

## Comprendre l'expérience patient

*Le 14 octobre dernier, la commission santé de la FG2A a organisé avec l'aide de son coordinateur, Laurent Boronad, CEO de Kura, entreprise dédiée à l'innovation en santé, un webinaire consacré à l'expérience patient afin d'en faire découvrir son concept, ses acteurs et la façon dont ils interviennent au quotidien. Ses participants ont montré que l'expérience client occupera demain une place importante dans l'économie de la santé.*

« L'expérience patient » : le concept s'est développé il y a une vingtaine d'années sur le continent Nord-Américain, au Royaume-Uni, mais aussi en Suède, pays où les pouvoirs publics ont compris que l'amélioration du parcours de soins des patients ne pouvait qu'être co-construit avec eux. « *Chaque année, aux Etats-Unis, se tiennent d'ailleurs les deux plus importants congrès internationaux portant sur le sujet à l'initiative du Beryl Institute et de la Cleveland Clinic* », rappelle [L'Institut français de l'expérience patient](#) (IFEP).

### Que regroupe la notion d'expérience patient ?

Le Beryl Institute, institut américain pour l'amélioration de l'expérience patient, est connu pour avoir donné la définition de l'expérience patient, comme étant l'ensemble des interactions et des situations vécues par une personne ou son entourage au cours de son parcours de santé. « *Ces interactions sont façonnées par l'organisation de ce parcours, ainsi que par l'histoire de vie de cette personne* » a précisé lors du webinaire **Valerie Moulin**, directrice de la communication et de l'expérience patient à **l'hôpital Foch** de Suresnes.

L'hôpital s'est engagé dans l'expérience patient, en travaillant à l'écoute des malades sur toutes les composantes de leurs parcours à l'hôpital mais aussi de l'hôpital à la ville. Le patient n'est plus simplement partenaire, il est au centre du dispositif.

**Anne Schweighofer**, fondatrice de **l'Agence Patient Conseil**, n'hésite pas à affirmer que le parcours patient est en réalité celui du combattant, notamment en cas de maladie chronique, pour savoir, notamment, quels professionnels rencontrer en amont ou en aval. « *Un patient atteint de syndrome parkinsonien doit consulter en moyenne 30 intervenants et donc gérer lui-même 30 rendez-vous* », donne-t-elle à titre d'exemple.

**Anne Schweighofer** insiste sur cette démarche de co-construction en précisant qu'elle travaille avec toutes sortes d'institutions, hôpitaux comme structures privées et publiques, pour impliquer les patients mais aussi les aidants dans les projets qui les concernent. Elle coordonne également une plateforme dénommée [les patients s'engagent](#) sur laquelle on découvre que les patients sont sources d'innovations, en élaborant beaucoup de projets qui correspondent à leurs besoins réels.

« Des projets dans lesquels le numérique occupe une place forte » précise **Aurélien Beguet**, CEO de l'agence de design de service, **Atrioom** dont le métier est d'accompagner ses clients dans tous les parcours utilisateurs. « *Nous constatons que beaucoup d'idées fleurissent avec une dimension digitale permettant d'aider les patients dans leurs parcours de soins, en diminuant le stress lié à leur maladie* ».

A ce stade de la présentation, certains participants ont évoqué les soins de santé axés sur les valeurs et dénommés la « [Value Based Health Care VBHC](#) » comme intégrant les principes de l'expérience patient.

### Le point de vue de l'assureur

Invitée du webinaire, **Virginie Malnoy**, directrice nouveau modèle du groupe **Harmonie Mutuelle** a confirmé l'intérêt du secteur de l'assurance et de son groupe en particulier, pour les domaines de l'expérience patient. Grâce à son observatoire des adhérents, mais aussi à sa présence, avec le **Groupe VYV**, dans des centaines d'établissements de santé, **Harmonie Mutuelle** explique mieux percevoir les problématiques des patients pour lui permettre d'agir en prévention autour des grands moments de vie que sont la parentalité, la vie en entreprise et le départ en retraite. En tant qu'organisme assureur, le groupe a des fonds propres à investir. « *Comme la médecine évolue très vite, nous privilégions les entreprises de la techno santé* », souligne **Virginie Malnoy**. La directrice donne l'exemple de la mise en place d'un second avis médical dans le parcours patient, en mettant en avant le degré de connaissance plus ou moins avancé des médecins en matière d'évolution des technologies au sein des territoires. « *Cela peut permettre d'éviter une opération très intrusive* » explique **Virginie Malnoy** qui fait remarquer que dans 75 % des cas, le premier avis est conforme au second, ce qui a un effet rassurant pour le patient et l'aide dans sa guérison.

Toute l'entreprise est mobilisée, chacun à son niveau, dans ce traitement de l'expérience patient, en sachant que même si tout ne peut pas être digital, l'entreprise cherche à investir davantage sur les solutions d'analyse de données. « *Le digital est un appui énorme dans l'accompagnement humain* », conclut **Virginie Malnoy** en rappelant qu'Harmonie Mutuelle est devenue une entreprise à mission.

