

ÉTUDE DE CAS

CPAM HAUTES PYRÉNÉES

CSC AIDE À DÉPLOYER UN RÉSEAU
DE SOINS PALLIATIFS À DOMICILE



WWW.CSC.FR/CLIENTS

LA CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DES HAUTES-PYRÉNÉES A EXPLOITÉ LES SERVICES DU DÉPARTEMENT SANTÉ DE CSC POUR VALIDER UN RÉSEAU EXPÉRIMENTAL DE SANTÉ DESTINÉ À ASSISTER LES PATIENTS EN FIN DE VIE À LEUR DOMICILE. ENSEMBLE, ILS ONT RÉUSSI À COORDONNER L'ENSEMBLE DES INTERVENANTS ET À INSTAURER UN DIALOGUE ENTRE CES ACTEURS, AVEC POUR BÉNÉFICES DE MEILLEURES PRESTATIONS DE SANTÉ POUR LE PATIENT ET SA FAMILLE SANS SURCÔÛT POUR L'ASSURANCE MALADIE.



CPAM HAUTES PYRÉNÉES

CSC AIDE À DÉPLOYER UN RÉSEAU DE SOINS PALLIATIFS À DOMICILE

LA CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DES HAUTES-PYRÉNÉES A EXPLOITÉ LES SERVICES DU DÉPARTEMENT SANTÉ DE CSC POUR VALIDER UN RÉSEAU EXPÉRIMENTAL DE SANTÉ DESTINÉ À ASSISTER LES PATIENTS EN FIN DE VIE À LEUR DOMICILE. ENSEMBLE, ILS ONT RÉUSSI À COORDONNER L'ENSEMBLE DES INTERVENANTS ET À INSTAURER UN DIALOGUE ENTRE CES ACTEURS, AVEC POUR BÉNÉFICES DE MEILLEURES PRESTATIONS DE SANTÉ POUR LE PATIENT ET SA FAMILLE SANS SURCÔÛT POUR L'ASSURANCE MALADIE.

Depuis 1999, le petit département des Hautes-Pyrénées expérimente un aménagement hors norme du système de santé classique. A l'initiative de la Caisse primaire d'assurance maladie, un réseau expérimental de soins palliatifs a été mis en place. Il a pour but d'offrir un supplément d'âme sanitaire et social à des patients en fin de vie, en leur permettant de terminer leurs jours chez eux, auprès de leur famille, plutôt qu'à l'hôpital.

Le département Santé de CSC a participé durant trois ans à cette expérience au travers de services d'organisation et de coordination proposés à l'ensemble des intervenants et, surtout, en évaluant les biens fondés de l'intérêt médical, économique et organisationnel de cette action, ainsi que sa plus value en matière de prise en charge sanitaire et sociale. Contrat rempli, in fine, puisque cette évaluation a démontré que les soins ambulatoires ainsi prodigués aux patients sont équivalents à ceux proposés en milieu hospitalier pour un coût moindre, et que sont également prises en charge la douleur ou la dimension sociale de cette épreuve.

UNE SOLUTION ALTERNATIVE POUR RESPECTER LE CHOIX DES PATIENTS

«Ce sont les médecins et les infirmiers libéraux qui sont objectivement à l'origine de ce projet»,

explique Gilles Arzel, directeur de la Caisse primaire d'assurance maladie des Hautes-Pyrénées et initiateur du réseau expérimental. «Ils m'ont en effet alerté en 1997 sur le fait qu'en matière de soins palliatifs à domicile, les prestations de la caisse ne correspondaient pas à la réalité des soins. Pour la même pathologie, l'aide à un patient en fin de vie sera remboursée à 100% en milieu hospitalier et seulement à 85% à domicile. Nous avons alors réfléchi à une solution permettant de respecter le choix des patients et d'égaliser les conditions de prise en charge».

Profitant de sa forte expérience du terrain, de la confiance acquise auprès des différents acteurs du secteur santé des Hautes-Pyrénées, et de son habitude à la conduite de projets lourds, ce directeur a alors décidé de prendre son bâton de pèlerin en développant des prestations dérogatoires au code de la Sécurité Sociale.

