

« La clé du succès de la digitalisation réside dans **la relation humaine** »

LE PHYGITAL, AVENIR DE L'EXPÉRIENCE PATIENT

Par Juliette Martin / Acteur majeur de la digitalisation des chambres dans les établissements sanitaires et médico-sociaux, HOPPEN œuvre surtout dans l'intérêt supérieur du patient. L'entreprise l'accompagne dans les différentes étapes de son parcours grâce à ses équipes sur site et l'aide à la prise en main des nouveaux outils numériques. Une démarche résolument inscrite dans sa stratégie phygitale, « *essentielle pour que tous profitent des innovations en santé* », explique Matthieu Mallédant, président directeur général de cette Scale-Up bretonne.

LE PHYGITAL, QUI ALLIE LE MEILLEUR DU PRÉSENTIEL HUMAIN ET DES OUTILS DIGITAUX, REPRÉSENTE DEPUIS LONGTEMPS UN ENJEU D'AVENIR POUR HOPPEN. POURRIEZ-VOUS NOUS EN DIRE PLUS ?

MATTHIEU MALLÉDANT : Le concept de phygital, qui permet de bénéficier du meilleur des deux mondes [*numérique et physique*, NDLR], est en effet au cœur de nos activités depuis plusieurs années. L'âge moyen d'hospitalisation est aujourd'hui de 71 ans en France. L'hôpital s'adresse donc à une population plus âgée que la moyenne, pour qui l'utilisation d'une pléthore d'outils disponibles sur écran peut être difficile. Si certains, entre 30 et 40 % des patients, sont en mesure d'être totalement autonome avec un support numérique, d'autres hésiteront, poseront des questions parfois annexes, et auront globalement besoin de plus d'aide. Notre personnel présent au sein des établissements de santé est donc absolument essentiel pour les assister. C'est pourquoi nous n'opposons pas digital et présentiel. Au contraire, nous considérons que, pour cette patientèle, le digital est toujours un complément au fonctionnement auquel elles sont habituées. L'interaction en face à face avec une personne, qui pourra cerner rapidement leurs besoins et envies, afin de leur proposer les solutions adéquates demeure leur 1^{er} réflexe.

CES DERNIERS MOIS, AVEZ-VOUS REMARQUÉ DES CHANGEMENTS DANS LA MANIÈRE DONT LE GRAND PUBLIC APPRÉHENDÉ LE DIGITAL ?

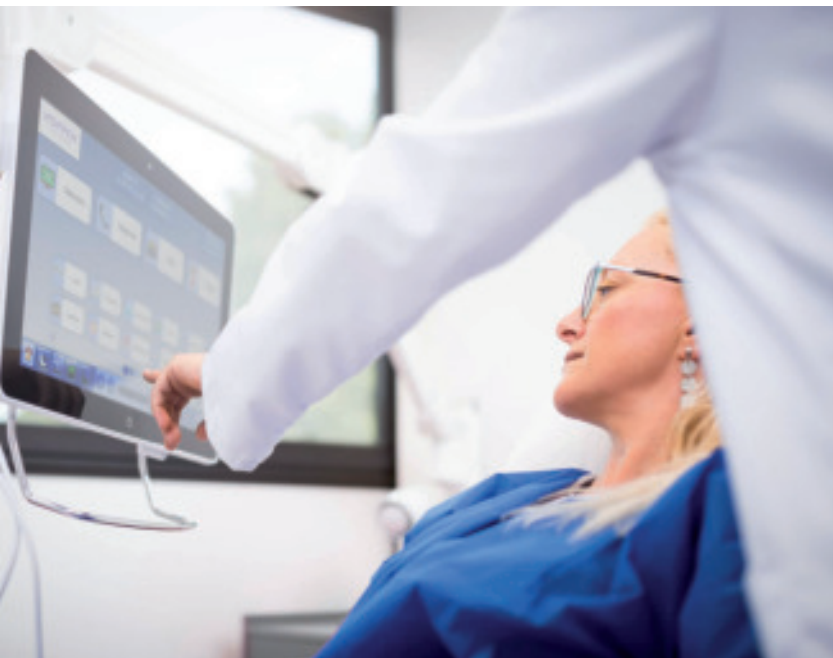
En effet, face à la situation sanitaire, force est de constater que les outils numériques se développent de plus en plus, et qu'ils sont entrés dans les usages de nombreux citoyens. La généralisation de la prise de rendez-vous en ligne dans le cadre de la campagne de vaccination en est un bon exemple. Pour autant, il ne faut pas oublier que beaucoup ne sont pas encore à l'aise avec ce type d'outil. Durant les confinements par exemple, les aidants ne pouvaient plus venir dans les

