



Docteur Laurent Goldstein, directeur santé de Mondial Assistance France

INTRO

Le travail des femmes se généralise, les grossesses sont souvent tardives, les familles dispersées, les hospitalisations plus courtes et la durée de vie ne cesse de s'allonger... Toutes ces mutations ont profondément modifié nos vies et nos envies. Comment gérer au mieux une grossesse tout en travaillant ? Comment s'organiser à domicile après un séjour à l'hôpital quand on n'a pas encore récupéré et que l'on vit seul ? Comment prendre en charge nos aînés dépendants ? Comment rester en bonne santé en vieillissant ?

Parce que le monde change, le rôle de l'assistance santé a considérablement évolué... jusqu'à devenir un soutien quotidien ?

Conscients de ces attentes, les assureurs, les entreprises,

les laboratoires pharmaceutiques se mobilisent pour favoriser - dans la durée - le bien-être et la santé des Français. C'est dans cette logique d'amélioration du confort de vie, mais également de prévention active des maladies, que Mondial Assistance France a mis en place des services leur permettant d'être présents à chaque étape de la vie des familles.

Découvrez quelques-uns de ces services. Ils répondent aux besoins et au profil de chacun :

p.05, Info Bilan Santé

p.07, Bébé Assistance

p.09, Assistance Hospitalisation

p.11, Accompagnement des patients

p.15, Services Dépendance et Téléassistance

p.17, Lancement d'une campagne de sensibilisation

p.19, Programme Prévention en entreprise



Une infirmière de Mondial Assistance France

Info Bilan Santé

Patrick a 62 ans. Il appelle Mondial Assistance sur les conseils de son épouse qui se fait du souci pour lui. Elle l'a enfin convaincu de profiter du service Info Bilan Santé proposé par leur complémentaire santé. Sandrine, infirmière, décroche le téléphone. Sa mission : faire le point avec lui et lui recommander des examens médicaux en tenant compte de son âge et de son profil. "Quel est votre poids ? et votre taille ?... 78 kilos pour 1,85 mètre ?". L'infirmière calcule rapidement sa masse corporelle : 22.8... "Un bon point, vous n'avez pas de surpoids, mais fumez-vous ? non ? pas depuis 30 ans ?". Jusqu'ici tout va bien. D'autant que, comme l'explique Patrick, son épouse surveille particulièrement son alimentation. Mais il ne fait guère de sport et c'est ce qu'elle lui reproche... Il apprend aussi à Sandrine que son grand-père est mort à 52 ans d'un cancer colorectal, qu'il prend chaque jour un médicament contre l'hypertension et que son cardiologue lui fait régulièrement un électrocardiogramme. Puis il revient sur son éventuel risque de cancer du côlon. Apparemment, c'est ce que, lui, craint le plus. "Il y a deux ans mon test de dépistage était bon, mais depuis je ne suis pas retourné voir mon spécialiste, peut-être aurais-je dû ?...". "De quel type de

dépistage s'agissait-il ?". Patrick se souvient que c'était un examen des selles mais pas de son nom. Ce qui l'intéresse avant tout, c'est la fréquence à laquelle ce test doit être pratiqué. L'infirmière le rassure - en général un tous les 2 ans suffit - et lui explique que ce test, appelé Hémocult®, détecte les traces microscopiques de sang dans les selles, qui signent une anomalie pouvant être cancéreuse... "Cependant, compte tenu de vos antécédents familiaux, l'ANAES (Agence Nationale d'Accréditation et d'Évaluation en Santé) préconise de réaliser une coloscopie car c'est le test le plus fiable". Place ensuite aux examens recommandés à son âge : un bilan lipidique complet pour vérifier le taux de cholestérol, une glycémie à jeun pour dépister un éventuel diabète et un dosage des PSA pour repérer un problème de prostate. Enfin, Sandrine rappelle à Patrick de se faire vacciner tous les ans contre la grippe et de tester régulièrement sa vue et son audition, même s'il n'a a priori rien d'anormal... "Nous allons vous envoyer un récapitulatif écrit de tous ces examens dont vous pourrez discuter avec votre médecin traitant. C'est lui qui vous les prescrira en fonction de vos antécédents et de l'historique de votre dossier". L'entretien est maintenant terminé et tout a été passé en revue. "Il ne me reste plus qu'à prendre rendez-vous avec mon médecin !", conclut Patrick, visiblement décidé à mieux surveiller sa santé.



