

Présentateur : Alain Braillon
 Service ou unité : Santé Publique
 Email : braillon.alain@chu-amiens.fr

Etablissement : Hôpital Nord
 Adresse : 80054 Amiens cedex 1
 Téléphone : 03 22 66 81 97

Thèmes :

- amélioration des pratiques professionnelles qualité, sécurité et gestion des risques
 valorisation, responsabilisation, éducation, satisfaction du patient développement durable

Titre : **Le Benchmarking. Une vieille histoire !**

Descriptif : Le benchmarking est assez compliqué, Watson décrit une évolution en 5 phases : une naissance au début des années 50 pour aboutir au « Benchmarking global » en 93. L'exemple le plus classique apparaît au tout début des années 1980 dans la société Rank Xerox. Le benchmarking est un "étalonnage concurrentiel" dont les étapes sont : a) une autoévaluation afin de repérer les points que l'on souhaite améliorer ; b) la sélection du comparateur référent ; c) une évaluation des écarts entre sa pratique et celle du comparateur ; d) la recherche des causes des écarts ; e) la mise en place d'actions des améliorations ; e) une nouvelle autoévaluation pour effectuer les ajustements nécessaires. Il fera son apparition officielle dans les établissements de santé dès 1990 avec les exigences de la Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations.

Au XVIII^e siècle, Claude-Humbert Piarron de Chamousset compara la mortalité entre 2 hôpitaux parisiens, l'Hôtel-Dieu et l'hôpital de la Charité, sur 12 années : l'Hôtel-Dieu perd un quart de ses malades et l'Hôpital de la Charité un huitième (cf. Tableau). Chamousset attribue cette surmortalité de l'Hôtel-Dieu à ce que les malades étaient 3 à 6 par lit, à l'hôpital de la Charité il n'y avait qu'un patient par lit. L'analyse réalisée comprend l'aspect économique, puisqu'elle établit que la Charité dépense moitié moins que l'Hôtel-Dieu. Il propose aussi de répartir les patients en fonction de l'affection dont ils souffrent, de décharger l'Hôtel-Dieu en diminuant le nombre de patients et de restructurer et de redéfinir les tâches de l'administration et des personnels soignants. Il indique que des propositions identiques ont été mises en application avec succès à Lyon et Châlons. Certes Chamousset n'a pas mis en pratique ses conclusions à l'Hôtel-Dieu, mais il les a appliquées dans un établissement qu'il finança avec sa fortune personnelle. Ce riche philanthrope a aussi créé la première association de secours mutuel dans laquelle chaque ouvrier, moyennant une cotisation hebdomadaire s'assurait un secours médical en cas de maladie.

Ainsi, bien longtemps avant l'avènement des techniques managériales « modernes », les acteurs du champ sanitaire avaient déjà appliqué le benchmarking, afin d'améliorer la qualité du service rendu au patient.

Améliorer la qualité des soins doit se faire en valorisant les expériences des uns et des autres et en accompagnant les professionnels de santé par une culture positive de l'évaluation des pratiques. Présenter la qualité et ses outils comme une démarche sophistiquée provenant de l'industrie, avec les aspects négatifs que cela peut véhiculer, n'est sûrement pas la meilleure manière de favoriser son appropriation par les praticiens et les responsables des établissements de santé.

Tableau : Extrait des Registres de l'Hôtel-Dieu et de la Charité.

Années	Hôtel-Dieu		Hôpital de la Charité	
	Entrés	Décédés	Entrés	Décédés
1737	20731	2843	2441	341
...
1748	19691	4784	2115	284
Total	251178	61091	27210	3626

Piarron de Chamousset C-H. Réforme de l'Hôtel-Dieu. In Oeuvres complètes de M. de Chamousset contenant ses projets d'humanité, de bienfaisance et de patriotisme. Paris, Pierres Ph.-D ; 1783 ; 1 : 135-222.