

# Visite médicale à domicile: plus simple pour tous

A Fribourg, MedHome propose depuis janvier 2017 des visites médicales à domicile pour les situations d'urgence. Ces consultations prises en charge par la LAMal ont été pensées non pas pour concurrencer mais bien afin d'améliorer les prestations actuellement disponibles dans le canton, selon Bénédicte Hagger, infirmière et cofondatrice de MedHome.



**«Nos médecins interviennent également sur le lieu de travail, à la pharmacie ou au restaurant»**

Bénédicte Hagger, cofondatrice de MedHome

Les sacs rouges d'intervention, sur la banquette de l'open space, attendent que les médecins les récupèrent avant de partir pour leurs visites à domicile. Les bureaux de MedHome à Givisiez, dans l'agglomération fribourgeoise, font avant tout office de centrale d'appel où les quatre infirmières ainsi que les huit assistantes en soins et santé communautaire et assistantes médicales se relaient pour trier les demandes et diriger les médecins sur le terrain selon l'urgence des situations. C'est depuis janvier 2017 que MedHome propose des consultations à domicile par des médecins. Et, en à peine une année, cette offre de soins s'est développée pour devenir un nouvel acteur incontournable de la région autant pour les clientes et clients que pour les autres professionnels des soins.

A l'origine du projet, Raphaëlle Pugin, Alvaro Nieto et Bénédicte Hagger souhaitent avant tout améliorer le système existant en proposant une prestation qui réponde à un réel besoin. «Les interventions de nos médecins à domicile coûtent nettement moins cher qu'une prise en charge par le service des urgences qui doivent respecter un protocole exigeant toute une batterie de tests onéreux», explique Bénédicte Hagger. L'équipe de MedHome a pris le temps de consulter les prestataires de services de soins déjà en place dans la région afin de proposer une nouvelle offre réellement complémentaire et efficace. «Le tri des appels permet d'évaluer l'urgence de la situation grâce à des questionnaires et un protocole clair. Cela permet de déterminer si l'on doit intervenir dans moins de quatre heures ou si le patient peut encore attendre. Si le cas est trop grave, nous le redirigeons vers les urgences. Nous avons aussi du matériel permettant de faire du travail de laboratoire sur place et certaines analyses. Tout cela permet d'éviter au patient de multiplier les visites chez différents spécialistes après le passage d'un médecin de MedHome.»

### Un réel plus pour les patients

Le personnel constitué de collaboratrices ayant de l'expérience dans les soins et travaillant à la centrale endosse la responsabilité de réguler les appels et les interventions. La régulation, une tâche complexe puisqu'il faut évaluer l'état du patient à distance et prévoir une visite en conséquence dans l'emploi du temps chargé des médecins qui passent la majorité de leur journée sur la route. Au bout du fil, la patientèle est très diversifiée car il s'agit autant de personnes âgées à domicile, que de personnes actives sur leur lieu de travail ou de jeunes n'ayant pas encore de médecin de famille. «Nous ne prenons pas en charge tout le monde, sauf les situations de pédiatrie. Nos médecins interviennent à domicile, mais il arrive régulièrement qu'ils consultent sur le lieu de travail, dans une pharmacie et, récemment, même au restaurant!» sourit Bénédicte Hagger qui explique que leur système informatique permet de suivre le déplacement des médecins grâce à la géolocalisation et donc de leur proposer un rapide détour chez un patient si cela s'avère nécessaire. Le docteur Carlos Pires de Pina de MedHome, qui est également chef de clinique du service des urgences à l'Hôpital cantonal fribourgeois (HFR), prend d'ailleurs la route pour se rendre dans une école ou l'un des employés a demandé à voir un médecin. La consultation ne dure qu'une petite vingtaine de minutes, le patient peut reprendre son poste avec les conseils du médecin qui lui a aussi procuré une nouvelle ordonnance. Malgré la mauvaise passe, le patient est rassuré et se réjouit d'avoir pu éviter un passage par les urgences à la fin de son service.

Après une année d'expérience à la régulation, Bénédicte Hagger partage également volontiers les bons réflexes qui s'imposent lorsqu'il s'agit de prendre en charge un patient au téléphone: «Il faut demander à parler directement au patient. Un proche aura tendance à minimiser les symptômes afin de n'inquiéter personne, de ne pas déranger. Et c'est d'autant plus vrai avec les personnes âgées. Il y a aussi l'angoisse du soir qu'il faut apprendre à gérer. Beaucoup de séniors appellent à la tombée de la nuit car ils paniquent ou se sentent seuls. Il ne sert à rien alors d'envoyer un médecin sur place, mais de savoir trouver les mots pour rassurer et proposer de rappeler plus tard, voire le lendemain matin afin de faire le point.»

