour réaliser une activité (p. ex., la mise en oeuvre d'une stratégie de gestion des risques). [60]  <b>Définitions Larousse</b> <b>ressource</b> <i>nom féminin</i> 1. Ce qu'on emploie dans une situation fâcheuse pour se tirer d'embarras. <i>Ce sera ma dernière ressource.</i> – <i>Personne de ressource(s)</i> : personne capable de fournir des solutions à qqch. – <i>Vx. Sans ressource</i> : sans remède. 2. Aéron. Manœuvre de redressement d'un avion à la suite d'un piqué.  >>>	<table border="1"> <tr> <td><b>S</b></td> <td><b>P</b></td> <td><b>R</b></td> </tr> </table>	<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>
<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>		

**ressources** *pluriel*

1. Moyens d'existence d'une personne; éléments de la richesse ou de la puissance d'une nation.
  - *Ressources naturelles* : ensemble des potentialités qu'offre le milieu physique, notamment dans les domaines énergétique, minier, forestier, etc.
2. Moyens dont on dispose, possibilités d'action.
  - *Ressources humaines* : ensemble du personnel d'une entreprise.  
*Directeur des ressources humaines.*  
© Larousse

**Synonymes :**

Intrant  
input

**Terme anglais :** resources

© OQLF

**Résultat**

R

Réalisations constatées à la fin d'un soin, service, traitement, plan de soin, plan d'action ou autre activité de soins de santé et de services sociaux.

Voir définition page 52

**Résultat clinique**  
(résultat de santé et/ou services sociaux)

R

Constat des effets sur la santé des résultats d'une intervention ou d'une absence d'intervention thérapeutique, qu'elle soit de nature pharmaceutique, médicale, chirurgicale ou autre.

Voir définition page 53

**Résultat négatif**

R

Voir page 53

**Résultat positif**

R

Voir page 53

<p><input type="checkbox"/> <b>Résultats à court terme</b></p> <p>Incidences produites sur les groupes directement touchés par des stratégies de gestion des risques, comprenant les changements apportés aux niveaux de soins, de service et au comportement.</p> <p>Voir définition page 53</p>	<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td><b>R</b></td> </tr> </table>			<b>R</b>
		<b>R</b>		
<p><input type="checkbox"/> <b>Résultats à long terme</b></p> <p>Changements observés dans les conditions premières, desquelles résulte la stratégie de gestion des risques.</p> <p>Voir définition page 54</p>	<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td><b>R</b></td> </tr> </table>			<b>R</b>
		<b>R</b>		
<p><input type="checkbox"/> <b>Réussir du premier coup</b></p> <p>Principe selon lequel il est avantageux et plus rentable de prendre les mesures nécessaires dès le départ pour assurer qu'un produit, un soin, un traitement, un examen ou un service satisfait à ses exigences que de fournir un produit, un soin, un traitement, un examen ou un service qui exigera une reprise sous peine de ne pas répondre aux besoins des clients. En d'autres mots, une organisation devrait s'attacher à prévenir les défauts plutôt qu'à les détecter. [60]</p>	<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td><b>R</b></td> </tr> </table>			<b>R</b>
		<b>R</b>		
<p><input type="checkbox"/> <b>Risque</b></p> <p>Le risque est la probabilité qu'un événement causant ou pouvant causer des dommages se produise. Lorsque cet événement se produit, on dit alors que le risque s'est réalisé.</p> <p>Voir définition page 28</p>	<table border="1"> <tr> <td><b>S</b></td> <td><b>P</b></td> <td><b>R</b></td> </tr> </table>	<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>
<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>		
<p><input type="checkbox"/> <b>Risque absolu</b></p> <p>Voir page 29</p>	<table border="1"> <tr> <td><b>S</b></td> <td><b>P</b></td> <td><b>R</b></td> </tr> </table>	<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>
<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>		

<input type="checkbox"/> <b>Risque acceptable</b>  De façon générale, risque si faible et dont les conséquences sont si minimales ou les avantages connexes (perçus ou réels) si importants que des personnes ou des groupes sont disposés à le prendre ou à y être exposés.  Voir définition page 29	<table border="1"> <tr> <td><b>S</b></td> <td><b>P</b></td> <td><b>R</b></td> </tr> </table>	<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>
<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>		
<input type="checkbox"/> <b>Risque attribuable</b>  Différence entre la probabilité de contracter une maladie quand on est exposé et la probabilité quand on n'est pas exposé [ $p(M/F) - p(M/F)$ ].  Voir définition page 29	<table border="1"> <tr> <td><b>S</b></td> <td><b>P</b></td> <td><b>R</b></td> </tr> </table>	<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>
<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>		
<input type="checkbox"/> <b>Risque prévu</b>  Voir page 29	<table border="1"> <tr> <td><b>S</b></td> <td><b>P</b></td> <td><b>R</b></td> </tr> </table>	<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>
<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>		
<input type="checkbox"/> <b>Risque relatif</b>  Ratio du taux d'incidence d'un résultat produit dans un groupe exposé par rapport au taux d'incidence d'un résultat produit dans un groupe non exposé.  Voir définition page 30	<table border="1"> <tr> <td><b>S</b></td> <td><b>P</b></td> <td><b>R</b></td> </tr> </table>	<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>
<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>		
<input type="checkbox"/> <b>Risque résiduel</b>  Risque qui reste après la mise en œuvre d'une stratégie de gestion des risques.  Voir définition page 30	<table border="1"> <tr> <td><b>S</b></td> <td><b>P</b></td> <td><b>R</b></td> </tr> </table>	<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>
<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>		
<input type="checkbox"/> <b>Sabotage</b>  Acte matériel qui vise à entraver ou à freiner les activités de soins et/ou services en endommageant la machinerie ou l'équipement.  Voir définition page 51	<table border="1"> <tr> <td><b>S</b></td> <td><b>P</b></td> <td><b>R</b></td> </tr> </table>	<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>
<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>		

## □ Satisfaction

S	P	R
---	---	---

Adéquation entre les attentes des individus et ce qu'ils perçoivent à l'égard de différents aspects des soins et services.

### Définitions Larousse

**satisfaction** *nom féminin*

1. Action de satisfaire (une réclamation, un besoin, un désir).
2. Contentement, plaisir qui résulte de l'accomplissement de ce qu'on attend, de ce qu'on désire.
3. Litt. Acte par lequel on obtient la réparation d'une offense, en particulier par les armes. *Réclamer satisfaction.*

© Larousse

### Définition OQLF

**satisfaction du citoyen** *n. f.*

Appréciation du citoyen en regard d'une prestation de services qui répond à ses attentes.

### Note

Selon le contexte, on pourra également parler de satisfaction de l'utilisateur ou de satisfaction de la population.

© OQLF

### Quasi-synonymes :

satisfaction de l'utilisateur n. f.

satisfaction de la population n. f.

**Terme anglais** : satisfaction

© OQLF

## □ Satisfaction patients

« La satisfaction du client est d'une importance fondamentale comme mesure de la qualité des soins car elle donne des informations sur la capacité des professionnels de santé à répondre aux valeurs et attentes du client qui sont des domaines où le client est l'autorité suprême. »

Considérée comme un but ou un résultat attendu des soins, au même titre que l'état de santé. [61]

Considérée comme indicateur de résultat pertinent de la qualité des soins (adhésion thérapeutique, continuité des soins, amélioration de l'état de santé tel que perçu par le patient, compliance au traitement).

>>>

- La mesure de la satisfaction patients permet de :
- Connaître le ressenti des patients;
  - Mesurer de façon indirecte la qualité des soins;
  - Suivre les mesures d'amélioration de la qualité des prestations hospitalières;
  - Moyen de valorisation et motivation des équipes.

Terme anglais : patient satisfaction

## Savoir

S	P	R
---	---	---

Un des trois éléments de la hiérarchie comprenant également des données et l'information. Les données sont les faits bruts. L'information ajoute à ceux-ci un contexte et une perspective. Le savoir est l'information doté d'un plan d'action. [99]

Terme anglais : knowledge

© OQLF

## Scénarios de risque

S	P	R
---	---	---

Chaîne d'événements dont chacun est lié à une fréquence et à une conséquence. [60]

## Sécuritaire

S	P	R
---	---	---

Se dit de ce qui assure la sécurité et qui présente peu ou pas de danger.

*Office de la langue française, 2002*

Voir définition page 12

## Services

S	P	R
---	---	---

Résultat des activités mises en place dans le cadre d'un processus de prestation de soins, de traitement, de services cliniques ou sociaux.

