

Communiqué de presse du 3 mars 2022

Annnonce des établissements hospitaliers publics et privés pilotes VERBATIM

Titre :

La startup EntendsMoi est rentrée en phase d'expérimentation avec 6 structures de santé afin d'analyser le vécu des patients dans ces établissements.

Accroche :

La startup lyonnaise EntendsMoi a débuté une phase d'expérimentation avec 6 établissements sanitaires pilotes pour co-développer VERBATIM, sa plateforme numérique modulaire de recueil et d'analyse continue de l'expérience des patients.es hospitalisés.es



Texte :

Dans sa dernière itération de la démarche de certification V2020, la Haute Autorité de Santé (HAS) demande aux établissements de santé « d'évaluer le résultat, non seulement en termes de santé pour l'utilisateur du système de soin mais aussi en termes d'appréciation du parcours dans l'établissement (l'accueil, les informations transmises, la coordination des équipes, la sortie, ...)»¹. Ainsi la mesure de l'expérience patient est devenue un enjeu prioritaire pour l'amélioration de la qualité des soins et la réputation des structures. Actuellement, le recueil du vécu des patients hospitalisés génère des dizaines de milliers de retours qualitatifs que doivent analyser les équipes qualité, médico-soignantes et parcours patients pour mettre en place des projets d'amélioration de la qualité correspondant aux attentes des patients.

La startup EntendsMoi développe VERBATIM, une première plateforme numérique modulaire qui recueille et analyse en continu la parole libre des patients hospitalisés via des récits patients, et fournit aux établissements de santé des mesures fiables et régulières de leur vécu. Ces tableaux de bord en continu permettront aux équipes de la Direction Générale, de la Qualité des soins, de la commission des usagers, des soignants et des directions hôtellerie et logistique d'être à l'écoute active de l'expérience patient afin de mettre en œuvre des actions d'amélioration adaptées et pertinentes.



Dans la première phase de son développement, la plateforme VERBATIM est construite avec 6 établissements sanitaires publics et privés de tailles différentes qui sont engagés dans l'amélioration de l'expérience patient : le CHU de Nice, le GHND Groupement Hospitalier Nord Dauphiné, la clinique TRENEL, l'hôpital FOCH de Suresnes, le Groupe Hospitalo-Universitaire APHP.Centre-Université de Paris CARPEM et les Hospices Civils de Lyon. L'algorithme de traitement automatique du langage de VERBATIM est entraîné avec une base unique de près de 80 000 retours patients issus de ces partenariats et traités de manière sécurisée et anonyme. Pour limiter tout risque de biais, l'entraînement de cette intelligence artificielle s'appuie sur l'expertise croisée des patientes et des professionnels de santé de la startup.

Pour s'assurer que VERBATIM soit adaptée aux besoins de chaque structure de soins, l'expérimentation menée par l'équipe d'EntendsMoi intègre également la réalisation d'ateliers de co-développement avec toutes les parties prenantes impliquées dans le parcours du patient hospitalisé : direction qualité, direction de l'expérience patient, directions métiers, professionnels de santé, représentants des usagers et patients partenaires. Ce sera donc près de 90 professionnels et patients qui seront mobilisés. EntendsMoi met le partenariat patient et soignant au cœur de sa stratégie et du développement de son offre dans le but d'impacter positivement la qualité de notre système de santé.

La direction du pôle parcours patient du CHU de Nice témoigne sur le projet de collaboration : « Le CHU de Nice a choisi de s'engager dans cette démarche dans la perspective de mettre à disposition de la gouvernance comme des acteurs de terrain médicaux et soignants des outils de pilotage ergonomiques. Ce projet rassemble des professionnels, nos représentants des usagers et nos patients partenaires afin d'en faire un instrument quotidien de l'analyse de l'expérience patient combinant les commentaires d'e-Satis mais également les données issues des entretiens, des focus group et des enquêtes que nous réalisons régulièrement. »

La commercialisation de VERBATIM est prévue pour le deuxième semestre 2022. Dans la période, EntendsMoi va réaliser une première levée de fonds pour industrialiser la plateforme.

(1) Hautes Autorité de Santé (HAS) « Certification des établissements de santé pour la qualité des soins », Mes AMELIORER Qual., Vol. REFERENTEIL, p.27, oct.2020.

**A propos :**

EntendsMoi est une startup lyonnaise de la santé numérique qui a l'ambition de renforcer la démocratie en santé dans le but de préserver et d'améliorer notre système de santé afin que chacun puisse bénéficier du parcours de santé qui lui correspond.

EntendsMoi a été co-fondée par Guillaume Bézie, pharmacien executive MBA et multi-entrepreneur en santé numérique, Guillaume Rousson, kinésithérapeute en Maison de Santé Pluriprofessionnelle et chercheur en santé publique, Delphine Blanchard patiente experte auprès de la Haute Autorité de Santé et intervenante en santé digitale, Yann Le Gars ingénieur et multi-entrepreneur en santé numérique (ex-Mental apps) et Catherine Cerisey patiente experte, directrice de l'agence Patient&Web et enseignante à la faculté de médecine de Paris XIII.

Accompagné par le Cluster I-CARE LAB et labellisé NOVACITE, EntendsMoi a été lauréat du Hacking Health Lyon en 2021, finaliste Lyon startup 2021, sélectionné pour le programme AI For Tomorrow 2022 et le programme Acceler'Health 2022.

Contact :

Guillaume Bézie, Directeur Général guillaume.bezie@entendsmoi.fr

Delphine Blanchard, Directrice de l'expérience patient et de la communication
delphine.blanchard@entendsmoi.fr