Accompagnement thérapeutique par vidéo chez Mediservice

«L'accompagnement thérapeutique par vidéo est toujours appliqué en fonction des besoins du patient. Il peut être effectué n'importe où et augmente la flexibilité, la sécurité et l'efficience.»

Gabriëlle Duiker, accompagnement thérapeutique chez Mediservice

# Meilleure qualité de vie au quotidien grâce aux soins à domicile

L'accompagnement et le conseil à domicile améliorent considérablement la qualité de vie des patients atteints de maladies graves et les aident à mieux appréhender cette situation qui s'avère souvent difficile. Grâce à Mediservice et à l'élargissement de l'offre en 2019 avec le Groupe Bichsel et Curarex Swiss, le Groupe Galenica propose des prestations uniques et spécialisées dans le domaine des soins à domicile, permettant ainsi d'améliorer visiblement la santé, le bien-être, la sécurité et l'autonomie des patients.

Parfois, il faut agir rapidement. Un patient à domicile essaie de s'injecter son médicament au moyen d'un dispositif d'injection sous la forme d'un stylo, comme le lui avait expliqué une infirmière de Mediservice la semaine précédente. Il faut commencer par retirer le capuchon du stylo, dévisser le porte-cartouche et tourner la tige filetée avant d'insérer la cartouche dans le porte-cartouche jusqu'au retentissement d'un «clic». Or, il n'entend pas de «clic». Le patient prend son smartphone, clique sur le lien qu'il a reçu et démarre un appel vidéo. L'infirmière qui lui a rendu visite apparaît sur son écran. Elle a le même stylo que lui et le tient proche de la caméra afin de suivre une nouvelle fois la procédure étape par étape avec le patient. A l'aide de la vidéo, elle peut vérifier que la tige filetée a bien été tournée jusqu'à la butée et que la cartouche est correctement insérée, et enfin, un «clic» retentit. Le patient visse l'aiguille sur l'extrémité filetée et enlève le capuchon protecteur. Le stylo est désormais prêt pour l'injection du médicament. Pour que le patient prenne confiance dans l'utilisation du stylo, l'infirmière effectue une démonstration de l'injection sur une peau d'entraînement et observe ensuite le patient qui s'injecte le médicament. Avant de terminer l'appel vidéo, ils passent une dernière fois en revue les étapes les plus importantes de la procédure.

## Consultation personnelle par téléphonie vidéo

Mediservice a étendu le domaine des soins à domicile par le biais de la consultation par téléphonie vidéo et fournit des avantages supplémentaires aux patients. L'entreprise est active dans toute la Suisse et s'est spécialisée dans les prestations pour les patients atteints de maladies chroniques et rares qui sont dépendants de médicaments spécifiques et de thérapies sophistiquées. Outre l'accompagnement à domicile, l'offre de Mediservice comprend aussi l'envoi direct de médicaments sur ordonnance aux patients.

«Notre objectif est de permettre au patient de prendre des médicaments prescrits de façon autonome et correcte à domicile et d'améliorer ainsi son bien-être. La nouvelle consultation par téléphonie vidéo y contribue de manière significative», explique Miriam James, Responsable Distance Health Care chez Mediservice, en soulignant les expériences positives et les avantages de ce nouveau canal de contact: «Les patients apprécient l'utilisation simple de la téléphonie vidéo et, en cas de question ou d'incertitude, la possibilité

de discuter sans tarder avec une personne de l'équipe infirmière ou d'effectuer ensemble les différentes étapes. La téléphonie vidéo n'est toutefois qu'un complément au contact personnel et ne convient pas à tous les patients de la même manière.»

Pour des raisons de protection des données, la connexion vidéo est cryptée, et aucune donnée n'est enregistrée ou stockée. Les appels que le personnel infirmier reçoit sont donc anonymes. En outre, le patient n'a pas besoin de télécharger d'application ou d'installer de programme, mais peut simplement cliquer sur le lien qui lui a été transmis par e-mail.

### L'accompagnement dépend de la maladie et du traitement choisi

Un patient est inscrit pour un accompagnement thérapeutique par le médecin ou l'hôpital. Lors de la première visite à domicile, le personnel infirmier spécialisé de Mediservice informe le patient et les proches de la prise correcte des médicaments, discute avec eux des questions liées au tableau clinique ou de la manière de traiter les effets secondaires, et apporte le matériel nécessaire. Ce premier contact est important pour instaurer une relation de confiance. La suite de la procédure et l'intensité de l'accompagnement dépendent de la maladie et du traitement choisi. Pour les patients souffrant de migraines chroniques, par exemple, une visite au début de la thérapie suffit souvent à expliquer comment suivre le nouveau traitement. Par la suite, le traitement se fait principalement par téléphonie vidéo ou par téléphone. «Pour le bien-être des patients souffrant de douleurs chroniques, il est toutefois essentiel qu'ils puissent échanger régulièrement avec nous», déclare Gabriëlle Duiker, infirmière spécialisée chez Mediservice. L'accompagnement thérapeutique des patients souffrant d'immunodéficience est différent. Au cours du premier mois, l'infirmière responsable rend visite à ces patients jusqu'à trois fois par semaine, jusqu'à ce qu'ils se sentent à l'aise avec les perfusions. Ensuite, ils n'échangent plus que tous les trois à six mois par vidéo afin d'aborder les éventuels problèmes ou questions en lien avec le quotidien de la thérapie. Par ailleurs, le personnel infirmier est régulièrement en contact avec le médecin prescripteur et l'informe de toute particularité au cours du traitement. L'accompagnement théra-