Voir définition page 19

Dose ou concentration d'exposition en dessous de laquelle un effet nocif notable n'est pas censé se produire. [60]

Employé en apposition, avec une valeur adjectivale, se dit au figuré de ce qui constitue une limite inférieure, ou de ce qui constitue un certain point critique entre deux réalités ou phénomènes.

*Office de la langue française, 2002*

Voir Effet de seuil, Substance à seuil

### Définitions Larousse

**seuil** *nom masculin*

(latin *solum*, base)

1. Dalle de pierre, pièce de bois en travers et en bas de l'ouverture d'une porte.
2. a. Entrée d'une maison, d'une pièce.  
b. Point d'accès à un lieu, commencement de ce lieu.  
*Le seuil du désert.*  
– *Au seuil de* : au commencement de. *Au seuil de la vie.*
3. Géogr. Lieu d'altitude intermédiaire entre des reliefs contrastés, servant de passage et de ligne de partage des eaux.
4. a. Longue élévation du fond de la mer entre deux bassins.  
b. Partie en saillie du lit d'un cours d'eau, entre deux zones creusées (mouilles).
5. Limite au-delà de laquelle des conditions sont changées.  
*Franchir un seuil.*  
– *Seuil de rentabilité* : volume du chiffre d'affaires d'une entreprise à partir duquel est réalisé un profit.
6. Psychol. et Physiol. Limite à partir de laquelle est perçue une sensation (seuil absolu) ou une variation dans la sensation (seuil différentiel).  
– *Seuil d'excitation* : intensité minimale nécessaire pour qu'un excitant provoque une réaction.
7. *Substances à seuil* : substances comme le chlorure de sodium, le glucose, qui doivent atteindre une certaine concentration dans le sang pour être éliminées par les reins.

© Larousse

### Note

Le terme anglais *threshold* ainsi que son équivalent français *seuil* entrent dans plusieurs expressions avec le sens figuré de « base », « point de départ » (ex. : seuil de prix, seuil de sensibilité, seuil de rentabilité). Selon le contexte, l'équivalent français peut cependant être différent. Ex. : *threshold* question peut se traduire par question clé ou question fondamentale et *threshold value* par valeur de fond, de base.

© OQLF

**Terme anglais** : *threshold*

© OQLF

<p><input type="checkbox"/> <b>Soins</b></p> <p>Terme qui englobe toutes les disciplines médicales, paramédicales et périmédicales.</p> <p>Moyens par lesquels on s'efforce de rendre la santé à un malade.</p> <p><i>© Larousse</i></p> <p>Voir définition page 13</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	<b>P</b>		
<b>P</b>				
<p><input type="checkbox"/> <b>Soins à domicile</b></p> <p>Soins prodigués aux personnes malades ou invalides, sans qu'elles aient à quitter leur domicile, dans le but de maintenir leur bien-être et d'éviter l'hospitalisation.</p> <p>Voir définition page 14</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	<b>P</b>		
<b>P</b>				
<p><input type="checkbox"/> <b>Soins actifs complets</b></p> <p>Soins de courte durée qui s'insèrent dans une approche globale du patient.</p> <p>Voir définition page 14</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	<b>P</b>		
<b>P</b>				
<p><input type="checkbox"/> <b>Soins ambulatoires</b></p> <p>Soins offerts à une personne en mesure de se déplacer pour les recevoir, dans un endroit qu'elle quittera avant la fin de la journée.</p> <p>Voir définition page 14</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	<b>P</b>		
<b>P</b>				
<p><input type="checkbox"/> <b>Soins appropriés</b></p> <p>Degré de prudence, d'activité, de réaction et d'attention auquel on peut à bon droit s'attendre de la part d'une personne raisonnable et prudente et dont fait preuve cette personne dans une situation donnée.</p> <p>Voir définition page 15</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	<b>P</b>		
<b>P</b>				

<input type="checkbox"/> <b>Soins aux malades en phase critique</b>  Soins, prodigués par des professionnels de la santé, exigeant une surveillance continue du patient, dont la vie ou l'intégrité physique est menacée. <i>Office québécois de la langue française, 2003</i>  Voir définition page 15	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td></td> </tr> </table>	<b>P</b>	
<b>P</b>			
<input type="checkbox"/> <b>Soins basés sur des faits prouvés</b>  Voir Soins fondés sur des données probantes page 18	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td></td> </tr> </table>	<b>P</b>	
<b>P</b>			
<input type="checkbox"/> <b>Soins basés sur des preuves</b>  Voir Soins fondés sur des données probantes page 18	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td></td> </tr> </table>	<b>P</b>	
<b>P</b>			
<input type="checkbox"/> <b>Soins basés sur des preuves scientifiques</b>  Voir Soins fondés sur des données probantes page 18	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td></td> </tr> </table>	<b>P</b>	
<b>P</b>			
<input type="checkbox"/> <b>Soins centrés sur le patient</b>  Modèle d'organisation des soins et des services en établissement de santé dans lequel tant l'environnement physique que l'organisation du travail sont étroitement adaptés aux besoins de la clientèle.  Voir définition page 16	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td></td> </tr> </table>	<b>P</b>	
<b>P</b>			
<input type="checkbox"/> <b>Soins conformes aux traditions</b>  Voir page 16	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td style="text-align: center;"><b>R</b></td> </tr> </table>	<b>P</b>	<b>R</b>
<b>P</b>	<b>R</b>		
<input type="checkbox"/> <b>Soins continuels</b>  Voir page 17	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td></td> </tr> </table>	<b>P</b>	
<b>P</b>			

<input type="checkbox"/> Soins courants	P
Voir page 17	
<input type="checkbox"/> Soins dans le milieu de vie	P
Voir Soins de proximité page 18	
<input type="checkbox"/> Soins de base	P
Voir page 17	
<input type="checkbox"/> Soins de courte durée	P
Soins requis par un sujet dont l'état est critique, aigu ou grave (quel que soit le diagnostic) et dont les fonctions vitales peuvent être dans un état précaire ou instable.  Voir définition page 17	
<input type="checkbox"/> Soins de proximité	P
Voir page 18	
<input type="checkbox"/> Soins factuels	P
Voir Soins fondés sur des données probantes page 18	
<input type="checkbox"/> Soins fondés sur des données probantes	P
Soins prodigués en fonction d'une décision tenant judicieusement compte des meilleurs faits et données scientifiques disponibles en regard d'une situation clinique donnée. <i>Office de la langue française, 2002</i>  Voir définition page 18	

Soins fondés  
sur des preuves scientifiques

P

Voir Soins fondés sur des données probantes page 18

Soins fondés sur les données  
actuelles de la science

P

Voir Soins fondés sur des données probantes page 18

Soins fondés  
sur les données probantes

P

Voir Soins fondés sur des données probantes page 18

Soins fondés sur les preuves

P

Voir Soins fondés sur des données probantes page 18

Source

P

Origine (d'un renseignement écrit ou verbal).

*Office de la langue française, 1990*

**Définitions Larousse**

**source** *nom féminin*

1. Point d'émergence à la surface du sol de l'eau emmagasinée à l'intérieur. (L'eau d'infiltration revient au jour sous forme de source lorsque la couche imperméable sur laquelle elle coule affleure à l'air libre, à flanc de coteau par ex.)
2. Principe, cause, origine de qqch.
  - *Remonter aux sources* : retrouver l'origine d'une affaire; revenir aux débuts, jugés plus purs, d'une doctrine.
3. Origine d'une information, d'un renseignement.  
*Ne pas révéler ses sources.*
4. Ce qui produit qqch. *Une source importante de revenus.*
5. Dr. Fisc. *Retenue à la source* : système dans lequel l'impôt est prélevé sur le revenu avant le paiement de celui-ci.

> > >

6. Système qui peut fournir de façon permanente une énergie (chaleur, lumière, électricité, son), des particules.
- *Source chaude, source froide* : sources de chaleur à températures différentes entre lesquelles évolue un fluide (frigorigène ou produisant du travail) en échangeant chaleur et travail.

© Larousse

**Synonymes :**

origine n.f.,  
provenance n.f.  
© OQLF

**Terme anglais :** source

© OQLF

## □ Spécification

S

Document énonçant les exigences auxquelles un produit, un soin, un traitement ou un service donné doit se conformer. [99]

Ensemble des informations relatives aux composants et aux performances d'une aide technique.

*Office québécois de la langue française*

**Définitions Larousse**

**spécification** *nom féminin*

1. Action de déterminer spécifiquement qqch.  
Sans spécification d'heure ni de date.
2. Définition des caractéristiques essentielles (qualité, dimensions, etc.) que doit avoir une marchandise, une construction, un matériel, etc.

© Larousse

**Quasi-synonyme :** caractéristiques techniques n. f. pl.

© OQLF

**Terme anglais :** specifications

© OQLF

## □ Stabilisation de la situation

Action de stabiliser; son résultat.

