



AU CH D'ARRAS, HOPPEN S'EST MOBILISÉ POUR RÉDUIRE L'ISOLEMENT DES PATIENTS CONFINÉS

« LE NUMÉRIQUE CONTRIBUE PLEINEMENT AU SERVICE RENDU AU PATIENT »

Dans quel contexte votre partenariat avec HOPPEN a-t-il vu le jour ?

Hélène Derudder : Dès les années 2000, le CHA a été précurseur dans la digitalisation de son offre de soins. Ainsi dès 2007, l'établissement, réhabilité, ouvrait ses portes avec des terminaux multimédias (TMM) dans l'ensemble des chambres. Nous avons renouvelé l'intégralité de son parc à l'été 2018, en acquérant 500 TMM et 70 télévisions ergonomes et simples d'accès. Déployées en partenariat avec HOPPEN, ces solutions nous permettent de proposer une offre multimédia complète de télévision, internet et téléphonie.

À quels enjeux spécifiques avez-vous été confrontés durant la crise sanitaire et comment y avez-vous fait face avec l'offre HOPPEN ?

Nous avons été rapidement confrontés à l'isolement des patients confinés. L'établissement a fait le choix dès le 19 mars de mettre à disposition l'intégralité des services gratuitement. La réactivité d'HOPPEN a rendu cela possible en 24h. L'entreprise nous a également proposé l'activation du service de visiophonie MyHoppenMéo sur l'ensemble des TMM. Quelques jours plus tard, les patients ont pu l'utiliser pour échanger par vidéo avec leurs familles, et surtout sans l'intermédiaire d'une application, ce qui a facilité son utilisation, y compris par les personnes les moins à l'aise avec le numérique.

Le CHA a également mis en œuvre des actions communes avec HOPPEN et la Fondation Boulanger...

L'activation de la visiophonie sur le TMM ne pouvait se faire que sur la moitié de nos lits, soit ceux équipés. Il nous fallait donc identifier un autre moyen de commu-

nication pour les autres lits. Une solidarité exceptionnelle a été mise en place avec le soutien de la Fondation Boulanger et de la Fondation Hôpitaux de Paris-Hôpitaux de France qui, en trois jours, ont mis des tablettes à disposition de nos établissements. Cet élan de générosité a permis aux soignants de se sentir soutenus dans leur combat au plus fort de la crise. Ces outils ont également bénéficié à la douzaine de structures médico-sociales rattachées au GHT (1174 lits au total). Les tablettes ont constitué un maillon essentiel entre les résidents et leurs familles. Elles sont aujourd'hui régulièrement utilisées et intégrées à l'offre des établissements.

Comment jugez-vous ce partenariat aujourd'hui ? Quels seront vos prochains projets ?

Ce que nous retenirons c'est l'efficacité avec laquelle HOPPEN est intervenu. Plus que jamais, nous avons besoin d'être accompagnés en un temps record. Le contexte sanitaire incitant à la reprise des activités, nous souhaitons mettre en place rapidement la commande du repas en chambre à partir du TMM, pour soutenir une politique hôtelière offensive qui



Hélène Derudder, directrice du numérique et du marketing du Centre Hospitalier d'Arras

fait du service au patient une priorité absolue. Or le numérique contribue pleinement et directement au service rendu au patient sur le plan de la qualité des soins. En permettant la capture et l'échange d'informations, nous sommes convaincus que les technologies digitales ouvrent un vaste champ de possibilités dans le développement de la relation avec le patient et son accompagnement, sur le long terme. ●