



Dossier de présentation

Novembre 2016

Sommaire

« Santé Landes » : une organisation mise en place dans le cadre du programme Territoire de soins numérique	3
Une organisation de proximité innovante	3
Un outil numérique innovant	4
Plus de 1000 parcours coordonnés	5
Les services actuellement rendus aux professionnels et aux patients	5
Une plateforme territoriale d'appui	6
Des initiatives pour faciliter et sécuriser la vie des patients	6
Une stratégie de communication	7
Témoignages de professionnels et de patients	10
Chiffres-clés	12

Contact

Marie-Noëlle BILLEBOT
Marie-noelle.billebot@ars.sante.fr



Une organisation mise en place dans le cadre du programme **Territoire de soins numérique**

« **Santé Landes** » est un dispositif expérimental mis en place dans le cadre du projet XL ENS.

XL ENS est un des cinq projets retenus dans le cadre du programme national « Territoire de Soins Numérique ». Ce programme a pour objectif de **moderniser le système de soins en expérimentant**, dans des territoires pilotes, **les services et les technologies les plus novateurs en matière d'e-santé**.

Une organisation de proximité innovante



Le dispositif « Santé Landes » propose de **nouveaux services d'appui aux professionnels des secteurs sanitaires, médico-social et social** pour **faciliter la coordination des prises en charge des patients, sous la responsabilité de leur médecin traitant**.

Ce nouveau dispositif doit répondre aux **besoins des personnes atteintes de maladies chroniques** (cancers, affections respiratoires chroniques, diabète, maladies cardiovasculaires...) en **fluidifiant leur parcours de santé et en favorisant leur vie à domicile dans des conditions optimales de qualité et de sécurité**. Cette prise en charge coordonnée est sous la responsabilité du médecin traitant, qui reste le pivot de la prise en charge. « Santé Landes » vient en appui de sa mission.

Les services de « Santé Landes », gratuits et personnalisés, sont accessibles via un **numéro d'appel unique : 05 33 130 130** (prix d'un appel local).

Une **équipe pluridisciplinaire** (médecins, infirmières, assistantes sociales, conseillères en économie sociale et familiale) informe et oriente les professionnels et les patients, assure un suivi et une coordination des prises en charge.

L'appui aux professionnels est mis en place avec le concours d'outils numériques. L'objectif est que tous les professionnels de la prise en charge à domicile, dont le médecin traitant, puissent bénéficier auprès de « Santé Landes » d'un appui pour leur permettre de **gagner du temps** et de **se recentrer sur leur pratique**. Diverses aides leur sont proposées :

- **organisation et traçabilité des rendez-vous** de leurs patients avec les spécialistes,
- **organisation des hospitalisations programmées** avec les établissements de santé,
- **transmission des informations** lors d'une hospitalisation d'urgence ou programmée,
- **aide pour la coordination des interventions et la mise en place d'un plan personnalisé de santé** afin d'améliorer le parcours de santé des patients fragiles par des actions sanitaires, médico-sociales et sociales coordonnées et la prise en compte des aspects médicaux, psychologiques et sociaux,

- **partage sécurisé d'informations actualisées utiles à la coordination des parcours** de leurs patients,
- **alerte en cas de dégradation soudaine de l'état de santé du patient**, non observance du traitement...

De leur côté, les patients peuvent bénéficier grâce à « Santé Landes » :

- **d'une orientation et d'un accompagnement facilité dans leur parcours de santé** (ex : prise de rendez-vous de spécialistes, accès à la prévention, orientation vers un accompagnement psychologique...),
- **d'une mobilisation et d'une coordination des dispositifs sanitaires, sociaux et médico-sociaux favorisant leur maintien à domicile en toute sécurité** (ex : aide ménagère, portage des repas, soins infirmiers à domicile...).

Jusqu'à la fin de l'année 2015, le dispositif « Santé Landes » s'est adressé aux personnes vivant dans le nord et l'est des Landes. La zone d'action est maintenant étendue à l'ensemble du département.

