



# Benchmarking

---

en général et en santé publique

10-12h

Institut de santé et d'économie  
Jean-Claude Rey

ISE ✓

Benchmarking-PCS 4.11.04

1



## Benchmarking, en santé publique aussi, les bases

---

### *Plan*

- Cadrage
- Définitions
- Conditions d'application
- Exemples
- Du général au particulier:  
benchmarking en santé publique

ISE ✓

Benchmarking-PCS 4.11.04

2



# Benchmarking Cadrage

---

## Citations

- Le benchmarking est la meilleure solution pour conserver et améliorer sa performance et son efficacité

$$\text{Performance} = \frac{\text{Qualité}}{\text{Coût}}$$



# Benchmarking Cadrage

---

« ... success is due to a rigorous attachment to **benchmarks** and targets... »

Ce succès est dû à un attachement rigoureux aux benchmarks et aux objectifs

*Carlos Gosn, PDG de Nissan, après avoir transformé Nissan, proche de la faillite, en le plus profitable des producteurs de voitures, en trois ans.*

*Business Week, 4.10.2004*



## Benchmarking Cadrage

---

«**Benchmarking** + targets, that's how we got there!»

Benchmarking + objectifs, c'est ainsi que nous y sommes arrivés!

(..... à obtenir le 1er prix européen en matière de qualité et de sécurité au« Crash test » devant tous les autres constructeurs)

*Louis Schweitzer, PDG de Renault, après en avoir fait le premier constructeur français, et avoir entretemps racheté Nissan.*

ISE ✓

*Business Week, 4.10.2004*

Benchmarking-PCS 4.11.04

5



## Benchmarking Cadrage

---

- « Le benchmarking est devenu depuis une vingtaine d'années une des méthodes centrales de la gestion stratégique des entreprises, une sorte de moteur d'adaptation au changement dans l'ensemble de l'économie..... »

*Hôpital Suisse 9/99*

*J.-C. Rey*

ISE ✓

Benchmarking-PCS 4.11.04

6



# Benchmark Définitions

## Divers dictionnaires

- Benchmark
  - Valeur de référence  
*Reference value*  
*Vergleichspunkt*
- Benchmark Programme
  - Organised comparison
- Benchmark Test
  - Test comparatif  
*Leistungsvergleichstest*

ISE ✓

Benchmarking-PCS 4.11.04

7

FERS À REPASSER: DEUX «BONS» MODÈLES SEULEMENT							
Marque	Tefal	Braun	Jura	Mio Star	Rotel	Philips	Satrap
Modèle	Virtuose	Freestyle SI 6590	Komfort Plus	Airglide MI 12	Easyglide 872	Elance GC 3030	Easy slide
Acheté chez	Fust	Eltop	Carrefour	Migros	Carrefour	Fust	Coop
Prix payé en fr.	120.-	128.-	179.90	89.-	39.95	100.-	50.-
<b>Test technique</b>							
Précision température (15%) <sup>1</sup>	◆◆◆ (87)	◆◆◆ (79)	◆◆ (73)	◆◆ (69)	◆◆ (65)	◆ (48)	◆◆ (72)
Répartition chaleur (15%) <sup>1</sup>	◆◆◆◆ (92)	◆◆◆ (76)	◆◆◆◆ (92)	◆◆ (68)	◆◆ (68)	◆◆◆◆ (100)	◆◆ (68)
Production vapeur (10%) <sup>1</sup>	◆◆◆ (78)	◆◆◆ (84)	◆◆ (60)	◆ (54)	◆ (38)	◆◆◆◆ (85)	◆ (54)
Vapeur turbo (5%) <sup>1</sup>	◆◆◆◆ (91)	◆◆◆ (82)	◆ (50) <sup>3</sup>	◆◆ (67)	◆◆◆ (82)	◆◆ (64)	◆ (55)
Résistance aux rayures (5%) <sup>1</sup>	◆◆◆◆ (92)	◆◆◆ (84)	◆◆◆ (84)	◆◆ (68)	◆◆ (68)	◆◆ (68)	◆◆ (68)
<b>Test pratique</b>							
Qualité de repassage (30%) <sup>1</sup>	◆◆◆ (83)	◆◆ (73)	◆◆ (69)	◆◆◆ (75)	◆◆ (67)	◆◆ (68)	◆◆◆ (75)
Maniabilité (20%) <sup>1</sup>	◆◆ (70)	◆◆◆◆ (97)	◆◆◆ (79)	◆◆◆ (81)	◆◆ (60)	◆◆ (69)	◆ (56)
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>81</b>	<b>74</b>	<b>71</b>	<b>63</b>	<b>71</b>	<b>66</b>
Appréciation globale <sup>2</sup>	Bon	Bon	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant <sup>5</sup>	Insatisfaisant

