

GÉRONTOPÔLE

NOUVELLE-AQUITAINE

Extrait de la publication

S'inspirer de l'Europe : des bonnes pratiques européennes pour le bien vieillir

publiée en septembre 2023

Kwido

*Santé et bien-être
à domicile*

Pour retrouver la version complète, cliquez ici

Contact : j-vas@gerontopole-na.fr





Entretien mené en juin 2023 par le **Gérontopôle Nouvelle-Aquitaine** avec **Iñaki Bartolomé**, PDG de **Ideable Solutions**



© Kwido, 2023

★ NOM DU PROJET

Kwido

★ COURTE DESCRIPTION

Kwido est une **solution de soins digitale** pour l'amélioration de la qualité de vie des personnes âgées qui est composée de **modules complémentaires** : **surveillance à domicile grâce à des capteurs, surveillance de la santé et stimulation cognitive en ligne.**

★ PAYS D'ORIGINE

Espagne



★ PORTEUR DE PROJET

Ideable Solutions

(entreprise de solutions digitales)

★ ACTEURS ET PARTENAIRES

Cluster GAIA (association des industries de la connaissance et de la technologie du Pays basque)
TICBioMed (association de e-santé)
IMQ Igurco (entreprise de services socio-sanitaires pour personnes âgées dans la province de Bizkaia)

Cabinets de conseil (NTT Data, LKS, ISRAA, QS Zurich)
Bio Impact (entreprise de e-santé au Moyen-Orient)

★ DATE

2013 – Aujourd'hui

★ THÉMATIQUE

Santé et bien-être à domicile et en établissement

★ PRINCIPAUX BÉNÉFICIAIRES DE LA PRATIQUE

Le projet est à destination des **entreprises du secteur des soins** telles que des services de téléassistance, des entreprises de soins à domicile, des entités de soins de santé publiques ou privées, des **centres de jour** ou des **maisons de retraite**, au bénéfice des **personnes âgées** en situation de fragilité ou de dépendance.

★ TERRITOIRE D'APPLICATION

Espagne, Europe et International

★ DÉCOUVERT DANS LE PROJET EUROPÉEN

NEXT-CARE (2022-)

Origines

L'entreprise de Bilbao **Ideable Solutions** est partie du constat que la **demande de développement de services de soins aux personnes âgées utilisant de nouvelles technologies est de plus en plus forte**, l'objectif étant d'assurer une **vie indépendante**. En effet, ils ont identifié qu'un nombre important de personnes âgées n'a pas accès aux technologies, celles-ci n'étant pas non plus conçues pour leur être accessibles. L'entreprise a alors commencé à réfléchir à une solution en **échangeant avec les professionnels de santé du Pays basque** qui travaillent avec les personnes âgées. Cette solution a été créée en **2013** et elle s'appelle **Kwido**.

Kwido a été mis en valeur dans le projet **NEXT-CARE** mais aussi **ICT4SILVER**³³, dans lequel un **test pilote** a été réalisé avec **l'Agence de Développement et d'Innovation de la Nouvelle-Aquitaine**.

Problèmes abordés :

- ➔ **Le manque de personnel soignant** dans les résidences pour personnes âgées
- ➔ **Le manque de soins et de suivis adaptés** aux personnes âgées vivant à domicile
- ➔ **Le manque d'autonomie** des personnes âgées vivant à domicile
- ➔ **La solitude et l'isolement** des personnes âgées vivant à domicile

Contexte

Contexte démographique³⁴



Pays basque (2020) :

- Population : 2,2 millions
- Part des 65 ans et plus : 23 %

Bizkaia (2020) :

- Population : 1,1 millions
- Part des 65 ans et plus : 23 %

³³ *Projet européen de 2016 à 2019 financé par Interreg Sudoe qui consiste à de l'accompagnement d'entreprises innovantes sur le marché de la Silver Economie au travers d'expérimentations in-vivo, in-situ de leurs produits.*

³⁴ *Eurostat, population 2020*



Contexte politique du système de santé de la province de Bizkaia et du Pays basque :

Une structure politique complexe : En Euskadi (Pays basque), les pouvoirs sont **répartis entre différents niveaux administratifs**. Chaque niveau a des compétences spécifiques dans le domaine de la santé et des services sociaux. Le Pays basque est doté d'un gouvernement autonome, responsable de la prise de décisions politiques concernant les affaires internes de la région, y compris la santé.