Bébé Assistance

“Mondial Assistance, bonjour”. Sylvie, infirmière, prend en charge l’appel d’une jeune femme, enceinte de 5 mois. Madame F. attend son premier enfant et se pose mille questions... Elle a un rendez-vous chez son gynécologue pour la deuxième échographie dans 10 jours, mais ne connaît pas bien les différentes étapes de la grossesse. Elle est donc ravie de pouvoir bénéficier de ce service par l’intermédiaire de sa complémentaire santé. “Au cours de cette consultation, que va surveiller exactement mon médecin? que va-t-il pouvoir observer?”, demande-t-elle un peu anxieuse. L’infirmière de Mondial Assistance - qui a l’habitude de ce type de questions - explique à la future maman les contrôles qui seront pratiqués : “Le médecin va réaliser un examen complet : il va mesurer tous les membres de votre bébé, vérifier le développement de son squelette, le bon fonctionnement de ses organes, son rythme cardiaque... c’est aussi le moment de savoir si vous souhaitez connaître le sexe de votre enfant ! Mais je vous préviens, il n’est pas certain qu’il soit visible à l’échographie...”. Madame F. voudrait aussi avoir des informations sur l’accouchement. Elle s’impatiente déjà : neuf mois lui paraissent interminables ! “Exactement le temps qu’il faut pour bien préparer la venue d’un enfant...”, plaisante Sylvie. “La maternité où vous envisagez d’aller va vous

proposer une préparation à l’accouchement. Ce sera l’occasion pour vous et votre mari d’avoir toutes les réponses à vos questions sur l’accouchement et des conseils pour le vivre le plus sereinement possible, en vous aidant de la sophrologie, par exemple”. L’infirmière lui expose les différentes méthodes de préparation à l’accouchement : “...c’est une sage-femme qui anime les séances, elle vous expliquera en détail le déroulement de votre grossesse, de votre accouchement et de la période post-natale. Cela vous aidera à mieux comprendre les modifications de votre corps durant ces neuf mois et à réagir calmement, sans paniquer, le jour J, quand les premiers signes annonciateurs se feront sentir...”. Rassurée par ces renseignements, Madame F. s’empresse de remercier Sylvie. Celle-ci l’informe qu’elle pourra appeler pour d’autres informations, sur les modes de garde ou l’alimentation par exemple. Les jeunes mamans se posent toujours une multitude de questions à propos des soins à prodiguer à leur nouveau-né. “Ce service est disponible jusqu’aux 9 mois de votre enfant : si vous avez des soucis de santé, vous pourrez bénéficier d’une aide ménagère, vous faire conduire à la clinique ou livrer des médicaments... et après l’accouchement, vous pourrez demander un soutien psychologique si vous en ressentez le besoin. Le “baby-blues”, c’est une réalité... N’hésitez pas à nous recontacter”. Madame F. raccroche tranquilisée. Elle se sent accompagnée. En cas de pépins, elle saura qui appeler.