Un outil numérique innovant

Pour répondre à cette nouvelle organisation de proximité et pour fluidifier le partage sécurisé des données entre les professionnels, de nouveaux outils e-santé sont en cours de développement :

- **Un « Navigateur Pro » pour les professionnels leur permettant d'accéder à l'ensemble des informations utiles à la coordination et la prise en charge de leurs patients et aux services proposés par « Santé Landes »**



Le « Navigateur Pro » est un outil numérique innovant de communication et de partage pour tous les acteurs de la santé. Véritable outil de territoire, il est adaptable et utilisable par tous et rompt l'isolement professionnel. **Le « Navigateur Pro » est un support numérique pour les prises en charge de proximité et les échanges quotidiens** (médecins, infirmiers, pharmaciens...). C'est également un outil pour l'appui à l'organisation, au suivi et à la coordination des parcours complexes (outil métier des structures de coordination, outil d'échange et de partage pour les libéraux, outil de transmission et de relais d'information avec l'extérieur pour les établissements et les institutionnels).

Le « Navigateur Pro » est un outil riche en fonctionnalités, utilisable en poste fixe et en mobilité (Smartphone et tablette). Il met à disposition, en fonction des besoins des utilisateurs, un journal de transmission multi média sécurisé (texte, enregistrement vocal, photos), des fiches métiers, des agendas partagés, un gestionnaire de tâches, un tableau de bord de prise en charge, etc.

Conçu sur la solution GLOBULE de la Société KILAB et porté aujourd'hui par le consortium Capgemini-Orange-Kilab, le « Navigateur Pro » est développé à partir de la plateforme de communication PAACO. Il s'enrichit régulièrement de nouvelles fonctionnalités. Utilisé par de nombreux professionnels sanitaires, sociaux et médicosociaux, il est aujourd'hui l'outil incontournable de coordination pluriprofessionnelle et de suivi de parcours de cas complexes de la région Aquitaine – Limousin – Poitou-Charentes.

- **Un « Compagnon Santé » destiné aux patients et aux aidants pour faciliter l'accès à des informations générales** (prévention, coaching...) **et les accompagner personnellement pour mieux vivre avec leur maladie** (suivi des données de son parcours de santé, programmation des rendez-vous médicaux...).



Le « Compagnon Santé » a vocation à offrir de l'information générale pour connaître et utiliser les services de « Santé Landes » et permettre aux patients d'avoir une meilleure visibilité sur les actions menées dans le cadre de leur parcours de santé.

La première version de cet outil numérique est en phase de test auprès de quelques patients. Cette version leur donne accès à certaines informations partagées par les professionnels dans le cadre de la coordination de leur prise en charge. Les patients peuvent notamment consulter leur agenda ainsi que divers documents et informations personnelles. Ils peuvent également consulter et saisir certaines mesures médicales. Un travail en collaboration avec les partenaires de « Santé Landes » permet de cadrer le contenu des prochaines versions du « Compagnon Santé ». Un partenariat est notamment mis en place avec le Conseil départemental des Landes dans le cadre de ses actions en faveur du soutien à domicile des personnes âgées. Le « Compagnon Santé » va ainsi s'enrichir grâce à des outils de prévention et de suivi du parcours de santé.

Plus de 1 000 parcours coordonnés



L'équipe de « Santé Landes » accompagne **des professionnels et des patients atteints de maladie chronique ayant besoin d'une coordination des prises en charge.** Depuis le lancement du dispositif (septembre 2015), plus de 1 000 patients ont bénéficié d'un accompagnement dans leur parcours. Le plus souvent, la demande de coordination a été faite par le médecin traitant (42 % des patients). Les établissements de soins ont orienté 13 % des personnes actuellement suivies et dans 15 % des situations, la demande vient du patient lui-même, de sa famille ou de son tuteur. Les infirmiers libéraux, Les pharmaciens et les services d'aide ou de soins à domicile contactent également l'équipe de « Santé Landes » pour faciliter le suivi de certains de leurs patients. Fin novembre, Santé Landes accompagne près de 700 personnes. Les femmes sont un peu plus nombreuses que les hommes (57 % des personnes suivies). La majorité des patients est âgée de 75 ans ou plus (67 %) et 13 % ont moins de 60 ans.

