

Patrick Callegaro

## “Je défends les valeurs d’une certaine idée de la qualité de service”

propos recueillis par Jean-Pierre MONTANAY

A mi-vie professionnelle. Cette période qui pousse à la réflexion et à l’engagement, Patrick Callegaro a créé il y a six ans la société de services médicaux techniques Réaction, spécialisée dans les soins respiratoires à domicile et dotée d’une forte activité «Sommeil». Après le rachat intempestif de l’entreprise de service où il travaillait, cet hyperactif de 42 ans a démarré ex nihilo une activité qu’il maîtrise parfaitement. Parrainé par une bourse du Conseil Régional Rhône-Alpes qui le fit lauréat des jeunes entrepreneurs espoirs pour la solidité de son projet, Patrick Callegaro, en pleine démarche qualité, vient récemment de faire agréer, Qualipem, -un label selon les normes ISO 9001- l’ensemble de ses procédures de travail. De ce qu’il considère comme des valeurs qui restent à défendre, il nous parle librement de son métier, de ses objectifs, de sa vision de la qualité du service auprès du patient.



**Comment vous est venue l’idée de vous lancer dans les soins respiratoires à domicile ?**

De la manière la plus simple. J’ai exercé avec plaisir cette activité pendant plus de dix ans au sein d’une structure professionnelle très bien organisée, très saine et qui bénéficiait régionalement d’une excellente image de marque auprès des grands centres de soins.

**Que vous est-il arrivé ensuite ?**

Lorsque l’entreprise où j’intervenais a été rachetée, j’ai tout simplement voulu poursuivre à titre individuel ces principes de bonne conduite. Les nouvelles méthodes qui m’étaient présentées ne correspondaient ni à ce que j’avais appris, ni à mes aspirations en matière de santé à domicile.

**Votre progression a-t-elle été rapide ?**

Nous avons évolué très naturellement et étape par étape. J’ai pu créer huit emplois en six ans sans compter le mien. Notre activité se développe donc raisonnablement, il faut savoir bien la gérer au quotidien.

**Quel regard portez-vous sur votre métier ?**

Cette activité est passionnante et contraignante à la fois. L’offre actuelle est aujourd’hui profuse. Il est difficile de bien faire percevoir toutes les différences qui sont apportées ou non. Personnellement je pratique ce métier en m’appuyant

sur une organisation entièrement tournée vers la satisfaction des patients. Mon équipe et moi-même leur consacrons énormément de temps. C’est pour cela que Réaction a envie d’exister.

**Justement, après plus de six années d’activité comment situez-vous votre engagement ?**

Chez Réaction, la règle qui prime est claire. Nous devons tous être tournés vers un seul objectif : «apporter un véritable bénéfice clinique au patient». Nous devons agir envers lui comme on le ferait pour nous-même. Nous intervenons donc sur une offre de proximité à «visage humain». A ce titre, je défends les valeurs d’une certaine idée de la qualité de service où coexistent à la fois, l’intérêt de l’approche humaine et l’intérêt de la prise en compte des aspects techniques. Vis-à-vis des praticiens spécialistes, je souhaite que cet ensemble leur apporte un gage de confiance reposant sur le travail bien fait.

**Vous parlez de prise en compte des aspects techniques, quel regard portez-vous sur les appareils destinés aux patients porteurs d’un S.A.O.S. ?**

Quantitativement, chacun sait que la pathologie est sous diagnostiquée en France, que le taux d’équipements augmente fortement. Qualitativement, à l’instar des technologies intégrant de l’électronique, les fabricants proposent des machines de plus en plus compactes, silencieuses et intelligentes. Les C.P.A.P. d’il y a dix ans feraient sourire aujourd’hui. De par mon expérience et ma formation, je crois beaucoup aux avantages qu’apporte la technique car les innovations sont un plus. Reste à savoir si les patients en bénéficient systématiquement.



### Que voulez-vous dire par là ?

Que pour ce qui nous concerne, nous travaillons avec les modèles les plus performants du marché. J'aime que les patients soient équipés avec les dernières technologies. A titre d'exemple, depuis notre création nous avons renouvelé les deux tiers de notre parc. Mais est-ce que les différentes politiques internes en matière de programmes d'équipement de soins, portent toutes la volonté de prendre en compte des équipements innovants ?

### Est-ce la raison pour laquelle vous travaillez avec plusieurs marques ?

Oui, parce qu'elles apportent chacune leurs atouts distinctifs. Parce qu'en matière de services l'apport technique des matériels est important et le choix nécessaire. En travaillant volontairement avec les grandes marques existantes -tant au niveau des appareils que des interfaces- seule la connaissance complète des modèles permet un choix juste afin d'offrir le meilleur confort possible.