établissements de santé. Ils n'ont donc pas été en mesure d'accompagner leurs proches hospitalisés dans la prise en main des outils numériques qui leur étaient proposés ou dans les innombrables « petites tâches » qui leurs sont malheureusement dévolues dans les parcours de soin. De nombreux parcours en ont été très perturbés par ce manque. Une situation qui, de manière assez paradoxale, a mis en lumière l'importance du rôle joué par ces accompagnants tout au long de l'hospitalisation, qui démarre à l'annonce de la probable intervention et se termine bien après le retour à domicile. Cela a également été flagrant dans le cadre de l'apprentissage numérique. Cette prise de conscience est d'ailleurs principalement survenue au niveau des hôpitaux eux-mêmes. La crise a alors agi comme un révélateur, soulignant la nécessité impérieuse d'accompagner les patients dans leurs usages digitaux. Le problème est qu'aujourd'hui ils n'ont ni les moyens humains, ni les moyens matériels de résoudre ce sujet de fond : HOPPEN est là pour combler ce manque.

PLUS CONCRÈTEMENT, COMMENT SE MATÉRIALISE AUJOURD'HUI VOTRE STRATÉGIE PHYGITALE ?

Pour résumer, HOPPEN continue de se mettre totalement au service du patient. En d'autres termes, nous traitons l'hospitalisation du patient dans l'intégralité de ses étapes, y compris les plus compliquées. Nous avons d'ailleurs étudié plusieurs pics de stress liés à des moments spécifiques d'une hospitalisation. Le premier est celui de l'annonce. À partir de cet instant, dans la tête du patient, l'hospitalisation a déjà commencé et perdurera jusqu'à la guérison complète. Or il faut déjà préparer sa préadmission... La sortie de l'établissement hospitalier ne signe d'ailleurs jamais la fin du parcours : plusieurs phases peuvent s'enchaîner, la rééducation, le suivi à domicile, la prise de médicament, le réapprentissage de l'autonomie à domicile, ... Ce sont autant d'éléments qui ont un impact énorme sur la qualité de vie du patient et sa





« IL NE DOIT PAS Y AVOIR D'EXCLUS, L'HUMAIN DOIT PRENDRE LE RELAIS EN CAS D'INCAPACITÉ À UTILISER LE NUMÉRIQUE »



Matthieu Mallédant,
président d'HOPPEN

guérison. Si l'on parvient à lui proposer des outils accessibles et compréhensibles qui détailleront, le plus tôt possible, toutes ces étapes auxquelles il va faire face, le gain sera déjà énorme. Si en plus nous l'assistons et le guidons pour choisir la meilleure solution spécifique à son cas, c'est encore mieux ! C'est pourquoi nous développons des solutions simples, capables d'accompagner le patient tout au long de son parcours, et ce, avant même son entrée à l'hôpital. Et pour ceux qui n'ont pas la capacité de les utiliser, ils peuvent compter sur nos équipes, en présentiel ou par téléphone, pour se faire accompagner et expliquer les choses clairement.

JUSTEMENT, POURRIEZ-VOUS NOUS EN DIRE PLUS, EN PARTICULIER SUR L'ACCOMPAGNEMENT EN PRÉSENTIEL ?

Bien que HOPPEN soit un spécialiste de la digitalisation, nous disposons d'un atout indéniable : nos 280 collaborateurs physiquement présents au sein des établisse-

ments de santé. Ils sont tous directement accessibles pour répondre aux interrogations des patients et leurs proches, et sont d'ailleurs formés à prendre en charge les publics plus spécifiques, fragilisés par l'âge et qui surtout subissent un stress parfois intense. Ils bénéficient de nombreuses années d'expérience au sein d'établissements de santé, où ils sont très intégrés aux équipes localement. Pour accompagner les usagers qui ne sont eux-mêmes pas ou plus physiquement présents à l'hôpital, HOPPEN va compléter cette offre en mettant à leur disposition des services téléphoniques dédiées.

CETTE DIMENSION PHYGITALE REPRÉSENTE-T-ELLE, POUR VOUS, LE FUTUR DE LA PRISE EN CHARGE DES PATIENTS ?

Le phygital est avant tout un enjeu concret et actuel, centré autour du patient. La digitalisation de l'hôpital est sans conteste source de valeur ajoutée, à plusieurs niveaux. Mais la clé du succès réside,

avant tout, dans la relation humaine. Il ne doit pas y avoir d'exclus, l'humain doit prendre le relais en cas d'incapacité à utiliser le numérique. Avant, pendant et après l'hospitalisation, le manque d'autonomie est souvent compensé par la famille ou les amis. Or la complexification des parcours, la multiplication des actes, le vieillissement de la population ou encore l'éloignement géographique des familles devraient, dans les prochaines années, tendre une situation déjà très compliquée. Digitaliser est nécessaire pour y faire face, mais il faut aussi s'adapter aux utilisateurs, à leur état de stress, aux facteurs qui eux-mêmes jouent sur la manière dont ils utilisent les outils numériques. L'accompagnement physique se révèle donc fondamental pour accompagner tous les patients sans exception et simplifier au mieux leurs parcours. ●

Plus d'informations sur :
<https://www.hoppen.care>