Les services actuellement rendus aux professionnels et aux patients



Actuellement, « Santé Landes » rend plusieurs types de services aux professionnels et aux patients. Ces interventions sont assurées par les coordinatrices de l'équipe pluridisciplinaire. Pour chaque patient admis dans « Santé Landes », une évaluation globale de la situation peut être faite. Elle se base notamment sur le partage d'informations ciblées et pertinentes avec les divers intervenants, en lien avec le médecin traitant.

Pour assurer une prise en charge globale des patients qui leur sont confiés, les membres de l'équipe mettent actuellement en œuvre les **quatre principaux services suivants** :

- **L'orientation dans l'offre de services**

L'orientation dans l'offre de services et de prévention et l'appui dans les démarches administratives sont des aides utiles aux patients, aux aidants comme aux professionnels,

- **Le partage d'informations utiles à la coordination**

L'élaboration et le partage de synthèses sur la situation des patients permet de mettre à la disposition des professionnels les informations utiles à la prise en charge (résumé d'événements, fiches de liaison, synthèses de situation...). L'outil numérique facilite et sécurise ces échanges,

- **L'appui au parcours des patients**

Santé Landes peut participer à la mise en place des aides et des services et assure leur suivi. L'équipe est sollicitée pour trouver des solutions pour les situations les plus difficiles, grâce à la mobilisation des ressources de tout le département. L'accompagnement pour la prise de rendez-vous médicaux facilite l'accès aux soins et permet d'optimiser les rendez-vous (rappel, préparation...).

- **Le soutien des patients**

Une évaluation des situations des patients se fait par la mobilisation des informations détenues par les différents intervenants. A la demande du médecin, les coordinatrices peuvent contacter régulièrement le patient pour suivre sa situation, l'accompagner et le soutenir dans son traitement.

- **L'appui aux entrées et sorties d'établissements sanitaires ou médico-sociaux.**

Lors d'une hospitalisation programmée, « Santé Landes » accompagne le patient et le médecin traitant dans l'organisation du séjour (transport, suspension des aides à domicile...). L'équipe peut également participer à la sortie d'hospitalisation puis elle suit et accompagne le retour à domicile (mise en place des aides, suivi médical...). De même, « Santé Landes » intervient dans l'organisation de séjours temporaires en établissement d'hébergement pour personnes âgées ou pour la recherche de places en hébergement permanent.



Une plateforme territoriale d'appui

Le dispositif « Santé Landes » a été conçu dans l'esprit de la nouvelle loi de modernisation de notre système de santé. Il préfigure ainsi les plateformes territoriales d'appui aux professionnels de santé.

La plateforme « Santé Landes » est ainsi composée d'une **cellule d'appui départementale dont l'équipe, installée à Mont-de-Marsan, bénéficie d'outils numériques de communication et de coordination.**

Pour assurer ses missions, l'équipe de « Santé Landes » **s'appuie sur l'ensemble des professionnels du département.** Si nécessaire, elle peut notamment faire appel aux Clic ou aux Maia qui réalisent des visites au domicile de certaines personnes, évaluant ainsi plus précisément la situation et les besoins.

Des initiatives pour faciliter et sécuriser la vie des patients



La plateforme territoriale « Santé Landes », grâce à son équipe de professionnels et aux outils numériques, **favorise la mise en place d'expérimentations.**

Ces projets développés avec de nombreux partenaires visent à faciliter la prise en charge des patients, à sécuriser leur vie à domicile et à soutenir les professionnels dans leur pratique.