### Un beau terrain de jeu pour les startuppeurs

Pour proposer des services en inclusion ou en adjonction, les assureurs travaillent avec les startups. Ces dernières sont présentes dans le champ de l'expérience patient. Quatre d'entre elles, invitées par la FG2A, ont mis en avant leurs solutions.

**Antoine Bertrand**, fondateur de la société [Pheal](#) se présente comme un patient expert atteint d'une maladie rare et qui a constaté des lacunes et des imperfections dans son parcours patient. « *Il y a quelques années, personne n'avait remarqué que ma santé se dégradait sans symptômes apparents. Et c'est à ce moment que j'ai eu la conviction qu'en suivant les signaux faibles de la maladie, on pouvait prévenir les problèmes plutôt que d'attendre leur aggravation* », commente-t-il.

De son côté, **Frédéric Suant**, CEO de **Calimed Santé**, a présenté sa solution [Easy-Consent](#) de consentement numérique médical éclairé. « *Le vocabulaire médical n'est pas toujours compréhensible et les patients vont chercher des informations un peu partout. Il y a quatre ans, nous avons eu l'idée de nous emparer du sujet en construisant avec des patients, des médecins, des experts, des établissements de santé et des journalistes scientifiques la solution Easy-Consent. Le principe est simple, une fois terminée la consultation nécessitant un consentement, le système permet au patient de s'assurer de la bonne compréhension de l'ensemble des enjeux de l'acte, grâce à un parcours digital itératif par le biais de reformulation* ».

**Urgence chrono**, fondé en 2016 par le docteur **Celine Jardy Triola**, apporte un service différent ayant pour objectif de redonner de l'autonomie au patient. « *Nous avons lancé il y a plusieurs années une plateforme permettant de centraliser l'ensemble des informations sur les structures de soins non programmés, que l'on appelle aussi les soins urgents permettant au patient d'avoir l'information en temps réel de l'offre de soins sur son territoire* », commente **Julien Levavasseur**, Expert santé chez **Urgence Chrono**. Basé sur la géolocalisation, **Urgence Chrono** permet de connaître les délais d'attente aux urgences. Le patient peut alors faire le choix entre les services d'urgence, la maison

médicale de garde ou bien un médecin généraliste. « Cette offre a été complétée par un service de partage d'informations entre les patients et les professionnels de santé ou bien entre les professionnels de santé entre eux », complète Julien Levavasseur.

**Life Plus**, enfin, évolue dans l'univers de la santé des seniors avec des solutions de préventions et d'assistance des plus de 65 ans. « Nous avons commencé à commercialiser nos solutions dans des EHPAD, et des résidences services seniors. L'idée est de venir sécuriser les seniors grâce à des fonctions d'assistance comme le bouton SOS ou la détection de comportements inhabituels. Nous travaillons aussi sur du coaching de la personne équipée avec notre montre connectée. Nous avons mis en place le programme avec des médecins et développé un algorithme personnalisé permettant de proposer des activités tous les jours aux personnes équipées », décrit **Nicolas Chiquet**, CEO de la société. Aujourd'hui, l'entreprise indique qu'elle compte se lancer sur l'équipement des seniors à domicile.

Les quatre start-ups ont rédigé un livre blanc sur le guide de l'expérience patient dans lequel elles vulgarisent le concept et l'illustrent par quelques cas d'usage.

### L'expérience patient pour quel retour sur investissement ?

L'expérience patient, tout comme d'une manière générale les actions de prévention ont du mal à dégager un retour sur investissement (ROI). **Moten Technologies**, spécialisée dans la mesure de l'activité musculaire au service d'actions de prévention, agit directement dans les entreprises. L'objectif : les amener vers l'intégration de solutions opérationnelles visant à limiter et/ou éviter les maladies professionnelles. L'idée de base est la suivante : si un salarié ne devient pas un patient, il ne rentre pas dans les parcours patients et donc coûte in-fine moins cher à l'entreprise et à la collectivité, sans compter son confort personnel. « Pour avoir une petite idée, les troubles musculosquelettiques entraînent chaque année 10 millions de jours de travail perdus, soit à peu près 1 milliard de coût, juste pour les entreprises », illustre **Marie Anne Grangeret**, directrice des opérations de **Moten Technologies**. Cette dernière indique qu'elle travaille notamment avec la médecine du travail et qu'elle pense que les complémentaires santé seront bientôt intéressées.

Comment pourrait-il en être autrement ? Aujourd'hui, les entreprises sont confrontées au problème important de l'absentéisme qui entraîne l'augmentation du coût de la protection sociale. « Nous savons que les maladies chroniques touchent de plus en plus de monde et qu'il convient de se pencher sur une modification de l'organisation du travail. La loi du 2 août 2021 visant à renforcer la prévention au sein des entreprises et décloisonner la santé publique et la santé au travail amène à la mise en place de plans de prévention dans la continuité du document unique. Notre rôle est d'être aux côtés des employeurs sur ces sujets-là, pour les aider à prendre soin de leurs salariés, qui ne l'oublions pas, sont aussi des patients », conclut **Virginie Malnoy**.

**Par Jean-Charles NAIMI**

Rédacteur indépendant. Expert en assurance de personnes.

**L'intégralité du webinaire se trouve sur le site de la FG2A**