



La prévention : caractéristique du positionnement de la Mutualité Française sur l'ensemble de son offre

Avril 2011

La longue expérience de la Mutualité Française dans la mise en œuvre d'actions de prévention, fait d'elle aujourd'hui le premier acteur de prévention santé après les pouvoirs publics.

Faciliter l'accès à la promotion de la santé et à la prévention pour tous est un enjeu important pour la Mutualité et constitue une caractéristique incontournable de l'ensemble son offre.

Pour la Mutualité Française, une politique de prévention doit non seulement contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des personnes mais aussi à une réduction des inégalités de santé ; inégalités qui peuvent se construire à tous les moments de la vie.

Ainsi, à travers son réseau de prévention promotion de la santé, ses établissements et services de soins et d'accompagnement mutualistes, ses offres de complémentaires santé et son Programme Priorité Santé Mutualiste, plusieurs types d'actions de prévention sont proposés, tout au long de la vie des personnes et sur l'ensemble du territoire, très souvent en partenariat avec de nombreux autres acteurs, y compris les régimes obligatoires d'assurance maladie.

Il s'agit tout d'abord de prévoir un accompagnement dès le plus jeune âge sur des actions favorisant l'estime de soi et la responsabilisation de chacun pour une meilleure prise en charge de sa propre santé et l'aider à faire des choix adaptés et éclairés (ex: audition concert pédagogique, activité physique, vaccination...). Il s'agit également d'accentuer les efforts à des moments charnières comme par exemple la présence d'un facteur de risque avéré, l'annonce d'une maladie et la prise en charge qui en découle, le passage à la retraite ou encore l'entrée en établissement.

A titre d'exemple, la Mutualité Française s'est engagée dans un programme pour réduire les risques d'hypertension. Ce programme, baptisé « Tensioforme » a pour objectifs principaux d'améliorer la détection précoce de l'hypertension et de proposer l'accompagnement éducatif du participant dans le but de diminuer ses facteurs de risques et d'améliorer sa capacité à prendre en charge lui-même certains aspects de sa maladie. Ce dispositif expérimental, qui s'adresse aux hommes de plus de 45 ans et aux femmes de plus de 60 ans, sera lancé au printemps, et s'inscrit tout à fait dans la logique de prévention de complications d'une pathologie pouvant entraîner à terme une situation de perte d'autonomie.

La suite de cette note décrit, de façon illustrative et non exhaustive, d'autres actions entreprises au sein du Mouvement mutualiste.

LES DIFFERENTS TYPES D' ACTIONS DE PREVENTION CONDUITES

- ✓ **Actions de sensibilisation et de prévention pour préserver l'autonomie et les liens sociaux et affectifs** : actions « bien vieillir / santé senior » préparation à la retraite, activités d'équilibre, activités physiques adaptées, ateliers mémoire, conduite automobile, hygiène de vie, nutrition, dépistage auditif et visuel, sexualité et vieillissement ...

- **Harmonie Mutualité, Mutuelle Existence et Prevadiès ont lancé en mars 2011 une opération nationale dédiée aux seniors baptisée « Demain s'invente aujourd'hui »** qui propose des actions de prévention, afin de permettre aux seniors d'améliorer leur qualité de vie au quotidien. Le programme s'articule autour d'un guide conseil, d'une information introductive sur les conséquences du vieillissement sur l'accidentologie et d'une animation interactive et vivante de la Maison Tourisk® : maquette pour aborder tous les aspects du vieillissement et leurs conséquences ainsi que la prévention de ces aspects (accidents de la vie courante, alimentation, hygiène de vie...).

- ✓ **Actions destinées au suivi et à la prévention des conséquences d'une perte d'autonomie qui s'installe** : prévention de la dénutrition, des risques liés à la poly médication, prévention des chutes, diagnostic du logement, hygiène bucco-dentaire,

- La Mutualité Française Bourgogne développe dans son programme de prévention 2011, deux actions destinées à la santé bucco-dentaire des personnes âgées en établissements et à domicile, et des jeunes en situation de handicap. Elle développe également des actions de prévention de la iatrogénie médicamenteuse des seniors
- EOVI Mutuelle Présence et Radiance organisent des ateliers prévention des chutes

- ✓ **Actions destinées plus spécifiquement aux aidants** : programmes permettant de renforcer les compétences et connaissances des aidants afin de les soutenir dans leur rôle et de les amener à prendre du recul et limiter les conséquences sur leur propre santé et bien être.