- **Responsabilités de l'Etat espagnol :**
Le gouvernement central espagnol est responsable des **politiques nationales de santé, des normes et de la réglementation générale** du système de santé dans tout le pays.
- **Responsabilités du gouvernement basque :**
Le gouvernement basque est **responsable des compétences en matière de santé dans la région**. Il **élabore des politiques de santé spécifiques aux besoins du Pays basque et alloue les ressources pour les services de santé régionaux**. Il gère **Osakidetza**, qui est l'organisation publique chargée de fournir des services de santé dans le Pays basque et est responsable du service public de téléassistance.
- **Compétences du Conseil provincial de Bizkaia :**
Le Conseil provincial de Bizkaia s'occupe des **services sociaux secondaires**, tels que les **résidences pour personnes âgées et les centres de jour**.
- **Services municipaux :**
Les **municipalités**, représentées par les **mairies**, offrent des services aux personnes en situation de vulnérabilité, de fragilité ou de dépendance. Parmi eux, les **services d'aide à domicile (SAD)** se distinguent en matière de soins de longue durée à domicile.

Contexte réglementaire du système de santé de la province de Bizkaia et du Pays basque :

- **Législation sanitaire :**
Il existe une législation sanitaire dans la région, qui comprend les trois territoires : Gipuzkoa, Bizkaia et Álava. Cette législation régit les politiques et les pratiques en matière de santé dans l'ensemble du Pays basque. Il y a par exemple le 2ème Plan Stratégique de Services Sociaux du Pays basque ainsi que la Stratégie Socio-Santé d'Euskadi ou le Plan de Santé d'Euskadi 2030.
- **Statut d'autonomie :**
Le Pays basque dispose de son propre statut d'autonomie, qui lui confère des pouvoirs spécifiques par rapport aux autres communautés autonomes espagnoles. Grâce à ce statut, le Pays basque bénéficie d'une plus grande autonomie de gestion de ses affaires internes, y compris dans le domaine de la santé.
- **Engagement envers le vieillissement actif :**
Le Pays basque montre un fort engagement pour le vieillissement actif et a développé des plans stratégiques pour soutenir cette approche. Des investissements importants sont réalisés pour développer des projets innovants visant à promouvoir le bien-être des personnes âgées.



Parmi les services et offres pour personnes âgées lancés par le Conseil provincial de Bizkaia :

- De plus en plus d'organismes publics se créent afin de créer des écosystèmes, présenter de bonnes pratiques et même financer des projets basés sur les technologies :

➔ Le Nagusi Intelligence Center

Objectif : C'est un espace de co-working pour la **promotion de l'activité économique autour du vieillissement** (Silver Economie), de la santé et des soins de longue durée. Il a été conçu pour le développement de projets d'entrepreneuriat et d'innovation avec d'autres entrepreneurs et start-ups avant les mêmes objectifs.

[En savoir +](#)

➔ EtxeTIC

Objectif : C'est un service d'accompagnement gratuit pour les soins à domicile à destination des personnes en situations de dépendance et de leurs soignants grâce à des dispositifs technologiques. Il offre un **soutien en personne** (au centre même) et **depuis le domicile** mais aussi des **actions de formation** spécifiques.

[En savoir +](#)

Objectifs

objectif général est la **construction d'une plateforme numérique qui facilite les soins aux personnes âgées à domicile et en établissements.**

Mais aussi :

- L'intégration d'une **technologie accessible** aux personnes âgées de manière à ce qu'elles puissent être des **agents actifs dans les processus de soins** et qu'elles **développent leurs compétences numériques**
- L'**accompagnement de la transformation digitale** de différentes structures de soins de santé afin d'améliorer leurs processus
- L'**amélioration de la qualité des soins** des personnes âgées

Description détaillée

Les solutions proposées



Kwido est une solution de soins composée de 5 modules complémentaires :

★ **Kwido Home**

Un **système de surveillance à domicile** basé sur des **capteurs** pour les personnes âgées. Les appareils envoient des **données sur le comportement et les routines** à un système qui les analyse et qui envoie des **alertes**.