© Larousse

**Définition Larousse**

**stabiliser** *verbe transitif*

Rendre stable. *Stabiliser les prix.*

© Larousse

<p><input type="checkbox"/> <b>Standard</b></p> <p>Les exigences auxquelles doit répondre un soin, un service, un traitement, un processus.</p> <p>Voir définition page 38</p>	<p>s      </p>
<p><input type="checkbox"/> <b>Standard de soins</b></p> <p>Les principes et les pratiques reconnues par les professionnels de la santé pour un état de santé donné dans des circonstances données. Les standards de soins sont des consensus d'experts basés sur des recherches spécifiques.</p> <p>Voir définition page 38</p>	<p>s      </p>
<p><input type="checkbox"/> <b>Stratégie</b></p> <p>Plan conçu par les compétences élevées pour assurer le succès d'une activité et, notamment, le succès de l'entreprise. [99]</p> <p><b>Terme anglais</b> : strategy © OQLF</p>	<p>s      </p>
<p><input type="checkbox"/> <b>Stratégie de gestion des risques</b></p> <p>Un ou plusieurs plans d'action (options) destinés à prévenir ou à réduire un risque particulier. On peut utiliser différents types de stratégies, allant d'une approche simple ne comprenant qu'une seule option de gestion des risques à une approche à facettes multiples, dans laquelle un certain nombre d'options différentes sont mises en oeuvre à des degrés divers. [60]</p> <p><b>Terme anglais</b> : risks management strategy</p>	<p>s      </p>

<p><input type="checkbox"/> <b>Structure</b></p> <p>Ensemble des règles organisationnelles d'un établissement de santé et services sociaux, comprenant entre autres les politiques, les règlements, les règles de pratique professionnelle.</p> <p>Les éléments de la structure peuvent être adaptés dans une situation particulière de soin et/ou de service, selon le jugement clinique de l'intervenant de santé et/ou des services sociaux concernés.</p> <p>Voir définition page 37</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>S</b></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	<b>S</b>		
<b>S</b>				
<p><input type="checkbox"/> <b>Substance à seuil</b></p> <p>Agent dont on suppose qu'il existe une dose seuil en dessous de laquelle des effets nocifs ne sont pas censés se produire.</p> <p>Voir Substance sans seuil, Seuil, Effet de seuil</p>	<table border="1"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td></td> </tr> </table>		<b>P</b>	
	<b>P</b>			
<p><input type="checkbox"/> <b>Substance sans seuil</b></p> <p>Agent censé produire des risques lorsqu'on y est exposé, peu importe le faible niveau de l'exposition.</p> <p>Voir Substance à seuil</p>	<table border="1"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td></td> </tr> </table>		<b>P</b>	
	<b>P</b>			
<p><input type="checkbox"/> <b>Surveillance</b></p> <p>Observation, mesures et évaluation répétitives et continues d'une activité, d'une production ou d'un résultat visant à détecter des changements dans la santé humaine ou dans l'environnement pendant une période de temps. [60]</p> <p>Voir Mesures d'impact basées sur la santé</p> <p><b>Définition Larousse</b>  <b>surveillance</b> <i>nom féminin</i>  Action de surveiller. <i>Exercer une surveillance active.</i>  – <i>Sous la surveillance de</i> : surveillé par. <i>Être sous la surveillance de la police.</i>  © Larousse</p> <p><b>Terme anglais</b> : monitoring</p>	<table border="1"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;"><b>P</b></td> <td></td> </tr> </table>		<b>P</b>	
	<b>P</b>			

## Surveillance de la santé

	P	
--	---	--

Suivi et prévision de tout phénomène ou de tout facteur déterminant relatif à la santé par le biais de la collecte continue de données de haute qualité, puis intégration, analyse, interprétation de ces données en produits de surveillance (par exemple des rapports, des avis de sécurité, des mises en garde, etc.) et diffusion de ces résultats de surveillance à ceux qui ont besoin de connaître la situation.

Les résultats de surveillance sont conçus spécialement pour des besoins de santé des patients ou pour répondre à un objectif en matière de gestion des risques. [60]

**Terme anglais :** health monitoring

## Système

S	P	R
---	---	---

Ensemble d'éléments clinico-administratifs fonctionnels de dispensation de soins et des services de santé et/ou des services sociaux dont les parties sont interconnectées et échangent des patients, des ressources, des services, de l'énergie et de l'information visant l'atteinte d'un objectif défini pour le patient.

Voir définition page 25

## Système complexe

S	P	R
---	---	---

Un système du domaine de la santé et des services sociaux dont les tâches et les objectifs présentent un haut niveau de difficulté à leur accomplissement et leur atteinte.

Voir définition page 27

## Système qualité

S	P	R
---	---	---

Ensemble de la structure organisationnelle, des responsabilités, des procédures, des procédés et des ressources pour mettre en œuvre la gestion de la qualité.

Voir définition page 27

## □ Système sécuritaire

S	P	R
---	---	---

Un système qui permet aux usagers des établissements de santé et de services sociaux de ne pas être victime d'erreurs ni de pannes et de se protéger contre leurs conséquences.

Voir définition page 28

## □ Tableau de bord

	R	
--	---	--

Façon de sélectionner, d'agencer et de présenter l'information (indicateurs de performance) de façon sommaire et ciblée.

Généralement, il est présenté sous forme de flash accompagné de reportage synoptique. Il met en évidence les résultats significatifs, les exceptions, les écarts et les tendances. [91]

### Définition OQLF

**tableau de bord** *n. m.*

Document de synthèse présentant les indicateurs nécessaires aux dirigeants d'une entreprise pour suivre la marche de celle-ci et pour prendre rapidement les mesures qui s'imposent afin de redresser une situation qui menace l'atteinte des objectifs prévus.

### Notes

Pour être parlant, le tableau de bord présente les données de manière synthétique, sous forme de tableaux, de diagrammes ou de graphiques. Il peut être accompagné de documents plus ou moins analytiques permettant de rendre compte de la marche de l'entreprise dans tous les domaines : financement, exploitation, production, distribution, gestion et ressources humaines.

Les indicateurs quantitatifs ou qualitatifs du tableau de bord, en nombre variable, sont des informations significatives, parfois appelées clignotants, choisies en fonction d'une activité déterminée (commerciale, industrielle, technico-économique, financière, sociale). Ils peuvent apparaître en valeur absolue, sous forme d'écarts significatifs, de représentations graphiques, de séries statistiques. La qualité des indicateurs (ratios, graphes, indicateurs d'alerte, bilans) est en rapport avec les objectifs assignés à l'activité et leur pertinence à répondre aux attentes informationnelles requises pour le suivi et le pilotage.

Le tableau de bord, outil de gestion qui vise les mêmes objectifs que le rapport d'exploitation, se distingue de celui-ci en ce qu'il constitue un document plus synthétique.

© OQLF

### Synonyme :

tableau de bord de gestion *n. m.*

**Termes anglais :** management chart, dashboard

© OQLF

## Tableau de bord de performance

R

Outil de gestion qui convertit la mission et la stratégie d'une organisation en un ensemble exhaustif d'indicateurs du rendement qui servent de cadre aux démarches et à la gestion stratégiques. Il permet d'évaluer le rendement d'une organisation sur plusieurs plans : finances, satisfaction de la clientèle, processus internes, capacité d'apprentissage et de croissance. [99]

**Termes anglais** : performance dashboard, balance score card

## Taux d'erreur acceptable

R

Dans un sondage d'attribut d'une population donnée, fréquence d'erreur maximale que le sondeur est prêt à accepter dans les résultats obtenus à partir de l'échantillon sans pour autant conclure au rejet de la population.

*Office québécois de la langue française, 1994*

### **Synonymes** :

erreur acceptable n. f.

taux d'écart acceptable n. m.

écart acceptable n. m.

© OQLF

**Terme anglais** : tolerable error

© OQLF

## Taux de prévalence

R

Résultat chiffré indiquant la proportion d'individus d'une population déterminée présentant un événement spécifique enregistré à une date donnée, englobant les anciens et les nouveaux événements de cette nature. Il s'agit du portrait d'une situation à un moment précis.

### **Définition Larousse**

**prévalence** *nom féminin*

Méd. Rapport du nombre de cas d'une maladie (ou d'un type d'accidents, etc.) à l'effectif d'une population donnée, sans distinction entre les cas nouveaux et les cas anciens.

© Larousse

>>>

### Définition OQLF

Nombre de personnes malades, de cas d'une maladie ou d'un événement tel qu'un accident, un suicide, un meurtre, recensé dans une population déterminée, sans distinction entre les cas nouveaux et les cas anciens.

