



Charte d'Excellence Parcours Patient KALIXIA



Promouvoir la qualité et l'efficacité du parcours patient au sein des établissements de santé

Le présent document a pour objet de présenter les objectifs et la méthodologie de la Charte d'Excellence Parcours Patient mis en œuvre par Kalixia.

KALIXIA PROMEUT L'ACCÈS À UNE OFFRE DE SOINS DE QUALITÉ

Kalixia mène une politique active pour diffuser aux usagers une information fiable, transparente et pédagogique sur les établissements de soins hospitaliers en France en partenariat avec France Asso Santé

Ce partenariat a conduit à la mise en place d'un outil web, permettant d'informer sur l'activité, les équipements et la qualité des hôpitaux publics et privés en France.

Cet outil s'appuie exclusivement sur des sources publiques et officielles, à l'exception des avis patients qui sont recueillis sur la base d'une procédure co-construite en collaboration avec France Asso Santé.

Par ailleurs, au travers des distinctions obtenues dans le cadre de la Charte d'Excellence Parcours Patient Kalixia, les hôpitaux les plus performants sont reconnus dans COMPAR'HOSPIT par un visuel « Or », « Argent » ou « Bronze ».

Ainsi de façon simple, les établissements les mieux évalués sont clairement identifiés par les usagers, l'ensemble des établissements et leurs informations détaillées restant par ailleurs visibles.

LA CHARTE D'EXCELLENCE PARCOURS PATIENT EST UNE RÉFÉRENCE DE QUALITÉ POUR LES MALADES ET POUR LEURS PROCHES

Les pratiques de la médecine et de la chirurgie connaissent une forte évolution dans leurs modes d'organisation mais également dans leurs pratiques professionnelles (par exemple avec le développement de la chirurgie ambulatoire) ainsi que dans leurs techniques médicales (chirurgie mini invasive, robotisée...).

C'est pour soutenir ces évolutions et promouvoir une dynamique d'excellence tout au long du parcours de soins hospitalier, que Kalixia a créé la Charte d'Excellence Parcours Patient qui distingue les hôpitaux et cliniques les plus performants et les plus engagés sur la qualité des soins et le service rendu aux patients.

METHODE GLOBALE D'EVALUATION DES ETABLISSEMENTS ET ATTRIBUTION D'UNE DISTINCTION

L'évaluation et l'attribution des distinctions se font selon les quatre principes suivants :

- 1/ Evaluation de la performance et de la qualité des prises en charge,
- 2/ Prise en compte des services supplémentaires aux patients déclarés par l'établissement,
- 3/ Prise en compte du score ajusté de satisfaction globale et d'expérience du patient,
- 4/ Prise en compte d'un niveau maximum de tarification de la Chambre Particulière.

PERIMETRE DES ETABLISSEMENTS RETENUS DANS LA CHARTE KALIXIA

Les établissements pris en compte pour l'évaluation au titre de la Charte réalisent une activité :

- En chirurgie : de plus de 300 séjours par an.
- Et/ou en médecine : de plus de 730 séjours par an.

Ce périmètre permet de ne sélectionner que les établissements ayant une activité chirurgicale et/ou médicale significative. L'analyse exclut les établissements à trop faible activité.

SOURCES DES DONNEES D'EVALUATION

L'évaluation de la performance et de la qualité des prises en charge est réalisée à partir des données PMSI MCO et des données qualité issue des bases publiques nationales.

Les services supplémentaires sont déclarés par les Etablissements sur leur « espace pro » mis à leur disposition dans COMPAR'HOSPIT. ¹

Pour ce qui concerne le score ajusté de satisfaction globale et d'expérience du patient, il est issu des bases ATIH chaque année.

Pour ce qui concerne l'analyse de la facturation des chambres particulières, Kalixia utilise ses propres bases d'informations.

¹ Chaque établissement dispose d'un espace dédié pour valider et mettre à jour les informations le concernant.

METHODOLOGIE D'EVALUATION DES ETABLISSEMENTS

1/ Evaluation de la performance et de la qualité de l'établissement

Performance en chirurgie

- Evaluation de la performance de l'établissement en termes de durée moyenne des séjours, comparée à la durée moyenne des séjours au niveau national.
- Prise en compte de l'Indice de performance de Chirurgie Ambulatoire (IPCA), comparé au taux moyen national. L'activité ambulatoire permet au patient de ne pas avoir à passer une nuit à l'hôpital. Le patient arrive et repart une fois l'opération terminée dans une même journée. Cet indicateur est révélateur de l'orientation des établissements vers des techniques chirurgicales innovantes et des processus organisationnels plus efficaces.

Performance en médecine

- Evaluation de la performance de l'établissement en termes de durée moyenne des séjours, comparée à la durée moyenne des séjours au niveau national.