<sup>1</sup> Pondération pour l'appréciation globale (entre parenthèses: total des points obtenus pour ce critère). <sup>2</sup> Classement selon le total de points, si identique, selon le prix. <sup>3</sup> Absence de fonction vapeur turbo évaluée avec 50 points. <sup>5</sup> Dévaluation des appareils pour notes insuffisantes dans domaines essentiels de la précision de la température et de maniabilité.

ISE ✓

## ■ Test comparatif

Benchmarking-PCS 4.11.04

8



# Bench-mark Définitions

---

## *Bench-mark*

1964. A surveyor's mark, cut in rock, or other durable material, to indicate the starting or other point in a line of levels for the determination of altitudes over the face of a country.

It consists of a broad arrow with a horizontal bar through its apex, thus



*Shorter Oxford English Dictionary, 1973*

Marque de géomètre, taillée dans le roc ou toute autre matière durable, pour indiquer un point de départ ou tout autre repère de niveau pour les altitudes d'un pays.

Il s'agit d'une flèche avec une barre horizontale sur sa pointe.

ISE ✓

Benchmarking-PCS 4.11.04

9



# Benchmarking Définitions

---

Benchmarking is a process of Identification, Analysis and Implementation of outstanding Practices

Le benchmarking est un processus d'identification, d'analyse et de mise en œuvre de pratiques exceptionnelles

ISE ✓

Benchmarking-PCS 4.11.04

10



# Benchmarking Définitions

---

Benchmarking is a process of « search and use of best practice to improve one's own »

Le benchmarking est un processus de recherche et d'utilisation des meilleures pratiques pour améliorer ses propres pratiques



# Benchmarking Définitions

---

Benchmarking is a management method to constantly improve one's services by comparing them with identical services provided by other economic actors with similar activity.

Le benchmarking est une méthode de management consistant à améliorer constamment ses propres prestations en les comparant avec les prestations semblables d'autres acteurs économiques ayant des activités semblables.

# Benchmarking Citations



- « Benchmarking implies you are
- humble enough to accept that someone can do things better than yourself and
  - intelligent enough to find out how he does it, so you can learn how...  
...to end up doing things better than him. »

Premier 1997

*Le benchmarking implique que vous êtes*

- *assez humble pour accepter que quelqu'un puisse faire les choses mieux que vous*
- *Assez intelligent pour trouver comment il fait.....  
.....pour réussir à les faire mieux que lui.*

ISE ✓

Benchmarking-PCS 4.11.04

13

# Benchmarking Citations



- « Nur ein Idiot glaubt, aus den eigenen Erfahrung zu lernen; ich ziehe es vor, aus der Erfahrungen anderer zu lernen, um von vorherin Fehler zu vermeiden. »

Otto von Bismarck

*Seul un idiot croit qu'il peut apprendre de sa propre expérience; je préfère apprendre de l'expérience d'autrui afin d'éviter de commettre des erreurs.*

- « Experience is like a lantern you carry on your back, that lights only the path you have already covered »

Chinese proverb

*L'expérience est comme une lanterne que l'on porte dans le dos et qui n'éclaire que le chemin parcouru.*

