



Brive → Vivre sa ville

HÔPITAL ■ À la clinique des Cèdres, le patient peut connaître en un clic toutes les étapes de son hospitalisation

Le numérique au service du patient

La plateforme numérique « ePatient » facilite le parcours de soins des patients de la clinique des Cèdres. Explications avec un cas fictif.

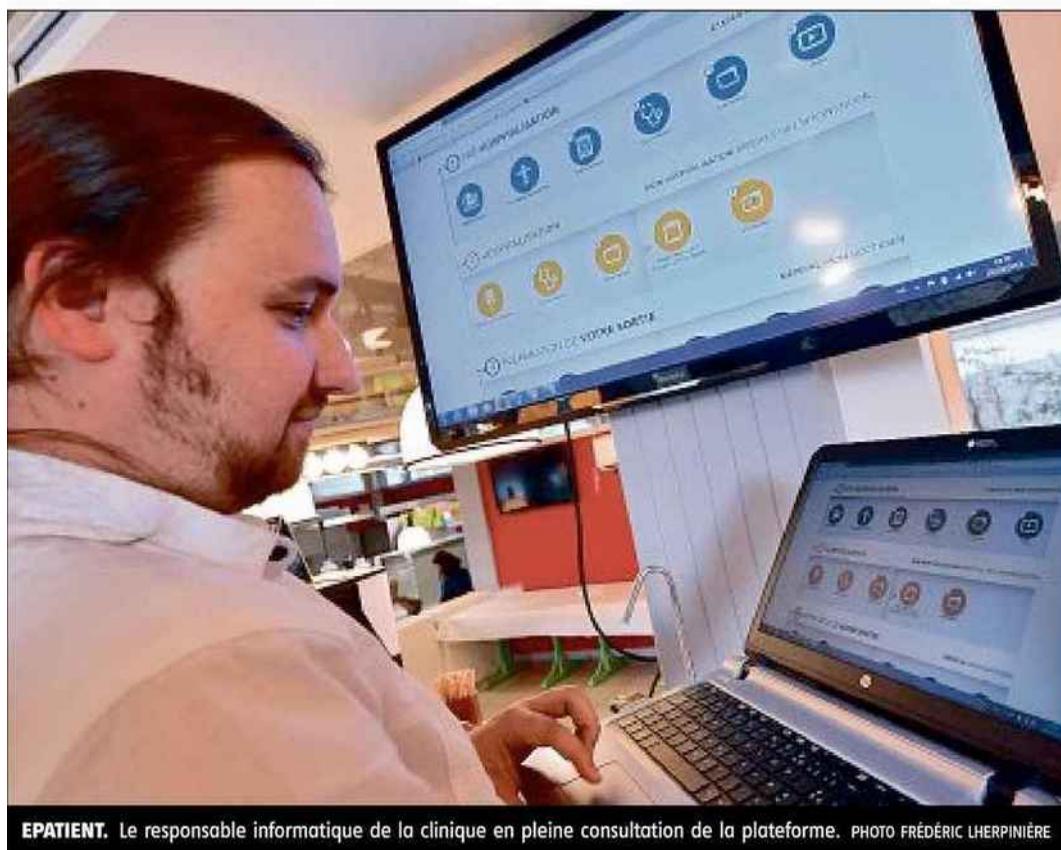
Ludovic Aurégan

Marc (*) a une douleur à la hanche. Il se rend une première fois chez son médecin. Dans un premier temps, ce dernier lui prescrit des séances de kinésithérapie, mais pas d'opération. Marc ne peut pas s'inscrire à la plateforme « ePatient », puisqu'il n'a pas de rendez-vous avec un praticien de la clinique du Cèdres. Quelques mois plus tard, la douleur s'accroît. Le

médecin de Marc décide qu'une opération est nécessaire.

Pour pouvoir se faire poser sa prothèse à la hanche droite, il se rend à la clinique et choisit d'utiliser « ePatient ». Marc se rend sur la plateforme pour s'inscrire. Comme sur n'importe quel site avec des espaces personnels, il doit créer un espace personnel. Dans un premier temps, cela revient à décliner son identité, donner son adresse mail et un mot de passe.

Une fois cette première étape franchie, Marc doit remplir un formulaire de pré-admission. On lui demande pêle-mêle son nom, sa date de naissance, son numéro de sécurité sociale, sa complémentaire santé ou encore le nom de la personne à prévenir en cas de besoin. Il doit aussi renseigner qu'il a rendez-



EPATIENT. Le responsable informatique de la clinique en pleine consultation de la plateforme. PHOTO FRÉDÉRIC LHERPINIÈRE

et des informations. Dans la rubrique information, Marc a sept petites notices : mangez des aliments riches en fer avant votre opération, traitement de l'arthrose, une opération se vit mieux sans tabac, achat de matériel de compression...