Gilles Arzel a également profité de la possibilité offerte dès 1996 par le «plan Juppé», qui autorise les expérimentations de réseaux de santé alternatifs. «Le but de ce plan était d'aider à réduire le déficit de l'Assurance maladie en promouvant la qualité des soins et en réorganisant le système de santé... en faisant notamment mieux travailler ensemble la médecine de ville et la médecine

hospitalière», commente-t-il. Jusqu'en 1999, il s'emploie donc à sillonner la région de Tarbes, afin de recueillir des financements ainsi que l'adhésion des différents acteurs médicaux, paramédicaux et sociaux destinés à faire vivre ce réseau, et met en place les processus de fonctionnement. CSC est intervenu dès le lancement «au concret» de ce réseau de santé alternatif, à la suite d'un appel d'offres. «Le plan Juppé précisait en effet que, si un réseau propose des prestations non prises en compte par l'Assurance maladie, il s'oblige à être évalué par un tiers», continue Gilles Arzel. «Ce dernier est là pour garantir un constat, une évolution, des pistes de réflexion et de progression».

UN COMBAT PERMANENT

Les difficultés ont été nombreuses lors de la mise en place et de l'exploitation de réseau expérimental de soins palliatifs. «Le réseau est un combat permanent», avoue Gilles Arzel. «Nous n'avions personne sur qui copier. La coordination des forces en présence n'est pas anodine en termes de complexité ou de coûts. Il a notamment fallu réussir à créer une bonne communication entre le social et le médical, ainsi qu'entre la médecine de ville et l'hôpital... ce qui a été d'une énorme difficulté.

“Nous avons choisi CSC, car ils offraient des garanties de leurs compétences, avec des réalisations probantes, et une bonne connaissance de l'Assurance maladie et de son système d'information.”

GILLES ARZEL - DIRECTEUR DE LA CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DES HAUTES-PYRÉNÉES

RÉSULTATS

- Coordination accrue entre la médecine de ville et la médecine hospitalière
- Meilleure communication entre les acteurs sociaux et médicaux
- Réduction des coûts
- Meilleure prise en charge des patients



A PROPOS DE C P A M

La cpam des hautes-pyrénées : un acteur majeur de l'assurance maladie.

C'est l'ordonnance du 4 octobre 1945 qui entérine la création de la Sécurité Sociale en prévoyant un réseau coordonné de caisses se substituant à de multiples organismes et c'est en 1967 que le régime général est scindé en 4 branches distinctes dont la Caisse Nationale d'Assurance Maladie.

Dès janvier 1984, la CPAM des Hautes-Pyrénées inaugure un système de tiers payant pharmaceutique unique en France qui permet aux assurés du département de ne plus faire l'avance des frais de leurs médicaments.

Depuis 1999, la CPAM des Hautes-Pyrénées fait à nouveau preuve d'innovation en expérimentant un réseau de soins palliatifs destiné à assister les patients en fin de vie à leur domicile plutôt qu'à l'hôpital sans surcoût pour l'Assurance maladie.

Il fallait de plus dépasser la méfiance et les conflits entre les professionnels de la santé et l'Assurance maladie». Outre la personnalité du directeur de la Caisse primaire d'assurance maladie des Hautes-Pyrénées, les actions de CSC ont contribué à la réussite du projet. «Notre évaluation a débuté en décembre 1999», détaille Bernard Pierre, partner et responsable des activités de CSC dans le secteur de la santé. «Nous avons été un observateur extérieur, un animateur de réunion, nous leur avons apporté notre savoir-faire en pilotage et conduite de projets, nous avons élaboré des questionnaires, aidé à construire des tableaux de bord et des outils, fédéré le dialogue entre médecins, pharmaciens, infirmiers, auxiliaires de vie, travailleurs sociaux, etc».

«Nous les avons choisis car ils offraient des garanties de leurs compétences, avec des réalisations probantes, et une bonne connaissance de l'Assurance maladie et de son système d'information. Mais si CSC a accumulé les informations médicales et sociales, et a joué pleinement son rôle d'évaluateur, ses équipes nous ont apporté bien plus que cela», reprend Gilles Arzel. «Ils ont joué un vrai rôle de coordinateur et d'alerte, notamment lorsque des tensions sont apparues entre la médecine de ville et la médecine hospitalière.

Et leur présence soutenue sur le terrain leur a permis de devenir une sorte de seconde autorité du réseau, un élément fédérateur de plus pour les différents intervenants. J'aurais apprécié les avoir à mes côtés dès le début de cette aventure, en 1997, puisque, finalement, on ne répond bien qu'aux questions qu'on s'est posées au préalable».

UNE MEILLEURE PRISE EN CHARGE POUR UN COÛT MAÎTRISÉ

Si ce projet a réussi là où d'autres expériences régionales du même type ont échoué, c'est aussi grâce à l'humilité de Gilles Arzel. «Si une expérience a une prétention universelle, on va rapidement faire craindre une réforme globale du système de la santé. Et toute réforme s'accompagne au mieux de peur ou de méfiance, au pire d'une formidable levée de barricades. Notre réseau expérimental se propose comme un service nouveau, accompagnant le système de santé actuel : c'est pour ça que tous, finalement, y ont adhéré. Par ailleurs, puisque la réduction de coût était l'un des objectifs de cette initiative, j'ai suivi l'idée que les gisements d'économie du système de santé se trouvent dans sa réorganisation. Ils résident au sein de l'hôpital et dans les liaisons entre la médecine de ville et l'hôpital. Chacun étant très conservateur de nature, la clé a été de repenser les rapports entre les acteurs hospitaliers et libéraux».

