

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DANS L'EXPÉRIENCE PATIENTS

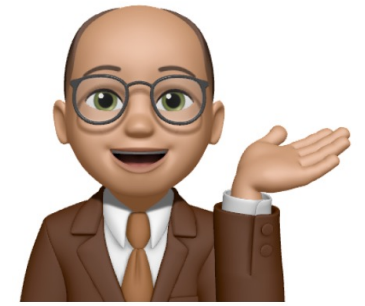


Rencontre IRL
24 mai 2023

[#hcsmeufr](https://twitter.com/hcsmeufr)



Nos intervenants



Dr Didier Mennecier
Club Digital Santé



Philippe Mougin
Yakadir



Jean-Philippe Bertocchio
Skezi

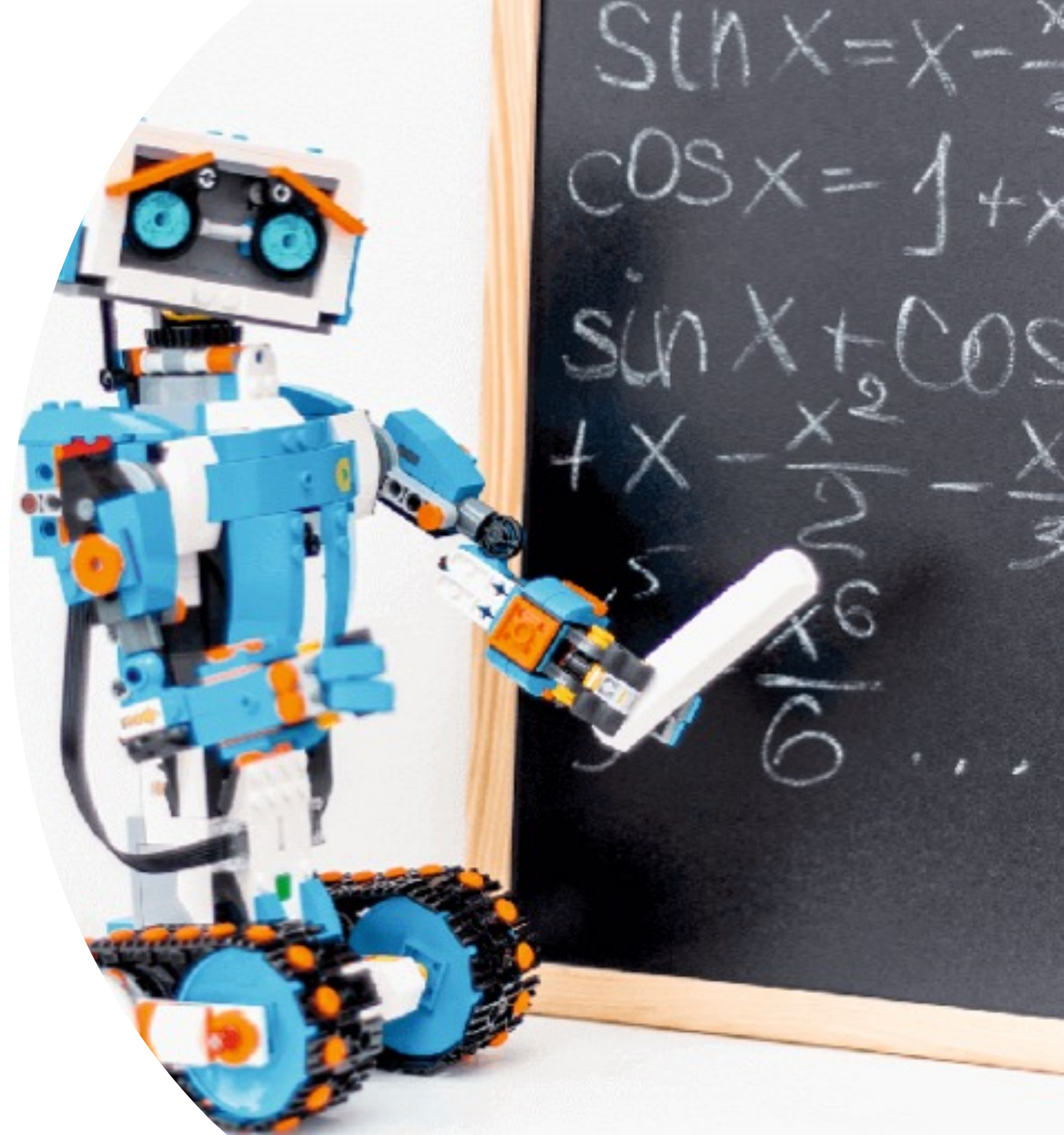


Catherine Cerisey
EntendsMoi



Guillaume Bézie
EntendsMoi

Comment cela
fonctionne ?



Comment ça marche ?

Supposons que nous utilisons un modèle d'IA pour effectuer une analyse de texte et déterminer si une critique de film est positive ou négative.

"Ce film était incroyable, j'ai adoré chaque minute !"

- 1. Prétraitement** : Le texte est nettoyé - suppression des caractères spéciaux, la mise en minuscules, etc.
- 2. Encodage** : Le texte prétraité est encodé en une représentation numérique. On utilise la tokenisation qui consiste à diviser le texte en unités appelées "tokens", chaque token est converti en un nombre unique à l'aide d'un dictionnaire qui associe chaque token à un identifiant.
Séquence encodée : «ce» «film» «était» «incroyable»... : [101, 2023, 2156, 2001, ...].
- 3. Passage par le modèle d'IA** : La séquence encodée est passée à travers le modèle d'IA qui traite les informations et va effectuer des calculs pour extraire les caractéristiques du texte.
- 4. Prédiction et analyse** : Le modèle génère une prédiction en se basant sur l'analyse du texte. Dans notre exemple, le modèle pourrait prédire que la critique de film est positive.
- 5. Décodage** : La prédiction du modèle est ensuite décodée pour être compréhensible. Par exemple, la prédiction positive peut être convertie en une réponse telle que "**La critique de film est positive**".

