



**bibliographie**

<p>1. Agence nationale d'accréditation et d'évaluation en santé (Anaes), <i>Manuel d'accréditation des établissements de santé</i>. Paris : février 1999.</p> <p>2. Amar L., Bachimont J., Brémond M., Ghadi V., Letourmy A., Naiditch M., Schaetzel F. « Une approche expérimentale de consultation des usagers sur les informations relatives à l'hôpital. », « Études et Résultats ». Paris : DREES, n° 115, mai 2001.</p> <p>3. Beaughon M.-C., Dick Delalonde C., Pistre F., Voron P. <i>La méthode SIIPS Indicateurs d'activité en soins infirmiers</i>. Paris : Lamarre, 1999.</p> <p>4. Bruneau C. « L'accréditation dans les systèmes de santé étrangers : démarche incitative ou normative ? Il. » <i>Le Concours Médical</i>, juin 1997, 119. 1641-46.</p> <p>5. Bruneau C. « L'accréditation dans les systèmes de santé étrangers », <i>Concours médical</i> 119 ; 15557-1560 et 1641-1646, 1997.</p> <p>6. Cases C., Baubeau D., Naiditch M. « Évaluer la capacité d'adaptation au changement », <i>Solidarité Santé</i>, 2001</p> <p>7. Cézard M., Hamon-Cholet S. <i>Travail et charge mentale</i>. Paris : MES-Dares, coll. Premières synthèses, 1999-2, 99.04, 27.1.</p> <p>8. Crosby P. <i>La Qualité, c'est gratuit</i>. Paris : Economica, 1996.</p> <p>9. Cruchant L. <i>La qualité</i>. Paris : Presses Universitaires de France, coll. <i>Que sais-je ?</i>, n° 2779, 2001.</p> <p>10. Dancausse F., Chaumat E. <i>Les Transmissions ciblées au service de la qualité des soins</i>. Paris : Masson, 2000, 182 p.</p> <p>11. Déclaration des responsabilités, <i>Institute of Internal Auditors</i>, 1947.</p> <p>12. Delille J.-M., Ferrière J.-Ph. <i>Besoins psychosociaux des patients sous traitement de substitution. L'expérience du réseau ville-hôpital pour la toxicomanie de Gironde</i>. <i>Rev Prat. Médecine Générale</i> 200 ; 14, n° 492 : 501-510.</p> <p>13. Duck J. D. « Gérer le changement : l'art de l'équilibre. », <i>Harvard Business Review</i>. Paris : Éd. d'Organisations, 2000.</p> <p>14. Duprat P. « Le benchmarking, méthodologie de comparaison et d'amélioration des performances », <i>Gestions Hospitalières</i>, 1996, 356 : 370-376.</p> <p>15. EFQM. <i>The European Quality award</i>. Brussels: European Foundation for Quality Management, 1992.</p> <p>16. Estryn-Béhar M., Bitot T., Milanini G. <i>Apport de l'ergonomie à la lutte contre les infections nosocomiales</i> : Hygiènes, 1998, VI, 1, 38-46.</p>	<p>17. Estryn-Béhar M., Duger N., Vinck L. « Les conditions de travail des femmes à l'hôpital : quelles évolutions entre 1984 et 1998 ? », <i>Rev. Epidemiol. santé publique</i>. 2001.</p> <p>18. Estryn-Béhar M., Gadbois C., Pottier M. <i>Ergonomie à l'hôpital</i>. Toulouse : Octares, 1992, 507 p.</p> <p>19. Fourcade A., Ricour L., Garnerin P, et al. <i>La démarche qualité dans un établissement de santé</i>. Paris : Doin Editeurs-AP-HP, 1997, 164 p.</p> <p>20. Fourcade A., Ricour L., Garnerin P, et al. <i>Place des référentiels ISO 9000 dans la mise en place des systèmes qualité à l'hôpital</i> : Cahiers médico-sociaux, vol 39, n° 3, 321-337.</p> <p>21. Gitlow H. Gitlow S. <i>Le Guide Deming pour la qualité et la compétitivité</i>. Afnor, 1992.</p> <p>22. Heidemann E. « Moving to Global Standards for Accreditation Processes: the Expert Project in a larger context », <i>International Journal for Quality in Health Care</i>, 2000, vol. 12, 3 : 227-230</p> <p>23. Heidemann E. « The Alpha program », <i>International Journal for Quality in Health Care</i>, 1999, vol. 11, n° 4, 275-7.</p> <p>24. Ishikawa K. <i>La Gestion de la qualité, outils et applications pratiques</i>. Paris : Dunod entreprises, 1992.</p> <p>25. Jacquery A., et al. <i>La Qualité des soins infirmiers : implantation, évaluation, accréditation</i>. Paris : Maloine, 1999.</p> <p>26. Lemant O. <i>La Conduite d'une mission d'audit interne</i>. Paris : Dunod, 1991.