

CH du Pays d'Aix: un dépliant pour expliquer aux professionnels les étapes autour des données patients et leur impact financier

Mots-clés : #établissements de santé #hôpital #finances #ressources humaines #informatique #Provence-Alpes-Côte d'Azur

PARIS, 19 septembre 2024 (APMnews) - Un dépliant a été élaboré au centre hospitalier du Pays d'Aix (Aix-Pertuis) et diffusé depuis quelques mois afin d'expliquer aux professionnels les étapes autour des données patients et leur impact notamment sur les recettes de l'établissement, avec l'objectif d'améliorer le recueil et le codage de l'activité, ont relaté mardi Mathilde Maréchal, statisticienne du département de l'information médicale (DIM), et Sandrine Rafini, responsable du contrôle de gestion.

Elles sont intervenues lors de la septième journée nationale "accueil, facturation, recouvrement" (AFR) organisée à Paris par le Centre national de l'expertise hospitalière (CNEH).

L'équipe projet a rassemblé 14 personnes des quatre services qui traitent les données patients au quotidien (DIM, contrôle de gestion, bureau des entrées, cellule centrale d'activité) et du service communication du CH du Pays d'Aix (954 lits sur trois sites, plus de 3.000 agents et plus de 130 logiciels).

"Les données attendues sont de plus en plus nombreuses et complexes", toutes en lien avec les patients, mais "on constate un cloisonnement des équipes", des problèmes récurrents et évitables, et un manque de connaissance des agents sur l'utilité, l'utilisation et l'impact des données recueillies, a observé Sandrine Rafini.

Le projet fait partie des initiatives retenues lors de l'appel à projets lancé au centre hospitalier intercommunal (CHI) d'Aix-Pertuis pour mettre en place la prime d'engagement collectif. Il coïncide avec l'arrêt de la garantie de financement mise en place lors de la crise sanitaire liée au Covid-19 et le retour à la tarification à l'activité (T2A).

Son ambition est notamment d'informer et former tous les agents de l'hôpital, d'"optimiser les données patients" et de passer à une logique de "contribution individuelle vers un effort collectif".

Cela a conduit à fabriquer un dépliant "transportable et affichable", "ludique et coloré", pour expliquer le financement de l'hôpital, présenter la complexité d'une hospitalisation, visualiser toutes les étapes dans lesquelles la donnée patient intervient et cibler les risques principaux liés à ces données (identito- et mouvementovigilance, risque financier, et impact sur le dossier patient), ont expliqué les deux membres de l'équipe projet.

"On a essayé de décrire et d'expliquer toutes les données médico-administratives" qui tournent autour du patient, de son entrée jusqu'au-delà de sa sortie, car "on s'est rendu compte que dans notre établissement, les agents ne connaissent vraiment quasiment rien" de la T2A, des envois PMSI (programme de médicalisation des systèmes d'information), des groupes homogènes de malades (GHM), etc., a expliqué Mathilde Maréchal.

"Ils saisissent des données" et remplissent des enquêtes et le dossier patient mais sans savoir ce qui en est fait après, a-t-elle ajouté. Alors qu'on leur demande toujours plus, savoir l'impact et l'utilité de ces données rend les saisies "moins pénibles", a-t-elle fait valoir.

Sandrine Rafini a souligné l'importance des données patients pour l'organisation des soins et la nécessité

d'expliquer l'intérêt de saisir les consultations, même gratuites, et les actes effectués sur un patient.

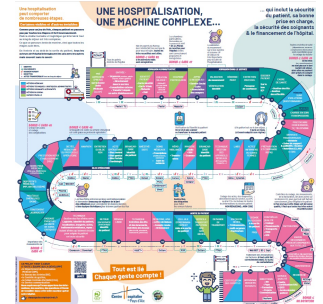


Organisé autour de réunions bi-hebdomadaires, le projet a duré un an entre l'idée et la réception du document final, et a impliqué une graphiste et un imprimeur. Il a coûté 2.300 euros et a bénéficié d'un soutien institutionnel "assez fort", a observé Sandrine Rafini.

