
Les Parcours Clients

-

Le parcours Maternité

SECURITE SOCIALE



**l'Assurance
Maladie**

Caisse Nationale

Le parcours Maternité

Définition d'un parcours

- ➔ Dans le cadre de la Convention d'Objectifs et Gestion 2006-2009, l'Assurance Maladie s'engage à développer des offres de services attentionnés et notamment des parcours clients, qui prennent en compte les spécificités de certaines populations et répondent à un besoin de personnalisation des services, besoin exprimé par les clients.

Le parcours Maternité

Définition d'un parcours

- ➔ Un parcours client, c'est un ensemble d'actions organisées autour d'une situation de vie jalonnant dans le temps le processus de délivrance d'un ou plusieurs services.

- ➔ Un parcours client correspond à un événement particulier de la vie d'une personne porteuse de risques et de fragilisation. D'où la nécessité de :
 - ◆ conseiller
 - ◆ simplifier
 - ◆ accompagner.

➔ **Le parcours client** : Une "**Solution Service** " adaptée aux attentes du client

Le parcours Maternité

Le constat de départ

⇒ maternité = période de la vie où les futures mamans, surtout lors de la première grossesse, expriment un besoin important d'informations (en matière de droits et de prévention).

⇒ les messages véhiculés trouvent un écho tout particulier lors de cette période.

Le parcours Maternité

Le constat de départ

- ➔ Actuellement : envoi d'un simple guide de surveillance de la femme enceinte et du nourrisson (courrier parfois accompagné de documents et supports de prévention)
- ➔ Les femmes jugent ces documents insuffisamment précis et difficilement compréhensibles.
- ➔ Une offre de service dédiée à la maternité a été conçue par la Caisse Nationale et 5 Caisses Primaires.

Le parcours Maternité

Séquence du parcours

➔ Le parcours Maternité se déroule selon trois grandes étapes :

- première étape : en amont de la déclaration de grossesse jusqu'au 6e mois,
- deuxième étape : du 6e mois à l'accouchement,
- troisième étape : de l'accouchement aux premiers mois de l'enfant (au delà du 6e mois de l'enfant, l'intervention de l'assurance maladie fera l'objet d'un parcours spécifique dédié aux nouveaux parents).

Le parcours Maternité

Séquence du parcours

- ➔ 1ère étape : De la déclaration de grossesse au 6è mois
 - Agir sur les délais de déclaration par le professionnel de santé (sensibilisation, communication sur le dispositif et mise à disposition d'1 mémo)
 - Simplifier les démarches administratives de la future maman (coordination CPAM-CAF, charte de réciprocité)
 - Informer la femme sur ses droits et ses démarches (courrier personnalisé, calendrier, guide pratique 1)

Le parcours Maternité

Séquence du parcours

- ➔ 2ème étape : Du 6è mois à l'accouchement
- Préparer l'accouchement et l'arrivée de l'enfant (courrier personnalisé, guide pratique 2)
- Echanger, répondre aux demandes : atelier collectif ou entretien individuel (fiches pratiques sur les droits et mise à jour du dossier)



**l'Assurance
Maladie**

Caisse Nationale

Le parcours Maternité

Séquence du parcours

- ➔ 3ème étape : De l'accouchement au 6ème mois de l'enfant
- Simplifier les démarches lors de l'enregistrement de l'enfant : partenariats à développer localement par voie de conventions
- Informer la femme sur les examens et les vaccins du nouveau né, le parcours de soins et les soins de la maman (courrier personnalisé, calendrier, guide pratique 3)