Assistance Hospitalisation

Le téléphone de Daniel, chargé d'assistance du pôle Services à Domicile sonne. "Mondial Assistance, bonjour". "Oui, bonjour, je suis Monsieur B., je vais être hospitalisé et vous appelle pour bénéficier des services à domicile proposés par ma complémentaire...", murmure une voix qu'il sent inquiète. Effectivement, Monsieur B. - veuf depuis une dizaine d'années et à la retraite - dispose d'un contrat incluant des services de confort qui l'aideront lors de son retour à la maison après son opération. Il explique en détail à Daniel qu'il doit subir une intervention chirurgicale au genou. L'hospitalisation ne durera qu'une journée, mais il sera immobilisé pendant deux semaines : "je ne serai donc plus en mesure de conduire et comme ma maison est assez isolée...". Plus question en effet de se rendre au supermarché ni même d'aller à la pharmacie pour chercher son traitement habituel. "Comme vous l'avez lu dans votre contrat, vous pourrez bénéficier d'une aide ménagère qui viendra deux heures tous les 2 jours, et cela pendant toute la durée de votre immobilisation, soit 15 jours. Nous pouvons aussi organiser le portage de vos médicaments dès le lendemain de votre retour de l'hôpital: quelqu'un viendra prendre votre ordonnance et vous rapportera votre traitement...". L'idée de se retrouver immobilisé chez lui inquiétait beaucoup Monsieur B., déjà perturbé par la perspective de

l'opération, mais le voilà un peu réconforté... "Si vous le souhaitez, je peux vous recontacter après votre hospitalisation pour vérifier que vous êtes rentré chez vous et que vous vous sentez bien... qu'en pensez-vous?". Monsieur B., qui n'en attendait pas tant, accepte l'offre avec enthousiasme !

Par expérience, Daniel sait que cet appel du lendemain est essentiel. Il peut permettre de détecter d'éventuels problèmes et d'orienter au besoin le bénéficiaire vers son médecin traitant. Mais, dans la grande majorité des cas, il permet surtout de prendre des nouvelles et d'organiser des prestations à domicile difficiles à prévoir : pas évident d'imaginer ce que l'on pourra faire et ne plus faire une fois la jambe immobilisée... Daniel enregistre les dates et les horaires de l'hospitalisation. "Quelqu'un viendra-t-il vous chercher à l'hôpital?... non ? je vous propose d'envoyer un taxi qui vous reconduira à votre domicile...". Monsieur B. le remercie vivement. "A la semaine prochaine donc. Je prévois le taxi et vous rappelle, comme convenu, le lendemain de votre hospitalisation. En attendant, bon courage. Ne vous tracassez pas, tout va bien se passer. Pendant et après votre opération...".



Accompagnement des patients

14h00. Christine, infirmière de Mondial Assistance accompagne des patientes atteintes d'ostéoporose - âgées de 65 à 85 ans - dans leur traitement. Lequel se prend sous forme d'auto-injections (une par jour). Christine les contacte pour leur enseigner le bon maniement du stylo-injecteur, les rassurer et les aider à bien suivre leur traitement. Ce sont les médecins qui inscrivent leurs patientes dans ce programme d'accompagnement : ce suivi est pour eux un gage de réussite du traitement.

Aujourd'hui Christine joint une nouvelle patiente. "Bonjour, je suis l'infirmière du programme D". "Bonjour Madame...".

Madame A. a 72 ans. Elle a commencé son traitement il y a 5 jours et a apparemment quelques difficultés. "Avez-vous réussi à faire votre auto-injection aujourd'hui?". "Non, je... en fait...", bredouille-t-elle avant de se lancer. "À vrai dire, j'ai essayé à plusieurs reprises, mais je ne suis vraiment pas à l'aise avec cette technique. Je crains que ce ne soit trop compliqué pour moi...".