Les Ateliers Fil Mauve – programme d'aide aux aidants de personnes souffrant de la Maladie d'Alzheimer.

La particularité de ce programme est d'être très concret. Il donne des astuces et conseils utiles pour mieux communiquer avec le malade, pour repenser l'aménagement du domicile, pour mieux connaître les aides juridiques, les soutiens médicaux et sociaux. Les outils utilisés au cours du programme ont été conçus pour distancier l'aidant de sa vie quotidienne avec son proche malade C'est ainsi que le programme aide l'aidant à prendre du recul sur sa manière d'accompagner son proche malade et à mieux se rendre compte des éléments à améliorer et de la nécessité de s'accorder du temps pour lui-même.

Ce programme est mis en œuvre de façon progressive par les groupements mutualistes. Les bilans réalisés montrent l'adéquation de ce programme avec les attentes des personnes et une très forte satisfaction.

UNE OFFRE D'ETABLISSEMENTS ET DE SERVICES POUR PERSONNES AGEES ET PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP QUI INTEGRE UNE DIMENSION PREVENTION FORTE

L'intégralité des établissements et services mutualistes pour personnes âgées et personnes en situation de handicap mettent en œuvre des actions de prévention à destination des personnes accompagnées ou accueillies et de leurs familles.

Des actions de prévention sont également mises en œuvre à destination des professionnels exerçant au sein de ces structures. Ainsi, des formations réalisées en « e learning » de prévention des risques infectieux, professionnels et nosocomiaux sont proposées à l'ensemble des établissements pour personnes âgées et des services de soins infirmiers à domicile mutualistes depuis 2007. De même, des formations sur l'accompagnement des personnes souffrant de la Maladie d'Alzheimer sont également proposées à ces professionnels, ainsi que ceux exerçant en service d'aide à domicile. Enfin un guide l'accompagnement des aidants à destination des salariés a été réalisé (en partenariat avec UNA et Chorum) et va être diffusé à 15.000 exemplaires.

Par ailleurs, à côté d'une offre composée d'établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes et de services d'aide et de soins à domicile, de plus en plus de gestionnaires mutualistes s'engagent dans le développement de concepts contribuant au maintien de la personne dans son milieu de vie et favorisant le lien social dans une logique de prévention de la perte d'autonomie.

Ces concepts portent différents noms en Mutualité : domiciles services, villages retraite, logements foyers...et reposent sur des principes communs : l'accès à un logement adapté au vieillissement, l'organisation de services autour de la personne destinés à faciliter son quotidien, une présence continue qui sécurise à la fois la personne et son entourage, une organisation favorisant des moments collectifs et ouverts sur l'extérieur.

✕ Exemples :

- **Concept Vill'âge Bleu© en cours de développement par la Mutualité Française Côte D'Or Yonne** : Un habitat regroupé avec des prestations et services collectifs / Logements pour accueillir les familles.
- **Palette d'offres développée par Mutualité Retraite Loire Atlantique** et composée de : domiciles – services, Villages retraite, domiciles collectifs, logements foyers.

AUTRES IMPACTS SUR LA PREVENTION DE LA PERTE D'AUTONOMIE DANS LE CADRE DES GARANTIES COMPLEMENTAIRES SANTE

Dans le cadre de leur rôle en matière de protection sociale complémentaire, l'action des mutuelles contribue de façon majoritaire à la solvabilisation des besoins en matière dentaire, d'optique ou d'audioprothèse. L'accès aux soins et aux équipements dans ces domaines est en effet essentiel. L'action des mutuelles associe exigence de qualité, action sur les restes à charge et actions d'accompagnement, par exemple sur le plan de la nutrition ou de la basse-vision.

SERVICES DU PROGRAMME « PRIORITE SANTE MUTUALISTE »

Afin de favoriser l'accès de tous à la qualité en santé, la Mutualité Française a créé Priorité Santé Mutualiste. Aujourd'hui proposé par plus de 200 mutuelles à leurs adhérents, Priorité Santé Mutualiste les aide à obtenir des informations et du soutien sur six grands thèmes de santé : le maintien de l'autonomie, le cancer, le cardio-vasculaire, les addictions, la santé visuelle et le médicament.

Les services ont été élaborés dans une approche globale (depuis la prévention et le dépistage jusqu'à l'accompagnement pendant et après la maladie) et sont tournés vers la recherche de solutions personnalisées dans un souci constant d'expertise, d'impartialité et de transparence. Ils peuvent être délivrés de manière ponctuelle ou suivis dans le temps, dans le respect de l'anonymat et de la confidentialité.

