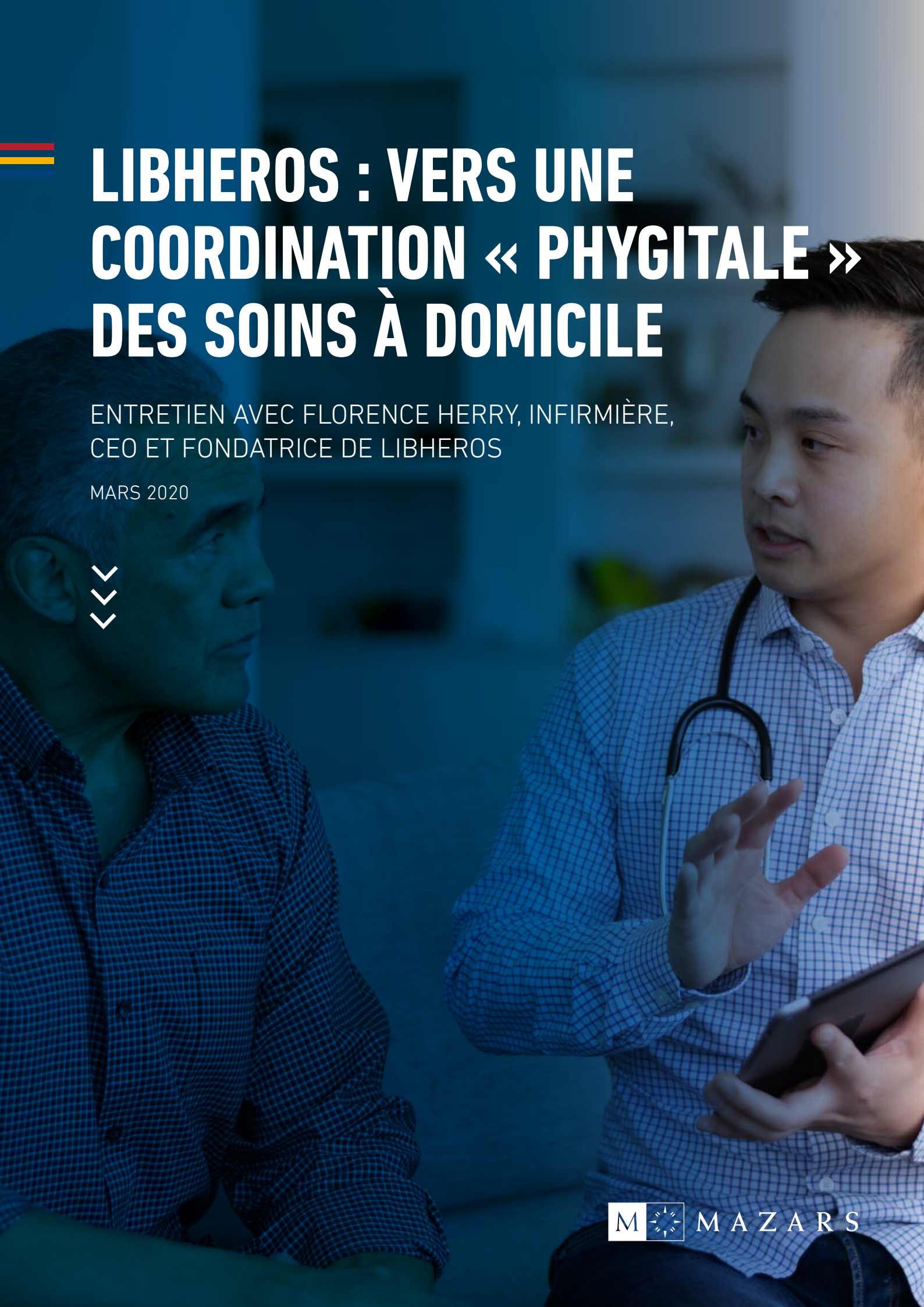
LIBHEROS : VERS UNE COORDINATION « PHYGITALE » DES SOINS À DOMICILE

ENTRETIEN AVEC FLORENCE HERRY, INFIRMIÈRE, CEO ET FONDATRICE DE LIBHEROS

MARS 2020



MAZARS

À l'heure où la coordination en santé connaît un nouveau virage avec la mise en place des dispositifs d'appui à la coordination (DAC), comment trouver des réponses innovantes en bénéficiant des opportunités offertes par le digital ? Et si la solution était hybride et associait l'homme et le numérique ?

L'équipe santé de Mazars vous propose un regard sur l'expérience prometteuse de libheros en la matière.