## Trois questions à Gabriëlle Duiker, Accompagnement thérapeutique à domicile, Mediservice

### Madame Duiker, qu'est-ce qui distingue le personnel infirmier à domicile?

Nous avons tous de l'expérience dans les situations d'urgence, par exemple dans la médecine d'urgence ou les soins intensifs, ainsi que dans la collaboration avec différents médecins et prestataires. Outre les compétences techniques, le travail autonome est crucial, car nous sommes souvent en déplacement et nous pouvons rarement discuter avec d'autres spécialistes. C'est pourquoi une rencontre du personnel infirmier a lieu une fois par mois chez Mediservice. Le travail est très exigeant et requiert une grande flexibilité. Cependant, le fait de voir que les patients vont mieux grâce à nos soins me donne beaucoup en retour.

### A quoi ressemble une journée de travail typique?

Il n'y en a pas. Il n'y a pas deux journées identiques. Durant mes horaires de travail, mes patients peuvent me joindre en tout temps en cas de question ou d'incertitude. J'essaie d'organiser au plus vite une consultation par téléphonie vidéo. Dans la mesure du possible, j'essaie de réaliser ces consultations dans un endroit calme, de préférence à domi-

peutique à domicile permet aux patients d'effectuer leurs perfusions eux-mêmes à domicile et de ne plus se rendre à l'hôpital. «Bien entendu, à la demande du patient ou en cas de difficulté, nous nous déplaçons chez le patient. Il peut en outre nous appeler à n'importe quelle heure via la hotline 24h/24», ajoute Miriam James.

### Expansion de Galenica dans les prestations de nutrition à domicile

Avec l'acquisition du Groupe Bichsel et de Curarex Swiss en 2019, le Groupe Galenica renforce son offre dans le domaine des soins à domicile. Le Groupe Bichsel est spécialisé dans la fabrication de médicaments individuels et de dispositifs médicaux ainsi que dans les prestations à domicile dans le domaine de la nutrition à domicile et de la dialyse à domicile. En outre, le Groupe Bichsel propose un accompagnement pour les traitements de la douleur, les thérapies par perfusion et les antibiothérapies.

Les offres d'accompagnement dans le domaine de la nutrition à domicile s'adressent à des patients qui dépendent de l'alimentation artificielle, parce qu'ils ne peuvent pas s'alimenter normalement ou suffisamment. Andrea Rohrbach, Responsable Home Care du Groupe Bichsel, explique que les patients atteints de cancer dépendent par exemple souvent de compléments alimentaires oraux, parce qu'ils ne peuvent plus absorber tous les nutriments essentiels tels que les protéines, les glucides, les graisses, les vitamines ou les minéraux par les aliments solides. Les compléments alimentaires sont généralement donnés sous forme liquide, que les patients peuvent avaler. Une fois par mois, Bichsel fournit aux patients la nourriture liquide prescrite par le médecin. Un entretien téléphonique a souvent lieu avant la première livraison, puis les spécialistes de Bichsel se tiennent à disposition en cas de question ou d'incertitude. «Les patients qui ingèrent des aliments directement par le tube digestif à l'aide d'une sonde d'alimentation (nutrition entérale) ou dans la circulation sanguine par perfusion (nutrition parentérale) sont suivis de près par nos spécialistes. La première visite à domicile a lieu après l'inscription par le médecin ou l'hôpital. Nous clarifions également l'état de santé, le bien-être et le besoin de soins, et formons généralement aussi des membres de la famille ou des spé-

cile et non pas quand je suis en déplacement. Evidemment, je peux aussi définir certains rendez-vous en avance, surtout quand il s'agit de la première visite d'un patient ou d'une consultation de suivi.

### Quelles expériences avez-vous faites avec l'accompagnement thérapeutique par vidéo?

Au départ, tout le monde a dû s'habituer à la téléphonie vidéo, que ce soit le personnel infirmier ou les patients. Nous apprécions tous beaucoup les avantages de la téléphonie vidéo. Grâce à l'accompagnement thérapeutique par vidéo, il est possible d'aider les patients en cas d'incertitude en répétant la procédure une nouvelle fois et en observant comment il l'effectue. En outre, nous pouvons avoir une première impression des problèmes beaucoup plus rapidement. La téléphonie vidéo signifie aussi que le personnel infirmier est moins souvent en déplacement. Elle ne remplace toutefois pas un examen professionnel. C'est pourquoi il est parfois nécessaire de rendre visite aux patients et de toucher leur peau, par exemple.

