Santé

A l'hôpital d'Arras, des chambres connectées pour faciliter la vie des soignants

Par Isabelle de Foucaud le 10.07.2020 à 07h30

ABONNÉS

REPORTAGE - Le Centre Hospitalier d'Arras investit massivement dans la modernisation de ses outils et de son organisation pour satisfaire les patients, mais surtout pour libérer son personnel soignant de tâches annexes chronophages. Avec la start-up Hoppen, l'hôpital public numérise ses chambres pour une prise en charge du patient plus efficace.

L'entrée du centre hospitalier d'Arras.
CENTRE HOSPITALIER D'ARRAS

COMMENTER

Au Centre Hospitalier d'Arras dans le Pas-de-Calais, au cœur d'un territoire de plus de 260.000 habitants, les lits connectés, admissions en ligne, dossiers médicaux numériques et autres inventions de l'"hôpital digital" font déjà partie du quotidien. "Nous sommes une pépinière de start-up", plaisante, à peine, Pierre Bertrand, le directeur de l'établissement de briques rouges, qui compte

près de 500 lits en médecine chirurgie obstétrique (MCO), et abrite aussi un Ehpad ou une unité psychiatrique.

Depuis 2007, l'hôpital public entièrement rénové fait figure de pionnier en matière d'utilisation du numérique. Un coup d'avance quasi vital dans une zone où la concurrence est forte: outre l'hôpital privé Les Bonnettes (groupe Ramsay Santé) situé à trois kilomètres, le centre hospitalier d'Arras est encerclé par ceux de Lens (20 km) et de Douai (30 km), et par le CHU de Lille à 55 kilomètres. "La digitalisation est une brique dans notre ambition plus large de promouvoir une véritable politique hôtelière, explique Pierre Bertrand. La qualité des repas, la clarté de la signalétique, les ascenseurs qui fonctionnent, le parking, toutes ces choses présentes dans l'industrie de services sont aussi une réalité pour l'hôpital public, qui doit être attractif pour les patients."

Lits équipés d'un terminal multimédia

Au bout d'un long bras articulé, une tablette 18 pouces surplombe le lit dans cette chambre du service maternité aux couleurs murales acidulées. Cet écran n'est ni une télévision, ni une tablette Android ou Apple, ni une liseuse de romans... mais un "TMM", selon le jargon interne, qui a le mérite de faire un peu tout cela. Bourré d'applis, ce terminal multimédia permet d'accéder aux informations de l'hôpital, à des offres de divertissement et à certains services très pratiques dont la commande de repas, actuellement en test. "Cet outil a beaucoup de succès auprès de nos mamans qui sont de la jeune génération et ne se verraient pas s'en passer, observe Anne Roche, sage-femme. Pendant le Covid, lorsque les papas ne pouvaient pas être présents et les visites étaient interdites, l'appli de visiophonie a été particulièrement utilisée." Pour le Dr Emmanuelle Henriet, gynécologue-obstétricienne, "certains services contribuent au bien-être et à la sérénité de la jeune maman, ce qui est aussi très important pour ses premiers contacts avec son bébé ou pour se remettre au mieux de l'accouchement".

Le centre hospitalier d'Arras a renouvelé l'intégralité de son parc de terminaux multimédias dans ses chambres en 2018. Il a fait l'acquisition de 500 tablettes et 70 télévisions "ergonomie" auprès de la société rennaise Hoppen. Montant de la facture: 1,14 million d'euros, incluant 50.000 euros pour la prestation de maintenance sur site. Cinq jours sur sept, Maxime, recruté par Hoppen, sillonne les couloirs de l'hôpital pour expliquer le fonctionnement des "TMM" aux patients ou effectuer des dépannages. Un petit plus qui répond à une autre priorité du CH d'Arras, où travaillent 2.500 personnes, dont 280 médecins. "Quand nos anciens outils sont devenus obsolètes, nos personnels soignants étaient très sollicités pour des problèmes de réglage de son ou autres réclamations, ce qui leur faisait perdre un temps fou", reconnaît Pierre Bertrand, qui souhaite alléger au maximum ces contraintes de maintenance pour les soignants. De la douche qui fuit à la fenêtre qui ferme mal en passant par l'ampoule qui claque, les couacs du quotidien gâchent la qualité de vie au travail à l'hôpital.

