

Le « design thinking » permet de répondre aux besoins des acteurs de la santé

Aude Nyadanu est fondatrice de Lowpital, qui se définit comme « *Design Thinkers* » dans la santé. Ce « catalyseur d'innovations en santé » se fixe pour objectif de donner les outils pour créer les solutions qui vont « bouleverser le quotidien des patients, de leurs aidants et des soignants ».

Actusoins : Comment l'aventure « Lowpital, catalyseur d'innovations en santé » a-t-elle démarré ?

Aude Nyadanu : A l'origine, j'avais le souhait de travailler dans le domaine du soin. Je me suis donc lancée dans la recherche pharmaceutique, avec une carrière de chercheuse en chimie. Mais très vite, je me suis ren-

du compte que j'étais moins intéressée par les molécules que par les gens. Je ressentais le besoin d'être au contact des personnes bénéficiant de mon travail. C'est ce qui me manquait avec la recherche et je n'avais pas envie de vivre cela pendant toute ma carrière. J'ai donc prévenu ma directrice de thèse que j'arrêterai la recherche après mon doctorat.

En parallèle, je me suis intéressée à l'entrepreneuriat. J'ai commencé à me rendre à certains événements le week-end, notamment le « *start-up week-end* », où j'ai rencontré la fondatrice d'un incubateur. Je lui ai exposé mon idée de hackaton avec un préalable : aller à l'hôpital pour observer ce dont les patients et les équipes ont besoin. Elle m'a parlé du design thinking, une méthode d'innovation transversale qui repose sur le bon sens appliqué. Avant de démarrer un projet d'innovation, il faut savoir à quels besoins répondre. J'ai été formée à l'époque avec un incubateur, le NUMA, qui a accepté d'organiser le premier Créathon, en 2017, avec l'Assistance publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP).

En quoi consistent les Créathons ?

Il s'agit d'une immersion de personnes bénévoles, volontaires et motivées, au sein d'un établissement hospitalier, pendant deux à trois jours. Nous envoyons des binômes, avec bien entendu l'accord de l'établissement et du service concerné, pour observer, poser des questions, approfondir des points avec l'ensemble des acteurs. Ils élaborent ensuite un rapport « *d'étonnement*, » sur ce qui ne semble pas fonctionner pour les soignants et les patients. Ce rapport est transmis à l'hôpital.

De plus, à Lowpital, nous organisons un atelier avec les participants afin d'identifier une problématique à ré-

Aude Nyadanu,
fondatrice de
Lowpital.



soudre. Puis, le temps d'un week-end, nous effectuons de l'idéation, c'est-à-dire que nous recherchons des idées pour résoudre la problématique identifiée, que nous prototypons.

Dans l'idéal, les bénévoles doivent retourner dans le service pour tester l'idée, mais dans les faits, la démarche n'est pas toujours finalisée. Nous avons déjà organisé quatre éditions avec quatre thématiques différentes : améliorer le quotidien à l'hôpital ; innover pour l'autonomie ; innover pour la santé mentale ; innover pour la santé sexuelle des femmes.

Avez-vous des exemples concrets de changements proposés ?

A la Pitié-Salpêtrière, l'Institut E3M (Endocrinologie, maladie métabolique et médecine interne), a mis en place l'espace TRANSEND, pour TRANSition endocrinologie, nutrition, diabète, qui vise à faciliter le parcours de soins vers le secteur « adultes » des jeunes atteints de maladies endocriniennes et métaboliques, jusqu'alors suivis en services pédiatriques.

La coordinatrice de parcours intervient dans le suivi des jeunes auxquels elle propose de l'éducation thérapeutique (ETP). Le binôme avait constaté un manque de volonté des jeunes pour ces séances d'ETP. Le Créathon a donc conduit à l'élaboration d'un jeu de société pour les attirer à ces séances.

L'année dédiée à la psychiatrie, une équipe a observé un service hospitalier au moment du chassé-croisé des internes et a constaté que les nouveaux arrivants se trouvaient souvent en difficulté en raison de leur manque de réseau, détenu en revanche par les internes « sortants », sans qu'il n'y ait pour autant de transmission. Nous avons alors émis l'idée de travailler sur une application avec un bloc-note dynamique permettant aux internes de partager leurs contacts, mis à jour régulièrement afin que les nouveaux disposent des contacts à leur arrivée dans le service.