Les avantages :

- **Capteurs faciles à installer et non intrusifs**
- **S'adapte aux besoins** de l'organisation et des utilisateurs
- **Anticipe les situations d'urgence** et permet d'assurer l'**autonomie** du patient
- **Possibilités de surveillance à l'intérieur** comme à l'**extérieur de la maison**

★ **Kwido Mementia**

Un programme numérique de **stimulation cognitive en ligne**

Les avantages :

- Travail sur **plusieurs compétences cognitives**
- **Résultats en temps réel** et l'**accès à diverses données** (état émotionnel, etc.)
- **Programme personnalisable et multiplateforme** (smartphones, tablettes, etc.)
- **Activités incluses** comme des **jeux** ou des dispositifs de **réalité virtuelle**

★ **Kwido Health**

Un **module de télémédecine** pour le **suivi des variables de santé** au moyen d'une **application** (alertes, surveillance prise de médicaments, connexion avec les proches...) à domicile et en centres de soins.

Les avantages :

- **Suivi 24h/24 et 7j/7 de la santé** d'un patient
- **S'adapte aux besoins** de l'organisation et des utilisateurs
- Possibilités de **téléconsultation** avec des appels vidéo et prises de rendez-vous
- Possibilités d'**analyse du comportement** à domicile avec des **capteurs** et l'**intelligence artificielle**

★ **Kwido Social**

Une application accessible pour les interventions avec des personnes âgées à la maison qui comprend une communication multiplateforme

Les avantages:

- **Communication avec les proches et les soignants** (dont des appels vidéo de groupe)
- Possibilités de **téléconsultation**
- **Échanges de vidéos, d'images, de documents et d'informations** avec les aidants et les proches

★ **La plateforme d'évaluation gériatrique**

Un questionnaire de 50 à 60 questions qui permet une **analyse des problèmes et risques** de la personne et génère un **plan de soins personnalisé**

Les avantages:

- **Proposition et planification de tâches** à effectuer et des **ressources** associées
- Possibilités de **travailler à distance** avec des gériatres
- Système conçu en **collaboration avec des experts en gériatrie**
- Identification du niveau de **surcharge de l'aidant**
- Mise à disposition de **ressources pour les tâches à domicile**
- **Vidéos et documentation** explicative
- **Mise à jour de la situation** en fonction des **besoins** des familles

Exemples de projets



➔ La solution Kwido à Zamora (province espagnole)

En savoir +

- **L'accompagnement des personnes âgées vivant seules dans leur milieu rural**
- **Accroître la sécurité pour que ces personnes puissent rester chez elles le plus longtemps possible**

À la suite d'un projet pilote, il a été décidé de mettre en place un **système de suivi des personnes âgées à leur domicile dans 17 communes** de la province et Kwido a été choisi pour ses solutions numériques.

Résultats:

- **Surveillance des personnes âgées au moyen de capteurs de plus de 300 ménages dans la zone rurale de Zamora** (avec des systèmes de connectivité qui relèvent directement d'un répéteur placé dans une zone centrale de la municipalité et de passerelles dans les maisons les plus éloignées)
- **Application de suivi pour les familles et les soignants** afin de connaître l'activité quotidienne et si elle s'inscrit dans les routines habituelles



➔ **La solution Kwido à Turin** (ville italienne)

En savoir +

Le projet a été mis en œuvre **avec les organisations italiennes Gruppo Arco** (société coopérative sociale à but non lucratif qui promeut l'intégration sociale des citoyens) et ISRAA (Institut des services d'hospitalisation et d'assistance aux personnes âgées). Il avait pour objectif une double intervention:

- **Stimulation cognitive dans les centres de jour** du Gruppo Arco, grâce à des tablettes et des ordinateurs portables qui permettent aux psychologues de définir des **plans de formation personnalisés** et de travailler avec les utilisateurs âgés lors des séances de groupe
- **Stimulation cognitive à domicile** grâce à des tablettes et une connexion internet, permettant aux personnes âgées de rester en contact avec le centre de thérapies de stimulation cognitive en ligne mais aussi d'effectuer des séances de visioconférence et des séances de groupe

Les différentes phases de développement du projet:

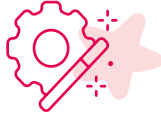
- La **portée du projet** a été définie lors d'une session de co-création dans les locaux du Gruppo Arco à Turin.
- Le matériel nécessaire a été **traduit** en italien pour des tests au cours de l'été 2022.
- Un **conseil de support** a également été réalisé pour choisir les bons appareils et logiciels de support pour mener à bien le projet.
- **Des manuels d'utilisation** adaptés à tous les profils de projets ont été générés et **une formation en ligne** a été dispensée à toute l'équipe.

