

« REMETTONS LE SOIN ET LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL DES SOIGNANTS AU CENTRE DES PROJETS DE DIGITALISATION »



Matthieu Mallédant,
président du Groupe HOPPEN

PAR JOËLLE HAYEK / SPÉCIALISÉ DANS LA TRANSFORMATION DIGITALE DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ, LE GROUPE BRETON HOPPEN PRÔNE UNE APPROCHE TRANSVERSALE, BASÉE SUR L'ALLIANCE DE L'HUMAIN ET DE LA TECHNOLOGIE, AFIN DE RÉPONDRE AUX DIFFICULTÉS SYSTÉMIQUES DU SECTEUR. UNE STRATÉGIE QUI A DÉJÀ OBTENU DES RÉSULTATS PROMETTEURS, COMME NOUS L'EXPLIQUE SON PRÉSIDENT, MATTHIEU MALLÉDANT.

HOPPEN
TIME TO CARE

LA DIGITALISATION DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ IMPOSE DE MENER UNE VÉRITABLE CONDUITE DU CHANGEMENT, Y COMPRIS AUPRÈS DES PATIENTS. POURRIEZ-VOUS NOUS EN PARLER ?

MATTHIEU MALLÉDANT : Nous avons en effet constaté un différentiel majeur entre les établissements de santé s'étant digitalisés en se cantonnant à un simple déploiement technique, et ceux ayant mis en œuvre, en parallèle, une conduite de changement visant à adapter leurs processus internes, à accompagner leurs équipes et à assister les usagers dans la prise en main de ces nouveaux outils. Sur ce dernier point, rappelons que les patients actuellement hospitalisés sont âgés de 71 ans en moyenne et, pour 70 % d'entre eux, sont éloignés et donc exclus des usages numériques.

LES DSI HOSPITALIÈRES N'AURAIENT-ELLES PAS ICI UNE PLACE À PRENDRE ?

Ce n'est pas leur rôle. Il existe certes des centres d'aides au sein des DSI, mais ils sont réservés au personnel de l'hôpital et aux professionnels de santé et opérés par des techniciens experts, qui ne sont eux-mêmes pas formés à l'assistance aux usages numériques du grand public, et surtout des personnes âgées. Or il s'agit d'un tout autre métier, qui exige une pédagogie particulière. Autre difficulté : ouvrir ces centres d'appels d'assistance aux patients – ou helpdesk patients – se traduira par une croissance exponentielle du volume de sollicitations, et donc des ressources humaines nécessaires pour y faire face, alors même que les moyens des établissements de santé sont sous tension.

C'EST JUSTEMENT UN SERVICE POUVANT ÊTRE PRIS EN CHARGE PAR HOPPEN...

Nous portons en réalité une triple approche servicielle. D'abord, le déploiement technique en tant que tel, en lien avec le Dossier Patient Informatisé de l'établissement. Une étape que nous maîtrisons totalement et qui peut être mise en œuvre dans des délais courts, sous réserve de pouvoir travailler avec un éditeur volontariste et conscient que l'établissement de santé est souverain dans ses choix. Nous traitons également ici toutes les problématiques en lien avec la sécurité des données et la confiance des utilisateurs. Notre portail patient HOPPEN, qui a évolué suite à l'acquisition d'EXOLIS, est d'ailleurs certifié ISO 13485 pour le management de la qualité, et est le seul portail à ce jour référencé sur Mon Espace Santé, et donc conforme aux exigences de l'Agence du numérique en santé.

QUID DES DEUX AUTRES SERVICES OFFERTS ?

Il s'agit, d'une part, de la conduite du changement opérée auprès des équipes et des organisations hospitalières, pour laquelle nous avons déjà obtenu des résultats prometteurs. En particulier, une étude menée sur plusieurs semaines a montré des gains conséquents sur les 24h de vie d'un service médical, soit 96h de temps soignant, si les bons outils sont adossés aux bonnes organisations : 31h ont été gagnées, soit 30 %. L'enjeu est donc de taille, *a fortiori* lorsque l'on sait qu'il manque, aujourd'hui, 20 % des effectifs soignants pour permettre un fonctionnement optimal des établissements de santé. Le troisième et dernier service, vous l'aurez compris, est l'assistan-



Sébastien Duré,
directeur général
du Groupe HOPPEN

ce aux patients, déjà mise en œuvre avec succès dans 18 établissements. Nos équipes sont présentes sur site et peuvent, en fonction des besoins du moment, s'occuper de l'accueil des patients, les accompagner durant leurs procédures de préadmission, les orienter, passer en chambre pour compléter les dossiers administratifs, etc.