Tâches annexes chronophages

Et le sujet est ultra chaud à la sortie de la crise du Covid-19, qui a essoré les soignants. Il est d'ailleurs l'un des quatre piliers du Ségur de la santé, cette grande concertation sur la refonte du système de santé lancée le 25 mai par Emmanuel Macron et qui doit aboutir mi-juillet: "simplifier radicalement les organisations et le quotidien des équipes". Fils d'un chef de service d'urgences, Matthieu Mallédant, le président et cofondateur de Hoppen, qui a levé 32 millions d'euros et racheté l'opérateur Télécoms Services en novembre dernier, fonde justement le "pitch" de sa société sur cette simplification des métiers du soin. "Nos solutions digitales libèrent les infirmières des tâches annexes qui n'ont rien à voir avec leur métier, ce qui augmente le temps qu'elles consacrent à leurs patients de 30 à 55% en quelques mois seulement", explique le dirigeant, s'appuyant sur un retour

d'expérience à l'hôpital de Saint-Brieuc, dans les Côtes-d'Armor. Parmi les options possibles, la tablette peut en effet permettre au patient de contacter directement les services techniques de l'hôpital pour signaler une avarie matérielle, ou le service restauration s'il souhaite qu'on lui apporte de l'eau dans sa chambre.

Créée en 2011, Hoppen travaille aujourd'hui avec 150 établissements hospitaliers, dont 90 publics et 60 privés. Au total, l'entreprise a installé plus de 45.000 écrans en France, et près de 2,7 millions de patients les utilisent chaque année. Rentable, elle prévoit un chiffre d'affaires de plus de 20 millions d'euros en 2020, à peine impacté par la crise du Covid.

Il faut dire que les résultats affichés par Hoppen sont vendeurs: la distance moyenne parcourue chaque jour par les infirmiers dans les couloirs diminue de 40% ; chaque donnée patient n'est saisie qu'une fois, au lieu de 7 en moyenne ; le temps d'attente du patient à l'accueil est divisé par deux. Une efficacité pour le soignant et pour le patient qui fait aussi son effet sur les finances de l'hôpital, un autre enjeu du Ségur de la santé. Un établissement de 200 lits économise en moyenne 220.000 euros par an en moyenne s'il digitalise les différents processus internes, calcule Hoppen. Et le retour sur investissement se fait en moyenne sur 16 mois pour les hôpitaux qui équipent leurs chambres de "TMM". Cerise sur le gâteau, ils peuvent engranger de nouvelles recettes: certains services en chambre (conciergerie, prestations pour les accompagnants...) peuvent être facturés davantage. "Un hôpital peut, par ailleurs, accélérer les rotations de patients en ambulatoire et réaliser plus d'actes sur le temps libéré dans les tâches du personnel", ajoute Matthieu Mallédant.

Projets "tech"

A Arras, où le centre hospitalier est doté d'un budget annuel de 230 millions d'euros, les chambres particulières rapportent 2,4 millions d'euros. "Nous allons enrichir les contenus de nos tablettes multimédia", assure Pierre Bertrand. Bien d'autres projets "tech" sont en cours ou à l'étude dans son établissement: démarches d'admission et prises de rendez-vous en ligne, suivi dématérialisé des séjours avant et après l'hospitalisation avec la start-up E-Med Service, envois de comptes-rendus dématérialisés au médecin qui suit le patient en ville grâce à la solution développée par Lifen, accélération de la télémédecine via la plateforme régionale Predice... "Tous ces projets ne pourraient pas se faire sans des infrastructures solides et remises à jour constamment", relève Hélène Deruddre, directrice adjointe du centre hospitalier, en charge du marketing et du numérique. Là encore, le CH d'Arras déploie les grands moyens: il investit chaque année 2 à 2,5 millions d'euros dans ses systèmes informatiques pour se transformer en "hôpital digital".

COMMENTER

HÔPITAUX

SUR LE MÊME SUJET

Ségur de la santé: les hôpitaux publics et privés avancent chacun leurs pions

Hôpitaux: des augmentations salariales pour les soignants entre 330 et 500 euros brut

Hôpital, emploi, retraite, écologie, décentralisation: les cinq chantiers de Jean Castex

Les hôpitaux français veulent rattraper leur retard dans l'accueil des patients étrangers

PERSONNALITÉS

Olivier Véran