Résultats:

- **Sessions de groupe hebdomadaires**
- Développement avec **50 personnes à domicile**
- **Application pour communiquer avec les familles**



La méthode utilisée



1

Besoin du client :

Définition du besoin du client afin de correspondre à ses objectifs

2

Conceptualisation et analyse technique :

Conceptualisation de la solution la plus efficace d'un point de vue fonctionnel, technique et d'utilisation. Analyse de l'état de l'art

3

Conception et prototypage :

Conception d'un prototype navigable qui aide le client à visualiser la solution proposée en termes de graphisme et d'interaction avec l'utilisateur

4

Développement et octroi de licences :

Mise en œuvre de la solution réelle conformément au prototype et aux outils en utilisant des technologies qui maximisent la productivité

5

Qualité et intégration :

Vérification technique et fonctionnelle que la solution mise en œuvre répond aux exigences convenues et s'intègre correctement à tous les systèmes

6

Mise en service :

Mise en service du système développé dans un environnement réel

L'approche « Scrum »

La méthode « Scrum » est une **approche de gestion de projet Agile**³⁵ utilisée par les équipes de Kwido et dont l'objectif principal est de fournir de la valeur au client de manière itérative et continue, en **s'adaptant aux changements** et aux **retours d'information** tout au long du processus de développement. Cette méthode favorise la **transparence**, la **collaboration** et l'**auto-organisation** de l'équipe, ce qui permet d'obtenir des **résultats plus rapidement** et de **répondre aux besoins** du client de manière efficace.

« On travaille beaucoup avec des méthodes de type « **Scrum** », où l'on fait des **interactions très rapides**, on propose de voir de **nouvelles versions**, on **teste**, on **apprend**, on **apporte** à nouveau des améliorations. [...] Ce que nous voulons, c'est tester rapidement pour chacun d'eux, obtenir des commentaires et améliorer à partir de là dans la prochaine itération. Nous travaillons beaucoup là-dessus et sur le **dialogue avec les clients et les utilisateurs**. »

Iñaki Bartolomé, PDG de Ideable Solutions

³⁵ La méthode Agile est une approche itérative et collaborative de gestion de projet qui favorise la flexibilité, l'adaptation au changement et la livraison continue de valeur.

Étapes de mise en œuvre



1 Première étape (2012-2013)

Identification des besoins et état des lieux des services de soins

- Début du développement des produits

2 Deuxième étape (2014-2016)

Recherche de financements et des programmes qui permettent le développement d'une plateforme

- Soutien du ministère espagnol de l'Industrie, du Commerce et du Tourisme grâce à son **Plan Avanza**³⁶
- Entrée dans un **accélérateur européen** de e-santé « FICHe – Future Internet Challenge eHealth »³⁷, qui encourage l'utilisation de la technologie Fiware européenne

En savoir +

3 Troisième étape (2017-2018)

Construction d'un Business plan et de la technologie

- Développement de leur service de **stimulation cognitive** et d'une **étude clinique**
- Développement de leur **module de surveillance** grâce à la participation au projet européen PETAL³⁸
- Accès à d'autres **financements locaux, nationaux et européens**
- Présence à des **événements internationaux**

4 Quatrième étape (2019)

Développement de la technologie et test avec des utilisateurs réels dans plusieurs pays européens³⁹

- **Apprentissage** de ce qui fonctionnait, ce qui ne fonctionnait pas et ce que pouvait apporter Kwido sur le marché
- **Mise en place d'un centre d'appel de téléassistance en Pologne**

En savoir +

5 Cinquième étape (2020 – Aujourd'hui)

Création des différentes solutions et mise en œuvre du projet en partenariat avec des entités publiques et privées

³⁶ C'est un programme de développement promu par le gouvernement espagnol avec pour objectif de promouvoir l'utilisation des technologies de l'information et de la communication. (+)

³⁷ Le projet FICHe met au défi les PME et start-ups européennes de développer des applications et des entreprises innovantes sur le marché de la santé en ligne en utilisant la technologie Fiware. (+)

³⁸ Le projet PETAL est un projet européen du programme AAL dont l'objectif est de fournir une plateforme capable d'augmenter l'autonomie des personnes âgées. (+)

³⁹ Présence en Espagne, Portugal, Italie, Autriche, Pologne, Royaume-Uni et Roumanie

Ressources

Ressources financières



- **Fonds propres d'Ideable Solutions**
- **Fonds européens** (FICHE – Future Internet Challenge eHealth, AAL programme – Active and Assisted Living programme, Horizon 2020, Eurostars)
- **Fonds nationaux et régionaux d'Espagne** (Enisa et Plan Avanza – du ministère espagnol de l'Industrie, du Commerce et du Tourisme, Plan Avanza Hazitek – SPRI Gobierno Vasco)

Ressources humaines



- **Ideable Solutions**: 8 personnes (commercial, marketing, support, développeurs backend, développeurs mobiles, analystes de données)

Ressources technologiques



- **Application et logiciels informatiques** de téléconsultation, télésurveillance, etc.

