

BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE

SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL

SCIENCES ET TECHNIQUES SANITAIRES ET SOCIALES

Épreuve PRATIQUE

Durée : 3 heures

Coefficient : 7

L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé.

Aucun document n'est autorisé.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet et que toutes les pages sont imprimées.

Si le sujet est incomplet, demandez-en immédiatement un nouvel exemplaire aux surveillants.

Ce sujet comporte 5 pages

Le dispositif « Sophia ». est un service d'accompagnement pour les malades chroniques créé par l'Assurance Maladie dans le cadre du Plan ministériel 2007-2011 d'amélioration de la qualité de vie des personnes atteintes de maladies chroniques. Ce dispositif est expérimenté actuellement par les malades diabétiques dans quelques départements.

Question 1 : Présenter, de manière synthétique, l'organisation du dispositif Sophia.

Question 2 : **2-1 :** Expliquer comment les outils utilisés par ce dispositif permettent un suivi personnalisé des patients.

2-2 : Indiquer les règles juridiques de protection des données nominatives qui doivent être respectées pour ce suivi.

Question 3 : Le service de soutien et d'accompagnement pour les malades chroniques devra être évalué pour décider de sa généralisation. Dans ce cadre une réflexion sur les freins à l'adhésion des patients au dispositif est engagée.

Concevoir la démarche d'enquête qui permettra de comprendre les freins à l'adhésion des patients au dispositif.

LISTE DES ANNEXES

ANNEXE 1 : Le dispositif Sophia,
Site du dispositif créé par la CNAMTS www.sophia-infoservice.fr.
consulté le 03/12/10.

ANNEXE 2 : Communiqué de presse de la CNAMTS (Caisse nationale assurance maladie et des travailleurs salariés) - Janvier 2010.

ANNEXE 3 : Sophia - Point d'information 26 janvier 2010.

BARÈME :

Question 1	:	7 points
Question 2	:	7 points
Question 3	:	6 points

ANNEXE 1

Le dispositif Sophia

Sophia, c'est quoi ?

Sophia, c'est le service d'accompagnement de l'Assurance Maladie pour les maladies chroniques. Aujourd'hui, Sophia est destiné aux personnes diabétiques prises en charge dans le cadre d'une Affection de Longue Durée.

Sophia propose des conseils et des informations adaptés à la situation de chaque personne, en relais des recommandations du médecin traitant. L'objectif est de limiter les risques de complication liés au diabète ou leur aggravation.

Sophia, c'est un soutien et un accompagnement dans le temps des personnes diabétiques pour améliorer leur qualité de vie ; Sophia est une action conduite dans le cadre du plan ministériel 2007-2011 pour les personnes atteintes de maladies chroniques.

À qui s'adresse Sophia ?

Aujourd'hui, Sophia concerne les personnes diabétiques en ALD de plus de 18 ans.

Dans un premier temps, Sophia s'adresse aux 142 000 patients et 6 200 médecins installés dans l'un des 11 départements pilotes où le service est expérimenté. Une évaluation du service permettra de décider de sa généralisation. Si les résultats sont concluants, Sophia pourra concerner tous les diabétiques, puis être étendu à des malades atteints d'autres pathologies chroniques.

Comment ça marche ?

Sophia propose un service de soutien et d'accompagnement pour les malades chroniques, centré sur leurs besoins et adapté à leur état de santé. Sophia intervient en relais du médecin traitant auprès des patients en mettant à leur disposition :

- Des infirmiers-conseillers en santé pour les soutenir, par téléphone, et les aider à trouver des solutions concrètes pour mieux vivre au quotidien avec le diabète,
- De l'information pour leur rappeler comment agir sur la maladie,
- Des outils pratiques pour les aider à devenir acteur de leur santé.

Pour adhérer à Sophia, c'est simple : les patients concernés sont directement contactés, par courrier, par l'Assurance Maladie. Il suffit au patient de remplir et de renvoyer le bulletin d'adhésion qui lui a été adressé à l'aide de l'enveloppe T prévue à cet effet.

Un service libre et gratuit

Sophia est un service gratuit* qui n'a pas d'incidence sur le niveau de remboursement des patients. L'adhésion au service n'est liée à aucun engagement financier ni aucune vente associée.

Le patient a la liberté de rejoindre ou de quitter le service, à tout moment, sur simple demande.

L'accompagnement se fait exclusivement par courrier et par téléphone. Il n'y a pas de rendez-vous au domicile du patient.

Source : www.sophia-infoservice.fr,
consulté le 03/12/10.

* hors coût d'un appel local depuis un poste fixe. Le conseiller en santé peut rappeler le patient s'il le souhaite.

Extraits du communiqué de presse de la CNAMTS - janvier 2010

Comme dans la plupart des pays développés, le diabète représente en France un enjeu de santé publique majeur : 2,5 millions de personnes diabétiques en France dont 8 sur 10 sont prises en charge à 100 % au titre d'une affection de longue durée.

En matière de soins préventifs délivrés aux patients diabétiques, une étude récente montre que la France a encore du retard. [...] C'est pourquoi l'Assurance Maladie a fait de l'accompagnement des patients atteints de pathologies chroniques l'une de ses actions prioritaires pour mieux prévenir l'apparition des complications, souvent très graves. [...] Avec Sophia, l'Assurance Maladie poursuit l'objectif d'améliorer la qualité de vie des patients. [...]

