

Qualité du service hospitalier: nouvelle forme de marketing sanitaire?

Mouna EL GAIED
Maître de Conférences en SIC
Université de Lorraine

Mouna.el-gaied@univ-nancy2.fr

Plan de la présentation

- ◉ Qu'est-ce que la qualité?
- ◉ A l'origine du "phénomène qualité"
- ◉ Qu'est-ce que la qualité à l'hôpital?
- ◉ Qualité hospitalière et logique marchande
- ◉ De "l'applicabilité" des démarches qualité à l'hôpital: enjeux et limites

Qu'est-ce que la qualité?

- La qualité se définit comme un « ensemble de caractéristiques d'une entité qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites » (ISO 8402-94).
- Dans les organisations, la qualité correspond à des démarches d'amélioration et d'évaluation à l'aide de procédures et de normes reconnues.

A l'origine du phénomène qualité

- La qualité est apparue dans les secteurs de production industrielle pour lutter contre la non qualité coûteuse.
- Elle correspond et ce malgré son évolution vers des méthodes plus participatives, à une logique à la fois techniciste (standardisation des pratiques) et marchande (générer des économies et satisfaire un client de plus en plus exigeant).

Qu'est-ce que la qualité à l'hôpital?

- La formalisation des pratiques
- Le management de la qualité
- L'évaluation et le contrôle sur la base de référentiels reconnus

et

- Une nouvelle façon de rendre plus “vendable”, plus valorisable et plus crédible le service hospitalier...

Qualité hospitalière et logique marchande

- La logique de l'efficience
- La satisfaction du patient-client
- La performance comme critère de qualité pour les structures hospitalières

De “l’applicabilité” des démarches qualité à l’hôpital: enjeux et limites

- ◉ Des démarches qualité empreintes de la logique entrepreneuriale techniciste et marchande:
 - > Jusqu’où est-il possible de standardiser le service au malade?
 - > Les soins sont-ils de véritables objets de consommation et les patients des clients à part entière?

Liste bibliographique

- DRUCKER P., *Au-delà du capitalisme*, Dunod, 1993.
- DUCALET P., LAFORCADE M., *Penser la qualité dans les institutions sanitaires et sociales*, Seli Arslan, 2000.
- EL GAIED M., *La transplantation managériale de l'hôpital: démarche qualité, communication symbolique et changement des mentalités au travail*, EUE, 2010.
- LE MOËNNE C., "Communications institutionnelles et recompositions organisationnelles dans le secteur social", *Communications d'entreprises et d'organisations*, textes réunis par Christian LE MOËNNE, PUR, 1998.
- Mispelblom BEYER F., *Au-delà de la qualité. Démarches qualité, conditions de travail et politiques du bonheur*, Syros-La Découverte, 1999.