### Est-ce que ce n'est pas tout de même plus difficile à gérer ?

Il est certain qu'en interne cette offre plus complète complexifie l'organisation. Elle nous oblige à maîtriser d'avantage de logiciels et à emmagasiner plus, idem pour les modèles de masques. En étant moins agressifs, plus moulants grâce aux nouvelles matières ils ont aussi beaucoup évolué. La gestion des stocks au niveau de ces interfaces est multipliée, mais la connaissance non standardisée de leur utilisation permet d'apporter des solutions sur pratiquement toutes les configurations de visages.

### Qui est à même de bien reconnaître tous ces efforts ?

Assurément les patients. Ils sont les utilisateurs au quotidien. Ils peuvent pour chacun témoigner in fine. Dans cette logique nous avons fait faire il y a trois ans par une entreprise extérieure, une vaste enquête de satisfaction. Avec 99% d'indice global de satisfaction, j'avais trouvé que c'était un bon indicateur. Peut-être faudrait-il renouveler régulièrement ce type d'étude ?

### Quelles sont en pratique les particularités de vos interventions à domicile ?

Tout d'abord, l'organisation que j'ai mise en place nous fixe volontairement l'objectif d'intervenir au-delà des prestations de maintenance établies par la Sécurité Sociale. En effet, la liste L.165-1 nomenclature et tarifs, ne prévoit que deux visites annuelles de contrôle, là où nous en réalisons au minimum trois par an.

Ensuite, pour ce qui concerne ce que j'appelle l'approche humaine, les toutes premières visites sont très rapprochées car elles constituent un facteur fondamental de réussite : Essai, titration, adaptation à l'appareil, oxymétries de contrôle...

Par leur impact psychologique, elles déterminent le succès et la durabilité du traitement d'un S.A.O.S. Nous sommes très vigilants. Nous avons d'ailleurs un très faible taux de désappareillage. Il est inférieur à 5% et nous œuvrons tous

les jours pour cela. Encore une fois lors d'une prise en charge, cela implique beaucoup de temps passé. Cela implique également le voeu de dispenser une approche personnalisée dans l'environnement direct où évolue également le conjoint ou un proche de la famille.

### Quelles étapes préconisez-vous ?

Dans l'ordre, il faut d'abord savoir ré-expliquer le principe de base du traitement, ses bienfaits cliniques et l'importance d'une observance régulière. Savoir présenter l'essai du bon masque, avec l'épreuve d'un envahissement physique qui peut effrayer au premier abord. - Nous offrons d'ailleurs deux masques différents à l'installation, car nous avons observé sur un bon nombre de patients que les essais avec des masques narinaires donnaient des résultats très probants -

Ensuite, il faut montrer par des gestes simples le fonctionnement de l'appareil, le répéter plusieurs fois, indiquer sa non dangerosité électrique, attirer l'attention sur son entretien régulier vu que nous proposons systématiquement des humidificateurs. Enfin, il faut s'assurer que ces informations aient bien été prises en compte.

### Toutes les prises en charge sont-elles identiques ?

La sévérité des pathologies est différente, les publics aussi. Nous avons le devoir de nous adapter à chaque cas. Nos collaborateurs sont tous formés à ce sens aigu du service. Ce qui reste pareil, ce sont nos méthodes. Dans le cadre de notre organisation Qualité, nous remettons au patient un livret personnel qui synthétise l'ensemble des informations et valide la traçabilité de chaque intervention ainsi que les recommandations.

### Et quelles modes de communication établissez-vous avec les médecins prescripteurs ?

En parallèle, la coordination est totale avec les médecins spécialistes qui nous confient leurs patients. Nous leur proposons un mode de travail adapté à leur propre cahier des charges. Les souhaits sont différents, c'est normal, là encore nous nous adaptons. Nous les informons instantanément du suivi de toutes nos interventions. Tous les rapports d'observances sont saisis en temps réel. Notre système informatique dédié permet ensuite sur simple requête, un contrôle de chaque visite.

### En conclusion, par quoi souhaiteriez-vous terminer cet entretien ?

Par l'idée qu'en matière de santé à domicile, il faut défendre les organisations qui profitent au patient. Qu'en définitive, ce sont toujours les hommes qui font la différence et que nous espérons vivement être reconnus parmi ceux-ci pour nos efforts sur la qualité du service.

**REAction**

1&3, rue Jacques Prévert • 69140 RILLIEUX  
Tél. 04.78.88.02.19 • Fax. 04.78.97.04.15  
E-mail : patrick.callegaro@wanadoo.fr  
www.reaction2.com

