

## Améliorer l'observance des patients diabétiques en Indonésie

### Problème

#### Aider les patients à mieux gérer leur traitement par insuline

Dans le monde, un demi-milliard de personnes sont atteintes de diabète et voient leur vie quotidienne fortement impactée : elles doivent mesurer leur glycémie, s'auto-administrer des injections d'insuline, adapter leur mode de vie... En Indonésie, certaines caractéristiques culturelles compliquent le traitement du diabète. Les glucomètres et les aiguilles ne sont pas toujours remboursés, ce qui entraîne un faible taux d'utilisation et un risque accru de complications. Le régime alimentaire local à base de riz est particulièrement riche en glucides. De plus, les idées préconçues sur l'utilisation de l'insuline sont répandues au sein de la population. Dans ce contexte, notre client, un groupe pharmaceutique leader dans le domaine du diabète, a voulu élaborer un programme pour accompagner les patients souffrant de diabète de type 2 et traités par insuline, tout en intégrant les spécificités culturelles de la population indonésienne.



### Solution

#### Un programme de coaching hybride personnalisé

Pour accompagner les patients traités par insuline, les équipes Observia et de notre client ont co-créé une solution digitale intégrée à un centre d'appel local. Nous avons développé une plateforme de gestion de la relation patient, dite PRM, basée sur SPUR™, l'outil de diagnostic comportemental d'Observia. Cette plateforme digitale établit des schémas motivationnels adaptés aux profils des patients, ce qui permet aux infirmier.es de réaliser un suivi individualisé (appels, SMS). Chaque patient a accès à des contenus personnalisés répondant à ses questions et à ses craintes concernant son protocole de traitement, ainsi que des supports pédagogiques facilitant la mise en place de son traitement par insuline.

Le programme en bref :

- 4 mois au total
- 4 appels personnalisés d'un.e infirmier.e
- 3 à 7 SMS personnalisés par semaine

« Ce programme de soutien aux patients diabétiques peut contribuer à améliorer leur qualité de vie. En tant que partenaires et éducateurs, nous pouvons leur apporter des connaissances et du soutien pour mieux contrôler leur diabète.

De nombreux patients témoignent qu'ils arrivent à améliorer leur mode de vie et à mieux gérer leur diabète ; cela nous encourage à poursuivre ce projet. »

Témoignage

**Martinus Franciscus,**  
Responsable du centre d'appel

# Améliorer l'observance des patients diabétiques en Indonésie

## Chiffres

Recueil des données : avril 2022

**287**

hôpitaux répartis dans toute l'Indonésie

**5 079**

patients depuis 2018

**43 398**

appels depuis 2018

**18**

minutes en moyenne pour un appel d'infirmier.e

**125**

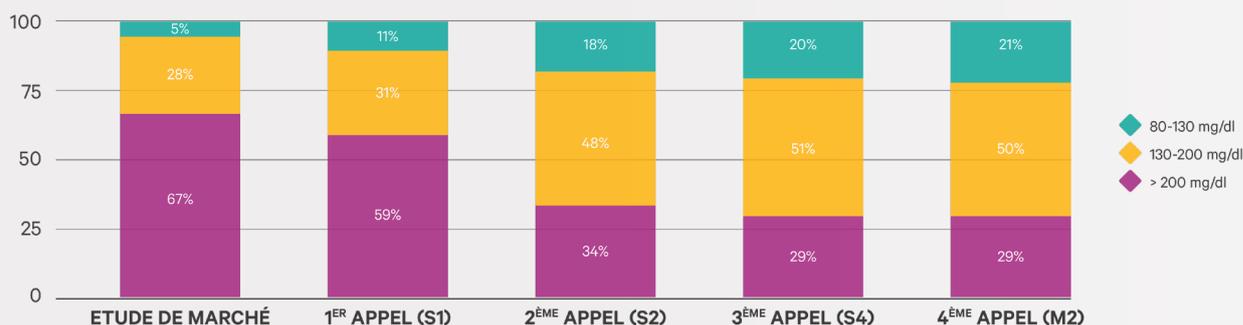
nouveaux patients inscrits en moyenne chaque mois depuis janvier 2022

## Résultats

La glycémie est l'un des principaux indicateurs de la stabilisation du diabète. Des taux supérieurs à 200 mg/dL indiquent que le diabète n'est pas contrôlé, ce qui peut avoir un impact négatif sur la santé du patient.

**A la fin du programme, le nombre de patients dont le diabète n'est pas contrôlé est divisé par 2.**

### Niveaux de glycémie



#### + 28 points d'observance

A la fin du programme, 88 % des patients suivent correctement leur traitement, contre 60 % de la population moyenne (étude du marché local).

#### 94,2% des patients

sont très satisfaits et attribuent au programme la note de 7/10, ou plus.

La mise en place par Observia d'une solution digitale dans un centre d'appel local en Indonésie est un **succès, grâce à la prise en compte des besoins de chaque patient, des spécificités culturelles locales et des besoins des professionnels de santé.** Grâce à **l'outil de diagnostic comportemental SPUR™**, la plateforme digitale permet aux infirmier.es d'assurer un suivi simplifié et individualisé de chacun de leurs patients. Les patients ont accès à un **programme de coaching hybride entièrement personnalisé** qui répond à leurs préoccupations.

Notre client reconduit pour la quatrième année consécutive ce **programme qui a démontré son efficacité.** L'objectif d'Observia est à présent de faciliter la participation de nouveaux hôpitaux pour accompagner davantage de patients.



16, rue Brancion 75015 Paris - France

T : +33 (0)1 81 80 24 50 - F : +33 (0)1 76 50 88 32

[www.observia-group.com](https://www.observia-group.com)

améliorons la vie des **patients**