Résultats et impact

Pour les personnes âgées



- **L'amélioration des relations sociales** des personnes âgées grâce aux appels vidéo
- **L'amélioration des compétences cognitives** (capacités de mémoire, perspectives et de raisonnement) grâce à la plateforme de stimulation cognitive de Kwido a été évaluée par une étude de 2018 réalisée par le Groupe SSI.

En savoir +

À l'international



- **L'internationalisation** de Kwido avec ses **participations à des projets européens** (ex: participation à 6 projets du programme AAL), **ses financements européens perçus** et sa présence en Europe et à l'international
- **La traduction et disponibilité des modules** (Kwido Home, Health et Mementia) en plusieurs langues
- **La reconnaissance européenne du projet**: Finaliste aux Silver Economy Awards 2018

Mais aussi



- **L'intégration de nouvelles solutions** de manière **modulaire et personnalisée** dans différents services: téléassistance avancée, applications sociales accessibles, appel vidéo multi-appareils, stimulation cognitive, suivi des personnes vivant seules, gestion de la fragilité, etc.
- **L'utilisation de Kwido** par plus de **10 000 personnes âgées** aujourd'hui

Retour et transfert d'expériences

Facteurs clés de succès



Pour que le projet Kwido fonctionne, il faut:

- Un **accompagnement dans le processus de transformation numérique** de la structure et un **état des lieux**: De quel genre d'organisation s'agit-il? Quels sont les types d'utilisateurs? Quels sont les processus que la technologie peut aider à améliorer? Quelle est la technologie la plus appropriée pour la structure?
- L'**engagement de la direction de l'entreprise** qui souhaite implanter les technologies
- La **participation d'entreprises du secteur des soins de santé qui travaillent déjà avec les personnes âgées et qui ont leur confiance** afin de pouvoir leur expliquer ce qu'elles peuvent leur apporter
- La **motivation** des personnes âgées et leur **compréhension de l'intérêt de la technologie**
- Des **systèmes et technologies** qui soient **accessibles et simples d'utilisation**

Obstacles et difficultés rencontrées



- Le **manque de marché économique sur la e-santé**, qui n'était pas présent jusqu'à très récemment

«Le principal problème est que le secteur [de santé et de soins pour les personnes âgées] est **peu numérisé**, il est **peu technologique** et dans certains cas, il est même **encore contraire à la technologie**. [...] Il existe d'autres secteurs qui sont déjà mieux préparés pour mener à bien cette transformation numérique.»

Iñaki Bartolomé, PDG de Ideable Solutions

- La **réticence des acteurs du secteur à investir dans l'innovation**
- La **pluralité d'acteurs présents dans le paysage des politiques publiques** en Espagne qui rend plus difficile l'accès à des financements publics et la création de projets communs.
- L'**accès à un marché BtoC⁴⁰** en raison des particuliers qui peuvent considérer que cela relève des compétences de l'Etat d'investir dans les soins et la santé et dans ce type de marché

⁴⁰ Il s'agit d'un échange commercial entre les entreprises et les particuliers.

Potentiel de transfert et d'apprentissage



- Kwido est un **projet transférable sur tous les territoires** et c'est un modèle qui a déjà été **validé à l'international**.
- **La participation de toutes les parties prenantes** impliquées fait en sorte que le modèle est **adaptable aux besoins locaux**.

Et après ? Futurs projets et prochaines étapes

- **L'élargissement de leur action commerciale** en Europe et à l'international
- **L'adaptation de tous les outils** à plus de langues

En savoir plus



Contact :

- **Iñaki Bartolomé** – *PDG de Ideable Solutions*
ibartolome@ideable.net



Site internet :

www.kwido.com



SEPTEMBRE 2023

Coordination et rédaction:

Juliette Vas, *Chargée de projets européens au Gérontopôle Nouvelle-Aquitaine*

Contributions et relecture:

Laura Guérin, *Responsable du pôle Europe au Gérontopôle Nouvelle-Aquitaine*

Murielle Bouin, *Directrice du Gérontopôle Nouvelle-Aquitaine*

Contributions:

Nous tenons à remercier grandement tous les porteurs de projet pour leurs contributions à cette publication lors des entretiens menés. Le partage de leurs retours d'expériences a permis d'alimenter et d'approfondir chaque bonne pratique présentée dans ce document.

