



Customer case **La Croix Jaune et Blanche**

inetum.
realdolmen
Positive digital flow

La Croix Jaune et Blanche lance l'app mobile mijnWGK pour améliorer encore l'expérience des patients à l'avenir

En septembre 2023, la Croix Jaune et Blanche lance sa nouvelle app mobile mijnWGK. Conçue pour les patients et leurs aidants proches, elle permet d'améliorer encore l'expérience de soins. Dans cette première version, les patients peuvent facilement suivre les données de leur prestataire de soins. En collaboration avec Inetum Belgique, la Croix Jaune et Blanche veut faire de l'app le moteur d'une expérience patient de qualité, avec des fonctionnalités comme l'affichage en temps réel des heures d'arrivée des infirmiers, un chat et un suivi de l'état de santé basé sur l'IA.

Une app qui mise sur la participation des patients

L'app mise pleinement sur l'évolution vers une plus grande participation des patients. Ils veulent pouvoir s'impliquer dans leur dossier et consulter facilement leurs propres données. Pendant le parcours d'expérience utilisateur, qui permet de créer une app intuitive, nous avons donc placé le patient au centre des préoccupations. Toutes les données du personnel infirmier devaient pouvoir être consultées de manière claire dans l'app mobile. Sans oublier les aidants proches, qui doivent pouvoir savoir si le prestataire de soins est déjà passé et s'impliquer dans le processus.

L'app mobile mijnWGK a été construite sur la plateforme Xamarin, une plateforme de développement mobile qui permet de créer des applications natives pour iOS, Android et Windows à l'aide de C# et de .NET Framework. La plateforme permettra aussi d'adapter rapidement l'app pour soutenir les projets d'avenir de la Croix Jaune et Blanche.

Tim Weltens, membre du personnel chargé des TIC et de l'innovation à la Croix Jaune & Blanche en Flandre, explique pourquoi il a été fait appel à des experts externes : « Nous n'aurions pas pu développer cette solution en interne. Vu le caractère sensible des données, nous avons des exigences très élevées sur le plan de la sécurité et les experts d'Inetum Belgique y ont répondu. »





Le portail d'accès vers une expérience patient interactive

La Croix Jaune et Blanche a encore de nombreux projets pour améliorer l'expérience du patient avec l'app. « De manière générale, le défi consiste à trouver le temps et les moyens d'innover. Inetum Belgique nous aide à maintenir l'équilibre entre les besoins d'aujourd'hui et ceux de demain », confie Tim Weltens.

Parmi les idées actuellement à l'étude : l'envoi de notifications push au patient, des mises à jour en direct sur l'itinéraire du prestataire de soins et une fonction de chat. Les nouvelles fonctionnalités doivent être techniquement réalisables, mais aussi intégrées aux processus internes, ce qui prend souvent le plus de temps. Par exemple, lorsqu'un patient envoie un message, celui-ci doit être transféré à la bonne personne en interne. Cette personne doit avoir accès aux bonnes informations pour répondre rapidement et efficacement à la question.

Allègement de la charge de travail

Bien que l'app soit centrée sur le patient, elle offre aussi des avantages aux prestataires de soins. Grâce à l'ouverture et à la transparence, le patient devient copropriétaire de son parcours de soins et est donc plus impliqué. Des questions fréquentes, comme « qui viendra demain ? » ou « quand passeras-tu demain ? », trouvent aussitôt une réponse si le patient peut suivre lui-même le planning dans l'app. Cette gestion des attentes soulagera beaucoup les prestataires de soins.

À l'avenir, les patients pourront probablement aussi transmettre certains paramètres, comme leur température ou leur tension artérielle, via l'app. Elles seront alors disponibles sans qu'un infirmier doive se déplacer. Il y aura ainsi plus de mesures et toutes les parties auront une meilleure vue sur l'état de santé du patient. Les médecins pourront également écouter le rythme cardiaque à distance, par exemple. Un modèle d'IA peut même être mis en œuvre pour détecter les anomalies éventuelles. Ce suivi plus rapproché est positif pour les patients, car des études montrent que l'on guérit plus rapidement et mieux lorsqu'on sait qu'on fait l'objet d'un suivi efficace.

ENVIE D'EN SAVOIR PLUS ?

En savoir plus sur la Croix Jaune et Blanche et mijnWGK ? www.witgelekruijs.be/mijnwgk-online-verpleegdossier
En savoir plus sur ce cas client passionnant ? <https://www.realdolmen.com/fr/case-study>