

Lowpital
Aude Nyadanu
(aude.nyadanu@lowpital.com)
Ecole polytechnique

Lowpital est un mouvement d'innovation collaborative pour améliorer l'expérience patient.

Le principe

S'appuyer sur le *design thinking*¹, le pouvoir de l'ignorance² et l'intelligence collective pour faire émerger des innovations *low tech* qui facilitent la vie des patients. Nous comptons sur le regard naïf de personnes étrangères au milieu hospitalier pour aller en immersion dans les établissements de santé et y identifier des besoins réels des patients, des aidants et des soignants. Ensuite, nous rassemblons les bonnes volontés, quelles que soient leurs domaines de compétence, à joindre leurs forces pour proposer des solutions innovantes et pragmatiques. Nous partons du concret : du terrain, et arrivons à du concret : des solutions simples et faciles à mettre en œuvre.

Déroulement



Immersion en hôpital (3 jours)

Nous envoyons d'abord certains participants volontaires (appelés les Explorers) en immersion en hôpital, en binôme, pendant 3 jours. Il est essentiel pour nous de commencer par **identifier des besoins réels** en allant directement sur le terrain. Nous choisissons pour cette immersion uniquement des **personnes peu familières du milieu**

¹ Concept développé à Stanford dans les années 80 par Rolf Faste sur la base des travaux de Robert McKim, et popularisé par Tim Brown (voir son livre : *L'esprit Design*, Montreuil, Pearson, "Village Mondial", 2014)

² Voir la conférence que j'ai donnée à ce sujet au théâtre de l'Odéon en octobre 2017 : https://www.youtube.com/watch?v=Iueg4xsZg_8&

hospitalier. Contrairement au patient pour qui la guérison est la priorité absolue qui éclipse les désagréments du quotidien ; à l'inverse du soignant dont toute l'énergie est déjà mobilisée par l'administration des soins dans des conditions de plus en plus exigeantes et dont le regard est biaisé par l'ancrage de ses habitudes ; nos observateurs extérieurs peuvent mettre le doigt sur certains détails qui échappent aux premiers concernés. Pour les guider, ils bénéficient en amont de l'immersion d'une **formation au design thinking et au concept d'expérience patient**. Nous organisons également une seconde formation suite à l'immersion pour les aider à **définir des problématiques** qui soient structurantes sans être limitantes.

Start-up challenge (un week-end)

Il s'agit ensuite de proposer des solutions innovantes et pertinentes à ces problématiques.

Les Explorers présentent d'abord leurs problématiques sous forme de pitches de 5 min lors de la soirée de lancement. Les autres participants (les Lowpitters) peuvent alors choisir le sujet qui les touche le plus : c'est ainsi que se forment des équipes rassemblant entre 3 et 7 personnes. Nous veillons à la **pluridisciplinarité des équipes** et incluons dans cette phase des professionnels de santé, indispensables à l'élaboration de solutions vraiment adaptées. La présence de mentors spécialistes de la santé, de l'entrepreneuriat, et même du droit, permet aux Lowpitters de bénéficier de conseils tout au long du week-end. Celui-ci est découpé en **différentes étapes de réalisation**, jalonnées par des rendus ou des points d'avancement auprès de notre équipe, afin de guider les Lowpitters. Le week-end se termine par la présentation des projets sous forme de **pitches de 3 minutes devant le jury**, ouvert au grand public.

Et après ?

Un coaching est offert aux équipes primées pour les aider à poursuivre leurs projets et les accompagner dans la création de leur entreprise. Il leur est proposé par nos associations partenaires spécialisées dans l'accompagnement de projets entrepreneuriaux et/ou par nos entreprises partenaires dans une démarche *d'open innovation*. Le lien établi avec les hôpitaux d'accueil permet également un suivi du projet tout au long de

son développement, des tests des prototypes etc., et maintient la motivation des Lowpitters (« ils comptent sur nous ! » nous disent-ils).

Car ce qui fait avancer tous ces projets, et notre motivation première, c'est le **désir d'avoir un impact positif et concret sur la société.**

Retour sur l'édition Paris 2017

La première édition de Lowpital a eu lieu en juin 2017, au NUMA. Nous avons choisi la thématique « Améliorer le quotidien à l'hôpital », que ce soit pour les patients ou les soignants. Suite à une phase d'immersion où nous avons envoyé 8 binômes en hôpital, nous avons rassemblé une centaine de personnes le temps d'un week-end pour réfléchir autour de problématiques comme :

- **l'appréhension des nouvelles technologies** : leur place dans la prise en charge et dans l'interaction avec les malades ;
- **la gestion et la maîtrise du temps** : facteur d'angoisse pour les patients comme pour les soignants, fortement lié aux performances de l'hôpital ;
- **les interactions, la communication** entre patient et soignant(s), notamment les questions soulevées par le suivi des patients lors de leurs retours chez eux.

Suite au hackathon, nous avons recueilli les feedbacks des participants via un questionnaire de satisfaction ainsi que des lors de notre événement Demo Day du 9 octobre 2017. Nos participants se sont montrés très satisfaits par le hackathon. A la question : « L'événement a-t-il répondu à vos attentes ? », 93% des répondants ont répondu par l'affirmative. Nous avons demandé aux participants à l'immersion de noter l'utilité de cette phase d'observation sur une échelle de 1 à 10 : la moyenne obtenue est de 9,6. **100% des répondants affirment qu'ils recommandent Lowpital à leurs amis, et 79% d'entre eux souhaitent même réitérer l'expérience !**

Exemples de projets issus de l'édition 2017 :



1. Diabolow - 1^e prix du jury & prix du public

Immersion : Hôpital Foch (Suresnes)

Diabétologie endocrinologie

Comment proposer une solution qui permette aux médecins de diabétologie de suivre leurs patients en dehors de l'hôpital, notamment les personnes âgées technophobes ?