### Les infirmières épaulées à domicile

MedHome et les services d'aide et de soins à domicile (ASD) du réseau Santé Sarine, dans la région fribourgeoise,



«En collaborant avec MedHome, on a pu éviter l'hospitalisation»

Laura Clerc, infirmière à domicile

se, coopèrent régulièrement. Pour les infirmières, MedHome est l'assurance qu'un médecin passera dans les heures qui viennent pour ajuster une médication ou modifier une ordonnance, que ce soit le soir, le weekend ou lorsque l'agenda du médecin traitant du patient ne permet pas de consultation rapidement. «Les infirmières nous appellent également parfois pour avoir un second avis sur l'utilité d'une hospitalisation. Certains patients exigent aussi de voir un médecin avant d'être hospitalisés. Son verdict vient souvent confirmer l'avis de l'infirmière à domicile.»

MedHome permet une collaboration très appréciée du personnel d'aide et de soins à domicile. Laura Clerc, infirmière à domicile à l'antenne de Neyruz dans la campagne fribourgeoise, fait régulièrement appel aux compétences de MedHome. «Grace à la flexibilité de ses horaires, MedHome offre une aide complémentaire qui nous assure une certaine sécurité en dehors des heures d'ouverture des cabinets traditionnels. Leur intervention permet d'ajuster un traitement et d'éviter ainsi d'éventuelles complications si le patient avait dû attendre pour voir son médecin. En tant qu'infirmière, c'est aussi agréable, car on nous indique le délai d'intervention de MedHome, ce qui nous



permet de mobiliser les proches en attendant, par exemple, pour que la patiente ou le patient ne reste pas seul entre-temps.»

Laura Clerc se souvient d'une intervention de MedHome qui a permis d'éviter le pire. «Une patiente de plus de 90 ans se plaignait de maux de ventre et avait de la peine à dormir, une aide soignante et moi avons donc demandé à sa fille d'être présente et requis les conseils du médecin de famille par téléphone qui a préconisé du repos. Mais son état s'est ensuite empiré. Nous avons fait appel à MedHome et le médecin a pu poser le diagnostic d'une infection urinaire juste avant que la pharmacie ne ferme. On a évité ainsi, de peu, l'hospitalisation.» La collaboration entre les services d'ASD et MedHome permet également aux informations importantes de circuler au mieux entre professionnels ou avec le patient. Par exemple, le personnel d'aide et de soins à domicile connaît le dossier ainsi que la composition du semainier du patient. Car, à domicile, le médecin n'a accès à aucune autre information que le carnet de bord tenu par le personnel de l'ASD et le résultat des questions du protocole posées par téléphone à la centrale de MedHome. Une bonne communication entre les deux services permet donc de gagner un temps précieux. «Le médecin de MedHome reste souvent un inconnu du patient qui a parfois des réticences à voir quelqu'un d'autre que son médecin de famille. Notre rôle est alors de rassurer le patient afin que la visite puisse avoir lieu», explique Laura Clerc. «Pour l'instant, nous communiquons essentiellement par téléphone et tâchons d'envoyer un rapport aux services d'aide et de soins à domicile après nos interventions», explique Bénédicte Hagger qui se réjouit de la mise en place du dossier électronique du patient: «Ce sera pour nous un outil formidable.»

Pierre Gumy

### MedHome, comment ça marche?

MedHome est un service de consultations médicales à domicile. Fondée en janvier 2017 sur l'initiative de deux infirmières, Bénédicte Hagger et Raphaëlle Pugin, l'entreprise accueille rapidement Alvaro Nieto comme responsable de l'administration et des finances. Cinq médecins travaillent désormais pour MedHome qui cherche à étendre sa zone d'action. Le 026 6 700 700 dirige le patient vers la centrale ou des infirmières, des assistantes en soins et santé communautaire (ASSC) ou des secrétaires médicales réceptionnent l'appel pour poser des questions selon la procédure. Si une intervention est nécessaire, un médecin est envoyé sur place. La consultation est remboursée par l'assurance maladie. MedHome facture le déplacement «aller» uniquement ainsi que la consultation selon les tarifs définis par Tarmed. Le médecin continue sa tournée ensuite selon les directives du personnel de la centrale qui assure le service tous les jours de 7h à 23h.