

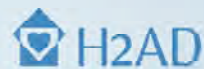
 MA SANTÉ CHEZ MOI

DOSSIER DE PRESSE

RETOUR À DOMICILE SÉCURISÉ®



Présentation de la première solution
entièrement sécurisée et médicalisée
pour accompagner le retour à domicile



Dossier réalisé avec la participation de :

Paul Verdiel, Président de H2AD

Jean-Loup Dourousset, Directeur du Centre de l'Hospitalisation Privée de la Loire (CHPL)

Thierry Depois, Directeur Général d'Europ Assistance France

Sommaire

- I - Un service innovant né d'une association entre trois acteurs reconnus de la santé**
- II - Un accompagnement personnalisé qui implique l'ensemble de la chaîne de soins**
- III - Un dispositif inséré au cœur des nouvelles logiques médico-économiques**



Contacts presse :
Delphine Eriau et Sylvie du Cray-Patouillet
01 45 03 89 83 / d.eriau@ljcom.net
01 45 03 89 95 / s.ducraypatouillet@ljcom.net

I - Un service innovant né d'une association entre trois acteurs reconnus de la santé

Le Retour à domicile sécurisé® est un service innovant d'accompagnement et de suivi médical destiné aux patients qui regagnent leur logement après avoir subi une intervention ou un traitement dans un établissement de soins. La mise en place de ce dispositif, sans équivalent jusqu'ici en France, est issue de l'association de trois acteurs reconnus dans le domaine du suivi médicalisé, des soins hospitaliers et de la gestion des situations d'urgence.

- **La société H2AD** s'est fixé pour vocation, à travers sa marque « Ma Santé Chez Moi® », de faciliter le maintien sécurisé à domicile de tous ceux qui se trouvent en situation de fragilité : malades, handicapés, personnes âgées. Elle associe des compétences humaines de haut niveau à des ressources technologiques performantes pour garantir à ses clients une prise en charge individualisée et réactive de leurs besoins de santé. Créée en 2004, l'entreprise, implantée sur le site Métrotech de Saint-Etienne, compte aujourd'hui un peu plus de 40 personnes.

L'activité d'H2AD s'appuie sur une **plateforme ultramoderne de téléassistance**, où une équipe composée de permanenciers, de médecins régulateurs et de techniciens est à l'écoute 24h sur 24. **Les alarmes émanant des bénéficiaires du service de suivi sécurisé à domicile parviennent directement à ce plateau médicalisé et déclenchent instantanément une réponse adaptée** : conseils, instauration d'un protocole de soins, alerte du praticien traitant, gestion des situations d'urgence...

En cas d'appel, chaque abonné fait l'objet d'une **prise en charge personnalisée grâce à l'existence d'un dossier patient participatif (D2P)**, véritable cahier de transmission médicalisé accessible en temps réel aux permanenciers. **Ce document, actualisé en permanence grâce aux éléments fournis par l'ensemble des participants à la chaîne soignante, recense toutes les données utiles au suivi du bénéficiaire : antécédents médicaux, traitements reçus, interventions subies, renseignements logistiques...** Il joue un rôle d'interface entre les différents acteurs impliqués dans l'environnement de santé et permet de déterminer immédiatement la meilleure décision à prendre en cas d'alerte. Un tel principe d'approche partagée d'un même dossier par une pluralité de soignants suscite l'adhésion de plus de 90% des Français, comme le révèle le dernier Baromètre Cercle Santé / Europ Assistance.

Le dispositif d'accompagnement médical mis en œuvre par Ma Santé Chez Moi® s'appuie sur des solutions technologiques originales intégrant les différents moyens contemporains de télécommunication : téléphonie, fax, e-mails, sms... La sécurité et la traçabilité des opérations sont ainsi garanties de façon absolue. **Les équipes de recherche et de développement du groupe travaillent constamment, en liaison avec le personnel soignant**, à optimiser ces techniques, avec pour objectif de faire aussitôt profiter les abonnés des avancées enregistrées. De nombreuses initiatives ont été engagées en liaison avec des partenaires de premier plan comme Oseo Innovation ou l'Agence nationale de la recherche.