Ainsi, l'un des objectifs des services Priorité Santé Mutualiste – Maintien de l'autonomie, est de prévenir la survenue ou l'aggravation de la perte d'autonomie

- En délivrant aux adhérents et à leur entourage une information de qualité sur le handicap et le vieillissement (facteurs de risques, pathologies, ...)
- En les orientant vers des services de proximités adaptés (consultations de diagnostic et de suivi thérapeutique, ateliers d'éducation thérapeutique...)

Exemples parmi la gamme¹ des services Priorité Santé Mutualiste – Maintien de l'autonomie

✕ **INFORMATION SANTE** : mise à disposition par téléphone d'informations choisies, validées, expliquées, en lien avec le vieillissement et le handicap.

✕ **ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE PAR TELEPHONE :**

Aide contre la malnutrition : cet accompagnement permet d'aider les personnes âgées à conserver un bon équilibre alimentaire et d'éviter les situations de malnutrition et de dénutrition. Sont abordés avec une diététicienne : les groupes d'aliments, la manière de conserver une alimentation équilibrée, la bonne hydratation, bien se nourrir avec de faibles ressources.

✕ Les **RENCONTRES SANTE** sont des actions de prévention et de promotion de la santé organisées partout en France dont la programmation est accessible au 3935, sur le site internet www.prioritesantemutualiste.fr ou dans les supports de communication des mutuelles. Les Rencontres Santé sont gratuites et accessibles au tout public.

AUTRES EXEMPLES D' ACTIONS DE PREVENTION DEVELOPPEES AU SEIN DES GARANTIES DE COMPLEMENTAIRE SANTE

Pour les seniors, les mutuelles ont développé des ateliers de prévention dédiés :

- EOVI Mutuelle Présence et Radiance organisent des ateliers prévention des chutes
- La prévention mémoire est un thème développé par Releya, EOVI Mutuelle Présence, Mutuelles Santé Plus, Radiance
- Releya propose un atelier « le bon usage des médicaments » pour prévenir des risques iatrogènes
- La Mutuelle Familiale prévoit des ateliers « Fil Mauve » pour soutenir les aidants familiaux de patients souffrant de la maladie d'Alzheimer ou d'un trouble apparenté.

¹ Voir présentation de Priorité Santé Mutualiste en annexe

ANNEXE

Services du programme « Priorité Santé Mutualiste »

1 – L'OFFRE PRIORITE SANTE MUTUALISTE

Les services sont accessibles sur deux canaux : **le téléphone (39 35) et la proximité** (Les Rencontres santé). **Internet**, troisième canal d'accès est en cours de développement pour un lancement en **avril 2011**.

Les services ont été élaborés dans une **approche globale** (depuis la prévention et le dépistage jusqu'à l'accompagnement pendant et après la maladie) et sont tournés vers la recherche de **solutions personnalisées** dans un souci constant **d'expertise, d'impartialité et de transparence**. Ils peuvent être délivrés de manière **ponctuelle ou suivis dans le temps**, dans le respect de l'**anonymat** et de la **confidentialité**.

Le profil type des utilisateurs des services répond aux caractéristiques suivantes :

- 65% à 70% des demandeurs sont des **femmes**,
- les tranches d'âges les plus déclarées sont les **51-60 ans** et **61-70 ans**,

Les services téléphoniques sont accessibles via un numéro unique commun à toutes les mutuelles : le **39 35** (prix d'un appel local à partir d'un poste fixe, du lundi au vendredi de 9h à 19h). Leur **accès est réservé aux adhérents** des mutuelles de la Mutualité Française, adhérentes au réseau Priorité Santé Mutualiste, **et à leurs ayants droits, sans surcote par rapport à la cotisation. Depuis le lancement de Priorité Santé Mutualiste** (du 02/04/09 environ 100 000 **appels ont été traités** sur le centre de contact. Plus d'un tiers des appels concerne le maintien de l'autonomie.

Les services de proximité, **Rencontres santé, sont des actions de promotion de la santé, de prévention, d'information et/ou d'accompagnement** des personnes ou de leurs proches dans leur démarche de santé. Plus de 3000 rencontres santé ont été organisées en deux ans dont 40% sur le maintien de l'autonomie.