L'infirmière lui explique qu'elle est justement là pour l'aider. Le traitement nécessite en effet que les patientes utilisent un stylo auto-injecteur. Il faut donc que le geste devienne automatique. S'il demande un quelconque effort, la patiente risque d'abandonner. Patiemment, Christine explique à nouveau à Madame A. comment procéder : elle la guide par téléphone avec force encouragements. A l'autre bout du fil, stylo-injecteur en main, Mme A. répète les gestes jusqu'à ce qu'ils deviennent faciles à exécuter. Accompagnée de la sorte, Madame A. surmonte peu à peu ses craintes. "Je vous remercie de votre patience. Vous êtes très pédagogue... j'ai l'impression d'être devenue experte et d'avoir subitement tout compris. Je sais aussi que si j'ai d'autres problèmes, je peux vous appeler. Cela me rassure, parce que vous savez, peut-être que demain j'aurai tout oublié...". "Vous allez voir, demain tout ira bien", répond l'infirmière. "Mais, bien sûr, n'hésitez pas à me contacter si vous avez des questions ou si vous rencontrez la moindre difficulté... En cas de besoin, une infirmière pourra même se déplacer à votre domicile pour vous montrer les bons gestes". "Je pense que je m'y prenais mal et aussi que j'étais un peu stressée... cette fois, j'ai bien compris!", reconnaît Madame A., ravie. "Je pose tout de même la petite carte avec votre numéro à côté de mon téléphone, au cas où...".



Comme elle l'a spécifié à la patiente lors de leur premier entretien téléphonique, Christine tiendra son médecin traitant informé. Elle lui donne également rendez-vous dans quelques jours pour s'assurer que Madame A. est désormais à l'aise avec son traitement. Il est maintenant 14h45, Christine appelle une patiente qui suit le même traitement depuis six mois. "Bonjour Madame G., je suis l'infirmière de Mondial Assistance, comment allez-vous?". Madame G. va bien et explique qu'elle sent déjà de réelles améliorations, ses douleurs sont moins fréquentes et surtout elle ne se réveille plus toutes les nuits. "C'est formidable. L'effet positif s'est fait sentir après 4 mois seulement de traitement ! Quand je vois ma pauvre cousine, un peu plus âgée que moi, qui souffre aussi d'ostéoporose et ne peut plus guère se déplacer...". Madame G. suit les conseils du dépliant sur la diététique que Christine lui a fait parvenir : aujourd'hui, elle veille à privilégier les aliments riches en calcium (laitages, fromages...) et en vitamine D (saumon frais, sardines en boîtes, œufs...).

"C'est très bien, mais faites-vous un peu d'exercice physique?". L'infirmière lui explique le rôle de l'activité

physique dans le rétablissement. "Je vais vous envoyer un dépliant qui vous détaillera le type de mouvements destinés à entretenir la musculature et le capital osseux. C'est important aussi. Vous pourrez les faire chez vous, tranquillement...". Christine raccroche satisfaite. Si Madame G. continue de suivre son traitement, c'est certain, elle vivra mieux et plus longtemps...



Services Dépendance et Téléassistance

“Mondial Assistance, pôle Autonomie, bonjour”. C’est Carole, chargée d’assistance spécialisée qui prend l’appel de Madame R. “Ma mère a souscrit il y a quelques années un contrat de prévoyance. Elle vient d’être hospitalisée pour une fracture de la hanche et, par le biais de son contrat, elle bénéficie depuis 10 jours d’une aide ménagère. Nous pensions que cela serait temporaire, après sa sortie de l’hôpital, mais elle ne récupère pas...”. Jusqu’ici, la maman de Madame R., âgée de 79 ans, était autonome, mais depuis sa chute, elle a du mal à se lever ou à monter les quelques marches qui séparent son salon de sa cuisine. Faire le ménage ou les courses ne semblent plus possible et pour longtemps. Carole connaît bien ce cas de figure. C’est souvent à la suite d’une hospitalisation que commence la perte d’autonomie. Madame R. sait que, grâce à son contrat, sa maman bénéficie d’un “bilan de vie” qui pourra faciliter son maintien à domicile. “Ma mère est très attachée à sa maison... elle y est née, vous imaginez! Je redoute vraiment le jour où elle ne pourra plus habiter là”. Sans attendre, Carole lui propose de réaliser ce bilan. Pour cela, elle a besoin de connaître l’environnement de vie de sa maman, d’évaluer son degré d’autonomie et ses besoins quotidiens. Elle pourra alors organiser les services de soutien qui lui permettront de rester chez elle et d’éviter la maison de retraite. “Dans le cadre de ce bilan, un ergothérapeute viendra visiter le domicile de

