

SERENA - MAIF

*Par Monsieur Patrick TOFFIN
Ergothérapeute*

*100, avenue Salvador Allende - 79000 NIORT
Tél : 05 49 32 24 00, 24h/24h - Fax : 05 49 09 00 65*

SERENA-MAIF a été créée en 1990 par la Mutuelle d'Assurances M.A.I.F.

Elle a pour vocation d'aider 24h/24h et 7 jours/7 les sociétaires de la MAIF* (Mutuelle Assurance des Instituteurs de France ; Milieu socioprofessionnel

Education, Recherche, Sports, Culture, Loisirs) ainsi que leurs proches, à résoudre les diverses difficultés auxquelles ils sont confrontés dans leur vie à domicile, partout en France.

1 • La majorité des difficultés rencontrées sont bénignes ou passagères

Elles peuvent concerner des dommages relatifs au logement lui-même : pannes, incendie, effraction, dégât des eaux, tempête... Nous aidons les sociétaires à y faire face en actionnant un réseau d'entreprises tous corps de métiers que nous avons sélectionné sur l'ensemble du territoire (environ 5.000 adresses).

Elles peuvent aussi concerner les personnes elles-mêmes, victimes d'un accident corporel qui désorganise la vie de la famille quelque temps. Avec le sociétaire, nous procédons alors par téléphone à une analyse de ses besoins (ménage, courses, garde des enfants ou des ascendants dépendants, transports,...) et sollicitons un deuxième réseau de structures d'aide aux personnes également sélectionné sur l'ensemble du territoire (environ 4.000 adresses).

* : Sérena-Maif est susceptible d'aider les sociétaires MAIF et FILIA-MAIF ainsi que leur famille directe (ascendants-descendants, mais aussi les proches ("collatéraux" ou amis), et enfin les ressortissants de Collectivités qui ont passé accord avec SERENA-MAIF.

Dans ces deux séries de difficultés, il s'agit de situations passagères, ne laissant notamment aucune séquelle corporelle sérieuse. Notre mission se borne donc dans ces cas à apporter à la famille en difficulté le "coup de main" temporaire nécessaire pour minorer les désagréments de la mauvaise passe.

2 • Lorsque l'accident est la cause de séquelles invalidantes, ou lorsque l'invalidité est liée à l'âge ou à la maladie

SERENA-MAIF a réuni une équipe conjuguant des compétences diverses afin d'aider au retour ou au maintien à domicile, en complément des structures existantes.

La méthode que nous suivons (et qui restera longtemps à parfaire...) permet d'organiser nos bilans-conseils réalisées au domicile de la victime en quatre phases.

1. Analyse de la pathologie et de la déficience :

Elle est réalisée par un des médecins-experts missionné par la MAIF en cas de lésion traumatique, ou recueillie par un des médecins de SERENAMAIF s'il s'agit d'un handicap d'origine pathologique ou relevant du grand âge. Dans ce dernier cas, la recherche des informations médicales nécessaires se fait par contact avec le médecin de famille.

2. Analyse des incapacités fonctionnelles :

Elle relève également de la compétence des médecins précités, et peut être enrichie le cas échéant par des contacts pris avec l'équipe soignante du centre de rééducation.

3. Analyse du handicap :

En situation dans le contexte socio-familial et matériel de vie, au domicile de la personne : par une visite de l'ergothérapeute et une analyse pluridisciplinaire ergo-socio-médicale.

4. Recherche de compensations :

Après un examen détaillé et concret des difficultés que rencontre la personne handicapée dans sa vie quotidienne, cette recherche explore successivement quatre domaines de solutions envisageables. L'ordre de cette succession est important car ces familles de compensations sont de moins en moins favorisantes de l'autonomie :

- compensations gestuelles : indication des gestes d'économie et d'hygiène de vie,
- aides techniques (y compris un système de télévigilance que nous gérons directement).
- aménagement du logement.
- aide humaine.

Bien entendu, les réponses à chaque cas particulier supposent le plus souvent la conjugaison optimale de plusieurs types de solutions.

Elles prennent en compte les choix de vie et les notions de faisabilité ; acceptabilité par la personne handicapée et son entourage, contraintes techniques bâtiment (avec l'aide des techniciens du bâtiment chargés du réseau d'artisans, et éventuellement les artisans de ce réseau), les contraintes financières (avec recherche des financements nécessaires éventuelle).

5. Elaboration d'un rapport de bilan situationnel :

Les bilans-conseils se concrétisent par l'élaboration d'un rapport descriptif et estimatif qui est remis au demandeur, qui garde toute liberté quant à la mise en œuvre des solutions préconisées.

6. Aide à la réalisation des propositions de solutions :

S'il adopte tout ou partie de nos préconisations, nous restons à la disposition de la personne et de son entourage pour aider dans la réalisation (recherche de prestataires, d'artisans, de fournisseurs, échanges avec le maître d'œuvre, réception de travaux,...)

L'équipe :

Les bilans conseils sont donc réalisés, selon la situation, par la collaboration de divers intervenants :

• 10 ergothérapeutes :

implantés sur des régions qui couvrent l'ensemble de la France métropolitaine ils interviennent sur une zone géographique donnée et travaillent en tenant compte des interventions en place (par exemple Services de soins infirmiers...) à la mise en oeuvre des compensations retenues.