ISE ✓

Benchmarking-PCS 4.11.04

14

## FERS À REPASSER: DEUX «BONS» MODÈLES SEULEMENT

							
Marque	Tefal	Braun	Jura	Mio Star	Rotel	Philips	Satrap
Modèle	Virtuose	Freestyle SI 6590	Komfort Plus	Airglide MI 12	Easyglide B72	Elance GC 3030	Easy slide
Acheté chez	Fust	Eltop	Carrefour	Migros	Carrefour	Fust	Coop
Prix payé en fr.	120.-	128.-	179.90	89.-	39.95	100.-	50.-
<b>Test technique</b>							
Précision température (15%)	◆◆◆ (87)	◆◆◆ (79)	◆◆ (73)	◆◆ (69)	◆◆ (65)	◆ (48)	◆◆ (72)
Répartition chaleur (15%) <sup>1</sup>	◆◆◆◆ (92)	◆◆◆ (76)	◆◆◆◆ (92)	◆◆ (68)	◆◆ (68)	◆◆◆◆ (100)	◆◆ (68)
Production vapeur (10%) <sup>1</sup>	◆◆◆ (78)	◆◆◆ (84)	◆◆ (60)	◆ (54)	◆ (38)	◆◆◆ (85)	◆ (54)
Vapeur turbo (5%) <sup>1</sup>	◆◆◆◆ (91)	◆◆◆ (82)	◆ (50) <sup>2</sup>	◆◆ (67)	◆◆◆ (82)	◆◆ (64)	◆ (55)
Résistance aux rayures (5%) <sup>1</sup>	◆◆◆◆ (92)	◆◆◆ (84)	◆◆◆ (84)	◆◆ (68)	◆◆ (68)	◆◆ (68)	◆◆ (68)
<b>Test pratique</b>							
Qualité de repassage (30%)	◆◆◆ (83)	◆◆ (73)	◆◆ (69)	◆◆◆ (75)	◆◆ (67)	◆◆ (68)	◆◆◆ (75)
Maniabilité (20%) <sup>1</sup>	◆◆ (70)	◆◆◆◆ (97)	◆◆◆ (79)	◆◆◆ (81)	◆◆ (60)	◆◆ (69)	◆ (56)
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>81</b>	<b>74</b>	<b>71</b>	<b>63</b>	<b>71</b>	<b>66</b>
Appréciation globale <sup>2</sup>	Bon	Bon	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant <sup>3</sup>	Insatisfaisant

<sup>1</sup> Pondération pour l'appréciation globale (entre parenthèses: total des points obtenus pour ce critère). <sup>2</sup> Classement selon le total de points, si identique, selon le prix. <sup>3</sup> Dévaluation des appareils pour notes insuffisantes dans les domaines essentiels de la précision de la température et de la maniabilité.

ISE ✓

Définir ce qu'on compare

Identifier les particularités

Benchmarking-PCS 4.11.04

15

## Benchmarking Processus

- Où est-ce que mes services/mon entreprise se situe?

*Comparaison, Vergleich, benchmarking*

- Que faire pour les améliorer? en améliorer la situation?

*Recherche, analyse, enquête*

- Quels nouveaux objectifs fixer?

*Court terme, moyen terme, sectoriels*

ISE ✓

Benchmarking-PCS 4.11.04

16



# Benchmarking

## ...dans tous les domaines

---

### Exemples

- Automotive Suppliers Benchmarking Association
- Telecommunications Benchmarking International Group
- Aerospace & Defence Benchmarking Council
- Pharmaceutical Industry Benchmarking Group
- Association for Benchmarking Health Care

*Site web: [www.best-in-class.com](http://www.best-in-class.com)*



# Types de benchmarking

## en santé publique

---

- Benchmarking en santé publique
- Benchmarking codage et case-mix
- Benchmarking entre hôpitaux
- Benchmarking entre EMS (Heime)
- Benchmarking en médecine
- Benchmarking en nursing
- Benchmarking en soins à domicile
- Etc.