#### Notes

La prévalence doit toujours être située dans le temps (prévalence à un moment donné ou prévalence au cours d'une période donnée). Dans les cas où prévalence est utilisé seul, il signifie habituellement « prévalence à un moment donné ».

Il est toujours préférable de préciser si la prévalence a été calculée d'après le nombre de cas de la maladie ou d'après le nombre de personnes atteintes, car une même personne peut être atteinte plusieurs fois de la même maladie au cours d'une période donnée.

Dans le domaine de l'assurance, la prévalence au cours d'une période donnée, associée à l'intensité moyenne de l'événement, permet d'évaluer le coût de la sinistralité concernant la catégorie d'événements étudiée.

La prévalence est généralement exprimée par un taux obtenu par un rapport dans lequel le dénominateur représente le nombre de personnes dans la population considérée.

Il ne faut pas confondre les termes prévalence et incidence. Le terme incidence ne s'applique qu'aux cas nouveaux, alors que le terme prévalence se rapporte à tous les cas, anciens et nouveaux.

Le terme morbidité prévalente est moins fréquent que le terme prévalence.

Le terme morbidité totale est peu usité.

© OQLF

#### Quasi-synonymes :

morbidité prévalente n. f.

morbidité totale n. f.

**Termes anglais :** prevalence rate

## ☐ Toxicologie

R

Science des poisons. Étude des effets nocifs produits par des agents sur des organismes vivants, dont les êtres humains. Les études toxicologiques peuvent concerner des personnes ou des groupes. [60]

Branche de la pharmacologie qui étudie les toxiques, leur source, leurs propriétés, leur mode d'action et les remèdes destinés à les combattre.

*Office de la langue française, 1999*

#### Définition Larousse

L'homme: le corps et son état: la santé, l'hygiène et les maladies empoisonnement (noms)

- Empoisonnement, envenimation, intoxication, toxi-infection; auto-intoxication, intoxication alimentaire.
- Anilisme, aranésisme, argyrie, argyrisme ou argyrose, arsenicisme, benzénisme ou benzolisme, bismuthisme, bromisme, darmous, ergotisme ou, vx, mal des ardents, favisme, fluorose, hydrargyrisme, iodisme, manganisme, oxycarbonisme, phosphorisme, saturnisme, sulfhydrisme, sulfocarbonisme.

> > >

- Entérotoxémie, toxémie; oxycarbonémie, plombémie.
  - Substances toxiques : aconitine, amanitine, amygdaloside, aniline, antiaridine, arsenic, atropine, batrachotoxine, benzopyrène, cicutine, ciguë, colchicine, curare, cyanure, daturine, digitaline, hydrazine, muscarine, nicotine, phalline, phalloidine, psilocybine, ptomaine ou ptomanine, sels de thallium, strychnine, thébaine, trichloréthylène
  - Toxicité; chronotoxicité, radiotoxicité.
  - Toxicologie; chronotoxicologie, pharmacotoxicologie. - Toxicovigilance.
  - Toxicologue. Empoisonneur.
- © Larousse

**Terme anglais :** toxicology  
© OQLF

## Traçabilité

		<b>R</b>
--	--	----------

Aptitude à retrouver l'historique, l'utilisation ou la localisation d'un produit, d'un appareil, d'une machine ou d'une installation, au moyen d'indications enregistrées. [91]

Possibilité de retrouver, pour un produit donné, la trace de toutes les étapes de sa fabrication et de la provenance de tous ses composants.

*Office de la langue française, 2000*

**Note**

La traçabilité d'un produit permet, par exemple, de retrouver les fournisseurs des matières premières, les différents endroits où le produit ou ses composants ont été entreposés, les équipements utilisés dans sa fabrication ou sa manutention, etc.

**Terme anglais :** traceability  
© OQLF

## Usager

<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>
----------	----------	----------

Toute personne à qui sont fournis des services de santé ou des services sociaux par un établissement ou par son intermédiaire.

Voir définition page 22

## Usager exposé

<b>S</b>	<b>P</b>	<b>R</b>
----------	----------	----------

Voir Patient exposé page 22

<p><input type="checkbox"/> <b>Valeur perçue</b></p> <p>Idée qu'un intervenant se fait de la valeur totale d'un bien, d'un service ou d'une relation fournie par une organisation. Ne se limite pas à la valeur monétaire. [99]</p>	<p>S</p>
<p><input type="checkbox"/> <b>Valeurs</b></p> <p>Visions communes et attentes qui décrivent le comportement des membres de l'organisation et sous-tendent toutes les relations de soins et services et d'affaires (p. ex. confiance, soutien, sincérité, travail d'équipe, responsabilité, imputabilité) [99]</p> <p><b>Terme anglais</b> : values © OQLF</p>	<p>S</p>
<p><input type="checkbox"/> <b>Vérification</b></p> <p>Examen critique effectué selon des normes établies dans le domaine de la signification ou du risque en vue de fournir un avis objectif et professionnel et des certitudes quant à l'efficacité du processus d'évaluation et de gestion des risques à des cadres supérieurs, comité ou à d'autres organismes faisant autorité (p. ex., des organismes centraux, le Parlement). [60]</p> <p><b>Définitions Larousse</b> <b>vérification</b> <i>nom féminin</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Action de vérifier, de s'assurer de l'exactitude de qqch en le confrontant avec ce qui peut servir de preuve.       <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Principe de vérification</i> : principe suivant lequel tout constat empirique susceptible de relever d'une loi générale doit pour cela être étayé par l'observation de tous les faits susceptibles d'entrer dans cette loi.</li> </ul> </li> <li>2. Action de contrôler qqch pour s'assurer de sa conformité, de sa légalité, etc. <i>Vérification des travaux.</i></li> <li>3. Spécialt. <i>Vérification des pouvoirs.</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Examen par une assemblée électorale de la validité de l'élection de chacun de ses membres. (En France, c'est le Conseil constitutionnel qui procède à la vérification des pouvoirs des députés et des sénateurs au lendemain de leur élection.)</li> <li>b. Procédure préliminaire à la délibération d'une assemblée générale d'une société commerciale en vue de contrôler la validité des pouvoirs donnés aux actionnaires.</li> </ol> </li> </ol> <p>© Larousse</p>	<p>P</p>

## ☐ Vigilance

S

P

Surveillance attentive et soutenue.

© Larousse

### Définition Larousse

**vigilance** *nom féminin*

(latin *vigilantia*, habitude de veiller)

2. Physiol. État physiologique de l'organisme qui reçoit des stimulations et y répond.

© Larousse

Terme anglais : vigilance

© OQLF

## ☐ Violation

P

Action de transgresser de mauvaise foi une loi, une règle de soin, une obligation, un engagement, un devoir au cours de la prestation de soins et de services dans le domaine de la santé et/ou des services sociaux.

Voir définition page 50

## ☐ Vision

S

Une vision sert à décrire un état futur désiré. Son énoncé doit donc être précis et ayant une validité déterminée dans le temps. La vision peut-être amenée à être changée pour s'adapter aux circonstances conjoncturelles et internes alors que la mission, elle, reste identique. [91]

### Définitions Larousse

**vision** *nom féminin*

1. Perception par l'organe de la vue; vue.

*Troubles de la vision.*

2. Fait, action de voir, de regarder qqch.

*La vision de ce film l'a choquée.*

3. Manière de voir, de concevoir, de comprendre qqch.

*J'ai une autre vision que vous de ce problème.*

4. Perception imaginaire d'objets irréels; hallucination.

*Avoir des visions.*

5. Apparition surnaturelle.

© Larousse

>>>

**Définition OQLF**

Image d'une organisation projetée dans l'avenir telle qu'elle est souhaitée.

**Note**

La vision sert de fondement à la planification stratégique dans une organisation.