Repérage précoce

Dans le cadre de leurs missions, les plateformes territoriales peuvent servir d'appui à des programmes de recherche de grande ampleur. « Santé Landes » participe à un projet de recherche hospitalo-universitaire de médecine préventive et prospective pour le repérage et la prise en charge précoce des maladies inflammatoires chroniques.

Accompagnement de personnes atteintes de cancer



Des suivis spécifiques sont facilités grâce à l'équipe pluridisciplinaire. Les professionnels de « Santé Landes » accompagnent des personnes traitées en chimiothérapie orale ou intraveineuse, traitements lourds et anxiogènes. Une vigilance et un soutien personnalisés sont assurés par téléphone. Dans certains cas, l'utilisation de dispositifs connectés en complément de l'outil numérique de communication et de coordination permet d'éviter une partie des consultations hospitalières

Par ailleurs, un projet mené en lien avec les pharmaciens d'officine vise à développer l'accès à une information fiable, claire et personnalisée sur le cancer et les traitements. Grâce à une application spécifique, les patients peuvent trouver des parcours d'informations adaptés à leurs besoins. Les pharmaciens de ville peuvent mieux accompagner les patients traités en chimiothérapies orales.

Accès facilité à des avis spécialisés

L'outil numérique et l'équipe « Santé Landes » peuvent faciliter l'accès à des avis de professionnels spécialisés et améliorer ainsi la prise en charge des patients. Une expérimentation porte sur les plaies et les problèmes de cicatrisation. Elle doit aider les professionnels de santé (médecins et infirmiers) intervenant à domicile ou en établissements médicosociaux dans leur pratique. Leur mise en relation avec un professionnel spécialisé (DU plaies et cicatrisation) sera facilitée, sécurisée et suivie par l'outil numérique et l'équipe « Santé Landes ».

Circuit du médicament

Le développement de l'outil numérique va également permettre d'expérimenter le circuit du médicament à domicile :



▪ Prescription

En cas d'ajustement de posologie en fonction de résultats d'analyse, un dispositif expérimental va être élaboré pour permettre au médecin traitant d'informer rapidement l'infirmier du changement grâce à l'outil numérique qui facilite la communication et permet la traçabilité.

▪ Dispensation

La mise en place du bilan médicamenteux en pharmacie de ville, en accord avec le médecin traitant, va être expérimentée pour permettre la sécurisation de la dispensation par la disponibilité permanente de la liste des traitements et de leur posologie à jour.

▪ Administration

Un travail collectif entre les intervenants de l'aide à domicile, les professionnels libéraux (médecins, pharmaciens et infirmiers) et les représentants de patients va permettre de s'accorder sur une charte permettant aux intervenants du domicile d'aider à la prise des traitements et de valider cette administration dans l'outil numérique.

Une stratégie de communication



Le site internet « Santé Landes » est ouvert : www.sante-landes.fr

Il présente le dispositif « Santé Landes » et le replace dans son contexte (Programme Territoire de soins numérique et projet XL ENS). **Deux accès spécifiques permettent aux professionnels et aux particuliers de visualiser les services apportés** ainsi que quelques exemples concrets de ce que « Santé Landes » peut faire pour eux.

Bientôt, ce site servira de **portail d'accès personnalisé aux outils numériques**. Les professionnels pourront entrer dans leur outil sécurisé, le « Navigateur Pro », et les patients auront accès à leur espace personnel, le « Compagnon Santé ».

Disponible sur le site internet, un court **film d'animation** donne une présentation dynamique et ludique du dispositif et des services offerts.

Le site internet « Santé Landes » relaie et complète les supports de communication déjà diffusés aux partenaires, aux professionnels et aux patients :

- plaquette de présentation du projet et du dispositif,
- dépliant d'information à destination des professionnels de santé,
- flyer et affiche pour informer les patients.

En lien avec ses partenaires, le portail « Santé Landes » évolue et s'enrichit pour proposer aux professionnels et aux patients un accès à l'ensemble des informations utiles aux parcours de santé.

