



malakoff médéric

SANTÉ • PRÉVOYANCE • RETRAITE

Charte d'Excellence Parcours Patient Malakoff Médéric



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 Malakoff-Médéric.

MALAKOFF MÉDÉRIC PROMEUT L'ACCÈS À UNE OFFRE DE SOINS DE QUALITÉ

Le groupe Malakoff Médéric 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 le CISS (Collectif Inter associatif sur la 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, COMPAR'HOSPIT, est accessible aux assurés Malakoff Médéric ainsi qu'au grand public. Il 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 par Malakoff Médéric et le CISS.

Par ailleurs, au travers des distinctions obtenues dans le cadre de la Charte d'Excellence Parcours Patient Malakoff Médéric, 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 DU 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 le groupe Malakoff Médéric a créé la Charte d'Excellence du 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 trois 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 d’un niveau maximum de tarification de la Chambre Particulière.

PERIMETRE DES ETABLISSEMENTS RETENUS DANS LA CHARTE MM

Les établissements pris en compte pour l’évaluation au titre de la Charte Malakoff Médéric 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 l’analyse de la facturation des chambres particulières, Malakoff Médéric 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 du taux de séjours ambulatoires, 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 (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.

- ICALIN : Indicateur Composite des Activités de lutte contre les Infections Nosocomiales
Cet indicateur permet d'objectiver l'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales dans l'établissement, les moyens qu'il mobilise et les actions qu'il a mises en œuvre.

- ICatB : Indice Composite de bon usage des Antibiotiques
Cet indicateur objective l'organisation, les moyens et les actions que l'établissement a mis en œuvre pour améliorer la prise en charge des patients dans le cadre du bon usage des antibiotiques.

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'établissement utilise t-il des applications mobiles interactives de préparation à l'hospitalisation ?

2/ L'établissement propose t-il à ses patients de prendre ses rendez-vous sur Internet (consultations) et existe-t-il un service de rappel des rendez-vous par SMS ?

3/ L'établissement propose t-il des services interactifs d'accompagnement en sortie d'hospitalisation ?

Ces services permettent par exemple à date fixe postopératoire de faire des autotests et d'améliorer/renforcer le suivi tout en assurant une sécurité optimale.

4/ L'établissement propose t-il un service de prise en charge coordonnée autour du patient ?
Il s'agit notamment de systèmes d'information structurés permettant le partage du Dossier Médical (interopérabilité) entre l'établissement, la médecine de ville et notamment le médecin traitant.

Autres services d'amélioration de la prise en charge :

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

6/ L'établissement participe t-il à des études cliniques ?
(Au moins un essai clinique en cours au sein de l'établissement)

7/ L'établissement propose t-il des accords tarifaires spécifiques, notamment pour la chambre particulière ?

8/ Les repas des patients se font-ils à la carte ?

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

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

Malakoff Médéric exclut de ses distinctions les établissements facturant les Chambres Particulières à plus de 120€.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 2015.

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.