© OQLF

**Terme anglais :** vision

© OQLF

## Voie d'exposition

<b>P</b>	
----------	--

Moyen par lequel des agents pénètrent dans le corps, soit par ingestion (en mangeant ou en buvant), par inhalation ou par contact avec la peau. [60]

Voir Exposition, Évaluation de l'exposition



# Références

---

- [1] AGENCE NATIONALE D'ACCREDITATION ET D'ÉVALUATION EN SANTÉ (ANAES). *Principes méthodologiques pour la gestion des risques en établissement de santé*, [s.l.], Rapport, Janvier, 1993.
- [2] AHRQ (2001). *Making Health Care Safer : A Critical Analysis of Patient Safety Practices*, Agency for Healthcare Research and Quality.
- [3] AIKEN, L. H, S.P. CLARKE et al. *Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse burnout and job dissatisfaction*. Journal of the American Medical Association, 2002, 288 (16), 1987-93.
- [4] ASSOCIATION DES HÔPITAUX DU QUÉBEC. *Cadre de référence – Utilisation de la contention et de l'isolement : une approche intégrée*, Montréal, 2000. [www.ahq.org] (15 juin 2004).
- [5] ASSOCIATION DES HÔPITAUX DU QUÉBEC. *L'utilisation judicieuse et sécuritaire de la contention et de l'isolement en milieu psychiatrique*, Montréal, 2001. [www.ahq.org] (15 juin 2004).
- [6] ASSOCIATION DES HÔPITAUX DU QUÉBEC. *Manuel de gestion des risques*, Montréal, 1991. [www.ahq.org] (15 juin 2004).
- [7] ASSOCIATION DES HÔPITAUX DU QUÉBEC. *Manuel de gestion des risques pour les Centres jeunesse (C.P.E.J.)*, Montréal, 1999, 70 p. [www.ahq.org] (15 juin 2004).
- [8] ASSOCIATION DES HÔPITAUX DU QUÉBEC. *Manuel de gestion des risques pour les Centres locaux de services communautaires (CLSC)*, Montréal, 1999, 74 p. [www.ahq.org] (15 juin 2004).
- [9] ASSOCIATION DES HÔPITAUX DU QUÉBEC. *Manuel de gestion des risques pour les Centres d'hébergement et de soins de longue durée (C.H.S.L.D.)*, Montréal, 1999, 74 p. [www.ahq.org] (15 juin 2004).
- [10] ASSOCIATION DES HÔPITAUX DU QUÉBEC. *Manuel de gestion des risques pour les Centres de réadaptation pour les personnes présentant une déficience intellectuelle (C.R.P.D.I.)*, Montréal, 2000, 74 p. [www.ahq.org] (15 juin 2004).
- [11] ASSOCIATION DES HÔPITAUX DU QUÉBEC. *Manuel de gestion des risques pour les Centres de réadaptation pour les personnes ayant une déficience physique (C.R.P.D.P.)*, Montréal, 2000, 82 p. [www.ahq.org] (15 juin 2004).

- [12] ASSOCIATION DES HÔPITAUX DU QUÉBEC.  
*Manuel de gestion des risques pour les Centres de réadaptation pour les personnes alcooliques et les autres personnes toxicomanes (C.R.P.A.T.)*, Montréal, 2002, 82 p.  
[www.ahq.org] (15 juin 2004).
- [13] ASSOCIATION DES HÔPITAUX DU QUÉBEC.  
*Manuel de gestion intégral de la qualité*, Montréal, 1992.  
[www.ahq.org] (15 juin 2004).
- [14] ASSOCIATION DES HÔPITAUX DU QUÉBEC.  
*Règlement relatif à la divulgation de l'information nécessaire à un usager à la suite d'un accident : projet type de règlement*, 2<sup>e</sup> édition, Montréal, 2003.  
[www.ahq.org] (15 juin 2004).
- [15] ASSOCIATION DES HÔPITAUX DU QUÉBEC.  
*Regroupement des programmes d'assurance du réseau de la santé et des services sociaux*, L'événement, vol. 14, no 1, avril 2003.  
[www.ahq.org] (15 juin 2004).
- [16] ASSOCIATION DES HÔPITAUX DU QUÉBEC.  
*Regroupement des programmes d'assurance du réseau de la santé et des services sociaux*, La gestion des risques en établissement, Montréal, 18 mai 2004.  
[www.ahq.org] (15 juin 2004).
- [17] AUSTRALIAN COUNCIL FOR SAFETY AND QUALITY IN HEALTH CARE.  
*Safety in Practice : Making Health Care Safer*.  
Second report to the Australian Health Ministers' Conference 2001.
- [18] BAKER, G. R. and P. NORTON.  
*Making Patients Safer! Reducing Error in Canadian healthcare*,  
Healthcare Papers, 2001, 2(1) : 10-31.
- [19] BAKER, G. R. and P. NORTON.  
*Patient Safety and Healthcare Error in the Canadian Healthcare System: A systematic Review and Analysis of Leading Practices in Canada with Key Initiatives Elsewhere*. Report to health Canada, 2002.
- [20] BAKER, G. Ross.  
*Événements indésirables dans les hôpitaux canadiens / Enquête dans les hôpitaux*, 2004.
- [21] BAKER, S. B., C. K. CASSEL et al.  
*Taking account of quality. Discussion*. Health Forum Journal, 2001, 44 (4), 10-5, 1.
- [22] BALDWIN, D. C., S. R. DAUGHERTY et al.  
*A national survey of residents self-reported work hours; Thinking beyond specialty*.  
Academic Medicine, 2003, 78(11), 1154-1163.
- [23] BARREAU DU QUÉBEC, Service de la formation permanente (2003).  
*Pouvoirs publics et protection*, Cowansville, les Éditions Yvon Blais, 2003, volume 182.
- [24] BATES, D. W., D. L. BOYLE et al.  
*Relationship between medication errors and adverse drug events*.  
Journal of General Internal Medicine, 1995, 10 (4), 199-205.

- [25] BATES, D. W., G. KUPERMAN et al.  
*Computerized physician order entry and quality of care*,  
Quality Management in Health Care, 1994, 2 (4), 18-27.
- [26] BATES, D. W., J. M. TEICH et al.  
*The impact of computerized physician order entry on medication error prevention*.  
Journal of the American Medical Informatics Association, 1999, 6(4) : 313-21.
- [27] BATES, D. W., L. L. LEAPE et al.  
*Incidence and preventability of adverse drug events in hospitalized adults*.  
Journal of General International Medicine, 1993, 8 (6), 289-94.
- [28] BATES, D. W., N. SPELL et al.  
*The costs of adverse drug events in hospitalized patients : Adverse Drug Events Prevention Study Group*. Journal of the American Medical Association, 1997, 277(4) : 307-11.
- [29] BAUMANN, A., L. O'BRIEN-PALLAS et al.  
*Commitment and Care : The benefits of a healthy workplace for nurses, their patients and the system*. Ottawa, Canadian Health Services Research Foundation and Toronto : The Change Foundation, 2001.
- [30] BEAUMONT, G., N. MATAHRI, J.L. ROY.  
*RECUPERARE, a model of event including human reliability in nuclear Plants*  
Proceedings of PSAM 5th Conférence, 1999, vol 1 / 4, Universal academy press,  
INC Tokyo Japan.
- [31] BEAUMONT, G., N. MATAHRI, S. BARDOU.  
*Modèle d'analyse des incidents RECUPERARE, intégrant les facteurs techniques, humains et organisationnels*, [s.l.],Revue Préventique, 2000, Octobre.
- [32] BERNARDOT, A. et R. P. KOURI.  
*La responsabilité civile médicale*,  
Les Éditions Revue de droit, Université de Sherbrooke, 1980.
- [33] BRAZEAU, Chantal,  
*Disclosing the truth about a medical error*,  
American Family Physician, 1<sup>er</sup> septembre 1999.
- [34] BRENNAN, T. A., A. R. LOCALIO et al.  
*Identification of adverse events occurring during hospitalization. A cross-sectional study of litigation, quality assurance and medical records at two teaching hospitals*,  
Annals of Internal Medicine, 1990, 112 (3), 221-6.
- [35] BRENNAN, T. A., L. E. HEBERT et al.  
*Hospital characteristics associated with adverse events and substandard care*,  
Journal of the American Association, 1991, 265 (24), 3265-9.
- [36] BRENNAN, T. A., L. L. LEAPE, et al.  
*Incidence of Adverse Events and negligence in Hospitalized Patients*,  
N Engl J Med, 1991, 324(6) : 370-377.
- [37] BRIGGS, J., Institute for Evidence Based Nursing.  
*Best Practices Falls in Hospitals*, 1998, vol. 2 (2)  
[www.joannabriggs.edu.au/about/home.php].