Tout le déroulé en clic

À chaque fois, quand il clique dessus, Marc découvre des fiches réalisées par des médecins de la clinique. Idem, il peut consulter six vidéos en lien avec son opération. Le déroulé de l'opération est également précisé, tout comme le protocole qu'il devra suivre au moment de sa sortie. Avant-même son opération, Marc sait qu'il aura un contrôle biologique, une visite du chirurgien, ainsi que des séances de kinésithérapie.

Plus bas, il remarque qu'il devra prendre rendez-vous pour une radiologie de contrôle à son retour chez lui et qu'un annuaire des professions médicales est à sa disposition. Grâce à « ePatient », Marc a donc tout le déroulé de son hospitalisation, complété par des fiches explicatives des actes médicaux qui lui sont prodigués, ainsi que des conseils pour son rétablissement.

L'opération s'est bien passée, Marc est de retour chez lui. Seulement, trois mois plus tard, il chute et se fracture le poignet. Son compte, sans donnée médicale, est toujours actif. Seulement les conseils pour une opération à la hanche ont laissé la place à ceux pour une opération du poignet. ■

(*) Situation et personnage fictifs.

vous le 3 avril, à 9 heures, avec le Docteur Belaubre.

Un processus de vérification de l'identité du patient démarre alors. Marc doit scanner une pièce d'identité, sa carte vitale et sa carte de mutuelle. Le personnel de l'hôpital valide ensuite cette inscription. Comme ce processus est fait par des salariés et non par des machines, le mail de validation disant que Marc a accès à son parcours de

soin peut prendre plusieurs heures avant d'arriver.

Marc l'ouvre et arrive sur la plateforme. Il découvre un espace simple et épuré. Même s'il n'est pas un grand habitué du numérique, il navigue dessus sans difficulté. Dans l'espace dédié à la pré-hospitalisation, Marc a quatre premières notifications. Deux concernent des papiers administratifs : il doit valider et signer les documents

remis lors de sa consultation et il doit fixer une réunion d'information sur son opération. Il lui est aussi rappelé qu'il doit prendre rendez-vous avec son dentiste pour cette opération et qu'il doit prendre rendez-vous avec un laboratoire pour un prélèvement nasal.

Si ces premières informations sont pratiques pour les têtes en l'air, les suivantes le sont pour ceux qui cherchent des conseils



ENTREPRISE ■ La plateforme « ePatient » a été créée par une start-up briviste en 2016 « Nous travaillons sur d'autres projets »

La plateforme « ePatient » a été développée par la clinique des Cèdres et une start-up briviste : ePatient digital média. Sa directrice, Françoise Malafosse, présente le produit.

■ **Gain de temps.** « Avant, le numérique n'était utilisé que pour que le personnel médical puisse s'organiser. Maintenant, on le met au service du patient. Ça lui permet de réduire la distance avec l'hôpital, il n'est plus obligé de se déplacer pour remplir des formulaires. » des patients. Par exemple, on propose des petits films pour leur montrer comment leur opération va se passer. Les gens peuvent aussi suivre le déroulé de leur opération, car nous leur donnons beaucoup d'informations (*lire ci-dessus*).

■ **Pas le dossier médical.** « Le dossier médical du patient ne figure pas sur cette plateforme. De toute manière, un dossier médical est un ensemble de données techniques à destination des

soignants et non du patient. »

■ **Un moyen d'information.** « Actuellement, beaucoup de personnes s'informent sur Internet. Sauf que l'on y trouve tout et n'importe quoi. Sur notre plateforme, toutes les informations ont été validées par les médecins de l'hôpital, avec qui les patients ont une relation de proximité et de confiance. Ce sont même eux qui rédigent les articles. »

■ **Rassurer le patient.** « L'objectif, c'est aussi de réduire le stress

■ **Développement en cours.** « Pour le moment, la clinique des Cèdres est notre unique et seul client, mais notre objectif est de nous développer. Nous travaillons sur d'autres projets, notamment avec des Ehpad. Nous sommes aussi en relation avec les familles, les aidants ou les ayants droits. Nous souhaiterions aussi être déployés au sein d'hôpitaux. Pour le moment ce n'est qu'un souhait, affaire à suivre. » ■

■ EN CHIFFRES

24.000

Au 30 juin 2017, la plateforme avait enregistré plus de 24.000 visiteurs. À cette date-là, 16 % des patients de la clinique enregistreraient leur pré-admission sur la plateforme.

2

Selon les études réalisées par ePatient digital média, le temps de traitement des dossiers est divisé par deux. Les patients n'ont plus besoin de se déplacer et le personnel a moins de dossier à renseigner, puisque ce sont les patients qui s'en chargent directement.