Les patients concernés reçoivent une brochure d'information et un bulletin d'adhésion à remplir et à retourner à l'Assurance Maladie. Le patient qui choisit d'adhérer à Sophia reçoit ensuite un questionnaire personnel sur sa perception de la maladie, ses habitudes de vie et ses activités. Il doit ensuite l'actualiser chaque année. Ce questionnaire permet d'adapter et de personnaliser le programme Sophia. [...]

Tous les médecins traitants concernés reçoivent la liste de leurs patients invités à rejoindre Sophia, ainsi que la liste des patients ayant adhéré au service. Ils reçoivent aussi les supports d'information destinés à leurs patients : le journal « Sophia et vous », les livrets de la collection « Repères », les courriers thématiques.

Au moment de l'adhésion de son patient, le médecin renseigne le questionnaire médical qui permet d'adapter le niveau d'accompagnement de son patient. Les questionnaires médicaux, à actualiser chaque année, permettent aussi de mesurer l'évolution de l'état de santé du patient et sont utilisés pour l'évaluation du service. [...]

Si, en cours d'année, le médecin identifie un point à éclaircir ou une difficulté avec un patient adhérent, il informe l'équipe Sophia grâce à la fiche contact pour qu'un infirmier-conseiller en santé développe ce sujet en priorité avec le patient.

L'offre de services Sophia

- Cinq livrets de la collection « Repères » ont été envoyés aux adhérents depuis mi-2008. Par exemple : en juillet 2008 sur les examens de suivi, en décembre 2008 sur les repas de fêtes, en juin 2009 sur l'activité physique.
- Le site Internet www.sophia-infoservice.fr a été mis en ligne au 2^{ème} trimestre 2008 ; il permet aux adhérents d'accéder à des informations qui leur sont dédiées avec un espace d'information sur le diabète, vaste ensemble documentaire en ligne qui traite de tous les aspects de la maladie (symptômes, suivi, traitements, examens...)
- Six numéros de « Sophia et vous » ont déjà été adressés aux adhérents depuis le lancement du service.
- Depuis 2009, les adhérents reçoivent des courriers ciblés qui traitent des thèmes liés au suivi de leur maladie et aux examens recommandés en particulier. Ce sont des courriers au contenu court, non encyclopédique. Chaque adhérent n'est destinataire que d'un courrier par campagne et en reçoit au maximum quatre différents dans l'année : par exemple, le fond de l'œil, le bilan dentaire, l'arrêt du tabac.
- Des outils pratiques sont également envoyés aux adhérents : carnets de post-it pour noter ses rendez-vous, calendrier Sophia avec recettes et conseils diététiques en 2009 et activités physiques adaptées aux saisons pour l'année 2010.
- Enfin des dépliants ont été élaborés, l'un à destination des patients, l'autre s'adressant aux médecins traitants.

Sophia : premiers résultats des études de satisfaction auprès des adhérents et des médecins

En matière de soins préventifs délivrés aux patients diabétiques, une étude montre que la France a encore du retard. Seuls 31 % des adultes diabétiques ont un suivi complet comprenant les quatre examens recommandés que sont l'hémoglobine glyquée, l'examen des pieds, l'examen du fond d'œil et le bilan du cholestérol. D'autres pays comme les Pays-Bas et le Royaume-Uni sont 60 %, voire à près de 70 % de patients bénéficiant d'un suivi complet. D'importants progrès restent à accomplir malgré les évolutions positives enregistrées ces dernières années dans la prise en charge des maladies.

C'est pourquoi l'Assurance maladie a fait de l'accompagnement des patients atteints de maladies chroniques l'une de ces actions prioritaires. Du côté des médecins, des indicateurs conformes aux référentiels de prise en charge du diabète ont été intégrés dans le contrat d'amélioration des pratiques individuelles (CAPI).

Avec Sophia, l'Assurance maladie poursuit l'objectif d'améliorer la qualité de vie des patients et mieux prévenir les complications liées à leur maladie.

Sophia compte aujourd'hui près de 53 000 adhérents dans les onze départements où le service est expérimenté. 7 300 médecins traitants ont au moins un patient éligible dans leur patientèle et 86 % d'entre eux ont au moins un patient adhérent. 29 300 adhérents ont déjà eu un entretien téléphonique avec un conseiller en santé Sophia.

Les études de satisfaction menées auprès des adhérents et des médecins montrent que :

- 80 % des adhérents Sophia sont satisfaits du service et une grande majorité d'entre eux prêts à recommander le service à d'autres patients (90 %).
- 9 adhérents sur 10 estiment que Sophia les aide à comprendre le diabète et ses complications.
- 86 % déclarent que Sophia est complémentaire du médecin traitant.
- 70 % des médecins concernés trouvent que c'est une bonne chose que l'assurance maladie s'investisse dans l'accompagnement des patients atteints de maladies chroniques.

Sophia enregistre aussi un excellent taux de fidélisation puisque 98 % des patients qui ont adhéré au service le poursuivent. Des résultats encourageants pour ce service qui s'adresse pour l'instant aux patients diabétiques de onze départements et dont la montée en charge se poursuivra en 2010 avec l'élargissement progressif à de nouveaux départements, dans la perspective de sa généralisation annoncée par le Ministre de la Santé et des Sports.

Sophia - Point d'information 26 janvier 2010.