VOUS PORTEZ DONC UNE VISION SYSTÉMIQUE QUI CHERCHE PLUS GLOBALEMENT À RÉPONDRE AUX DIFFICULTÉS DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ.

Nos solutions phytogales, combinant les outils digitaux et les services humains, sont implantées dans 240 établissements publics, qui tous sont confrontés à la problématique du temps soignant. La digitalisation des parcours, et une mise en œuvre réussie des nouvelles pratiques associées, y compris côté patients, permettront de mieux concentrer les équipes en poste sur leur mission première, c'est-à-dire le soin, en gommant tous les irritants connexes, tâches administratives, interruptions, etc. Cet enjeu est d'autant plus essentiel que le retour à la normale, c'est-à-dire la capacité du système à générer suffisamment de soignants, n'est pas attendu avant 2035. Les établissements de santé ne tiendront clairement pas douze ans encore au rythme actuel, en particulier dans un contexte de vieillissement de la population. Il faut donc en priorité chercher à ralentir l'hémorragie actuelle, le temps que la dérivée seconde s'inverse. Et donc modifier drastiquement les conditions de travail et adopter une approche pragmatique.

COMMENT CELA ?

Remettons le soin au centre des projets, qu'il en devienne le point de départ, et bâtissons autour les outils adéquats et les organisations qui permettront de soulager le quotidien des équipes. Ce raisonnement se concentre sur les ressources humaines, car elles sont précieuses. Mais l'enjeu est également financier : 20 % d'effectifs manquants, ce sont 20 % de lits fermés, et donc 20 % de revenus en moins. La digitalisation, l'appui d'un prestataire extérieur, ne résoudre certes pas tout, mais ils contribueront fortement à inverser la tendance. Constatant les résultats très concrets que nous avons déjà obtenus en ce sens, nous avons développé une activité de conseil afin de venir en appui aux établissements souhaitant eux aussi s'engager dans cette dynamique exemplaire. ●

Retrouvez les équipes HOPPEN à SantExpo (Paris, 23-25 mai), sur les stands J-59 (HOPPEN) et J-60 (Conseil et accompagnement).

HOPPEN lance son activité Conseil, pour accompagner les établissements de santé dans leur stratégie et leurs enjeux organisationnels autour des parcours patients, et leur permettre ainsi de tirer pleinement profit des solutions digitales proposées par le Groupe.

Lors du déploiement de ses solutions, le groupe HOPPEN est régulièrement sollicité par des établissements de santé pour un accompagnement non seulement technique sur les outils proposés, mais aussi stratégique et organisationnel, afin d'adapter leur propre feuille de route autour des parcours patients. AMOA, accompagnement à la conduite du changement, transformation de l'organisation, comptent parmi les principaux services utilisés aujourd'hui par leurs clients.

Avec 650 collaborateurs, dont 450 présents au quotidien dans les hôpitaux, le groupe a en effet développé, depuis plus de 10 ans, une véritable connaissance du terrain, ainsi qu'une expertise sur les enjeux et contraintes des établissements de santé. Il a en outre mis au point une méthodologie éprouvée et assurant une conduite du changement optimale au service d'un parcours patient fluide, depuis la pré-admission jusqu'au retour à domicile. Combinant cette expérience avec son excellente implantation au cœur de l'écosystème sanitaire et médico-social (santé, innovation, technologie, économie et territoires), HOPPEN peut donc proposer aux établissements de santé un accompagnement stratégique sur-mesure, pour apporter des réponses concrètes aux enjeux de ces organisations, à mettre en œuvre autour des parcours patients et leur intégration dans les territoires.

Comme l'explique Sébastien Duré, Directeur général du Groupe HOPPEN, « *par définition, un parcours patient est transversal et s'intègre dans une multitude de processus, qui eux-mêmes sont guidés par l'organisation des différentes directions fonctionnelles. C'est justement dans la gestion de cette transversalité que réside la principale difficulté des établissements de santé car, derrière la mise en place de solutions technologiques, on fait face à des enjeux organisationnels de taille, sur lesquels la conduite du changement est particulièrement complexe. Et, sans surprise, toutes ces problématiques sont démultipliées lorsque l'on passe à l'échelle du territoire, imposant de fait un accompagnement expert pour que la digitalisation des parcours patients soit véritablement source de valeur.* »