Nouvelles évaluations du service sophia

Depuis le lancement du service sophia (programme d'accompagnement à distance et gratuit pour mieux vivre avec une maladie chronique), il y a dix ans, la Cnam a demandé des évaluations régulières afin de permettre d'améliorer ce service et de le faire évoluer en terme d'impact et de satisfaction des adhérents. Deux nouvelles études d'évaluation ont été réalisées en 2018, la première concernant le diabète et l'autre l'asthme.

La première étude concerne les personnes diabétiques adhérentes depuis 2008 en écart de soins* par rapport aux examens de suivi de la maladie. En effet, depuis 2015, 120 000 personnes diabétiques ont pu entrer dans le programme d'accompagnement afin de les inciter à réaliser les examens recommandés pour prévenir les complications.

Des résultats en demi-teinte mais encourageants

Grâce au service sophia, les patients en écart de soins rejoignent le niveau des autres adhérents et réalisent leurs examens de suivi (bilan rénal, fond d'œil et bilan dentaire) à une fréquence presque équivalente. L'étude d'évaluation médicale et économique incluant les premiers adhérents de 2008 suivis durant huit ans, démontre l'efficacité du dispositif.

Pendant ce long suivi, les hospitalisations augmentent ainsi que leurs durées. C'est seulement à partir de la sixième puis de la septième année après l'adhésion que le recours augmenté à l'hôpital est atténué. Mais ces résultats sont à nuancer car ils ne s'observent pas chaque année et sur tous les indicateurs.

Concernant les dépenses de santé (dépenses d'hospitalisation), une diminution chez les adhérents de 289 € est constatée mais seulement après sept ou huit ans d'adhésion.

Une enquête de satisfaction auprès des adhérents atteints de diabète a été réalisée en 2018, le service semble être bien reçu car :
- 9 personnes sur 10 le recommanderaient à un proche,
- le service les aide à réaliser les examens prescrits et à prendre leurs médicaments.

Concernant les médecins (échantillon de 300 médecins généralistes), 77% jugent ce service utile et complémentaire de leur activité.

** personnes n'ayant pas réalisé les trois examens recommandés suivants : bilan rénal, fond d'œil, bilan bucco-dentaire*

Pour en savoir plus sur les études d'évaluations :

Les évaluations du service sophia diabète