L'Intelligence Artificielle dans l'Expérience Patients

Club Digital Santé - SantExpo 2023



Philippe Mougin
Yakadir

Quanti / Quali

Questionnaires

Entretiens

Entretiens / Verbatims

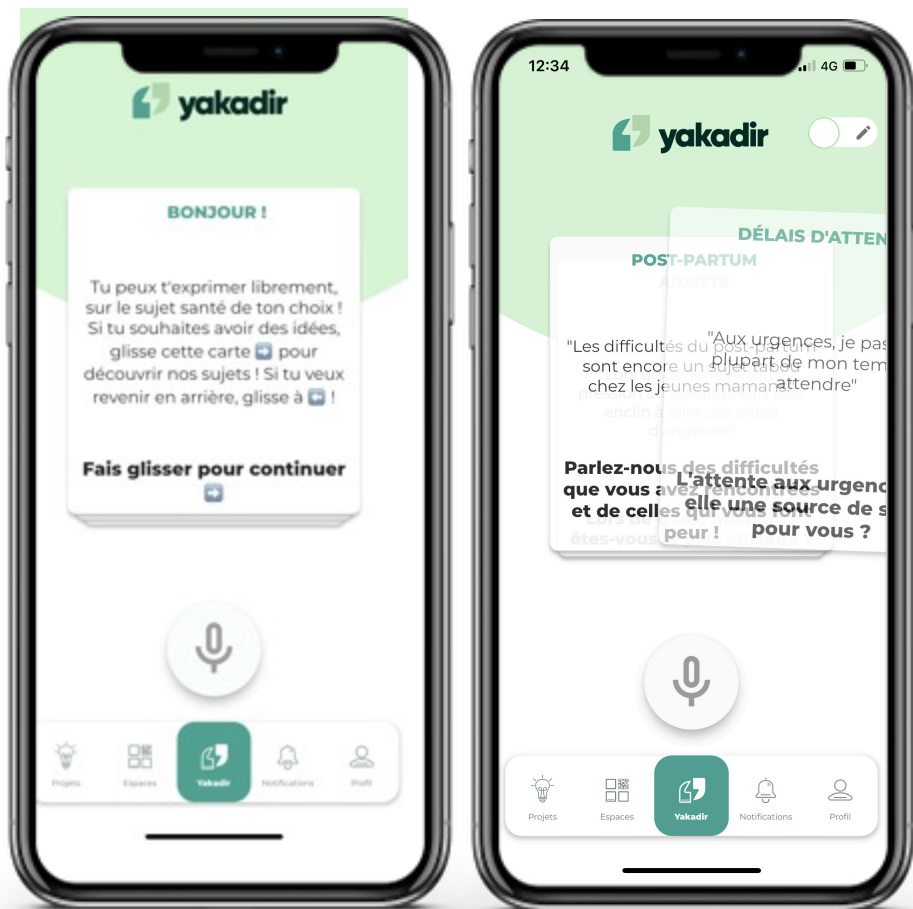
Entretiens / Verbatims

Cartographie de l'expérience

Yakadir : 1^{ère} application de participation citoyenne en santé

Je m'exprime librement,
ou je réagis à une carte

Je swipe
les cartes



Cartographie de l'expérience

Yakadir : 1^{ère} application de participation citoyenne en santé

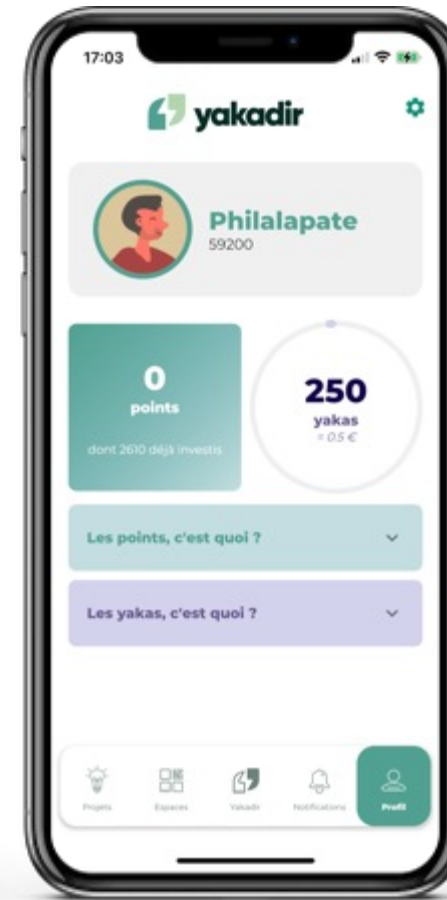
Je m'exprime librement,
ou je réagis à une carte

Je swipe
les cartes

Je gagne des points
Je soutiens des projets

Je cagnotte des Yakas
15 000 Yakas = 30€

Je suis informé et
dirigé vers des enquêtes



Exemple : l'espace partenaire APRE-HOP

Je saisis le code, ou
je scanne le QR code



Je rejoins
l'espace partenaire



Je laisse
un message vocal



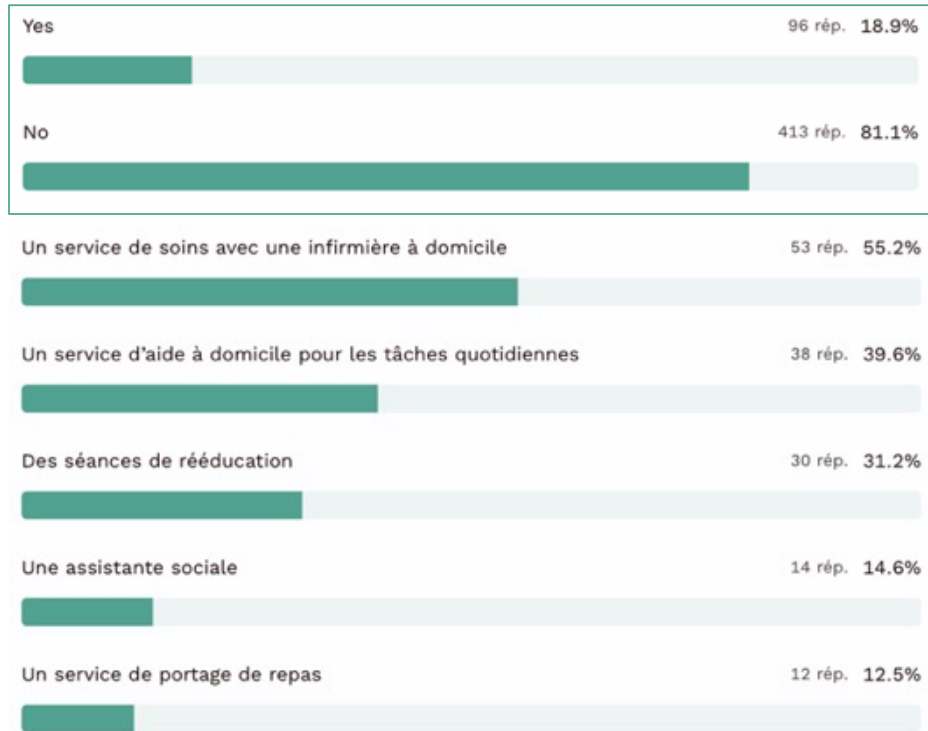
Je swipe
les cartes



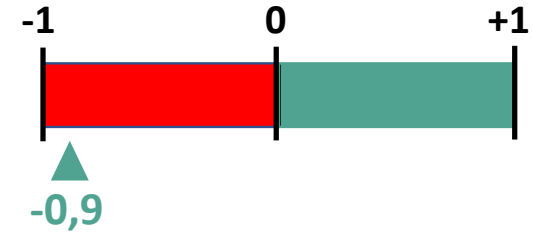
Cartographie
de l'expérience

Avant votre hospitalisation :

Aviez-vous eu connaissance des dispositifs d'aides (financiers ou organisationnels) ?



Seul 1 patient sur 5 a eu connaissance ou a été informé des dispositifs d'aides (fi. ou orga.). Cette information est limitée aux aides les plus connues. Les patients expriment leur grande difficulté à savoir si et comment ils peuvent en bénéficier.