FLORENCE HERRY

Infirmière, CEO et fondatrice de libheros

Infirmière diplômée d'Etat de formation, Florence Herry a tout d'abord exercé au sein d'un Service de Soins Infirmiers à Domicile et dans un service d'hématologie de l'hôpital Saint Louis (APHP), avant d'intégrer en 2015 le service d'oncologie médicale de l'Institut Curie. Fin 2015 elle créait la plateforme libheros avec l'envie de transformer le secteur des soins à domicile.

Vous avez créé libheros en 2015 : quels constats initiaux vous ont poussé à vous lancer dans ce projet ?

libheros part du constat des difficultés rencontrées lors du retour au domicile des patients, de l'organisation de leurs soins, et plus généralement la difficulté du lien entre la médecine de ville et l'hôpital. Le questionnaire E-Satis, proposé en sortie d'hospitalisation, permet d'évaluer la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés plus de 48 heures dans un établissement de santé. L'un des points négatifs qui ressort le plus fréquemment concerne l'item « L'organisation De Votre Sortie ». **libheros a pour ambition de combiner un outil numérique avec une réponse humaine afin de faciliter la prise en charge des patients**. La plateforme accompagne les patients dans l'organisation de l'ensemble de leurs soins à domicile (trouver une infirmière, du matériel médical, du service à la personne).

Pour quelles raisons avez-vous fait le choix d'un modèle hybride « phygital » associant une réponse humaine, physique, et digital pour aborder la coordination des soins ?

Il n'est pas évident de digitaliser tous les échanges entre les personnes et ce, particulièrement dans le domaine de la santé. libheros donne la possibilité aux patients et aux professionnels de santé d'avoir accès plus rapidement au digital.

La plateforme se veut rassurante pour les patients, les proches aidants ainsi que les professionnels de santé pour qui la digitalisation des soins est une pratique nouvelle. Les soins

> **Les soins infirmiers à domicile représentent plus de 80% de la santé à domicile.**

infirmiers à domicile représentent plus de 80% de la santé à domicile et la majeure partie des professionnels sur libheros sont des infirmiers libéraux. Mais la plateforme permet également de faire appel à des kinésithérapeutes, sages-femmes ou encore à des services à la personne, à la livraison de matériel médical et de médicaments. La diversité des professionnels de santé présents sur la plateforme libheros permet de s'adapter aux différents besoins et types de prises en charge des patients.

Quelle complémentarité peut s'établir entre les dispositifs d'appui à la coordination (DAC) existants et une offre telle que celle de libheros ?

Les synergies entre la plateforme libheros et les dispositifs d'appui à la coordination ont été évoquées avec plusieurs Agences Régionales de Santé. Les dispositifs d'appui à la coordination vont être amenés à gérer des demandes entrantes d'hôpitaux, relatives à des retours à domicile. Pour faciliter cela, libheros met à disposition des outils développés de A à Z afin de concourir à une meilleure coordination des retours à domicile. La finalité est de mettre à disposition des dispositifs d'appui à la coordination des outils pour les aider à trouver les solutions les plus adaptées pour les patients.

La finalité est de mettre à disposition des dispositifs d'appui à la coordination des outils pour les aider à trouver les solutions les plus adaptées pour les patients.

Quelles réponses peut apporter libheros dans un secteur sous tensions tel que celui des soins à domicile ?

Une des premières problématiques du secteur est la gestion du temps et de l'activité des professionnels. libheros aspire à être une plateforme rapide et simple d'utilisation pour les patients, mais également pour les professionnels de santé et couvre l'intégralité du territoire national. Preuve de cette simplicité, le temps de réponses médian sur libheros des professionnels de santé à une demande de soins d'un patient s'élève à 11 minutes. Les professionnels de santé renseignent les zones sur lesquelles ils souhaitent intervenir et les caractéristiques des types d'intervention qu'ils acceptent de prendre en charge. Les professionnels de santé reçoivent directement les demandes d'intervention sur libheros PRO et ont la possibilité de répondre favorablement ou non. Une seconde problématique réside dans le partage de documents et la logistique associée aux soins. Avec libheros, chaque envoi de demande de soins à domicile est accompagné de la prescription médicale en pièce jointe permettant aux professionnels de santé de prendre connaissance des types de soins qui seront requis. Lorsqu'une commande de matériel médical est effectuée sur la plateforme, la demande de livraison est directement envoyée aux partenaires de libheros. La plateforme permet également de trouver des solutions dans des cas où les prescriptions médicales sont manquantes en sortie d'hôpital. Il est alors possible de solliciter un médecin afin d'obtenir une prescription qui va permettre le remboursement des soins par la sécurité sociale.

UNE INTERVIEW
RÉALISÉE PAR LES ÉQUIPES SANTÉ DE MAZARS

Contacts :

Florence Herry
Fondatrice libheros

Kenza Bendaiche
Consultante
Mazars Santé
kenza.bendaiche@mazars.fr

Laetitia Rault
Sénior Manager
Mazars Santé
laetitia.rault@mazars.fr