Une équipe à la rencontre des professionnels de santé



Depuis septembre 2015, des **chargés d'accompagnement territoire** vont à la rencontre des professionnels de santé pour leur présenter le dispositif « Santé Landes ».

Ces rencontres individuelles permettent d'obtenir **l'adhésion des professionnels intéressés et de réaliser l'installation des outils numériques, la formation et l'accompagnement dans l'utilisation de ces outils**.

Les professionnels libéraux (médecins généralistes, infirmiers et pharmaciens) sont contactés individuellement. Plus de 500 d'entre eux participent déjà au dispositif et disposent des outils numériques.

Parallèlement, des **réunions collectives d'animation** sont organisées par les chargés d'accompagnement avec la participation des coordinatrices de « Santé Landes ». Les professionnels d'un même territoire sont invités à ces rencontres. Ces soirées sont animées par des médecins généralistes adhérents à « Santé Landes » qui partagent ainsi leur expérience sur la base de cas concrets. D'autres professionnels de santé peuvent co-animer ces rencontres qui permettent de montrer les apports de « Santé Landes » dans la pratique quotidienne.

Des **clubs utilisateurs** sont également mis en place dans les différents territoires. Ils permettent de travailler en petits groupes sur les usages du Navigateur Pro.

De même, diverses actions de sensibilisation sont menées pour **faire connaître le dispositif « Santé Landes » aux établissements et services d'accompagnement ou de soins**. Les professionnels de « Santé Landes » vont à la rencontre de ces partenaires tenant une place importante dans le dispositif de prise en charge des patients.

Tous sont sollicités pour adhérer à « Santé Landes » et participer, pour leurs bénéficiaires suivis par « Santé Landes », au partage des informations utiles à la coordination.

Des relais de communication grâce à des partenaires



Toujours dans l'objectif de faire connaître « Santé Landes », **les organismes d'assurance maladie ont accepté de relayer des informations vers leurs assurés mais également vers les professionnels de santé.** La caisse primaire d'assurance maladie des Landes (CPAM), la mutualité sociale agricole Sud Aquitaine (MSA), le régime social des indépendants (RSI) et la mutualité française diffusent des informations dans leurs lieux d'accueil (dépliants, affiches...) et sur leurs sites internet. Des communiqués et des articles de présentation sont également insérés dans leurs lettres d'information.

Parallèlement, les principales associations de patients sont partenaires du dispositif. Elles sont des relais pour la communication auprès de leurs adhérents et du grand public, notamment lors de journées d'information et de forum.

Le portail « Santé Landes » est un outil de partage et de communication pour tous les partenaires du projet. Les organismes d'assurance maladie, les établissements et services d'accompagnement et de soins, les associations participent à son enrichissement et peuvent l'utiliser comme relais d'information.

Témoignages de professionnels et de patients



Dr Louis Hiollet

Médecin généraliste – Ygos-Saint-Saturnin

Si je le pouvais, j'inscrirais tous mes patients chroniques sur la plateforme « Santé Landes », c'est le soutien idéal !



Dr Didier Simon

Médecin généraliste – Mont-de-Marsan

« Santé Landes » pour le médecin généraliste : il en a rêvé, « Santé Landes » l'a fait.

- Outil de communication et de coordination,
- Rencontre du médical et du médico-social pour une meilleure efficacité au bénéfice du patient.



Dr Denis Passerieux

Médecin généraliste – Maison de santé pluridisciplinaire de Labrit

Pour les maisons de santé pluridisciplinaires, deux apports majeurs de « Santé Landes » : « Santé Landes » complète la coordination déjà existante dans la maison de santé pluridisciplinaire mais ajoutera un meilleur suivi des patients lors des hospitalisations (entrée, meilleur suivi pendant le séjour, organisation de la sortie ...).

Les rapports avec les services sociaux sont aussi nettement facilités.