Le plus compliqué c'est de savoir à quelles aides on a droit, et c'est encore plus dure d'en bénéficier

« J'avais connaissance de quelques aides, mais **je ne savais pas comment les obtenir ni à qui m'adresser** pour plus d'informations »

« **Je me suis senti dépassé par la situation**, car je ne connaissais pas toutes les aides financières et organisationnelles existantes avant mon hospitalisation »

« Je me suis retrouvé à chercher des informations sur les aides disponibles **par moi-même**, ça été très **difficile et stressant** »

« **Je ne savais** pas qu'il existait des dispositifs d'aide financière et organisationnelle avant mon hospitalisation »

« On m'a parlé des aides les plus connues, mais **je ne savais pas comment en bénéficier ou si j'étais éligible** »

« Avant mon hospitalisation, je n'étais pas informé de toutes les aides disponibles, **cela aurait vraiment facilité les choses pour moi** »

« Je ne savais pas si je pouvais bénéficier des aides existantes, et cela m'a causé **beaucoup d'anxiété** avant mon hospitalisation »

« J'aurais aimé **être mieux informé** des dispositifs d'aides avant mon hospitalisation, cela m'aurait permis de **mieux me préparer** »

« J'ai eu l'impression que **l'information sur les aides financières et organisationnelles était limitée**, ce qui m'a laissé dans **l'incertitude** »

« **Je me suis senti seul** face à la recherche d'aides pour mon hospitalisation, car **je ne savais pas vers qui me tourner pour obtenir des informations** »

« Avant d'être hospitalisé, je n'étais informé que d'une partie des dispositifs d'aide financière et organisationnelle. **J'ai eu beaucoup de difficultés** à savoir comment accéder aux soins à domicile, au soutien pour les tâches quotidiennes et aux autres services »

« Avant d'être hospitalisé, **je n'étais informé que d'une partie des dispositifs d'aide**, notamment les soins à domicile, le soutien pour les tâches quotidiennes et le portage de repas »

« Je n'étais au courant que de quelques aides disponibles avant mon hospitalisation, et **je me suis retrouvé en difficulté pour comprendre comment profiter des services** tels que les soins à domicile, l'aide aux tâches quotidiennes ou les séances de rééducation »



+ 200 000 USAGERS



+ 700 000 VERBATIMS

OBSERVATOIRE de l'expression et du ressenti DES PATIENTS

Première édition de l'observatoire de l'expression et du ressenti des patients, mai 2023



3 EXPERTISES COMPLÉMENTAIRES

En associant la culture de l'analyse de l'expérience patient à l'hospital de Better World, l'expertise d'analyse des discussions sur les réseaux sociaux de Kap Code et la capacité de Yakadir à faire réagir les patients sur de nombreux sujets de santé, notre observatoire est en mesure d'appréhender toutes les dimensions du parcours patient.

Questionnaires de sortie et fiches d'événements indésirables



Champs libres du formulaire e-Satis

e-Satis



✓ Votre expérience est utile à tous !

Google



Avis Clients

Avis et commentaires sur les pages Google My Business des hôpitaux

Avis et récits de vie collectés sur l'application Yakadir



Mails adressés aux hôpitaux

Better World



Commentaires sur les réseaux sociaux des hôpitaux



Commentaires sur les réseaux sociaux de Yakadir



yakadir

Kap Code

FROM DATA TO HEALTH



Discussions sur les forums santé

Discussions sur les réseaux sociaux sur des sujets de santé



Cet indicateur recense les sujets les plus évoqués par les usagers quand ils s'expriment sur des sujets en lien avec l'accessibilité et la proximité de l'offre de soins à laquelle ils ont, ou non, accès. Les sujets sont classés selon leur prévalence et adossés à chaque fois d'une mesure de sentiment analysis représentant leur niveau de satisfaction général.

Prévalence du sujet dans les conversations

score de satisfaction

compris entre 0 et 100

61,7% Délais d'attente pour un rdv médical  **39**

24,2% Coûts des soins et des déplacements  **34**

9,7% Disponibilité des soignants  **38**

2,6% Transports  **31**

0,4% Parkings  **24**

0,3% Accès handicapés  **39**

“ Les médecins et professionnels de santé devraient être incités à s'installer à la campagne. ”

“ J'ai de la chance d'avoir un généraliste et des spécialistes dans ma ville. Mais ma sœur qui habite en zone rurale a du mal à trouver un médecin près de chez elle. Ce n'est pas juste ”

“ L'emplacement de la clinique près du centre commercial est très pratique. Je peux faire mes courses juste après mes rendez-vous médicaux ”



Qu'il s'agisse de déserts médicaux en zone rurale, de spécialistes très difficiles d'accès ou encore de frais de déplacement trop importants, les raisons qui restreignent les usagers dans leurs démarches d'accès aux soins sont nombreuses et diverses.



Le désert médical s'étend graduellement

Les messages qui portent sur la raréfaction des médecins, particulièrement dans les zones sous-dotées, sont très nombreux.

L'allongement des délais de rendez-vous est la principale conséquence évoquée par les usagers, mais elle n'est pas la seule. Cette raréfaction a aussi comme conséquence un allongement des distances et donc du temps que les patients doivent sacrifier pour accéder aux soins, ainsi qu'une augmentation des coûts de déplacement.



L'analyse de l'expression de grandes masses d'usagers sur un sujet comme celui de l'accès aux soins permet de découvrir la richesse et la complexité de ce sujet.

Les usagers ne sont pas concernés que par les délais d'attente, mais par de nombreux signaux faibles comme le coût des déplacements, les inégalités d'accès aux spécialistes et le capital temps nécessaire.

Pour les handicapés l'accès aux soins, en fait de façon générale, c'est très mal indiqué, quels sont les cabinets médicaux qui sont accessibles pour les PMR.

Les usagers continuent de trouver que l'accès aux soins n'est pas pensé pour les personnes à mobilité réduite.

Même avec une bonne mutuelle, les coûts des soins peuvent être élevés. Avec les frais de déplacement cela commence à devenir vraiment coûteux

Les coûts annexes des rendez-vous médicaux (essence, billets de train, garde d'enfant, congés sans solde...) deviennent un sujet de préoccupation majeur pour les usagers.

La difficulté d'accéder à des spécialistes dans le cadre de certaines maladies

«La plupart des spécialistes de l'endométriose sont dans les grandes villes et il faut parfois 6 mois, 1 an pour avoir un rendez-vous.»
Ce message résume une problématique exprimée régulièrement par les malades, celle de l'inégalité d'accès aux soins selon les régions en France. Une inégalité qui ne concerne pas que les délais d'attente, mais aussi la qualité et la pertinence des soins.

Contact : philippe@heroicsante.fr

Lien pour l'observatoire : <https://bit.ly/3IGMVaY>



SKEZI

SENSITIVE DATA TECHNOLOGIST

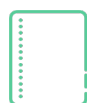


QUI SOMMES-NOUS ?



SKEZI

Expert en e-PRO & e-cohorte



PARCOURS ACADÉMIQUE

Spin-off de l'**Assistance Publique - Hôpitaux de Paris**
et de l'**Université Paris-Cité**



TECHNOLOGIE APROUVÉE

Logiciel conçu par le **Pr Philippe RAVAUD** et
le **Dr Viet-Thi TRAN** et utilisé pour la **cohorte ComPaRe**



AU COEUR DE LA E-SANTÉ



france
biotech
biotech | medtech | e-santé | IA
LES ENTREPRENEURS DE LA HEALTHTECH



ACTEURS DE LA
FRENCH CARE



La FRENCH TECH 

LOGICIELS DISPONIBLES ACTUELLEMENT

POUR LES ÉTUDES CLINIQUES

- ✓ Données sensibles
- ✗ Utilisation pour les opérateurs
- ✗ Ergonomie pour les participants



POUR LES ENQUÊTES GÉNÉRALISTES

- ✓ Utilisation pour les opérateurs
- ✓ Ergonomie pour les participants
- ✗ Inadaptés à la collecte de données sensibles (anonymisation, suivi dans le temps, serveurs HDS, technologies souveraines)



Notre proposition

Une plateforme interopérable de collecte de données sensibles qui utilise des technologies souveraines et innovantes

- IA
- Blockchain
- Gaming



SKENZIA

SKEZI: le spécialiste des données sensibles

Notre VISION

Prendre en compte la parole des patients, des aidants et des soignants améliorera la santé de demain