- [38] BUSCH, B., A., F. SHORE, M.  
*Seclusion and Restraint : A Review of Recent Literature*,  
Harvard Rev Psychiatry, 2000, 8 :261-270.
- [39] CARROLL, R. (Editor).  
*Risk Management Handbook for Health Care Organizations*,  
2001, 3rd Edition, Jessey-Bass.
- [40] CENTRE HOSPITALIER DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL.  
*Démarche d'amélioration continue de la qualité, Direction de la gestion de l'information et de la qualité performance*, Montréal, 2003.
- [41] CENTRE HOSPITALIER DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL.  
*La divulgation, Comité de gestion des risques et de la qualité*,  
Montréal, avril 2004.
- [42] CENTRE HOSPITALIER DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL.  
*Mandat et composition du comité de la gestion de risques et de la qualité*,  
Direction de la gestion de l'information et de la qualité performance,  
Montréal, 25 juin 2003.
- [43] CENTRE HOSPITALIER DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL.  
*Plan directeur du programme d'amélioration continue de la qualité*,  
Direction des soins infirmiers, Montréal, septembre 2002.
- [44] CENTRE HOSPITALIER DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL.  
*Glossaire de la Direction de la gestion de l'information et de la qualité performance*,  
version 1.2, Montréal, mars 2004.
- [45] CENTRE HOSPITALIER DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL.  
*Règlement relatif à la divulgation de l'information nécessaire à un usager à la suite d'un accident*,  
Direction de la gestion de l'information et de la qualité-performance,  
Gestion des risques et de la qualité – aspects professionnels, Montréal, mars 2004.
- [46] CHOPARD, P. et J. B. WASSERFALLEN.  
*Gestion des incidents dans les organisations de soins*,  
[s.l.], Rapport FoQual, Mai 2002.
- [47] CHOPARD, P. et M. MABBOUX.  
*Analyse des incidents en médecine : nouvelles perspectives et analyse de cas*.  
Med Hyg, 2001, 59 : 1077-9.
- [48] CLASSEN, D. C., S. L. PESTOTNIK et al.  
*Adverse drug events in hospitalized patients. Excess length of stay, extra costs and attributable mortality*,  
Journal of the American Medical Association, 1997, 277 (4), 301-6.
- [49] COLLECTIF DE DÉFENSE DES DROITS DE LA MONTÉRÉGIE (2003). (Actes du colloque),  
*Femmes, Psychiatrie et victimisation secondaire : Vers un changement de culture*, [s.l.]  
[<http://www.cddm.qc.ca/infocolloque.html>].
- [50] COMITÉ DIRECTEUR NATIONAL SUR LA SÉCURITÉ DES PATIENTS.  
*Accroître la sécurité du système : une stratégie intégrée pour améliorer la sécurité des patients dans le système de santé canadien*, Ottawa, septembre 2002.  
[<http://rcpsc.medical.org>] (16 juin 2004).

- [51] CONSEIL CANADIEN D'AGRÉMENT DES SERVICES DE SANTÉ.  
*Guide de référence sur les incidents et accidents évités de justesse.*  
[[http://www.cchsa.ca/pdf/GuideForNearMisses\\_f.pdf](http://www.cchsa.ca/pdf/GuideForNearMisses_f.pdf)] (22 juillet 2004).
- [52] CONSEIL CANADIEN D'AGRÉMENT DES SERVICES DE SANTÉ.  
*Guide de référence sur les événements sentinelles.*  
[[http://www.cchsa.ca/pdf/GuideForSentinelEvents\\_f.pdf](http://www.cchsa.ca/pdf/GuideForSentinelEvents_f.pdf)] (22 juillet 2004).
- [53] COWELL, H. R.  
*Wrong-site surgery* », *Journal of Bone & Joint Surgery – American Volume*, 1998, 80(4), 463.
- [54] DAVIES, Jan M., HÉBERT, Philip, HOFFMAN, Carolyn.  
*The Canadian Patient Safety Dictionary*,  
Calgary, Toronto and Regina, Canada, October 2003.
- [55] DAVIS, P., R. LAY-YEE.  
*Adverse events regional feasibility study : methodological results*  
(comment), *New Zealand Medical Journal*, 2001, 114(113) : 200-2.
- [56] DE MARCELLIS-WARIN, Nathalie, GAULTIER-GAILLARD, Sophie.  
*Gestion des risques iatrogènes*, Une étude comparative en milieu hospitalier entre la France et l'Éranger, LASI, Université de Paris 1 – Sorbonne (France) / CIRANO, Université de Montréal (Canada), mai 2001.
- [57] DE MARCELLIS-WARIN, Nathalie.  
*Déclaration et analyse des incidents et accidents liés à la prestation de soins de santé – Étude pilote, Rapport de recherche du Centre interuniversitaire de recherche en analyses des organisations* (CIRANO), Montréal, 2003.
- [58] DIONNE, Michelle.  
*La gestion des risques en établissement*, Regroupement des programmes d'assurance du réseau de la santé, Association des hôpitaux du Québec, Montréal, 18 mai 2004.
- [59] DIRECTION DE SANTÉ PUBLIQUE DE MONTRÉAL.  
*Rapport annuel 2003 sur la santé de la population : « Un filet de protection pour notre temps »*, Gestion des risques et santé, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, Montréal, 2003.  
[[www.santepub-mtl.qc.ca](http://www.santepub-mtl.qc.ca)] (18 juin 2004).
- [60] DIRECTION GÉNÉRALE DES PRODUITS DE SANTÉ ET DES ALIMENTS.  
*Cadre décisionnel de Santé Canada pour la détermination, l'évaluation et la gestion des risques pour la santé* – Santé Canada, 1<sup>er</sup> août 2000.
- [61] DONABEDIAN, A.  
*Explorations in Quality Assessment and Monitoring, Vol. I : The definition of quality and Approaches to its Assessment*, Ann Arbor, Michigan : Health Administration Press, 1980.
- [62] DONCHIN, Y., D. GOPHER et coll.  
*A look into the nature and causes of human errors in the intensive care unit*, *Critical Care Medicine*, 1995, 23(2) : 294-300.
- [63] EHMAN, A. J.  
*Saskatchewan first with mandatory reporting of medical errors.*  
*Canadian Medical Association Journal*, 2003, 168(4) : 471.

- [64] FLETCHER, C. E.  
*Failure mode and effects analysis : An interdisciplinary way to analyse and reduce medication errors.*, Journal of Nursing Administration, 1997, 27 (12), 19-26.
- [65] GOLD, D. R., S. ROGACZ et al.  
*Rotating shift work, sleep and accidents related to sleepiness in hospital nurses*, American Journal of Public Health, 1992, 82 (7), 1011-4.
- [66] GOUVERNEMENT DU QUÉBEC.  
*Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q., c. S-5, art. 1.
- [67] GOUVERNEMENT DU QUÉBEC.  
*Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux concernant la prestation sécuritaire de services de santé et de services sociaux.*  
[projet de loi no 113], L.Q., 2002, chapitre 71.
- [68] GOUVERNEMENT DU QUÉBEC.  
*Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé* [projet de loi no 90], L.Q., 2002, chapitre 33.
- [69] GOUVERNEMENT DU QUÉBEC.  
*Loi sur l'assurance maladie*, L.R.Q., c. A-29.
- [70] GREELY, Henry T.  
*Do physicians have a duty to disclose mistakes?*, Original Research.
- [71] GROUPE NATIONAL D'AIDE À LA GESTION DES RISQUES ET À LA QUALITÉ.  
Fiche autodiagnostic : *La sécurité des patients et notre culture organisationnelle*, 2003.
- [72] HEBERT, P. C., A. V. LEVIN et al.  
*Bioethics for clinicians : 23, Disclosure of medical error*, Canadian Medical Association Journal, 2001, 164 (4), 509-13.
- [73] HEBERT, P. C., et al.  
Bioethics for clinicians : disclosure of medical error,  
Canadian medical Association Journal, novembre 2000.
- [74] HILFIKER, David.  
Facing our mistakes, *The New England Journal of Medicine*,  
vol. 310, no 2, 12 janvier 1984.
- [75] HUNTER, D. and N. BAINS.  
*Rates of adverse events among hospital admissions and day surgeries in Ontario from 1992 to 1997*, Canadian Medical Association Journal, 1999, 160 (11), 1585-6.
- [76] INSTITUTE FOR SAFE MEDICATION PRACTICES.  
*Discussion Paper on Adverse Event and Error Reporting in Healthcare*, 2000.  
[www.ismp-canada.org] (15 juin 2004).
- [77] INSTITUTE OF MEDICINE, board on Health Care Services.  
*Keeping patient safe : transforming the work environment of nurses*,  
Washington, National Academy Press, 2004.
- [78] INSTITUTE OF MEDICINE.  
*To Err is Human*, Washington, National Academy Press, 1999.