Appuyé sur l'outil unique que représente sa plate-forme d'assistance, H2AD cherche en permanence à mieux connaître les besoins de ses clients afin d'enrichir son offre de services médico-techniques. La société a ainsi mis au point une large gamme de prestations telles que la conception de résidences médicalisées (appartements santé), la téléassistance dédiée aux personnes âgées, la sécurisation de la veille de nuit dans les maisons de retraite, les solutions santé à domicile (téléphonie d'urgence sans fil, piluliers de régulation des prises de médicament...). C'est au cœur de cette démarche que vient s'inscrire aujourd'hui le *Retour à domicile sécurisé*®.

- Deuxième partenaire du dispositif, **le Centre de l'hospitalisation privée de la Loire (CHPL), situé à Saint-Etienne, accueille chaque année 30.000 patients en médecine-chirurgie-obstétrique**. Il est doté de 300 lits et compte 150 médecins et chirurgiens. La moitié des malades traités est âgée de plus de 75 ans. Dans ce département largement rural, les personnes qui quittent le Centre après y avoir été soignées sont confrontées à d'importants **problèmes d'isolement**.

Les dirigeants du CHPL ont donc mené de longue date une réflexion sur la gestion des étapes suivant la sortie des patients. Des actions ont été engagées dans ce domaine par l'intermédiaire d'une assistante sociale. De façon naturelle, la rencontre avec les concepts Ma Santé Chez Moi® a incité le CHPL à faire le choix de devenir, sur la base d'un contrat de confiance, le partenaire privilégié d'H2AD pour la première expérimentation du *Retour à domicile sécurisé*®.

Cette phase pilote a débuté à la fin de 2007 et connaît depuis lors un développement soutenu. Mis en place avec une forte implication du personnel du CHPL, dans un souci d'amélioration de la qualité de la prestation globale apportée aux usagers de l'établissement, le dispositif reçoit un accueil très favorable de la part des patients qui y ont accès.

- Troisième associé au nouveau concept, **Europ Assistance maîtrise pour sa part dans les meilleures conditions d'efficacité technique et économique les exigences imposées par les interventions en urgence, 24h sur 24.** Le Groupe Europ Assistance, fort d'un demi-siècle d'expérience et d'une exceptionnelle notoriété auprès du public, s'appuie au niveau national sur un réseau très dense de 45.000 prestataires de services agréés.

Après avoir construit son savoir-faire sur deux activités historiques, le Voyage et l'Automobile, Europ Assistance a fait le choix d'appuyer une grande partie de son développement à venir sur les domaines de la santé et de l'aide à la personne et au domicile.

Ces deux secteurs, encore minoritaires dans l'activité de l'entreprise doivent contribuer pour moitié à sa croissance future. Eu égard aux évolutions de long terme qui se font jour en matière démographique, économique et technologique, le potentiel apparaît vaste et diversifié.

Ainsi que le souligne dans son livre « La Care Revolution » le Directeur Général du Groupe Europ Assistance, Martin Vial, « dans le domaine de l'assurance santé, on s'oriente vers une gamme de services qui comporte de l'information, de la prévention, un suivi personnalisé, des systèmes de tiers payant, mais également divers services associés de suivi personnalisé des assurés ».

Europ Assistance met en place des plans de santé pour les sociétés gérant des populations de collaborateurs expatriés, des opérations de médicalisation de site notamment pour l'industrie pétrolière et organise l'hospitalisation de patients hors de leur pays d'origine. Le Groupe est actif dans la téléassistance, avec un quart environ du marché français. Europ Assistance propose également l'accès à un service de prévention santé multimédia novateur, qui s'appuie sur une plateforme extranet d'information et d'orientation, des programmes de suivi et de bilans embarqués sur téléphone mobile, une plateforme téléphonique santé pour le conseil et l'accès à des réseaux de professionnels de la santé pour le coaching personnalisé.