Quelles sont vos autres activités ?

A la suite des premiers Créathons, des clients m'ont démarchée afin d'être accompagnés dans la création de solutions innovantes. C'est le cœur même de l'activité de Lowpital aujourd'hui. Nous proposons un service de conseil et d'accompagnement en innovation aux acteurs de santé voulant concevoir des actions en réponse à leurs problématiques.

Par exemple, le groupe Vidal, connu pour son service rendu aux professionnels de santé, nous a contacté pour valoriser la base documentaire destinée au grand public. Nous les avons donc accompagnés dans la conception d'une application « grand public » avec des interactions, des alertes pour les femmes enceintes sur l'automédication, etc. Nous fournissons un cahier des charges très précis, avec un prototype et des maquettes, pour le programmeur.

LA PAROLE AUX ACTEURS DU MONDE DE LA SANTÉ

Autre versant de Lowpital, donner la parole aux acteurs de la santé, ceux qui transforment concrètement le système de santé, dans le cadre de podcasts. L'objectif ? Qu'ils témoignent sur leurs actions, leurs moteurs, ce qui, dans leur histoire personnelle, les a mis en mouvement.

Le podcast Les Transformateurs en est à sa troisième saison. Des politiques, des institutionnels ou encore des directeurs d'hôpital racontent leur histoire et leur engagement.

C'est le cas de Dominique Pon, directeur général de la clinique Pasteur à Toulouse, et responsable ministériel au numérique en santé au sein du ministère des Solidarités et de la Santé, qui porte le projet de l'Espace Numérique en Santé. Ou encore d'Alexandre Berkesse, consultant, enseignant et chercheur en management des organisations. Il travaille avec les établissements de soins et des universités pour intégrer l'expérience des patients à la formation des professionnels de santé et à l'amélioration des parcours de soins.

Les infirmiers ont également toute leur place au sein des podcasts de Lowpital. C'est le cas de Dominique Jakovenko, infirmier libéral et vice-président de l'Association des infirmiers libéraux du Bassin Alésien (AILBA). Convaincu que soigner un patient, c'est bien plus que réaliser des gestes techniques, il porte l'expérimentation Equilibres (article 51 de la loi de financement de la sécurité sociale 2018) en Occitanie.

Les infirmiers y participant sont rémunérés en fonction du temps passé avec le patient, et non plus en fonction du nombre d'actes réalisés, avec pour objectif de développer de nouvelles formes d'accompagnement pour mener le patient vers plus d'autonomie.

Blandine Canut, jeune retraitée, revient quant à elle sur sa carrière d'infirmière puis de cadre de santé. De l'humanitaire avec Médecins sans frontières à la pédiatrie à Berck-sur-mer, un fil rouge se dessine : sa vision du soin, basée sur la relation. Dernier exemple : Nolwenn Febvre, infirmière anesthésiste en pédiatrie. Grâce à son association Les P'tits Doudous, elle transforme les déchets du bloc opératoire pour récolter des fonds afin d'offrir des doudous aux petits patients et créer des outils pour soulager leur anxiété. ■

Les 21 témoignages sont à retrouver sur la plateforme de Lowpital. <https://lowpital.care/podcast>

Nous pouvons aussi accompagner des innovateurs. Nous venons par exemple de débiter un Challenge Innovation au sein d'une structure hospitalière. Dans le cadre de ce défi, nous travaillons sur l'accompagnement des candidats pour les aider à réfléchir à leurs idées, pour ensuite remplir le dossier de candidature et obtenir le financement.

Nous allons aussi accompagner les pré-sélectionnés avec des ateliers-conseil, puis lors de moments individuels, projet par projet. Le programme a été lancé le 18 janvier. Il s'agit de la troisième édition mais la première que nous accompagnons dans le cadre du « *design thinking* ».

Enfin, nous intervenons dans le cadre de l'intraprenariat, carte blanche à l'Hospitalisation à domicile, où des professionnels en interne résolvent eux-mêmes les problématiques qu'ils peuvent rencontrer dans le cadre de leur exercice, avec notre accompagnement.

Nous utilisons vraiment la méthode du « *design thinking* » et notre connaissance du secteur de la santé pour créer une prestation adaptée aux besoins de nos clients. ■

PROPOS RECUEILLIS PAR LAURE MARTIN