L'objectif du document est d'expliquer simplement la complexité du financement et de montrer que "chaque action et chaque acteur ont leur importance", est-il précisé sur le dépliant.

Le recto détaille les ressources de l'hôpital, les 200 métiers différents s'y côtoyant, comment les soins sont transformés en recettes (avec un exemple de facturation) et des exemples de codage PMSI (appendicectomie et sciatique) montrant l'importance du codage pour déterminer les différents niveaux de sévérité et de valorisation, ainsi que le reste à charge du patient.

Le verso présente les étapes d'une hospitalisation dans l'établissement comme un jeu de l'oie en forme de "serpentin" avec des étapes visibles et invisibles de toute la chaîne humaine et logistique et les acteurs qui interviennent en interagissant "souvent sans le savoir". Des couleurs différentes sont utilisées pour les métiers médicaux, soignants/éducatifs, logistiques/techniques/administratifs, du social et pour le patient et sa famille.



En cas de bonne saisie des données, des bonus sont donnés et des liens vers d'autres étapes sont affichés. Les risques sont mis en avant à différentes étapes sous la forme de pictogrammes situés sous les cases. Les logiciels et leurs liens sont aussi identifiés car "les agents travaillent sur un ou deux logiciels mais n'imaginent pas que le reste de l'établissement ne travaille pas sur les mêmes", a observé Mathilde Maréchal.

Le but est que les erreurs disparaissent tout au long du serpentin et qu'il n'y ait donc plus besoin de les corriger, ont souligné les deux représentantes de l'équipe projet.

Même si on en est à la "20e année de la T2A", ces informations ne sont pas complètement acquises, même par des professionnels présents depuis longtemps, a observé Sandrine Rafini.

Des rencontres avec les équipes pour diffuser la culture autour de la donnée patient

L'équipe projet n'a pas encore défini d'indicateurs de suivi pour mesurer l'appropriation des informations contenues dans le dépliant mais a diffusé un quizz, encore peu rempli.

Des rencontres avec les équipes à la fois soignantes et administratives de l'hôpital sont organisées depuis juin pour leur expliquer le contenu du dépliant et leur donner un peu de culture autour de l'information médicale et économique. Des échanges ont notamment eu lieu avec les professionnels du site de Pertuis (Vaucluse) concernés par l'information médicale et cela a déjà changé les pratiques, notamment pour le recueil de l'activité réalisée par les sages-femmes.

La statisticienne a observé que pour les équipes, se dégager du temps n'est pas toujours facile, ce qui peut compliquer la diffusion de l'outil. L'équipe a donc prévu d'expliquer le contenu du dépliant au self et de le distribuer.

Les deux représentantes de l'hôpital ont fait état d'un accueil très positif. Par exemple, les brancardiers étaient contents d'avoir ces explications et de voir qu'ils font partie d'une chaîne, a souligné Mathilde Maréchal.

L'outil pourra évoluer et être adapté à d'autres champs, a noté Mathilde Maréchal.

Pour elle, ce projet a par ailleurs renforcé la cohésion entre les différents services impliqués dans sa conception.

Dans un rapport mis en ligne en mars, la chambre régionale des comptes (CRC) Provence-Alpes-Côte d'Azur (Paca) a pointé la gestion de l'établissement et lui a recommandé de mettre en œuvre sans tarder des mesures "permettant de limiter les pertes de recettes relatives à la facturation de l'activité", rappelle-t-on (cf [dépêche du 22/03/2024 à 16:47](#) et [dépêche du 26/03/2024 à 18:23](#)).

[Dépliant du CH du Pays d'Aix sur la donnée patient](#)

cb/ab/APMnews

[CB9SJYNAX]

POLSAN - ETABLISSEMENTS

Aucune des informations contenues sur ce site internet ne peut être reproduite ou rediffusée sans le consentement écrit et préalable d'APM International. Les informations et données APM sont la propriété d'APM International.

©1989-2024 APM International -

<https://www.apmnews.com/depeche/102963/414619/ch-du%20pays-d-aix-un%20depliant-pour-expliquer-aux%20A0professionnels-les%20A0etapes-autour-des%20A0donnees-patients-et%20A0leur-impact-financier&usid=102963>