## Benchmarking ..... en santé publique

---

- Higgins I (1997). **Benchmarking in health care: a review of the literature.** *Australian Health Review* 1997; (4):60-69.
- Wait, Suzanne (2004). **Benchmarking [document électronique] : a policy analysis.** London: The Nuffield Trust for Research and Policy Studies in Health Services, 2004: [http://www.nuffieldtrust.org.uk/policy\\_themes/docs/benchmarking.pdf](http://www.nuffieldtrust.org.uk/policy_themes/docs/benchmarking.pdf)
- Reed JF, III, Burdine JN, Felix M (2003). **Aggregate Health Status: a benchmark index for community health.** *Journal of Medical Systems* 2003; 27(2):177-89.

ISE ✓

Benchmarking-PCS 4.11.04

19



## Benchmarking... en santé publique

---

- Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (2000). **Benchmarking in health care : finding and implementing best practices.** Oakbrook Terrace, IL: Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations, 2000
- Hagard S (2000). **Benchmarking to promote better health.** 2000. In : Promotion & education. - Vanves. - Vol. VII/2 (2000) ; 72 p. : ill
- **Achievable benchmarks of care: the ABCs of benchmarking.** *Journal of Evaluation in Clinical Practice* 1999;5(3):269-81.
- Duprat P (1996). **Le "Benchmarking", méthodologie de comparaison et d'amélioration des compétences : nouvelle mode managériale ou outil transférable pour le secteur de la santé.**

ISE ✓

Benchmarking-PCS 4.11.04

20

# Benchmarking .... en santé publique



**Benchmarking** | [Qualité des services de santé](#) | [Bonnes pratiques](#)  
[Achieving Better Health Outcomes: The Oregon Benchmark Experience](#)

L'État de l'Oregon a commencé à utiliser des indicateurs de bien-être de sa population en 1989 dans le cadre d'un projet à long-terme visant à améliorer l'économie de l'État. Ce rapport examine et évalue l'histoire du **benchmarking** par le Oregon Progress Board. Les auteurs décrivent à la fois les succès et échecs rencontrés.

**Benchmarking** | [Évaluation de résultats](#) | [Bien-être](#)  
[Summary Report: Hospital Care](#)

Le Rhode Island Department of Health a publié ce rapport sur dix indicateurs de qualité des soins dans les hôpitaux du Rhode Island. Le rapport utilise des données administratives des années 1994-1998. Il compare les performances des hôpitaux du Rhode Island avec des mesures de performance (**benchmarking**) nationales d'un échantillon d'hôpitaux à travers le pays.

# Benchmarking ..... en codage et case-mix




Kuo PC, Douglas AR, Oleski D, Jacobs DO, Schroeder RA (2004). **Determining benchmarks for evaluation and management coding in an academic division of general surgery.**

Lorence D (2003). **Regional variation in medical classification agreement: benchmarking the coding gap.** *Journal of Medical Systems* 2003; 27(5):435-43

Lorence DP, Ibrahim IA (2003). **Benchmarking variation in coding accuracy across the United States.** *Journal of Health Care Finance* 2003; 29(4):29-42.

Elliott MN, Swartz R, Adams J, Spritzer KL, Hays RD (2001). **Case-mix adjustment of the National CAHPS benchmarking data 1.0: a violation of model assumptions?** *Health Services Research* 2001; 36(3):555-573.

Vaul JH (1998). **DRG benchmarking study establishes national coding norms.** *Healthcare Financial Management* 1998; 52(5):52-54.