Notre AMBITION

Devenir un acteur clé de la Santé 3.0

Notre MISSION

Faciliter la collecte de données par les patients et accélérer leur utilisation & leur interprétation

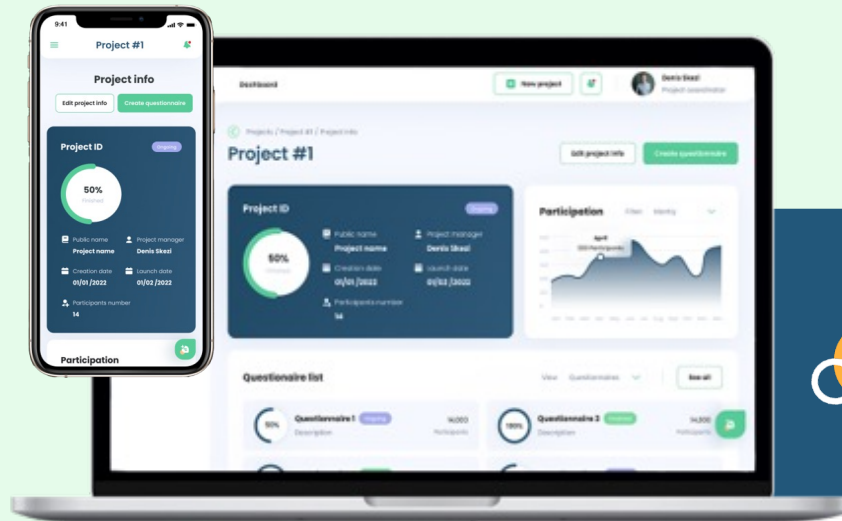


LA SOLUTION **SKEZIA**

by SKEZI

Plateforme SaaS de collecte de **données issues des patients** pour

- ✓ la **recherche clinique**
- ✓ le **soin courant**
- ✓ l'**évaluation des systèmes de soins**



Co-construite chercheurs-patients

Technologie 100% *Made in France*

Hébergement certifié HDS souverain

Satisfaction

Mesure de la **concordance** entre les **attentes vis-à-vis des soins** et la **perception de la qualité des soins**

PROMs

Mesures relatives à des **caractéristiques de santé**, rapportées par les patients : symptômes, qualité de vie, résultats des soins

PREMs

Mesures de l'expérience des soins **perçue par les patients** : délai d'attente, attention portée à sa douleur...

Autres données

Comptes-rendus médicaux, données issues des **objets connectés**

LA SOLUTION

ShareConfrère
bySKEZI



15396
patients



5489
médecins
actifs



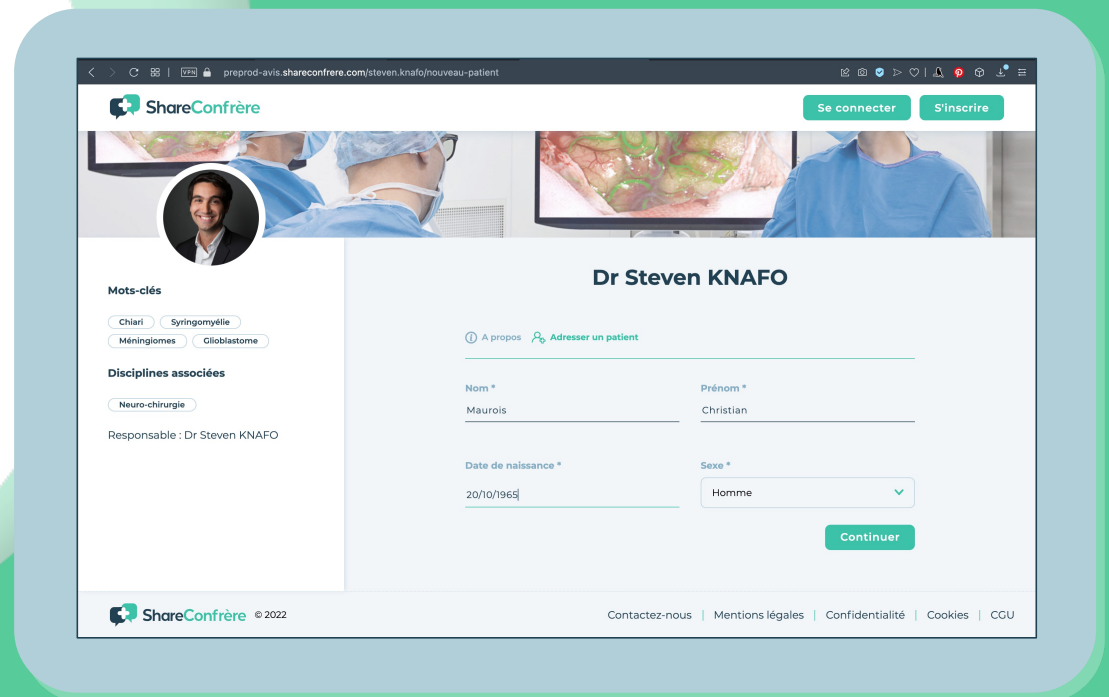
47
cohortes

Plateforme SaaS composée de 3 téléexpertises :

- ✓ Avis
- ✓ Staff (organiser des eRCP en ligne)
- ✓ Cohorte (suivre des patients)

Pour chaque téléexpertise, nous créons automatiquement un site internet avec :

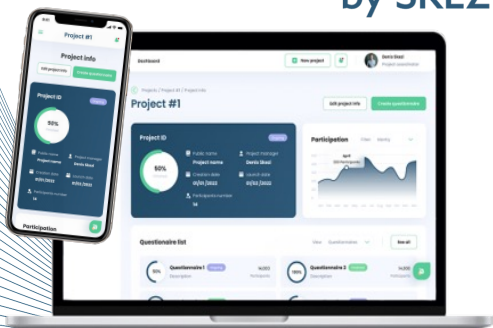
- Une URL dédiée
- Une fiche patient personnalisable
- Un QR code à diffuser



NOS PRODUITS

SKEZIA

by SKEZI

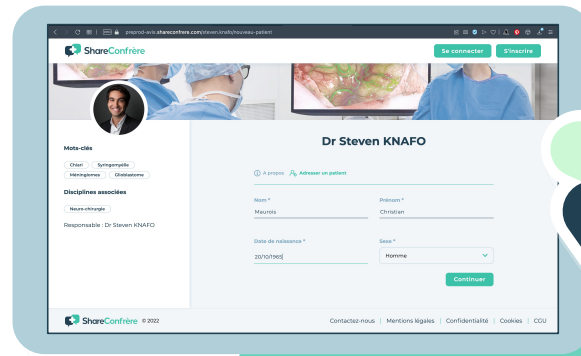


Plateforme SaaS de collecte de **données** issues des patients pour

- ✓ la **recherche clinique**
- ✓ le **soin courant**
- ✓ l'**évaluation des systèmes de soins**