Daniel Cassagne

Infirmier libéral – Saint-Pierre-du-Mont

« Santé Landes » est une plateforme téléphonique ou de messagerie gratuite facilitant la prise en charge de patients chroniques dans le domaine médical et médico-social. Elle permet par exemple à l'infirmier intervenant au domicile d'un patient chronique dépendant de résoudre un problème de portage de repas ou d'aide au ménage. Elle lui permet également de se mettre en contact avec un autre professionnel paramédical, un spécialiste médical par le biais du médecin traitant ou un acteur social, dans un délai réduit grâce à un seul numéro de téléphone ou une seule adresse mail.

En intégrant l'outil « Globule-PAACO » dans ses futurs outils numériques, « Santé Landes » permet à l'infirmier d'échanger en toute sécurité des informations essentielles pour le suivi du patient, via internet, avec tous les intervenants médicaux ou paramédicaux de ce patient.



Delphine Lafargue

Directrice de l'hôpital de Saint-Sever et administratrice de la MAIA Acte 40

Pour l'hôpital de Saint-Sever, « Santé Landes » constitue une véritable opportunité pour la population de notre territoire, associant les différents acteurs de santé autour d'une problématique commune partagée.

Ce dispositif innovant facilite le parcours du patient que cela soit en amont ou en aval d'une hospitalisation permettant à l'hôpital d'interagir avec son environnement.

Dans le cadre de la MAIA Acte 40, les acteurs du territoire font régulièrement part de leurs attentes lors des tables de concertation :

- améliorer la connaissance des services existants,
- améliorer la lisibilité du système d'aide et de soins,
- améliorer la coordination,
- structurer la complémentarité des services et des professionnels afin d'éviter les doublons et les redondances...

« Santé Landes » permet de répondre à un certain nombre de ces attentes, notamment par la mise en place d'un guichet unique. Dorénavant, les professionnels du terrain auront un accès unique à l'ensemble des services disponibles sur le territoire (CLIC, MAIA, HAD, etc.)

Concernant plus spécifiquement le service de gestion de cas de la MAIA Acte 40, la mise en place d'un numéro d'appel unique favorise des orientations ciblées au plus près des besoins des patients et a ainsi renforcé l'activité des gestionnaires de cas de notre Maia.



Mme Dupouy

Patiente du Dr Hiollet accompagnée par « Santé Landes », au même titre que son mari et sa sœur

Mon mari, ma sœur et moi-même sommes handicapés en fauteuil roulant. « Santé Landes » est d'une grande aide pour nous car toute démarche est compliquée. L'équipe « Santé Landes » a géré le dossier CMU de ma sœur pendant son hospitalisation et l'a tenue informée. L'équipe a également organisé son retour à domicile. Ils ont vérifié que l'environnement matériel était adapté, ils ont coordonné l'intervention de l'infirmière et se sont assuré que tout se passait bien.

« Santé Landes » a également aidé mon mari à suivre ses rendez-vous médicaux en lui rappelant le jour et l'horaire. L'équipe prend aussi en charge des choses que nous ne pourrions jamais gérer comme veiller à ce que l'accès à la maison soit correct par exemple. Et puis, l'équipe prend de nos nouvelles régulièrement.

A chacun de nos besoins, « Santé Landes » nous apporte une réponse rapide et efficace. C'est un vrai soutien dont on ne pourrait plus se passer maintenant.

Chiffres-clés

Source : Pour l'avenir de la santé – De la grande consultation aux propositions, Conseil national de l'Ordre des médecins (35 000 médecins consultés via une enquête en ligne fin 2015)

- Certains médecins préconisent de **s'appuyer sur les nouvelles technologies** pour pallier les dysfonctionnements territoriaux et désengorger les consultations auprès des spécialistes.
- Au total, **85%** des médecins jugent important de **structurer le parcours de soins entre la médecine de ville et l'hôpital.**
- **79%** des médecins souhaitent des **passerelles entre spécialités et des coopérations fortes entre la ville et l'hôpital.**
- **98%** des médecins veulent **retrouver le temps de soin.**