## Benchmarking ..... en codage et case-mix .....en Suisse

- Révision du **codage** dans les cantons de Vaud et du Valais: le rapport contient les valeurs comparatives des divers hôpitaux
- Benchmarking des hôpitaux bernois (case-mix, cas les plus fréquents et outliers). Présentation 5. 11. 2004



## Benchmarking ..... à l'hôpital

- Berta WB, Baker R (2004). **Factors that impact the transfer and retention of best practices for reducing error in hospitals.** *Health Care Management Review* 2004; 29(2):90-7
- Hoppszallern S (2003). **Health care benchmarking 2003.** *Hospitals & Health Networks* 2003; 77(2):37-44.
- Jarvis WR (2003). **Benchmarking for prevention: the Centers for Disease Control and Prevention's National Nosocomial Infections Surveillance (NNIS) system experience.** *Infection* 2003; 31 (Suppl 2):44-48
- Rosenberg AL, Hofer TP, Strachan C, Watts CM, Hayward RA (2003). **Accepting critically ill transfer patients: adverse effect on a referral center's outcome and benchmark measures.** *Annals of Internal Medicine* 2003; 138(11):882-890.
- Schwappach DL, Blaudszun A, Conen D, Ebner H, Eichler K, Hochreutener MA (2003). **'Emerge': Benchmarking of clinical performance and patients' experiences with emergency care in Switzerland.** *International Journal for Quality in Health Care* 2003; 15(6):473-85

# Benchmarking ..... à l'hôpital



Roussel A (2002). **La contractualisation interne comme levier de modernisation de la gestion de l'hôpital : une étude de benchmarking entre les centres hospitaliers d'Auxerre et de Blois** [Mémoire]. Ecole Nationale de la Santé Publique. (E.N.S.P.), 2002

**Eléments pour évaluer les performances des établissements hospitaliers**

In : Dossiers solidarité et santé, Paris, 2001, n° 2.

Kolly PA (2001). **Le Benchmarking entre les hôpitaux de Baden, Fribourg et Schaffhouse**. *Competence* 2001; (9):41-44.

**Hospital group saves money with data on nurse case management: goal is benchmarking throughout continuum of care** (2000). *Healthcare Benchmarks* 2000; 7(9):97-100.

**Benchmarking saves hospital \$1 million** (1999). *Healthcare Benchmarks* 1999; 6(2):22-4.

ISE ✓

Benchmarking-PCS 4.11.04

25

# Benchmarking ..... à l'hôpital



Le *Dominican Hospital*, un établissement de 375 lits à Santa Cruz en Californie, a implanté en 1991 un programme *Continuous Performance Improvement* (CPI) afin d'améliorer la qualité de ses soins et de ses services. Puisque les soins intensifs peuvent représenter de 30% de l'utilisation des ressources d'un hôpital, le *Dominican Hospital* s'est tourné vers la compagnie APACHE pour comparer (**benchmarking**) la performance de ses soins intensifs aux normes nationales et pour identifier les *best practices*. L'équipe CPI attitrée aux soins intensifs a utilisé les données recueillies pour déterminer des objectifs et des changements. De 1994 à 1998, ces changements ont fait économiser 7,8 M\$ au *Dominican Hospital*.

ISE ✓

Benchmarking-PCS 4.11.04

26

# Benchmarking ..... à l'hôpital



Janssen D. **Wirtschaftlichkeitsbewertung von Krankenhäusern. Konzepte und Analysen von Betriebsvergleichen.**

**Kohlhammer/Krankenhaus. Hamburg 1999.**

Eiff Wv (1999). **Krankenhäuser im Leistungsvergleich : Wettbewerbssteuerung im Gesundheitswesen durch Betriebsvergleich.** Gütersloh: Bertelsmann Stiftung, 1999

Söderlund N, Van Der Merwe R (1999). **Hospital benchmarking analysis and the derivation of cost indices.** York: University of York, Centre for Health Economics, 1999

DesHarnais SI, Forthman MT, Homa-Lowry JM, Wooster LD (1997). **Risk-adjusted quality outcome measures: indexes for benchmarking rates of mortality, complications, and readmissions.** *Quality Management in Health Care* 1997; 5(2):80-7

ISE ✓

Benchmarking-PCS 4.11.04

27

# Benchmarking ..... en médecine



**Profiling tool helps physicians to benchmark performance data** (2004). *Capitation Rates & Data* 2004; 9(3):32-6.

Russell NH, Szydlo R, McCann S, Potter MN, Craddock C, Towlson K et al. (2004). **The use of a national transplant registry to benchmark transplant outcome for patients undergoing autologous and allogeneic stem cell transplantation in the United Kingdom and Ireland.** *British Journal of Haematology*, 2004; 124(4):499-503.