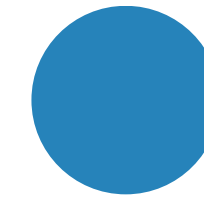
ShareConfrère

by SKEZI

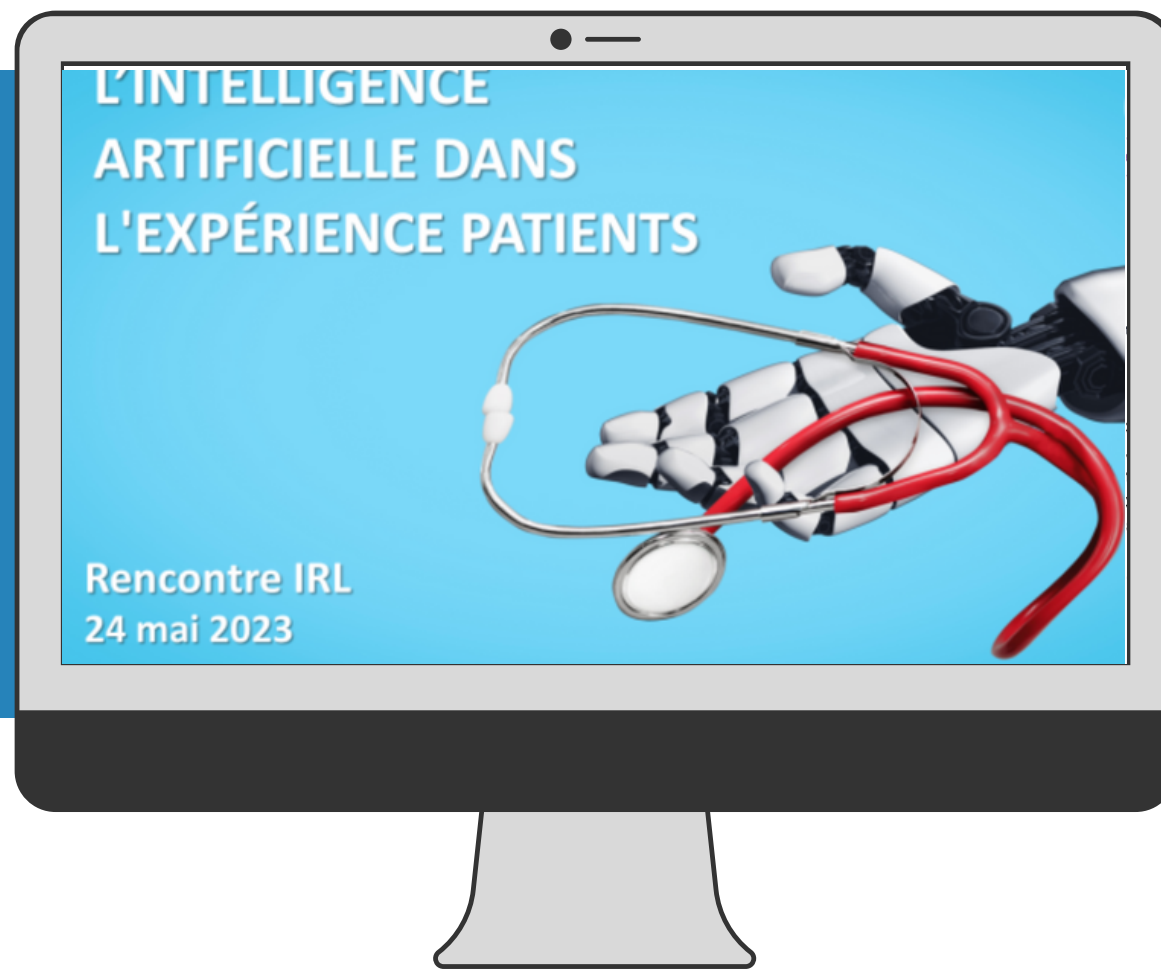


Plateforme SaaS composée de 3 téléexpertises :

- ✓ Avis
- ✓ Staff (organiser des eRCP en ligne)
- ✓ Cohorte (suivre des patients)



L'intelligence artificielle peut-elle améliorer la démocratie en santé ?



Catherine Cerisey
Directrice Expérience Patient
Patiente enseignante - consultante