Ils ont en outre la responsabilité de la constitution des réseaux de prestataires de services et partenaires locaux ; associations d'aides-ménagères, de travailleuses familiales, d'auxiliaires de vie, de gardes-malade, de portage de repas, et l'installation des appareils de télé vigilance.

• 3 assistants sociaux :

leurs compétences techniques d'écoute permet d'aider l'abonné à objectiver sa situation et à formuler ses besoins. Ils les aident à déterminer des objectifs et à mettre en place les moyens de les atteindre. Ils mettent en place des solutions telles que démarches pour obtention des prestations légales et extralégales, prise de contact avec les services d'aide à domicile, information sur les droits et obligations... Ils guident l'abonné dans l'organisation et la gestion de sa vie quotidienne (budget familial), et dans "l'utilisation" des services d'aide à domicile (Aides Ménagères, Travailleuses Familiales...).

• 13 médecins généralistes vacataires :

assurant une permanence médicale 24h/24h et 7j/7 ; le médecin de permanence dispose d'informations fournies par le médecin traitant dans le respect du secret médical. Il répond aux soucis de santé et organise la réponse aux urgences médicales.).

• 2 techniciens du bâtiment :

chargés de la constitution et des relations avec le réseau d'artisans SERENAMAIF, en relation avec des experts bâtiments, susceptibles d'apporter un avis technique sur des projets d'adaptation du logement,

• des juristes MAIF :

consultants sur les questions faisant apparaître des problèmes de succession, droit fiscal, droit de la famille...

Des réunions de synthèses internes ont lieu périodiquement afin que nos propositions soient cohérentes et prennent en compte la globalité de la personne et de son entourage.

Elles sont complétées par des réunions avec nos partenaires extérieures.

Les objectifs ainsi dégagés d'un consensus pluridisciplinaire sont proposés et discutés avec le bénéficiaire que l'on aide ou pas, selon son degré de dépendance, à mettre en oeuvre.

Une aide technique, la Télé vigilance - SERENA

SERENA-MAIF peut proposer sur abonnement, en cas de problèmes risquant de mettre en jeu la sécurité des personnes (risque de chutes, de malaises...), l'installation d'un télé transmetteur raccordé chez la personne, au secteur et au réseau Télécom.

L'abonné peut déclencher l'appel à distance depuis un point quelconque de l'habitation, en actionnant un médaillon radio que l'on peut adapter, établissant ainsi le dialogue directement avec notre service d'écoute. L'appel est identifié automatiquement à la centrale de réception d'appels où est assurée la permanence 24h/24 et 365j/365.

En cas d'urgence, l'appel est pris en charge par le médecin de SERENA qui dispose des données médicales antérieurement fournies par le médecin traitant

De même, nous disposons des coordonnées de voisins et proches volontaires, disposant des clefs susceptibles de se rendre sur place pour notamment, guider les services d'urgence. Dans les faits, les appels relevant d'une urgence médicale sont très minoritaires.

Coûts :

Notre service est gratuit dans de nombreuses situations de personnes accidentées victimes de dommages corporels.

1. Information, Ecoute et Organisation de services par téléphone 24h/24h, 365j/an.

Les questions/entretiens peuvent être d'ordre social, administratif, juridique, médical ou paramédical, des demandes de communication de coordonnées de services susceptibles d'intervenir à domicile (tels qu'aides ménagères, travailleuses familiales, etc ...) - Coût : gratuit

2. Bilans-conseils après visites, (lorsque celles-ci sont nécessaires à l'analyse de la situation ou/et afin d'assurer le suivi des solutions mises en place).

Coût : Cause accidentelle : gratuit

Autre origine : 1^{re} visite : 500F, visites suivantes : 250F/visite

3. Télé vigilance

Coût dossier et installation

250 F (garantie Raqvam (*Risques Autres Que Véhicules A Moteur*) + ascendants et descendants)

370 F pour collatéraux, amis Coût abonnement-écoute et location-maintenance

250 F/mois (garantie Raqvam + ascendants et descendants).

270 F pour collatéraux, amis.

CONCLUSION

LA M.A.I.F. est la première Mutuelle d'assurance à créer un service d'aide au maintien à domicile pour le mieux-vivre de ses sociétaires en difficulté.

Ce service est récent, il s'inscrit notamment aux cotés de l'indemnisation des "dommages corporels", pour laquelle l'expérience et la réputation de la M.A.I.F. n'est plus à faire, pour une plus grande prise en compte des difficultés concrètes des victimes d'accidents.

Parallèlement, SERENA-MAIF travaille à aider ses sociétaires les plus âgés, ceux dont le sens aigu de la solidarité et des valeurs mutualistes a été à l'origine de la création de la M.A.I.F. il y a soixante ans qui sont menacés dans leur autonomie.

Ce travail est mené le plus possible en concertation et dans le respect des décisions des Structures socio-sanitaires intervenantes sur chaque situation et en complément des Services de Réadaptation, Services de Suite et Services de Soutien à Domicile dont les champs d'intervention restent encore, également, limités.

Il nous paraît utile que dans un avenir proche, des échanges se renforcent entre ces structures pour dégager des méthodes, adapter les moyens aux besoins et les mettre à disposition du plus grand nombre.