2 – LES SERVICES PRIORITE SANTE MUTUALISTE DEDIES AU MAINTIEN DE L'AUTONOMIE

A. LES OBJECTIFS DES SERVICES PRIORITE SANTE MUTUALISTE – MAINTIEN DE L'AUTONOMIE

❖ Prévenir la survenue ou l'aggravation de la perte d'autonomie

- En délivrant aux adhérents et à leur entourage une information de qualité sur le handicap et le vieillissement (facteurs de risques, pathologies, ...)
- En les orientant vers des services de proximités adaptés (consultations de diagnostic et de suivi thérapeutique, ateliers d'éducation thérapeutique...)

❖ **Aider les personnes en situation de vieillissement et/ou de handicap et leur entourage à trouver la solution adaptée à leur situation et à leur souhait :**

- Leur donner les moyens d'organiser le maintien à domicile lorsqu'ils le souhaitent
- Leur donner les moyens d'identifier l'établissement le plus adapté à leur situation si besoin

❖ **Apporter le soutien nécessaire aux aidants naturels (entourage, parents, fratrie) et aux aidants professionnels prenant en charge les mutualistes**

Les services sont délivrés sur le centre de contact par des professionnelles du secteur médico-social : Conseillère en éducation sociale et familiale, Assistante sociale et médecin.

B. LA GAMME DE SERVICES PAR TELEPHONE AU 39 35

1. INFORMATION SANTE : mise à disposition par téléphone d'informations choisies, validées, expliquées, en lien avec le vieillissement et le handicap.

2. AIDE A L'ORIENTATION : aide par téléphone à choisir la structure ou le prestataire de santé le plus adapté à la situation de l'appelant sur :

- les lieux de diagnostic et de suivi thérapeutique ;
- les lieux d'information ou de coordination CLIC et MDPH ;
- les associations de malades et/ou de familles

3. ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE PAR TELEPHONE : accompagnement personnalisé et individualisé sur les thématiques suivantes

- **Aide au maintien à domicile**

Cet accompagnement est destiné à soutenir les personnes dans leurs démarches de maintien à domicile. Une série de rendez-vous téléphoniques avec une assistante sociale permet d'aborder :

- le droit et les démarches à effectuer pour le maintien à domicile
- les aides dont elles peuvent bénéficier
- les mesures de protection juridique

Des rendez-vous de suivi sont proposés à la personne pour faire le point sur leurs démarches.

- **Aide à l'hébergement**

Cet accompagnement est destiné à soutenir les personnes dans leur recherche d'un établissement pour personne âgée. Dans le cadre de ce programme sont abordés avec une assistante sociale :

- Les questions à se poser pour faire le choix de rester à domicile ou de vivre en établissement
- Les différents types d'hébergement
- Les démarches à effectuer et les éléments clés pour choisir un établissement
- Le système de tarification en établissement et les aides financières

- **Aide contre la malnutrition**

Cet accompagnement permet d'aider les personnes âgées à conserver un bon équilibre alimentaire et d'éviter les situations de malnutrition et de dénutrition. Sont abordés avec une diététicienne :

- Les groupes d'aliments
- La manière de conserver une alimentation équilibrée
- La bonne hydratation
- Bien se nourrir avec de faibles ressources

4. ECOUTE : mise en relation avec un service d'écoute généraliste ou spécialisé.

C. LES RENCONTRES SANTE

Les **Rencontres Santé** sont des actions de prévention et de promotion de la santé organisées partout en France dont la programmation est accessible au 3935, sur le site internet www.prioritesantemutualiste.fr ou dans les supports de communication des mutuelles. Les Rencontres Santé sont gratuites et accessibles au tout public. Elles se déclinent de la manière suivante :

✳ **GROUPE DE PAROLE** : service de proximité basé sur l'échange d'expériences dans un groupe de parole thématique.

✳ **JOURNEES DE SENSIBILISATION** : cycles d'informations sur le vieillissement et le handicap.

✳ **ATELIER D'EDUCATION THERAPEUTIQUE** : service de proximité visant à prévenir la survenue ou l'aggravation de situation de perte d'autonomie.

✳ **FORMATION POUR LES AIDANTS** : service de proximité visant à former l'entourage à la prise en charge d'une personne dépendante.

3. QUELQUES CHIFFRES

- **10300 demandes concernent la thématique maintien de l'autonomie**
 - dont 73% sur les questions liées aux personnes âgées
 - dont 13% liées aux personnes en situation de handicap
 - dont 14% liées à Alzheimer et maladies apparentées
- 2/3 des questions posées portent sur les droits / aides et interlocuteurs spécialisés (tous services confondus)
- 1484 Rencontres Santé réalisées depuis le 01/01/2010
- **37% des Rencontres Santé portent sur le maintien de l'autonomie** (1ere thématique des rencontres santé)