vosre mère”, poursuit Carole. “Il diagnostiquera les travaux nécessaires pour que sa maison soit adaptée à sa situation”. Par exemple, l’installation d’une rampe dans la salle de bain ou la réalisation d’un accès aménagé pour le Perron. “Il vous recommandera des prestataires et s’assurera de la qualité des travaux et du respect des délais”. Carole propose également à Madame R. d’installer un dispositif de téléassistance qui permettra à sa mère d’être en sécurité chez elle. “Par l’intermédiaire d’un bouton poussoir fixé sur un collier qu’elle portera sur elle, votre mère pourra à tout moment entrer en contact avec nos services pour demander de l’aide ou du secours. En cas d’appel, un opérateur évaluera sa situation. S’il y a danger, il fera immédiatement intervenir les services d’urgence. Sinon, il contactera les voisins ou les proches dont vous nous aurez donné les coordonnées. Quoi qu’il arrive, votre mère sera donc prise en charge. Cela vous tranquillisera”. Madame R. songe tout de suite à son frère qui habite dans la même rue que sa mère : au moindre problème, il sera averti et pourra se rendre rapidement auprès d’elle... Et en cas de pépin, le Samu ou les pompiers seront prévenus. Carole indique ensuite à Madame R. les démarches à effectuer pour que sa maman, dont les revenus sont limités, puisse bénéficier de l’APA (Allocation Personnalisée à l’Autonomie) et de la rente proposée par son contrat. Elle fixe avec elle un rendez-vous téléphonique pour réaliser sans tarder le “bilan de vie” de sa maman et choisit une date pour la visite de l’ergothérapeute et l’installation du matériel de téléassistance. “Bien entendu, toutes ces démarches sont entièrement prises en charge”. C’est un véritable soulagement pour Madame R. Quelle chance ce contrat...



Lancement d'une campagne de sensibilisation

Cet après-midi, une équipe d'infirmières et de chargés d'assistance est réunie dans la salle du responsable médical pour le lancement d'une nouvelle campagne de prévention. Organisée par Mondial Assistance pour un de ses clients assureurs, cette campagne incite au dépistage du cancer du sein les assurées âgées de plus de 45 ans. Le responsable médical "briefe" une dernière fois l'équipe avant les premiers appels.

"Ces assurées vont recevoir le courrier dès la semaine prochaine...". L'ensemble de l'équipe connaît déjà le contenu de la lettre d'information qui sera adressée aux futures bénéficiaires du programme ainsi que les dix questions du test de sensibilisation par téléphone. Le responsable médical évoque les différents documents qui accompagnent cette lettre : "...une brochure d'information sur le cancer du sein avec une carte indiquant le numéro de téléphone pour accéder à notre service de prévention. Vous allez donc recevoir rapidement des appels de femmes potentiellement à risque...". L'équipe sait que l'objectif du questionnaire est d'identifier les femmes à risque et de les inciter à se faire dépister par mammographie, que le risque soit lié à leur âge ou à leurs antécédents personnels ou familiaux.

"Il s'agit de sensibiliser les assurées : vous pouvez leur indiquer des données chiffrées, leur rappeler les premiers signes évocateurs de ce cancer, mais le but est avant tout d'évaluer leurs facteurs de risque grâce au questionnaire que nous avons mis au point. Je vous rappelle que pour tout score supérieur à 3/10 vous devrez inviter ces femmes à contacter leur médecin généraliste ou leur gynécologue pour faire pratiquer une mammographie...". Mais avant tout, l'équipe devra souligner que la mammographie est un examen simple et indolore, qu'il est réalisé dans des centres de radiologie spécialisés et - c'est important - qu'il est pris en charge par la Sécurité sociale une fois tous les 2 ans à partir de 50 ans, et avant en cas de facteurs de risque reconnus.