- [79] INSTITUTE OF MEDICINE. KOHN, L. T., J. M. CORRIGAN et al.  
*To Err is Human : Building a Safer Health System.*  
Washington, National Academy Press, 1999.
- [80] JOINT COMMISSION ON ACCREDITATION ON HEALTH ORGANISATIONS.  
*Preventing Adverse Events in Behavioral Health Care : A System Approach to Sentinel Events*, Report, 2001.
- [81] LEAPE, Lucian L.  
Error in medicine, *Journal of the American Medical Association*,  
vol. 272, no 23, 21 décembre 1994.
- [82] LEMAY, Anne.  
*La gestion de l'information : une condition essentielle à l'amélioration de la qualité-performance*, Conférence présentée au Colloque, la qualité : De la mesure à l'action, Granby, 21 novembre 2003.
- [83] LEMAY, Anne.  
*L'analyse de la performance pour la prise de décision « La perspective du patient est-elle oubliée ? »* Artère, mai 1999, vol. 17, no 4.
- [84] LEMAY, Anne.  
*Le concept de la performance*. Les différentes dimensions et leurs interrelations, CHUM, Direction générale, janvier 2001, 10p.
- [85] LEMAY, Anne.  
*L'élaboration d'une démarche d'analyse de la performance valide pour la prise de décision : un enjeu complexe*, Ruptures, Vol. 6, no 1, 1999, pp 67-82.
- [86] LEMAY, Anne.  
*Une expérience québécoise concertée d'analyse comparative de la performance*.  
Compte rendu du Séminaire de l'INSERM « La performance hospitalière : du malade au système hospitalier », Paris, 6 octobre 1998.
- [87] MARX, D.  
*Patient safety and the « just culture » : A premier for health care executives »*.  
Columbia University, 2001.
- [88] MEURIER, C. E., C. A. VINCENT et al.  
*Learning from errors in nursing practice*.  
*Journal of Advanced Nursing*, [s.l.]1997, 26(1) : 111-9.
- [89] MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX.  
*Gestion des risques, une priorité pour le réseau*, Les accidents évitables dans la prestation des soins de santé, Rapport du comité ministériel (Rapport Francoeur), février 2001.
- [90] MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX.  
*Orientations ministérielles relatives à l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle : contentions, isolement et substances chimiques*, 2002.
- [91] MOUVEMENT QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ.  
*Lexique / Glossaire*, Montréal, 2004.  
[www.qualite.qc.ca] (17 juin 2004).

- [92] NOLAN, T. W.  
*System changes to improve patient safety*,  
British Medical Journal, 2000, 320(7237) : 771-3.
- [93] ORDRE DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS DU QUÉBEC.  
*Plan directeur de l'examen professionnel*, 1999.
- [94] ORDRE DES PHARMACIENS DU QUÉBEC.  
*Prévenir et gérer les erreurs relatives à la médication en pharmacie*, 2000.
- [95] PAYNE, D.  
*Reporting errors. Cheesed off with the blame culture*,  
Nursing Times, 2000, 96(25) : 10-1.
- [96] REASON, J.  
*Human Error*, Cambridge, Mass, Cambridge University Press, 1990.
- [97] ROSKERRY, P. and M. J. SHAPIRO.  
*Profiles in patient safety : a new feature*,  
Academic Emergency Medicine, 2002, 9 (4), 324.
- [98] RUNCIMAN, W. B., J. MOLLER.  
*Iatrogenic injury in Australia*,  
Adelaide, Australia : Australian Patient Safety Foundation, 2001.
- [99] SECRÉTARIAT À LA RESTRUCTURATION DE LA FPO.  
*Glossaire*, Service de qualité FPO, Ontario, Canada, février 2001.  
(à partir de documents produits par l'Institut national de la qualité, l'European Framework for Quality Management, l'Australian Business Excellence Framework, l'American Society for Quality, Business Improvement Architects et David *Hutton Associates inc.*)
- [100] VINCENT, C.  
*Clinical risk management : Enhancing patient safety*,  
2001, London, British Medical Journal Publishing Group.
- [101] VINCENT, C.  
*Understanding and responding to adverse events. [comment]*.  
2003, New England, Journal of Medicine, 348 (11), 1051-6.
- [102] VINCENT, C. S., TAYLOR-ADAMS, E.J. CHAPMAN, D. HEWETT, S. PRIOR, P. STRANGE et al.  
*How to investigate and analyse clinical incidents : clinical risk unit and association of litigation and risk management protocol*, 2000, BMJ, 320 (7237), 777-81.
- [103] VINCENT, C., ed.  
*Clinical risk management*. 1995, London, BMJ Book.
- [104] VOELKER, Rebecca.  
Treat systems, not errors, experts say, *Journal of the American Medical Association*,  
vol. 276, no 19, 20 novembre 1996.
- [105] WITMAN, Amy B.  
How do patients want physicians to handle mistakes? A survey of internal medicine patients in an academic setting,  
*Archives of Internal Medicine*, vol. 156, décembre 1996.

- [106] WU, Albert W.  
Handling hospital errors : Is disclosure the best defense?,  
*Annals of Internal Medicine*, vol. 131, no 12, 1999.
- [107] WU, Albert W., et al.  
To tell the truth. Ethical an pratical issues in disclosing medical mistakes to patients,  
*Journal of General Internal Medicine*, 1997.
- [108] ZIPPERER, L. and S. CUSHMAN, eds.  
*Lessons in Patient Safety*, Chicago, National Patient Safety Foundation, 2001.

## Sites Web canadiens

---

- Centre hospitalier de l'Université de Montréal :  
[www.chumontreal.qc.ca](http://www.chumontreal.qc.ca)
- Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada :  
<http://crmcc.medical.org>
- Conseil canadien d'agrément des services de santé :  
[www.cchsa.ca](http://www.cchsa.ca)
- Santé Canada :  
[www.hc-sc.gc.ca](http://www.hc-sc.gc.ca)

## Sites Web américains

---

- Agency for Healthcare Research & Quality, Morbidity and Mortality Rounds on the Web :  
<http://webmm.ahrq.gov>
- ECRI (Gestion des risques, Génie biomédical) :  
[www.ecri.org](http://www.ecri.org)
- Hospital Connect-ASHRM (American Society for Healthcare Risk Management) :  
[www.hospitalconnect.com](http://www.hospitalconnect.com)
- National Patient Safety Foundation :  
[www.npsf.org](http://www.npsf.org)
- Risk Management Foundation :  
[www.rm.harvard.edu](http://www.rm.harvard.edu)

# Index

---

## A

Abus – 50

Abus d'autorité – 80

Abus de confiance – 80

Abus de médicaments – 80

Abus psychologique – 81

Abuser de – 50

Accident – 54

Accident avec conséquence majeure – 55

Accident avec conséquence mineure – 55

Accident avec préjudice – 56

Accident évitable – 56

Accident évité de justesse – 58

Accident sans préjudice – 58

Accréditation – 83

Acte – 84

Acte dangereux – 84

Action corrective – 85

Action préventive – 85

Activité – 85

Activité à coût élevé – 86

Activité à risque de conséquences  
ou d'inconvénients majeurs – 87

Activité à risque élevé – 87

Activité à volume élevé – 87

Agent – 87

Agrément – 87

Amélioration continue – 88

Amélioration de la qualité – 88

Analyse – 88

Analyse approfondie – 89

Analyse comparative – 89

Analyse des analyses approfondies – 90

Analyse des causes profondes – 90

Analyse des causes racines – 66

Analyse des causes souches – 66

Analyse des forces en présence – 90

Analyse des modes de défaillance – 91

Analyse des modes de défaillance  
et de leurs effets – 91

Analyse des modes de défaillance,  
de leurs effets et de leur criticité  
(AMDEC) – 91