</p> <p>27. Lemant O., Schick P. « Audit et management : à quoi sert l'audit interne » <i>RFAI</i>, n° 113, janvier-février 1993, p. 7.</p> <p>28. Loirat Ph. « Accréditation : limites attendues et perspectives », <i>adsp</i>, décembre 2000,33 : 55-8.</p> <p>29. Lombrail P. « La difficulté de mesurer l'impact du système de soins sur l'état de santé de la population », <i>adsp</i>, décembre 2000,33 : 48-49.</p> <p>30. Lombrail P., Naiditch M. « Comment partager l'information. », <i>La Recherche</i>, n° 324, octobre 1999, 75-78.</p> <p>31. Lombrail P., Naiditch M., Baubeau D., Cuneo P, avec la participation de Carlet J. « Les éléments de la "performance hospitalière". Les conditions d'une comparaison. », « Études et Résultats ». Paris : DREES, n° 42, décembre 1999.</p> <p>32. Lombrail P., Naiditch M., De Pourville G., Hofdijk J., Pibarot M.-L., Brémond M. « L'information médicale et la qualité : gérer la qualité à l'hôpital : pour un usage raisonné de l'information médicale. », <i>Cahier d'image</i> n° 2 : Éd. ENSP, 1991.</p>	<p>33. Mallock M., Blond B. « Une prescription sur deux non suivie : améliorer l'observance. », <i>Impact Medecin hebdo</i>, 1999, 466, 6-15.</p> <p>34. « Management des processus. Une approche innovante. » <i>Afnor</i>, octobre 2000.</p> <p>35. Minvielle E., De Pourville G. « La mesure de la qualité des soins : un défi et un enjeu de santé publique. », <i>Rev Epidémiol Santé Publique</i>, 2001, 49 : 113-115.</p> <p>36. Nizard G. <i>L'Hôpital en turbulence</i>. Toulouse : Éditions Privat, 1994.</p> <p>37. Pascal C. « Gérer les processus à l'hôpital : une réponse à la difficulté de faire ensemble », <i>adsp</i>, décembre 2000, 33 : 51-53.</p> <p>38. Perigord M. <i>Les Parcours de la qualité, démarches et outils</i>. Paris : Afnor, 1993.</p> <p>39. Perret F. « Une Démarche d'audit organisationnel en vue de la qualité », <i>RFAI</i>, juin 1998, n° 140, 29-32.</p> <p>40. Preston C., Cheater F., Baker R., « Hearnshaw H. Left in limbo : patients' views on care across the primary/secondary interface. », <i>Quality Health Care</i> 1999, 8 : 16-21.</p> <p>41. Renard J. <i>Théorie et pratique de l'audit interne</i>. Paris : Éditions d'organisation, 1994.</p> <p>42. Schultz L. <i>Qualité, les grands courants et les hommes</i>. Paris : Afnor, 1997.</p> <p>43. Scrivens E., Klein R., Steiner A. « Accréditation : what can we learn from the anglophone model ? », <i>Health Policy</i> 34, 1995, 193-204.</p> <p>44. Segouin C. « Les grandes tendances de l'accréditation », <i>Gestion Hospitalière</i>, mars 1998, 174-78.</p> <p>45. Segouin C. <i>Comment conduire un audit qualité dans le secteur de la santé ? textes et concepts</i>, mars 2001 ISBN 2-905530-37-5</p> <p>46. Segouin C. <i>L'Accréditation des établissements de santé : de l'expérience internationale à l'application française</i>. Paris : Doin Editeurs-AP-HP, 1997, 264 p.</p> <p>47. Tabet J.,Téboul J. « De la qualité et de ses perversions... », <i>Gestions Hospitalières</i>, n° 369, octobre 1997, p. 637-642.</p> <p>48. Watzlawick P. et al. <i>Changements</i>. Paris : Le Seuil, 1975.</p> <p>49. West E. « Management matters : the link between hospital organisation and quality of patient care », <i>Quality Health Care</i> 2001, 10 : 40-48.</p> <p>50. Zerah S, Sachs C. « Critères de base des systèmes qualité des laboratoires médicaux », traduction du texte : « <i>Essential criteria for quality systems in medical laboratories</i> », <i>Ann Biol Clin</i>, 1998, 56 : 614-22.</p>
---	--	---

**adresses utiles**

<p><b>Agence nationale d'accréditation et d'évaluation en santé (Anaes)</b> 159, route nationale 75640 Paris Cedex 13 Téléphone : 01 42 16 72 72 www.anaes.fr</p>	<p><b>Association française de normalisation (Afnor)</b> Tour Europe 92049 La Défence Cedex Téléphone : 01 42 91 55 55 www.afnor.fr</p>	
---	---	--