Guillaume Bézie
Directeur Général
Docteur en pharmacie, MBA

NOTRE ADN : PARTENARIAT PATIENT & SCIENCE



Guillaume Bézie

Directeur Général
Docteur en pharmacie, MBA



Yann Le Gars

Directeur Technique
Ingénieur INSA



Catherine Cerisey

Directrice Expérience Patient
Patiente enseignante -
consultante



Guillaume Rousson

Directeur Scientifique
Kinésithérapeute DE -
Chercheur management santé

BOARD D'EXPERT.ES

**Razak Ellafi
(France)**

Expert engagement des patients

**Alexandre
Berkesse (France)**

Expert partenariat patient et
transformations des systèmes
de santé

**Eva Villalba
(Québec)**

Experte Valeur en santé (VBHC)
et transformation des systèmes
de santé

**Vincent Lautard
(France)**

Expert droit de la santé / droit
des usagers

**Nicolas Brun
(France)**

Expert démocratie en santé et
participation des usagers

**Pierre Daems
(France - Québec)**

Expert expérience client, citoyen et
patient

**Lionel Reichardt
(France)**

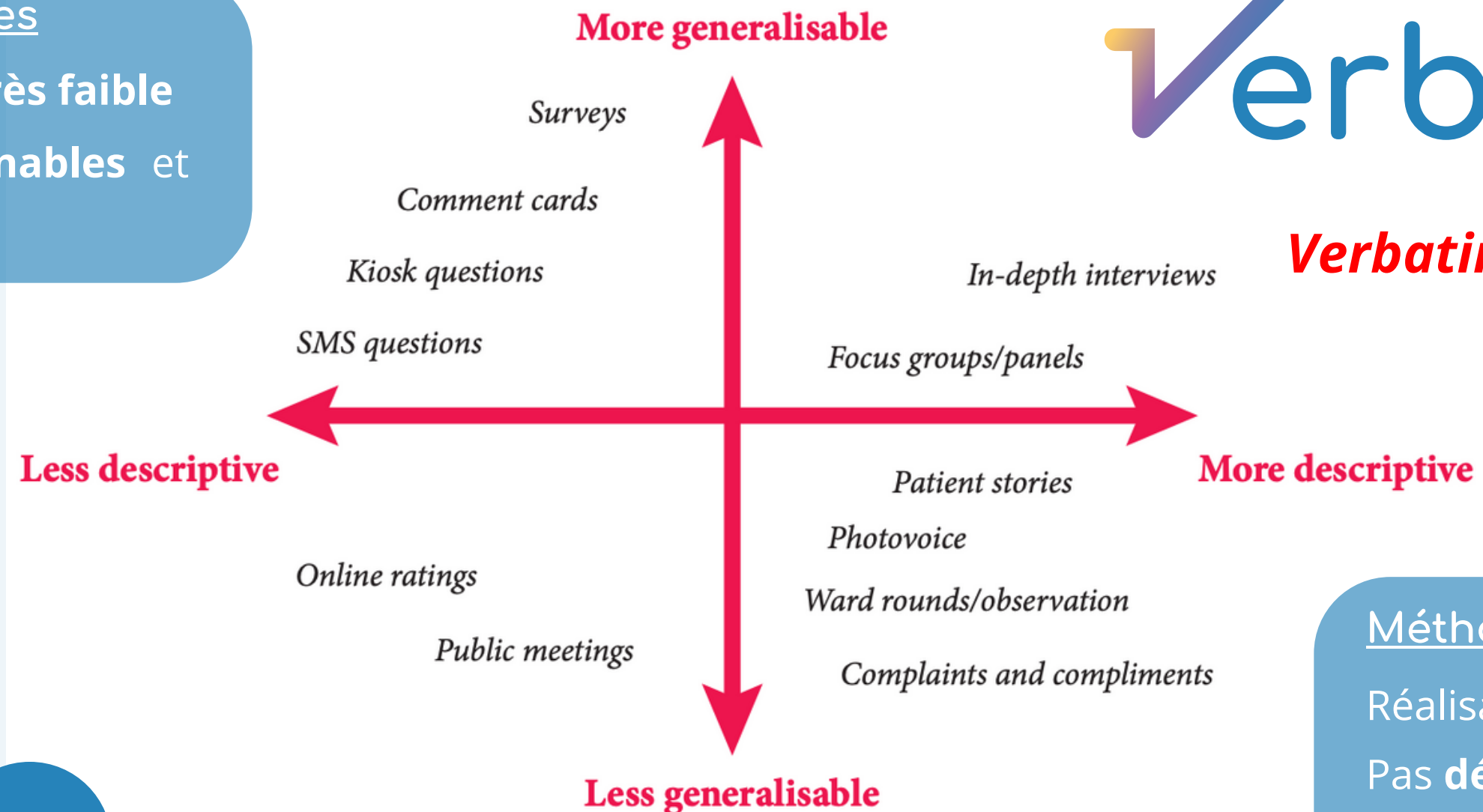
Expert business et marketing digital

COMMENT COMPRENDRE LE VÉCU DES PATIENTS ?



Méthodes quantitatives

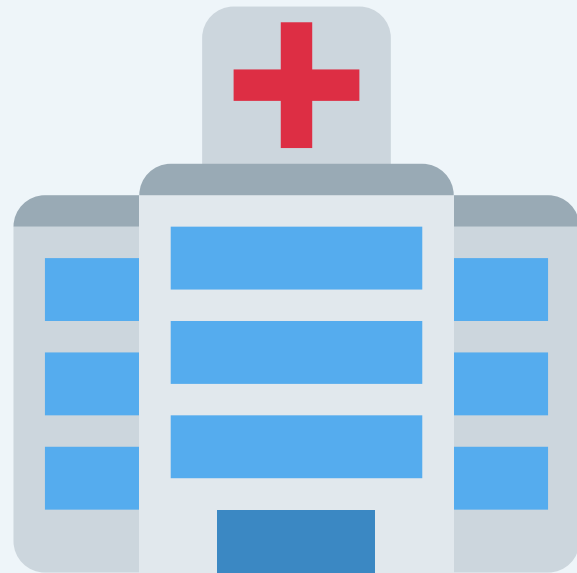
Taux de participation très faible
Indicateurs pas actionnables et pas évolutifs



Méthodes qualitatives

Réalisation et analyse chronophages
Pas déployables à grande échelle

POURQUOI MIEUX COMPRENDRE LE VÉCU DES PATIENTS CRÉE DE LA VALEUR ?



FOURNISSEURS DE SOIN



QUALITÉ DES SOINS
& ORGANISATION

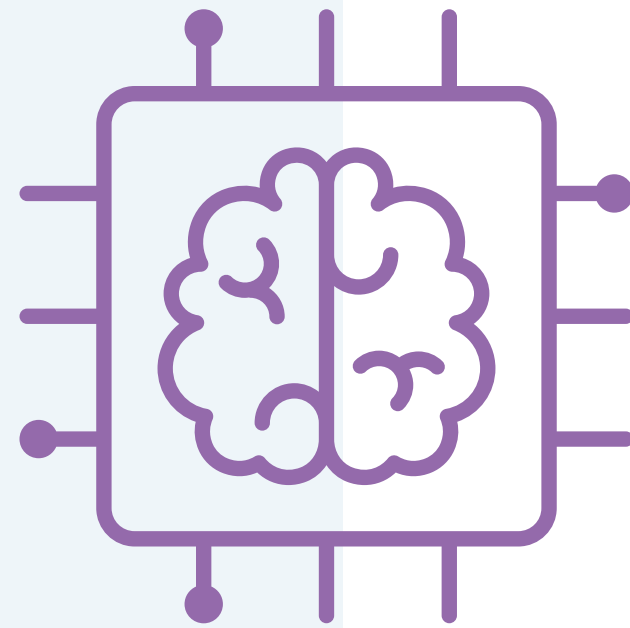


RÉPUTATION
MARQUE EMPLOYEUR



PRIME ANNUELLE*

UNE I.A. AVEC LES PATIENTS POUR LES PATIENTS

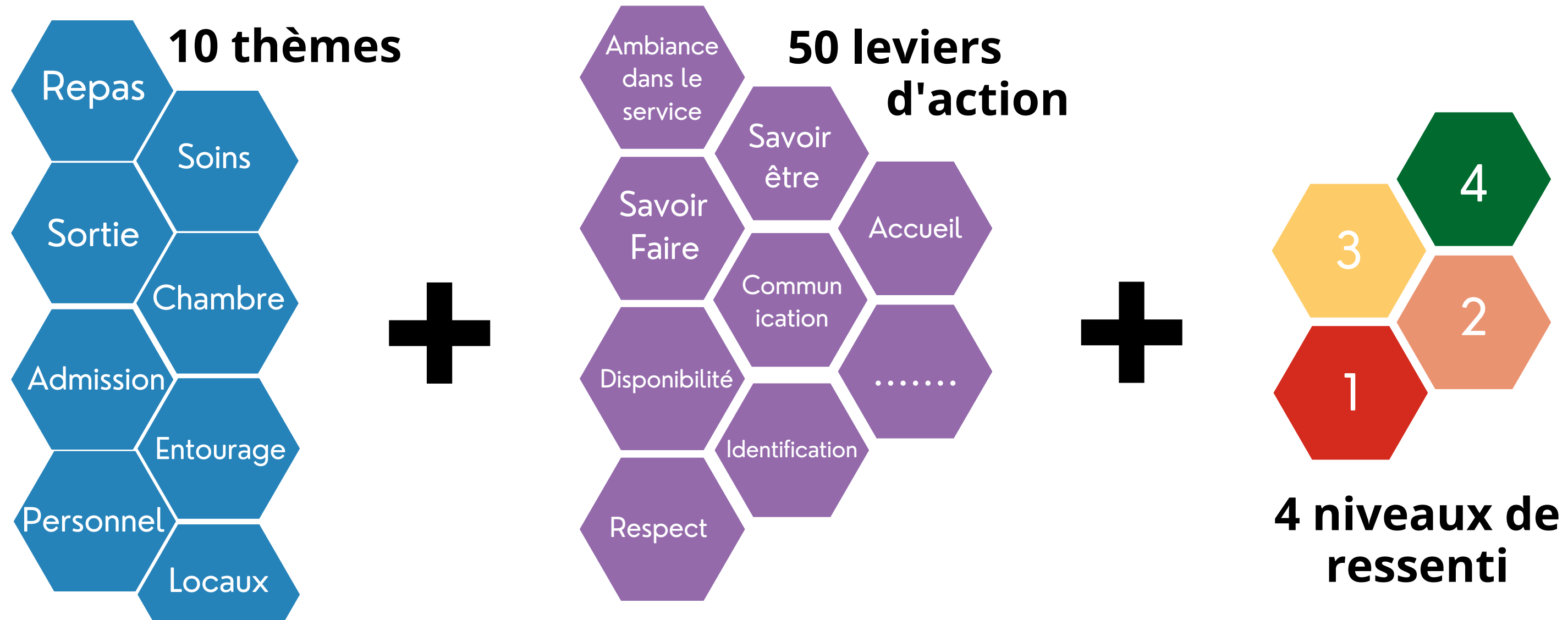


ONTOLOGIE ?