C'est donc en toute cohérence avec sa stratégie de développement qu'Europ Assistance, désireux d'accompagner et de soutenir les innovations les plus pertinentes en matière de santé et de services à la personne, a souhaité s'associer activement à H2AD et au CHPL pour la mise en place du dispositif de *Retour à domicile sécurisé*[®]. Son expérience et sa notoriété permettront notamment d'enrichir le service avec des prestations complémentaires à domicile et d'en accélérer le déploiement au niveau national.

II - Un accompagnement personnalisé qui implique l'ensemble de la chaîne de soins

Le nouveau service de Retour à domicile sécurisé® mis en œuvre conjointement par H2AD, le CHPL et Europ Assistance constitue la première solution globale proposée aux usagers des établissements de soins pour accompagner leur sortie. Le dispositif a pour but l'accompagnement des patients tout au long de leur parcours de soins, en prenant en considération, avant même que les actes médicaux programmés aient été accomplis, les contraintes se rapportant au retour à domicile.

À cette fin, un **bureau d'accueil** Ma Santé Chez Moi®, très facilement accessible, est **implanté dans les établissements de soins**. Dans cet **espace conseil**, une **infirmière coordinatrice** organise, avec les **patients et leurs proches**, les **divers aspects du retour au domicile**. Elle est en liaison constante avec les équipes soignantes, qui sont spécialement formées à la mise en œuvre de la procédure de retour sécurisé, et disposent d'une documentation spécifique (livret conseil).



L'infirmière coordonnatrice prépare et accompagne la sortie des patients en organisant, sur la base des prescriptions des soignants, les mesures permettant de **réussir dans les meilleures conditions le retour au domicile, tant en termes de lutte contre les pathologies que d'optimisation de l'environnement général** : recours à des intervenants libéraux (infirmière, kinésithérapeute...), aide à la toilette, aménagement du logement, ménage, garde des enfants...

Un guide pratique aux couleurs de l'établissement de soins détaille à l'intention des bénéficiaires, sous forme de fiches, le dispositif de *Retour à domicile sécurisé*®.

Des services et produits en option, permettant d'améliorer le confort lors du retour chez soi, sont également disponibles dans l'espace conseil : téléphones à grosses touches, macarons téléphoniques sans fil, téléalarmes...



Le patient se voit par ailleurs remettre une **carte personnalisée et entièrement gratuite**, d'une durée de validité de 45 jours à compter de son départ de l'établissement de soins. Grâce au numéro Indigo indiqué sur cette carte, il pourra, une fois revenu chez lui, **joindre 24h sur 24 la plateforme d'assistance téléphonique de H2AD**. Ses appels seront aussitôt pris en charge par les permanenciers, médecins et techniciens, qui appuieront leurs décisions sur la **consultation de son Dossier patient participatif (D2P), véritable cahier de transmission médicalisé**.

Dans le cadre du protocole propre au *Retour à domicile sécurisé*[®], ce dossier personnel contient, outre les données complètes liées à l'état de santé du patient, l'ensemble des informations médicales et administratives relevant de son récent séjour dans le centre de soins. Ces éléments sont actualisés à travers un contact quotidien avec l'infirmière coordonnatrice attachée à l'établissement.

Les équipes de la plateforme H2AD possèdent, grâce à leur niveau de formation et à la rigueur des protocoles opérationnels appliqués, une capacité à apporter en temps réel la réponse la mieux adaptée à chaque demande : simples informations et conseils aux patients et à leur entourage, prise en charge et organisation des actes médicaux ou paramédicaux qui pourraient être nécessaires, voire, face à une difficulté majeure, déclenchement de procédures d'urgence.