Les personnes âgées sont souvent livrées à elles-mêmes une fois leur diabète diagnostiqué. Malheureusement, elles ont tendance à mal prendre leur traitement voire à l'oublier si elles ne sont pas bien entourées. Le diabète étant une maladie silencieuse, une simple plaie peut rapidement se transformer en amputation. Si de nombreuses applications pour smartphone/tablette existent pour le suivi des patients diabétiques, celles-ci ne sont pas adaptées aux personnes âgées généralement technophobes.

Nos Lowpitters ont donc proposé [Diab](#), **un robot téléphonique capable d'appeler les seniors diabétiques pour leur rappeler de prendre leur traitement, répondre à leurs questions ou bien même prendre rendez-vous chez leur médecin.**



2. Charly

Lieu d'immersion : Hôpital Sainte-Périne (Paris 16^{ème})

Unité de Court Séjour gériatrique DEBUSSY

Comment améliorer la prise en compte des signaux de détresse par les professionnels de santé ?

« Cette sonnerie qui retentit sans cesse dans l'infirmierie, c'est horrible ! Comment font-ils pour supporter ça ? » Nos Lowpitters sont revenus choqués de leur immersion. En dehors de l'inconfort causé par ces alarmes, ils ont observé un phénomène d'habituation aux signaux d'urgence qui entraîne une attente plus longue entre l'appel du patient et la réaction du personnel soignant. Pourrait-on réduire la nuisance sonore ? Est-ce vraiment nécessaire que *tous* les soignants reçoivent *tous* les appels d'urgence ? Ne pourrait-on pas mieux les répartir ?

Charly relaie auprès des soignants les appels malades de manière organisée grâce à son système d'attribution sectorielle des chambres des patients. Plus besoin de courir dans le bureau des soignants au moindre appel ou de se demander si quelqu'un d'autre intervient. Le brassard de la zone concernée alerte les soignants. En cas de non disponibilité des soignants en charge de la zone, le signal est transmis aux soignants des autres zones. Il accompagne ainsi les soignants et leur redonne de la liberté de mouvement. Tout est pensé pour plus de confort. Discret et efficace, il transmet l'appel du malade par des vibrations.

Retour sur l'édition Paris 2018

Notre but pour cette seconde édition, qui a eu lieu début avril 2018, était de **faciliter le quotidien des personnes en perte d'autonomie via des innovations *low tech***. Et pour cela nous avons choisi 3 axes : le handicap, les séniors, et les maladies chroniques. Nous souhaitions voir émerger des innovations à fort impact sur **l'accessibilité pour tous de nombreuses activités du quotidien**.

Nous sommes très inspirés par le design universel et convaincus que créer une innovation pour une personne en situation de handicap, c'est créer une solution qui facilite la vie de tous³.

Exemples de projets issus de l'édition 2018 :



3. Hello Arthur

Lieu d'immersion : Hôpital Européen George Pompidou (15^e)

Médecine vasculaire

Arthur permet aux patients de n'oublier aucun document administratif ou examen médical nécessaire à leur prochaine consultation !

Grâce au messenger intelligent Arthur et à son système de rappel calendaire, vos patients se préparent à venir vous voir et Arthur répond à leurs questions.

Un gain de temps: Finis les RDV reportés à cause d'examens médicaux manquants.

Un meilleur diagnostic: A chaque RDV médical, vos patients arrivent avec toutes les informations nécessaires pour poser le bon diagnostic et donc le bon traitement.

Un parcours optimisé: Arthur accompagne le patient tout au long de son parcours pour éviter que les informations ne se perdent dans le suivi d'une pathologie à une autre.



4. MIA

Lieu d'immersion : Centre hospitalier de Saint-Denis

Médecine physique et réadaptation

³ Voir le TEDx Talk d'Elise Roy qui exprime cela très clairement : https://www.ted.com/talks/elise_roy_when_we_design_for_disability_we_all_benefit

MIA est un système de parrainage par les pairs à destination du patient victime d'un AVC. Il permet au patient d'être écouté, soutenu durant sa réadaptation, et de reconstruire son futur grâce à une personne ayant vécu le même bouleversement et enduré les mêmes épreuves.

Parrain et filleul se rencontrent lors d'évènements inspirants, et gardent contact grâce à la MIA Box : un système de messagerie différé, adapté aux handicaps physiques et cognitifs du patient. La box s'intègre dans la chambre d'hôpital comme un objet rassurant, et prend forme d'une application mobile pour le parrain. Le parrain, en puisant cette nouvelle énergie, avance lui aussi dans sa re-construction.

Et maintenant ?

Lowpital a l'ambition de continuer sa croissance en proposant d'autres événements suivant la même démarche, pour permettre à toutes les personnes s'intéressant à l'innovation pour l'expérience patient d'y prendre part facilement, et pour amener un maximum de solutions jusqu'à leurs utilisateurs. Nous préparons également un programme de coaching pour suivre les projets issus des événements et d'autres porteurs de projet en santé.

En tous les cas, nous restons attachés à notre mission : créer un mouvement pour améliorer l'expérience patient et l'autonomie des personnes, et y emmener toutes les personnes de bonne volonté souhaitant s'y impliquer !