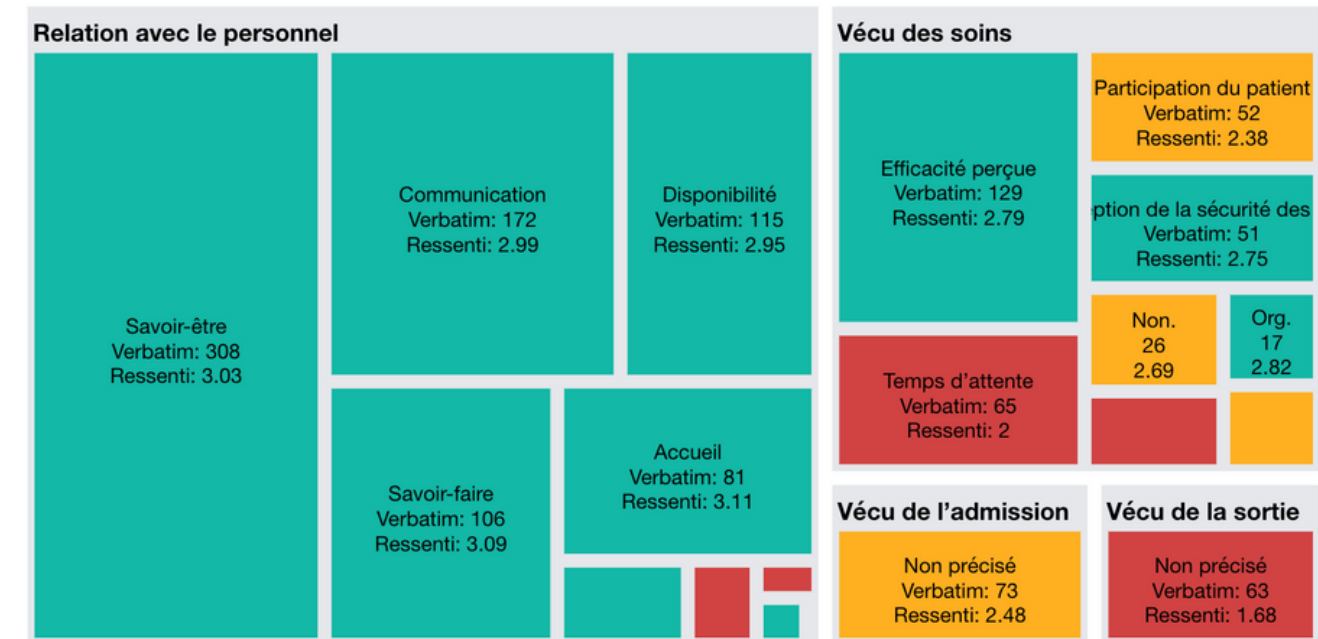
ALGORITHMES ?

ACCESSIBILITÉ DES
ANALYSES ?

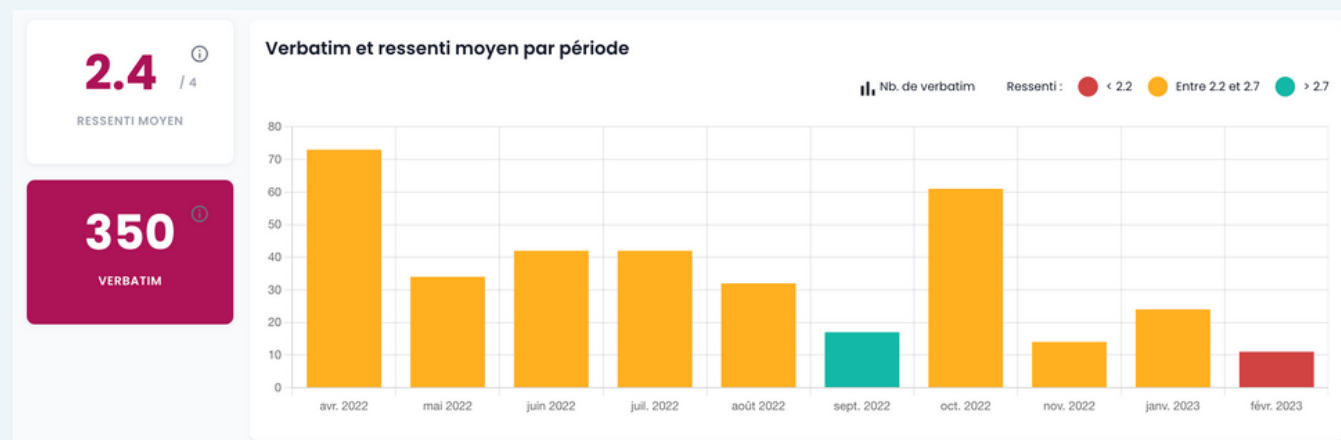
ALGORITHMES / +100.000 VERBATIM PATIENTS



