



## L'hôpital national des 15-20 : 1er hôpital public à expérimenter l'intelligence artificielle pour améliorer la qualité des soins

L'hôpital national de la vision des 15-20 est un établissement d'excellence en ophtalmologie, largement tourné vers l'innovation.

Privilégiant une démarche résolument orientée sur l'expérience du patient, l'hôpital des 15-20 a noué un partenariat avec la société Better World, une entreprise française, soutenue par l'Union Européenne et par la BPI (Banque Publique d'Investissement).

Cette start-up est spécialisée dans la collecte et l'analyse quantifiée de la satisfaction des patients et des professionnels dans le secteur de la santé. Elle utilise ses propres algorithmes d'Intelligence Artificielle (IA) et de Traitement Automatisé du Langage (TAL).

Sur une année, des milliers d'avis issus de multiples sources, finement classifiés selon leur(s) sujet(s) et les sentiments exprimés ont été analysés. Il est ainsi possible d'identifier et de prioriser les points de satisfaction et d'insatisfaction des patients et de dégager des actions d'amélioration concrètes (horaires d'admission élargis, formalisation du processus de sortie, ...). Les verbatims des patients peuvent provenir de nos questionnaires, des données e-satis mais aussi de tous les commentaires produits en ligne et notamment les avis Google. Ils sont analysés de façon anonyme dans le respect du Règlement Général de Protection des Données (RGPD).

L'hôpital des 15-20 est le 1er établissement public en France à avoir adopté la solution Better World. Le déploiement de cette plateforme au sein de l'hôpital des 15-20 confirme la volonté des équipes hospitalières des 15-20 d'offrir aux patients une qualité de soins toujours améliorée, en cohérence avec les objectifs de son nouveau projet d'établissement 2022-2026.

#santé #expériencepatients #IA #Innovation

### ***A propos de l'hôpital des 15-20***

L'hôpital national des 15-20 (Paris) est un établissement entièrement dédié à l'ophtalmologie, assurant les missions d'un hôpital universitaire (soins, enseignement, recherche et prévention). Ancré dans une histoire de plus de 8 siècles, c'est l'un des 2 seuls établissements français à bénéficier d'un statut national. Avec l'Institut de la Vision et l'Institut hospitalo-universitaire (IHU) FOReSIGHT, ils constituent un écosystème unique en France entièrement dédié à la vision, à la pointe de la recherche et de l'innovation en ophtalmologie.

Chiffres clés

- Près de 120 000 patients pris en charge chaque année
- 1er hôpital francilien (part de marché pour les pathologies de la vision)
- 1er opérateur français pour la chirurgie du glaucome (plus de 2000 interventions / an)
- 1er opérateur français pour la chirurgie de la cornée (1000 interventions / an)
- 3 centres spécialisés (glaucome, cornée, rétine), 1 centre de consultations et des urgences
- 1 Centre de référence pour les maladies rares
- 1 Centre d'investigation clinique

1 plateau technique doté des meilleurs équipements et outils biomédicaux : 1 laboratoire d'ophtalmo-biologie, 1 service de neuro-imagerie (doté d'une IRM unique en Europe et d'un scanner dernière génération), 1 appareil d'imagerie de la rétine ultra-grand champ (Silverstone)

### **Contacts :**

Céline Le Nay : [clenay@15-20.fr](mailto:clenay@15-20.fr)

Estelle François-Prigent : [efrancois-prigent@15-20.fr](mailto:efrancois-prigent@15-20.fr) 06 24 38 11 12