Alexandra Schmider, *Cheffe d'unité adjointe au Développement des quartiers du ministère des Affaires sociales, de la Santé et de l'Intégration de Bade-Wurtemberg*

Alvaro Garcia, *Chercheur en gérontologie à la Fondation Matia*

Ane Fullaondo Zabala, *Directrice scientifique de l'institut de recherche en services de santé à Kronikgun*

Batista Pelligrini, *Bénévole de Saluta il tuo vicino*

Brigita Dane, *Cheffe de projet à Simbioza Genesis*

Iñaki Artaza Artabe, *Médecin gériatrique et Directeur de l'innovation, des systèmes de gestion et de l'évaluation du département des Politiques sociales au Conseil provincial d'Álava*

Iñaki Bartolomé, *PDG de Ideable Solutions*

Lisa Bresil, *Assistante sociale à la commune de Casarsa della Delizia*

Maitane Irurieta, *Assistante sociale à la mairie de Pasaia*

Maje Karrera, *Responsable du département des Services Sociaux à la mairie de Pasaia*

Maren Wittek, *Doctorante en Gérontologie et chargée de projets au ministère des Affaires sociales, de la Santé et de l'Intégration de Bade-Wurtemberg*

Marian Pérez de Albéniz, *Cheffe du département des associations et des personnes âgées au Conseil municipal de Bilbao*

Michel Frijters, *Chef de projet Summa dans le quartier*

Rakel San Sebastian, *Directrice générale d'Adinberri*

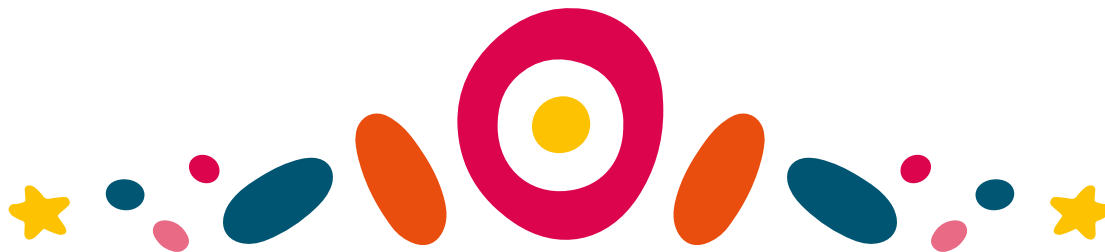
Conception, graphisme:

Mélissa Encinas, *Responsable Communication au Gérontopôle Nouvelle-Aquitaine*

Jade Charles, *Graphiste*

Contact:

j-vas@gerontopole-na.fr



Vous êtes un professionnel engagé dans le bien vieillir et vous souhaitez découvrir de nouvelles initiatives à l'échelle européenne, améliorer vos pratiques ou bien élargir votre domaine d'action ?

Le Gêrontopôle Nouvelle-Aquitaine vous invite à **plonger au cœur de bonnes pratiques** adoptées par nos voisins européens pour **relever les enjeux liés au vieillissement de la population**.

Ce document est une synthèse de **bonnes pratiques européennes pour le bien vieillir**, découvertes à l'occasion de notre participation dans différents projets européens, qui ont su démontrer des résultats positifs.

Il s'appuie sur des **entretiens approfondis** que nous avons menés avec les porteurs et parties prenantes de 9 initiatives. Vous pourrez prendre connaissance de leurs **témoignages** et des **éléments clés** pour découvrir en détail les différentes pratiques, de leur origine à leur impact.

Structurées autour de **4 thématiques** : Participation sociale et solidarité ; Santé et bien-être à domicile ; Santé et bien-être en établissement ; Politiques publiques de vieillissement actif, les pratiques se composent d'**exemples concrets** tels qu'un **modèle basque d'écosystème local de soins** ou encore une initiative allemande sur le **développement de quartiers adaptés à l'âge**.

Au-delà du partage d'approches innovantes dans le domaine du vieillissement, ce document vous éclaire sur les **principes fondamentaux relatifs à l'échange d'expériences et à la diffusion des bonnes pratiques**.