VISUALISATION / +100 PROS-PATIENTS-RUS



Parcours



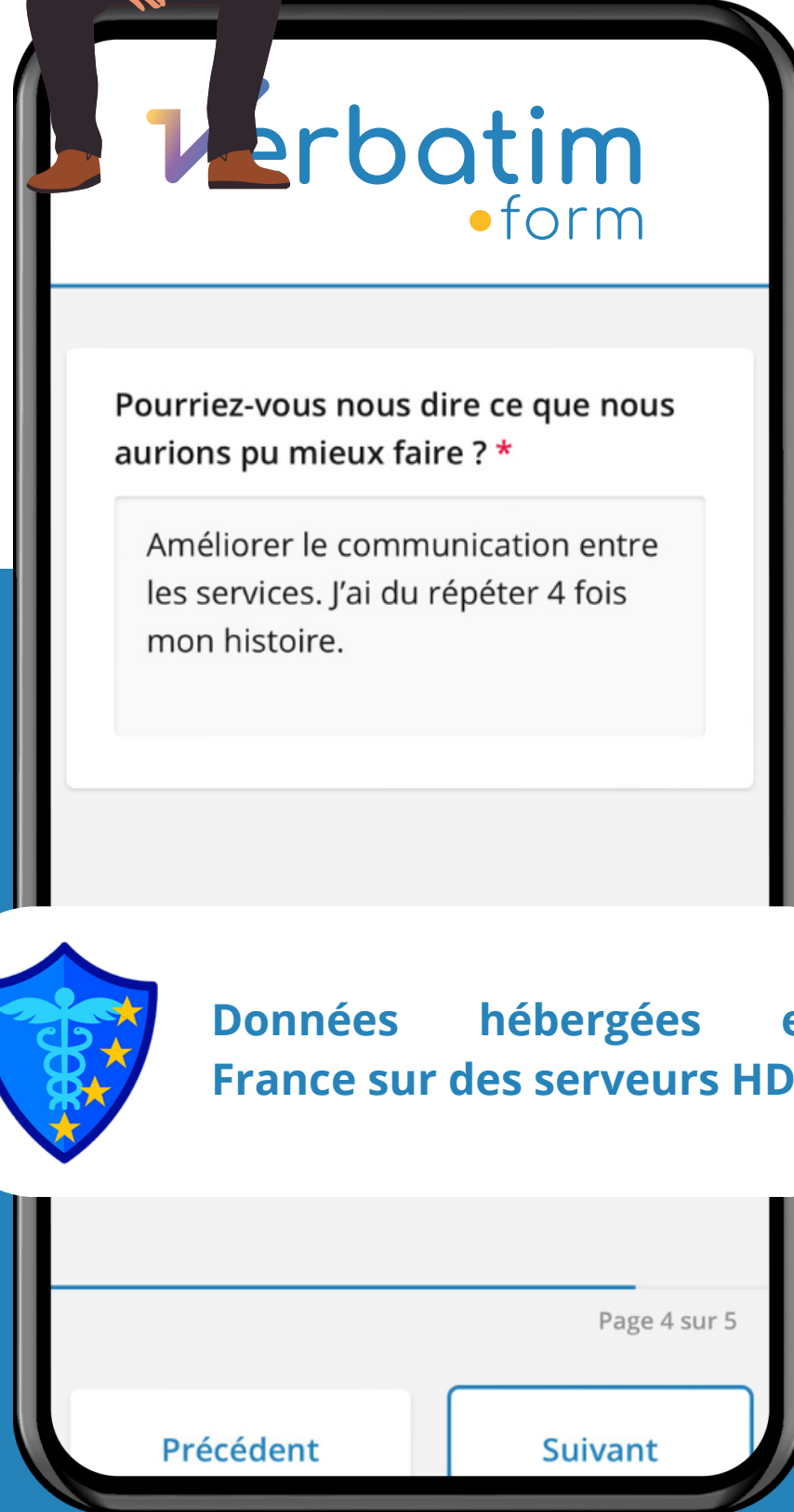
Impact



TOP 5

NOS PRODUITS

Côté patients

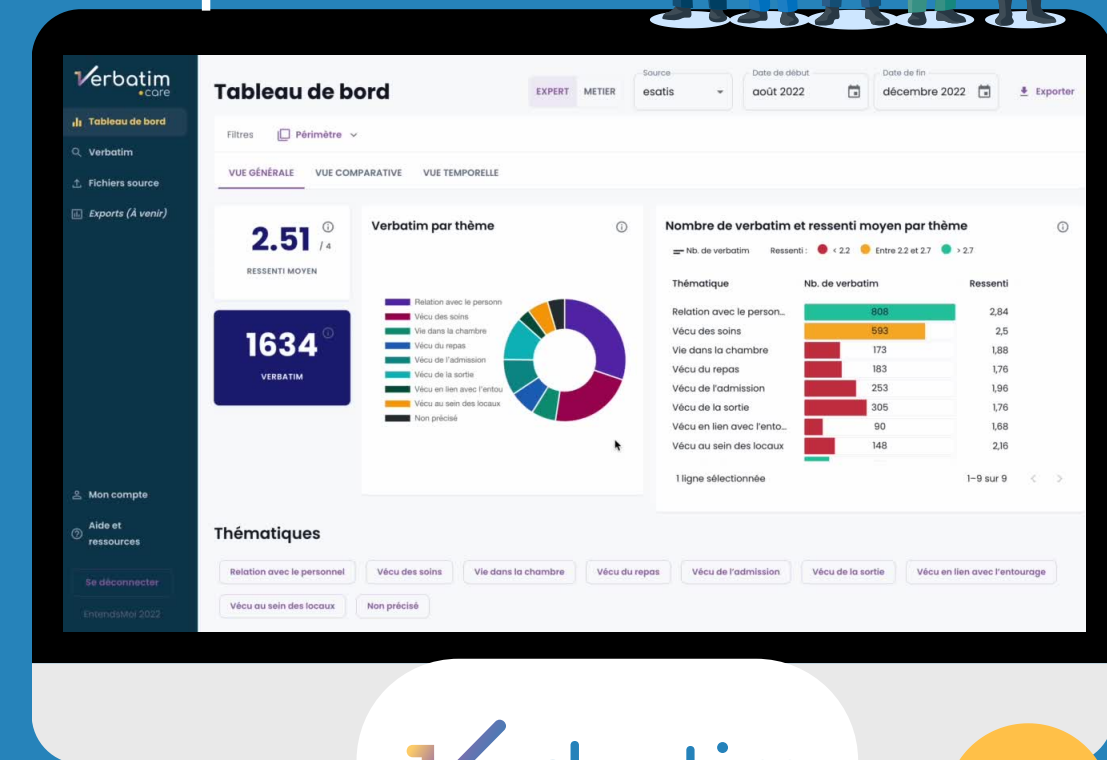


Recueil pour tous types de parcours

- Générateur de questionnaires qualitatifs
- Templates prédéfinis ou personnalisés
- Lien url pour mise en ligne / QR-code (+/- SMS - Mail)

Analyse + aide à la décision
adaptées à chaque parcours
Soins en Ville ou Hospitalisation

Côté professionnels



Données hébergées en
France sur des serveurs HDS

Verbatim
care



ILS EN PARLENT MIEUX QUE NOUS



"Une **Solution numérique d'avenir** qui permet de rendre plus robuste l'analyse des verbatims. Elle permet **d'éclairer notamment les zones d'ombre de l'expérience patient grâce au traitement automatique du langage et l'objective à l'aide d'indicateurs**. Notre établissement peut aujourd'hui analyser plus de 18 500 retours patients."

Nathalie Bass
Directrice de la recherche clinique
de la Qualité des risques et des
relations avec les usagers



On ne prend pas assez en compte les retours positifs des patients. **Cet outil va être un vecteur auprès des équipes pour remettre de la dynamique et de la motivation dans les prises en charge.**"

Richard Rolland
Cadre supérieur de santé
coordinateur en gestion des risques

25

Etablissements

300

Utilisateurs

+250.000

verbatim analysés



I.A. & EXPÉRIENCE PATIENTS



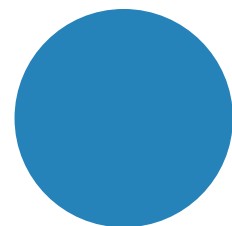
REND POSSIBLE UNE ANALYSE MULTISOURCES À GRANDE ÉCHELLE



DOIT MIXER LES PERSPECTIVES PATIENTS ET PROS



AVEC UNE DIFFUSION ÉLARGIE & ADAPTÉE AUX ACTEURS POUR FAVORISER L'IMPACT





+33 11 85 92 31



guillaume.bezie@entendsmoi.fr



entendsmoi.fr



A LA MÉMOIRE DE...

Delphine Blanchard – co-fondatrice

Patiente engagée depuis de très nombreuses années, Delphine a été à l'origine de la création d'EntendsMoi qui n'aurait pas vu le jour sans elle. Son regard pertinent nous a permis d'avancer sans jamais déroger aux valeurs qui nous structurent. EntendsMoi continue sans elle mais sur le chemin qu'elle nous a aidé à tracer.



Actualités



Club
Digital
Santé

Nos prochains rendez-vous

onepoint.
beyond the obvious

Club Digital Santé

Digital et Santé de la femme
Rencontre IRL

Le 7 juin 2023
à 18h30
Chez onepoint

7 juin 2023

e-santé
oasis ou mirage

au cœur
du système
de santé

27 & 28 juin 2023
UNIVERSITÉ
de e-santé
CASTRES-MAZAMET
Hélène Guimond Camp

27 & 28 juin 2023

DIGITAL THERAPEUTICS France
Quand le numérique guérit

DTx France® 2023
Chapitre 2 : les fondations
du DTx

04 juillet 2023

26
SEPTEMBRE
2023

HSD2
HEALTH SOCIAL DATA DAY

ORGANISÉ PAR
Kap•Code
FROM DATA TO HEALTH
TECHTOMED

FUTURE
CARE

26 septembre 2023





club-digital-sante.info



facebook.com/hcsmeufr



twitter.com/hcsmeufr



linkedin.com/company/club-digital-santé



[@ClubDigitalSante](https://instagram.com/ClubDigitalSante)