## Priorité absolue à la sécurité et la santé des patients

La santé et la sécurité des patients sont la priorité de Galenica. Pour pouvoir le garantir dans le domaine des soins à domicile, le personnel infirmier a un rôle décisif. Il veille à ce que le patient se sente à l'aise avec la thérapie et à ce qu'il prenne les médicaments prescrits de manière autonome et correcte. Il est joignable en tout temps en cas d'incertitude ou d'urgence, et peut donner des conseils en cas de question. Les équipes de soins à domicile de Mediservice, Bichsel et Curarex Swiss sont principalement composées de personnel infirmier diplômé qui justifie d'une formation complémentaire qualifiée et de plusieurs années d'expérience dans les domaines spécialisés pertinents. Au sein du Groupe Bichsel, dans le cadre de l'accompagnement de patients en nutrition orale et entérale, les nutritionnistes jouent un rôle important. L'équipe de spécialistes de Curarex Swiss est composées de personnel infirmier Parkinson diplômé et d'assistants Parkinson au bénéfice d'une riche expérience dans les soins et l'accompagnement neurologiques. Chez Mediservice, les spécialistes ayant une expérience clinique et une formation complémentaire en anesthésie, en soins intensifs ou en soins d'urgence sont particulièrement impliqués. Etant donné qu'il n'existe aucune formation ou perfectionnement pour les soins à domicile en Suisse, le personnel infirmier est formé en interne dans les différentes entreprises. En raison de la nature exigeante du travail, il faut généralement six mois pour que le personnel infirmier soit en mesure d'accompagner ses patients de manière autonome. Des formations continues externes et internes régulières ainsi que des formations spécifiques permettent aux spécialistes d'actualiser et d'élargir continuellement leurs connaissances. En outre, les trois entreprises disposent d'un système de gestion de la qualité qui soutient les collaborateurs dans leur travail quotidien. Des instructions écrites et la participation des proches contribuent également à accroître la sécurité des patients.

cialistes Spitex.» La situation du patient donne lieu soit à des visites de suivi régulières de la part des spécialistes, soit à un accompagnement de suivi par téléphone. En cas de problème, un numéro d'urgence joignable 24h/24 est à la disposition des patients. «Cela crée un environnement sécurisé et fiable pour chacun», explique Andrea Rohrbach, et ajoute: «Notre offre d'accompagnement permet aux patients d'avoir une certaine normalité au quotidien et d'améliorer considérablement leur qualité de vie.»

### Offre d'accompagnement unique pour les patients atteints de la maladie de Parkinson

Curarex Swiss est spécialisée dans l'accompagnement de patients à un stade avancé de la maladie de Parkinson. «Nous soutenons et accompagnons les patients atteints de la maladie de Parkinson lors du traitement médicamenteux par pompe afin de leur éviter une hospitalisation et de rester à la maison. Notre petite équipe de personnel infirmier est active dans toute la Suisse», explique Silke Feldmann, fondatrice et gérante de Curarex Swiss. La thérapie par pompe, dans laquelle s'est spécialisée Curarex Swiss, permet au médicament Duodopa® d'être libéré directement dans l'intestin pour avoir un effet continu à l'endroit ciblé, à savoir le cerveau.

Un premier entretien personnel a lieu après l'inscription par le médecin ou neurologue compétent. Une discussion avant le début de la thérapie est essentielle pour que le patient puisse évaluer si la thérapie lui convient vraiment. «Nous discutons avec le patient et ses proches des différentes façons de porter la pompe, du déroulement typique d'une journée et d'autres aspects pertinents de la manipulation de la pompe». Si le patient opte pour la thérapie par pompe, il sera accompagné de manière très intensive pendant les premières semaines de thérapie. Cela inclut des formations avec le patient et ses proches, ou les organisations de soins de soutien. «Nous rendons visite à tous nos patients une fois par semestre, car les problèmes ne sont souvent détectables que lors d'une visite personnelle. Dans l'intervalle, nous sommes toutefois à la disposition des patients à n'importe quelle heure de la journée par téléphone pour les urgences et en personne pour les visites à domicile. Nous sommes également en contact étroit avec les proches», explique Sikle Feldmann, et précise: «Notre offre est unique en Suisse et vise à améliorer la qualité de vie de nos patients.» Dans une prochaine étape, Curarex Swiss lancera également l'accompagnement thérapeutique par vidéo. Silke Feldmann est convaincue que la téléphonie vidéo séduira rapidement les patients et le personnel infirmier grâce aux avantages considérables qu'elle présente.

Acquisition du Groupe Bichsel

«J'apprécie beaucoup la coopération avec Laboratorium Dr. G. Bichsel SA. Les solutions fabriquées individuellement réduisent les sources d'erreur dans l'application et augmentent la sécurité du patient.»

Dr pharm. Enea Martinelli, Pharmacien chef, Spitäler fmi SA