Qualité

L'évaluation de l'établissement est réalisée en fonction des scores obtenus pour chacun des 3 indicateurs suivants :

- Niveau de certification global (Score agrégé de certification).

Il s'agit du score agrégé obtenu par l'établissement à l'issue de la procédure de certification de la Haute Autorité de Santé.

Ce score caractérise :

- Le niveau des prestations et soins délivrés aux patients dans l'établissement,
- La dynamique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins mise en œuvre par l'établissement.

- ICALIN2 : Indicateur Composite des Activités de lutte contre les Infections Nosocomiales (Version 2).

Cet indicateur mesure la mise en place d'un dispositif efficace de prévention des infections nosocomiales. Il permet aussi un suivi dans le temps et des comparaisons entre établissements de même catégorie, facteurs d'amélioration de la qualité et de la sécurité.

- ICA LISO : Indice Composite des Activités de lutte contre les infections du site opératoire.

Cet indicateur objective l'organisation pour la prévention des infections post-opératoires en chirurgie ou en obstétrique, ainsi que les moyens mobilisés et les actions mises en œuvre par l'établissement.

NB : Pour les indicateurs qualité, les scores sont compris entre A et E. A étant le meilleur niveau et E le moins bon.

Un établissement qui a un niveau D ou E pour l'un des indicateurs qualité retenus ne se verra pas attribuer de distinction.

2/ Prise en compte des services supplémentaires aux patients déclarés par l'établissement

Les établissements sont invités à renseigner le questionnaire suivant.

Les informations complémentaires ainsi obtenues sont mises à disposition des usagers.

E-services / hôpital numérique

1/ L'Etablissement dispose-t-il d'applications permettant à l'utilisateur de préparer son hospitalisation, d'en assurer le suivi et d'échanger avec son équipe soignante (par exemple : pré admission en ligne, réservation de prestations, stockage et échanges de documents médicaux, rappels, demande de pièces spécifiques, ...).

2/ L'établissement propose-t-il des services interactifs ou dispositifs digitaux permettant d'assurer à distance le suivi du patient lors de son retour à domicile (remontée des alertes, récupération des constantes, chat, ...). Ces services permettent par exemple aux patients retournés au domicile de répondre à des questionnaires visant à améliorer/renforcer le suivi tout en assurant une sécurité optimale.

3/ Existe-t-il au sein de l'établissement un dossier digital partagé facilitant les échanges (comptes-rendus et documents) entre les différents services et la médecine de ville (notamment les médecins adresseurs).

Autres services d'amélioration de la prise en charge

4/ Existe-t-il un hôtel hospitalier pour les patients isolés hospitalisés en ambulatoire ou les accompagnants ?

5/ L'établissement propose-t-il à ses patients un service de conciergerie ?

6/ Les patients bénéficient-ils d'un accès Internet et/ou à la télévision sans frais supplémentaires ?

3/ Prise en compte du score ajusté de satisfaction globale et d'expérience du patient

e-Satis est le premier dispositif national de mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience des patients. Il évalue la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés plus de 48 heures dans un établissement de santé de médecine, chirurgie et obstétrique (MCO). Le questionnaire suit les étapes importantes du parcours de soins : accueil, prise en charge, chambre et repas, sortie de l'établissement. Le score est ajusté sur deux variables et tient compte des réponses renseignées par le patient en fin de questionnaire : la satisfaction vis-à-vis de la vie en général, d'une part, l'amélioration de l'état de santé suite au séjour dans l'établissement, d'autre part. Ces deux variables explicatives du niveau de satisfaction du patient sont indépendantes de la qualité médicale. Dans un souci de représentativité, le score ajusté est calculé à partir d'un minimum de 30 questionnaires exploitables.

NB : Pour cet indicateur de satisfaction, les scores sont compris entre A et D.

Un établissement qui a un niveau A se verra attribuer 2 points supplémentaires. Pour un B, 1 point supplémentaire. Tout autre score ne donnera lieu à aucun point supplémentaire.

4/ Prise en compte d'un niveau moyen maximum de tarification de la Chambre Particulière

Kalixia exclut de ses distinctions les établissements facturant, au-delà de 75%, les Chambres Particulières à plus de 107€.²

² Ce prix correspond au prix atteint par les 10% des établissements les plus chers dans l'analyse de la distribution des prix pratiqués par l'ensemble des établissements pour la Chambre Particulière en 2018.

ATTRIBUTION DES DISTINCTIONS

A l'issue de l'évaluation les établissements se répartissent en 4 catégories :

Ceux ayant obtenus les meilleurs résultats se voient attribuer une distinction « Or »,



Ceux ayant obtenus de très bons résultats se voient attribuer une distinction « Argent »,



Ceux ayant obtenus de bons résultats se voient attribuer une distinction « Bronze »,



Les autres établissements n'ont pas de distinction.