Challenor R (2003). **Southwest Regional Genitourinary Physicians' Audit Group: setting regional benchmarks for patient satisfaction.** *International Journal of STD & AIDS*, 2003; 14(9):622-4.

**New software tool allows physician groups to benchmark key clinical measures** (2001). *Data Strategies & Benchmarks*, 2001; 5(7):110-2, 97.

ISE ✓

Benchmarking-PCS 4.11.04

28

## Benchmarking ..... en médecine



Dove HG, Greene BR (2000). **Benchmarking medical group practices using claims data: methodological and practical problems.** *Journal of Ambulatory Care Management* 2000; 23(4):67-77.

Megler DD, Senn GF (1999). **Benchmarking: the key to influencing physicians.** *Physician Executive* 1999; 25(6):50-55

Rodeghero JA (1999). **Benchmarking physicians' practices: trends toward the millennium.** *Journal of Health Care Finance* 1999; 25(4):15-39.

Angood PB, Ivy ME, Hardy JR, Merrel RC (1997). **Benchmarking for best practice in critical care medicine: can it realistically be done?** *Best Practices & Benchmarking in Healthcare: a Practical Journal for Clinical & Management Applications; 1997 Jul-Aug, 154-161.*

ISE ✓

Benchmarking-PCS 4.11.04

29

## Benchmarking ..... en nursing



Haubrock M, Gohlke S (2001). **Benchmarking in der Pflege : mit einer Benchmarking-Studie ambulanter Pflegeeinrichtungen unterschiedlicher Trägerschaft sowie Fragekatalogen und Auswertungsmöglichkeiten für das eigene Unternehmen.** Berne: Seattle : Verlag Hans Huber, 2001

Willis E (2002). **Benchmarking working time in health care: the case of Excelcare.** *Australian Health Review* 2002; 25(3):134-40

Mor V, Angelelli J, Jones R, Roy J, Moore T, Morris J (2003). **Inter-rater reliability of nursing home quality indicators in the U.S.** *BMC Health Services Research* 2003; 3(1):20 (13 p.) The electronic version of this article is the complete one and can be found online at: <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/3/20>

ISE ✓

Benchmarking-PCS 4.11.04

30

## Benchmarking ..... en soins à domicile



Poerstamper R, Sigma H, Rosendal H, van den DB (2004). **Benchmarking home care services in The Netherlands**. *Caring* 2004; 23(1): 18-21.

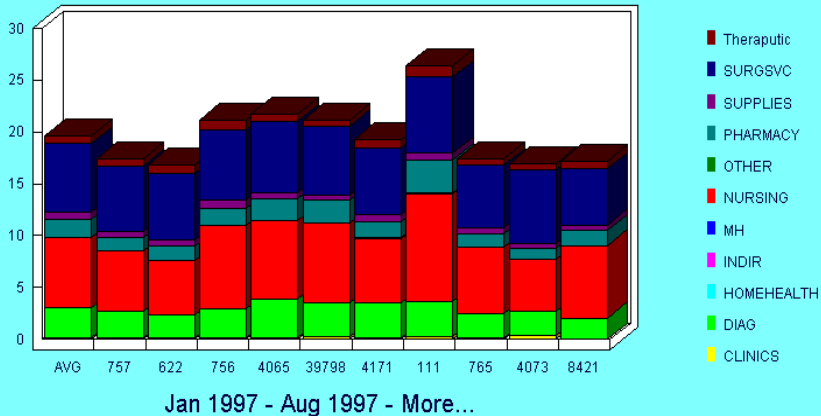
## Benchmarking ..... Quelques exemples



.....de résultats

# Average Total Cost Top Ten Physicians by Volume

Total Cost Per Case by Subset - PHS 1 (thousands)