Analyser – 91

Approche – 92

Approche axée sur la santé  
de la population – 92

Approche de précaution – 92

Approche populationnelle – 93

Aucune erreur – 75

Avantage / Avantages – 93

## B

Benchmarking, balisage  
ou échantillonnage concurrentiel – 94

Bien-être – 94

Blâme – 69

But stratégique – 95

## C

Cadre décisionnel – 95

Cancérogène – 95

Cancérogène génotoxique – 96

Cancérogène non génotoxique – 96

Caractérisation des dangers – 96

Caractérisation des risques – 97

Cause – 64

Causes communes – 65

Causes spéciales – 65

Certification – 98

Classement des risques  
par priorité – 98

Comité de gestion des risques  
et de la qualité – 99

Communication des risques – 99

Compétence professionnelle – 100

Complication – 58

Condition – 101

Condition associée – 101

Condition latente – 39

Conformité – 102

Confort – 102

Conséquence – 103

Conséquence préjudiciable – 103

Considérations d'ordre culturel – 103

Considérations d'ordre moral – 104

Considérations d'ordre social – 104

Contaminant – 104

Contention – 104

Contexte – 105

Continuité – 105

Continuité des soins et services – 106

Contrôle – 106

Courbe dose-effet – 107

Coût de la non-qualité – 108

Critère – 108

Culture – 109

Cumul – 109

## D

Danger – 39

Dangereux – 110

Déclaration – 34

Déclarer – 35

Défaillance – 41

Défaillance active – 42

Défaillance catalectique – 43

Défaillance complète – 43

Défaillance critique – 43

Défaillance d'un système complexe – 43

Défaillance de cause commune – 44

Défaillance de mémoire – 44

Défaillance due à des  
faiblesses inhérentes – 44

Défaut – 112

Défenses – 113

Définition de la question – 114

Degré de risque – 114

Délai – 114

Délibération – 115

Démarche d'amélioration  
continue de la qualité – 116

Détection – 116

Déterminants de la santé – 116

Détermination des dangers – 117

Développement durable – 117

Déviance – 117

Diagnostic qualité – 118

Diagramme cause-effet – 118

Divulgateion – 35

Domage corporel – 118

Données – 119

Dose de référence – 119

Dose journalière  
admissible (DJA) – 119

Dose minimale avec  
effet nocif (DMENO) – 120

Dose sans effet nocif  
observé (DSENO) – 120

## E

Échappé belle (l') – 120

Effet de seuil – 120

Effet indésirable – 121

Effet indésirable inévitable – 75

Effet néfaste sur la santé – 122

Effet nocif sur la santé – 122

Efficacité – 122

Efficience – 123

Efficience technique – 124

Empathie – 124

Employé – 124

Engagement de  
la haute direction – 125

Entrevue – 125

Environnement – 126

Environnement de travail – 126

Épidémiologie – 127

Équité – 127

Ergonomie – 128

Erreur – 45

Erreur aberrante – 45

Erreur d'embauche – 45

Erreur d'étalonnage – 46

Erreur d'indication d'un  
instrument de mesure – 46

Erreur de connaissance – 46

Erreur de jugement – 46

Erreur de médicament – 47

Erreur de traitement – 47

Erreur est commise – 47

Erreur est détectée – 48

Erreur fortuite – 48

Erreur humaine – 48

Erreur liée au médicament – 49

Erreur médicale – 49

Erreur n'est pas détectée – 49

Erreur parasite – 49

Essai – 132

Étape clé – 132

Étape importante – 133

État latent – 133

Éthique – 134

Évaluation – 134

Évaluation de l'exposition – 134

Évaluation des risques – 134

Évaluation des risques  
liés à l'environnement – 135

Évaluation dose-effet – 135

Événement – 135

Événement de début – 136

Événement défavorable – 136

Événement imprévu – 137

Événement indésirable – 137

Événement sentinelle – 138

Éventualité – 139

Évitable – 140

Évité de justesse – 140

Évitement de justesse – 141

Examen de cas  
multidisciplinaire – 141

Exposition – 141

## F

Facteur – 59

Facteur contributif  
(ou facteur déterminant) – 60

Facteur d'incertitude – 61

Facteur de réussite – 61

Facteur de risque – 61

Facteur de sécurité – 62

Facteur déterminant  
ou facteur contributif) – 62

Facteur organisationnel – 62

Facteur organisationnel entre  
unités, services, départements – 63

Facteur préexistant – 63

Facteur relié à l'équipe  
et à sa gestion – 63

Facteur relié à l'interface  
homme-machine – 63

Facteur relié à l'utilisateur – 64

Facteur relié au manque  
de formation – 64

Facteurs de contexte – 64

Fait – 145

Faute – 69

Fiabilité – 146

Formulaire de déclaration – 147

## G

- Gérer les risques – 148
- Gestion de la qualité – 148
- Gestion de risque – 30
- Gestion des risques – 31
- Gravité des conséquences – 149
- Grille d'analyse – 149

## H

- Habilitation – 149
- Hasard – 149
- Histogramme – 150

## I

- Identification – 150
- Identification de la racine des causes – 151
- Impact sur les soins et les services – 151
- Imperfection – 151
- Impressions – 151
- Imprudence – 152
- Incertitude – 152
- Incidence – 153
- Incident – 66
- Incident critique – 67
- Incident indésirable – 67
- Incident médical – 68
- Incident non prévenu – 68

- Incident prévenu – 68
- Indésirable – 155
- Indicateur – 155
- Indicateur de performance – 156
- Innovation – 156
- Inspection – 156
- Intervenant – 157
- Intervention – 157
- Intervention auprès d'un patient – 75
- Isolement – 158

## J

- Jugement clinique – 158

## K

- Kaizen – 158
- Kanban – 159

## L

- Le peu qui compte et le copieux utile – 159

## M

- Maintenance – 160
- Maîtrise de la qualité – 160
- Malade dirigé – 160
- Mesure de l'importance du risque – 161
- Mesures correctrices – 161
- Mesures d'impact basées sur la santé – 161
- Mission – 162

## N

- Négligence – 70
- Négligence médicale – 70
- Négligence par commission – 70
- Négligence professionnelle – 71
- Non cancérigène – 163
- Non-conforme – 163
- Non-conformité – 163
- Non-qualité – 164
- Norme – 164
- Norme de soins – 164
- Normes – 164

## O

- Objectif à long terme – 165
- Organisationnel – 165
- Oubli – 165

## P

- Partenaire – 165
- Participation du public – 166
- Parties intéressées – 166
- Parties touchées – 167
- Patient – 20
- Patient à risque – 21
- Patient à risque élevé – 21
- Patient exposé – 21
- Perception du risque – 168
- Performance – 168
- Pertinence – 169
- Pertinent – 169
- Plan d'action – 169
- Poids de la preuve – 170
- Politique qualité – 170
- Préexistant – 170
- Préexister – 171
- Préjudice – 77
- Prestataire – 171
- Prestation  
(prestation de services) – 12
- Prestation de soins de santé et de services sociaux – 172
- Prestation sécuritaire des soins et services au patient – 11
- Prévenir – 33
- Prévention – 34
- Prévention des situations à risque – 34
- Problème – 173

Procédure – 173  
Processus – 40  
Processus itératif – 41  
Production – 174  
Productivité – 175  
Professionnel – 176  
Public – 177

## Q

Qualité – 178  
Qualité technique – 179  
Quasi-accident – 179

## R

Recommandation – 179  
Récupération – 180  
Registre local des déclarations – 181  
Relation dose-effet – 181  
Rendement – 182  
Reprise – 182  
Réseautage – 182  
Ressources – 182  
Résultat – 52  
Résultat clinique (résultat de santé et/ou services sociaux) – 53  
Résultat négatif – 53  
Résultat positif – 53  
Résultats à court terme – 53  
Résultats à long terme – 54  
Réussir du premier coup – 184

Risque – 28  
Risque absolu – 29  
Risque acceptable – 29  
Risque attribuable – 29  
Risque prévu – 29  
Risque relatif – 30  
Risque résiduel – 30

## S

Sabotage – 51  
Satisfaction – 186  
Satisfaction patients – 186  
Savoir – 187  
Scénarios de risque – 187  
Sécuritaire – 12  
Services – 19  
Seuil – 188  
Soins – 13  
Soins à domicile – 14  
Soins actifs complets – 14  
Soins ambulatoires – 14  
Soins appropriés – 15  
Soins aux malades en phase critique – 15  
Soins basés sur des faits prouvés – 16  
Soins basés sur des preuves – 16  
Soins basés sur des preuves scientifiques – 16  
Soins centrés sur le patient – 16  
Soins conformes aux traditions – 16

Soins continuels – 17

Soins courants – 17

Soins dans le milieu de vie – 17

Soins de base – 17

Soins de courte durée – 17

Soins de proximité – 18

Soins factuels – 18

Soins fondés sur des données probantes – 18

Soins fondés sur des preuves scientifiques – 19

Soins fondés sur les données actuelles de la science – 19

Soins fondés sur les données probantes – 19

Soins fondés sur les preuves – 19

Source – 192

Spécification – 193

Stabilisation de la situation – 193

Standard – 38

Standard de soins – 38

Stratégie – 194

Stratégie de gestion des risques – 194

Structure – 37

Substance à seuil – 195

Substance sans seuil – 195

Surveillance – 195

Surveillance de la santé – 196

Système – 25

Système complexe – 27

Système qualité – 27

Système sécuritaire – 28

## T

Tableau de bord – 197

Tableau de bord de performance – 198

Taux d'erreur acceptable – 198

Taux de prévalence – 198

Toxicologie – 199

Traçabilité – 200

## U

Usager – 22

Usager exposé – 22

## V

Valeur perçue – 201

Valeurs – 201

Vérification – 201

Vigilance – 202

Violation – 50

Vision – 202

Voie d'exposition – 203

CENTRE HOSPITALIER DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

Hôtel-Dieu

Direction de la gestion de l'information et de la qualité-performance

Gestion des risques et de la qualité – aspects professionnels

3840, rue Saint-Urbain, Montréal (Québec) H2W 1T8

Téléphone : (514) 890-8000 poste 14337 • Télécopieur : (514) 412-7238