"Pouvons-nous leur recommander d'autres examens de dépistage si nous avons des questions concernant d'autres types de cancer?", demande une infirmière. Réponse : "ce programme mis en place par la compagnie d'assurances X. ne le prévoit pas. En revanche, nous vous invitons à rappeler à ces femmes que les Caisses d'Assurance Maladie proposent un bilan de santé gratuit tous les 5 ans et qu'au cours de ce bilan des examens sont pris en charge en fonction de l'âge et du niveau de risque individuel". Avant de clore la réunion, le médecin responsable de l'opération demande à l'équipe de préciser aux assurées qu'un compte rendu de l'entretien leur sera adressé. "Il leur servira de base de discussion avec leur médecin traitant". Un rappel par courrier très utile pour, une fois encore, les inciter à se faire dépister...



Programme Prévention en entreprise

Michel O. contacte l'équipe médicale de Mondial Assistance sur les conseils de son employeur, une grande entreprise de l'agroalimentaire. À la suite de sessions de formation destinées à sensibiliser les salariés des différents postes de travail aux problèmes de dos, un numéro d'appel gratuit a été mis à leur disposition pour répondre à leurs questions et les conseiller. Objectif de ce programme de prévention et d'accompagnement : favoriser le bien-être et la motivation des salariés. Le mal de dos est, en effet, une des causes les plus fréquentes d'arrêts maladie dans la société.

"Bonjour, je travaille chez F. et je vous appelle pour le programme d'accompagnement...". Stéphanie se présente à son tour, elle sera l'infirmière référente de Michel O. "La semaine dernière, un spécialiste est venu nous parler des répercussions de certains gestes ou postures sur notre santé, en particulier au niveau du dos", raconte Michel O. "Nous travaillons sur des chaînes de machines, notamment pour le conditionnement des produits, le dos est donc très sollicité...". C'est au cours de cette formation organisée par Mondial Assistance qu'il a pris connaissance des bons réflexes à adopter au quotidien : comment se baisser, comment soulever les caisses, etc. Par petits groupes, le spécialiste leur a montré les postures à privilégier. Aujourd'hui il bénéficie d'un suivi personnel : Stéphanie lui rappelle le fonctionnement et l'anatomie de sa colonne vertébrale: "le rachis a pour fonction de

maintenir le crâne, le tronc et les membres dans une même structure. Les os, les muscles, les ligaments, les disques concourent à son efficacité. Lorsque vous soulevez des charges importantes ou que vous faites des mouvements répétitifs, vous pouvez provoquer des contractures de certains muscles ou, plus grave, une usure prématurée des disques...". Monsieur O. sait que son dos est déjà fragilisé. L'année dernière, il est resté immobilisé 15 jours pour un lumbago qui le fait encore souffrir de temps en temps. Pas étonnant qu'il se montre demandeur d'explications complémentaires... Un rendez-vous téléphonique est pris pour un entretien plus approfondi et centré sur la situation actuelle de Monsieur O. Lors de cet entretien, ils aborderont ensemble les problèmes qu'il a déjà connus et étudieront ce qu'il a, de sa propre initiative, mis en application pour prévenir le mal de dos. Une prise de conscience et un suivi indispensables pour que le salarié, sensibilisé, se décide à agir pour préserver durablement sa santé. L'infirmière enregistre enfin les coordonnées de Monsieur O. Elle pourra ainsi lui envoyer un compte rendu après chaque entretien. "Si vous le souhaitez, je peux l'envoyer à votre médecin traitant pour qu'il soit informé de vos éventuels problèmes de dos". Michel O. apprécie. Il aime bien son travail, mais il tient aussi à son dos...