

3.1. Definition: Les verbes "evaluer" et "mesurer" sont les plus utilisés pour désigner l'activité consistant à apprécier de façon aussi objective que possible la qualité d'une entité ; il peut s'agir d'une structure, d'une organisation, d'un système, d'une activité, d'un processus, d'une pratique. Il est important de préciser que, dans ce cadre, on n'évalue pas des individus ni des équipes, c'est-à-dire pas des personnes, mais leurs réalisations, ce qui est tout de même très différent. En principe, le verbe "evaluer" est plus général, car il englobe le verbe "mesurer" qui ne produit qu'un nombre ou un pourcentage de conformité, tandis que le premier peut également produire une réponse de type binaire : "oui" ou "non", "correct" ou "incorrect", "conforme" ou "non conforme".

3.2. Méthode de mesure: La qualité d'un soin est une grandeur composite complexe, comportant huit composantes principales. Toutefois, en pratique, on emploie souvent l'un pour l'autre.