# DRG 106 CABG w/ Cath

## Phase of Care Study

Phase	Total Cases	Avg Std Tot Cost	Avg Days	Cases MD 757	Avg Std Tot Cost	Avg Days
PRECATH	179	2,125	1.73	39	2,068	1.72
CATH	319	2,337	1	67	2,199	1
POST CATH	131	2,101	1.92	21	1,538	1.62
SURGERY	391	10,017	1	89	9,320	1
POSTOP	386	6,288	4.73	88	5,273	4.44
<b>Totals</b>	<b>391</b>	<b>19,820</b>	<b>7.91</b>	<b>89</b>	<b>17,463</b>	<b>7.28</b>



# CABG w/ Cath Phase of Care Surgery Product Detail

## Utilization Detail

Phase Study: CABG w/ Cath  
Phase: Surgery

Subset: Principal Procedure MD 757  
Encounters: 89

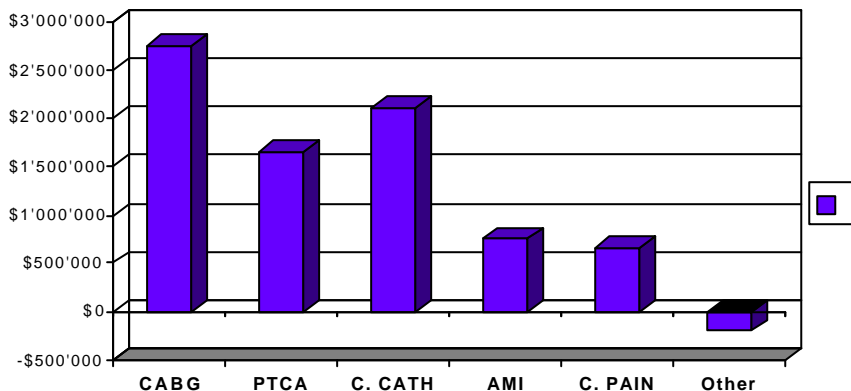
C	Department	Product	Description	Contrib Enc.	Avg IP Volume	Avg Std Cost	Avg Act Cost
1	7020 Cardiac Sx	11411	Bandage 1.5x4	1	1	3	4
1	7020 Cardiac Sx	11416	Cys Urometer	1	1	11	12
1	7020 Cardiac Sx	13563	Catheter Tray w/o	1	1	8	9
1	7020 Cardiac Sx	15340	Surg-class V-1st hr	79	1	458	373
1	7020 Cardiac Sx	15341	Surg-class V-addl 15°	78	8.27	427	359
1	7020 Cardiac Sx	16915	Surg-class V-1st hr	10	1	303	300
1	7020 Cardiac Sx	16916	Surg-class V-addl 15°	10	9.3	458	511

Benchmarking-PCS 4.11.04

35



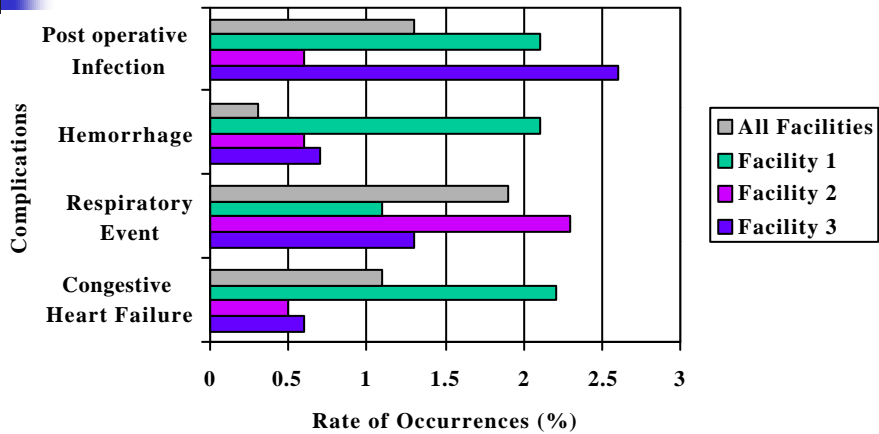
# Heart Net Margin for Cardiac Admissions