Dans les cas, en pratique très minoritaires, où un retour immédiat dans l'établissement de soins s'imposerait, celui-ci est mis en œuvre par Europ Assistance, qui s'appuie alors sur son vaste réseau de prestataires capables d'intervenir partout en France dans les meilleures conditions de rapidité, de sécurité et de confort.

III - Un dispositif inséré au cœur des nouvelles logiques médico-économiques

Issu d'une analyse approfondie des besoins des patients, le concept de *Retour à domicile sécurisé*® a été élaboré en collaboration avec des experts de la médecine hospitalière, de la gestion de la santé publique et de l'action sociale. Il intègre parfaitement, sur la base de données quantifiées, les actuels impératifs liés à la gouvernance médico-économique des établissements de soins.

Ainsi, sous l'effet des progrès de la technique et des exigences de la gestion, la durée de séjour des patients dans les établissements de soin tend à se réduire de manière spectaculaire. Elle est passée de 6 ou 7 jours en moyenne il y a une décennie, à 3 ou 4 jours actuellement. En chirurgie, plus de la moitié des soins sont dispensés en ambulatoire à des patients qui regagneront leur domicile le jour même. De même, près des deux tiers des soins de suite relèvent de l'hospitalisation à domicile, avec un coût de revient inférieur de 40% à celui de l'accueil en structure hospitalière. La généralisation de la Tarification à l'activité (T2A) mise en œuvre sous l'égide des pouvoirs publics dans le cadre de la politique nationale de santé contribue aujourd'hui à accentuer fortement ce mouvement de diminution des durées moyennes de séjour.

Cette évolution replace les missions strictement médicales au cœur de l'activité des établissements, tout en allégeant leurs tâches d'intendance et d'hôtellerie. Elle incite les établissements à se doter d'outils de pilotage performants, dans le double objectif de renforcer leur efficacité médicale et économique et d'accroître la satisfaction de leurs clients à travers une approche globale incluant accueil, soins et retour au domicile.

Le dispositif de *Retour à domicile sécurisé*® proposé par Ma Santé Chez Moi® prend directement en compte le phénomène de diminution des durées standard de séjour dans les centres de soins. Il favorise la réduction des coûts extra-médicaux de gestion des patients supportés par les établissements et permet une augmentation de leur activité par une rotation accélérée de l'occupation des lits. Il s'inscrit dans la logique des préconisations de modernisation du système français de santé, formulées notamment par le rapport Attali qui appelle à «encourager le développement de technologies permettant le maintien ou le retour à domicile». Il répond en même temps à la demande de sécurisation exprimée par la grande majorité de la population : selon le dernier baromètre Cercle Santé / Europ Assistance, 79% des Français font ainsi de l'environnement médical un facteur essentiel pour le choix de leur lieu de résidence.

La réduction de la durée d'hospitalisation des patients procure par ailleurs à ces derniers un avantage immédiat en faisant **diminuer les risques encourus de troubles thrombo-emboliques et de maladies infectieuses d'origine nosocomiale**. Elle évite également, pour les personnes âgées, la survenance du « syndrome de glissement » qui se traduit par une perte accélérée et irrémédiable d'autonomie induite par un trop long séjour dans un établissement de soins.

L'ensemble de ces atouts est de nature à favoriser un développement accéléré du *Retour à domicile sécurisé*[®], en partenariat avec des établissements de soins privés aussi bien que publics. **Ce dispositif s'avère parfaitement complémentaire des autres solutions destinées à permettre le maintien chez elles des personnes fragiles : centres de soins de suite, hospitalisation à domicile, aide à domicile**. Les patients conservent par ailleurs, une fois écoulés les 45 jours durant lesquels le service de *Retour à domicile sécurisé*[®] leur est offert par leur établissement de soins, la possibilité de faire appel aux diverses solutions de téléassistance et d'accompagnement médical proposées par H2AD et Europ Assistance.