A la fin 2002, 232 patients en fin de vie avaient été inclus dans le réseau. Plus de 85% d'entre eux avaient choisi de terminer leurs jours chez eux, auprès de leur famille, contre 95% à l'hôpital auparavant. «Ils sont aussi bien traités chez eux qu'à l'hôpital et aussi bien remboursés, tout en ne coûtant pas plus cher à l'Assurance maladie. Nous avons donc réussi, en offrant une meilleure prise en charge pour un coût maîtrisé», indique Gilles Arzel. «Par ailleurs, nous n'avons pas oublié la dimension humaine de cette épreuve en proposant un ensemble de services d'aide sociale aux familles».

Malgré ce succès, le réseau expérimental de soins palliatifs de Hautes-Pyrénées aurait dû s'arrêter en 2004, du fait de la limite dans le temps de ce type d'initiative alternative fixée par décret. «Nous ne pouvions pas priver nos citoyens de cette avancée, et permettre également que cette expérience puisse servir à d'autres, en partageant les enseignements que nous en avons tirés. C'est pourquoi nous avons créé un groupement d'intérêt public pour permettre à ce réseau de vivre en dehors de l'Assurance maladie. Ce réseau, rendu aux professionnels de santé, social et médical, porte désormais un nom : Arcade».



EMEA South & West Region

Regional Head Office

Immeuble Balzac - 10, Place des Vosges
92072 Paris La Défense Cedex
+33 1 55 70 70 70

France

Axe Liberté - 14, Place de la Coupole
94227 Charenton Cedex
+33 1 43 53 57 57

Aéropole - Bâtiment 5
5, Avenue Albert Durand
31700 Blagnac
+33 5 67 69 89 00

Belgium

Hippokrateslaan 14
B-1932 Sint-Stevens-Woluwe
+32 2 714 7111

Luxembourg

Bâtiment Goldbell - Tour C 5, Rue Eugène
Ruppert L-2453 Luxembourg
+352 248 341

Spain

Av. Diagonal, 545, Pl.6 Edifici L'Illa
08029 Barcelona
+34 93 493 09 00

Italia

Centro Direzionale Milanofiori
Stada 3, Palazzo B1 20090 Assago (MI)
+39 0257775.1

Portugal

Lagoas Park - Edificio 1,3º
2740-264 Porto Salvo
+35 1 2100 40 800

Corporate headquarters

America

3170 Fairview Park Drive Falls Church, VA.
22042 United States
+1 703 876 1000

Europe, Middle East, Africa

Royal Pavilion
Wellesley Road Aldershot
Hampshire GU1 1PZ
United Kingdom +44 1252 534000

Australia/New Zealand

460 Pacific Highway
St. Leonards NSW 2065 Australia
+61 2 9901 1111

Asia

139 Cecil Street
#08-00 Cecil House Singapore 069539
Republic of Singapore +65 221 9095

A propos de CSC

CSC a pour mission d'être un des leaders mondiaux dans la mise en œuvre de solutions et de services pour les entreprises fondées sur des technologies de pointe.

Grâce à sa large gamme de compétences, CSC fournit à ses clients des solutions sur mesure pour gérer la complexité de leurs projets afin de leur permettre de se concentrer sur leur cœur de métier, collaborer avec leurs partenaires et clients, et améliorer leurs performances opérationnelles.

CSC met un point d'honneur à comprendre les problématiques de ses clients et mobilise ses experts, forts d'une longue expérience de leurs métiers et de leurs secteurs d'activité, pour collaborer avec leurs équipes. Totalement indépendant à l'égard de tout fournisseur, CSC livre ainsi des solutions qui répondent au mieux aux besoins spécifiques de chaque client.

Depuis plus de 45 ans, des clients, tant privés que publics, confient à CSC l'externalisation de leurs processus de gestion et de leur informatique, ainsi que l'intégration de leurs systèmes. Partout dans le monde, ils témoignent également de leur confiance en sollicitant les collaborateurs de CSC pour des missions de conseil.

La société est cotée à la Bourse de New York (NYSE) sous le symbole "CSC".

For further information concerning this publication or CSC's solution,
contact the communication and marketing department : +33 1 55 70 70 70