Benchmarking-PCS 4.11.04

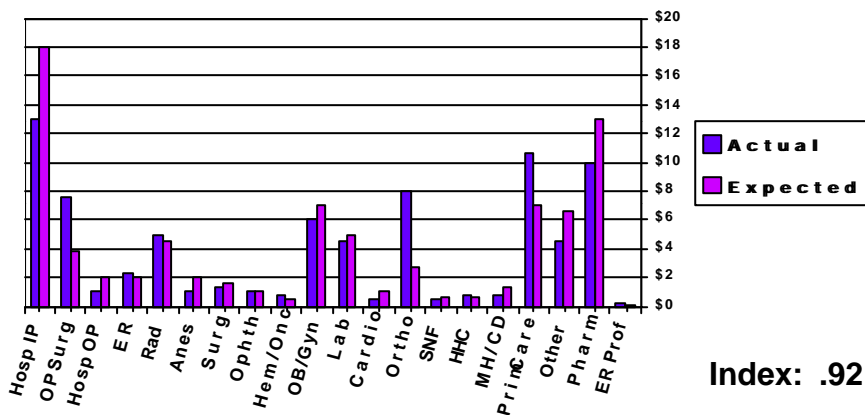
36

# Focus on Costly and Morbid Complications



# Providence Health Plan

## Dr. Jones, FP PCP Performance Profile



Index: .92



## Benchmark Québec-Suisse

---

- Hôpital de gériatrie en Suisse,
- Autorité cantonale estime coût trop élevé
- Aimerais savoir s'il y a une raison et si oui laquelle?
- Benchmark avec hôpital semblable au Québec
- Situation identique, sauf pour le poste « accompagnement du patient », 3 x plus haut en CH
- Analyse: longs trajets et exigence que tout patient soit accompagné pour les 3 repas



## Comment utiliser ces données

---

Revue d'hospitalisation  
Utilization Review (UR)



# Revue d'hospitalisation

---

- **Quoi:**  
discussion programmée et organisée des résultats du benchmarking
- **Où:**  
dans l'hôpital
- **Par qui:**  
infirmières et médecins
- **Comment:**
  - une équipe désignée, constituée d'un médecin et d'une infirmière
  - analyse et discute les résultats mensuels ou trimestriels
  - par service ou par département ou pour tout l'hôpital

ISE ✓

Benchmarking-PCS 4.11.04

41



# Exemples

---

- **USA:**
  - La plupart des hôpitaux
  - Diverses variantes d'organisation
    - internes
    - externes (contrats)
- **France: organisé au niveau national**
  - Chaque hôpital choisit un médecin respecté
  - Lui donne une formation idoine
  - Le nomme comme DIM=Directeur de l'Information Médicale
  - ... à mi-temps
  - Le charge de la dissémination et du feed-back de l'information

ISE ✓

Benchmarking-PCS 4.11.04

42



## Avantages d'une structure organisée

- Nouveau moyen de motivation
- Devient une fonction importante dans l'hôpital
- Apporte une culture de discussion ouverte
- Favorise la transparence
- Apporte des résultats en termes de:
  - qualité
    - Restructuration du site website pour les médecins et les infirmières
    - Restructuration du site web pour les patients (Ex. liste des sites recommandés).
    - Nouveaux objectifs au niveau de l'Etat (ex. max. 20% de césariennes)
    - A donné l'élan pour inclure l'ambulatoire (>2000 médecins)
  - Coûts: résultats financent prévention et promotion de santé (ex: prostate)

Source: Providence Health System

■ **MERCI DE VOTRE ATTENTION**

ISE ✓