

# « NOTRE MISSION : PRENDRE SOIN DES PATIENTS ET DE CEUX QUI LES SOIGNENT »

PAR PAMELA CLAUDE / NÉE EN BRETAGNE, HOPPEN, L'ETI SPÉCIALISÉE DANS LA TRANSFORMATION DIGITALE DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ, EST DÉSORMAIS IMPLANTÉE DANS PRÈS DE 80 % DES CHU FRANÇAIS, CONFORTANT PAR LÀ MÊME LA PERTINENCE DE SON APPROCHE PHYGITALE, BASÉE SUR L'ALLIANCE DE L'HUMAIN ET DE LA TECHNOLOGIE AU SERVICE DES PATIENTS, DES SOIGNANTS ET DE L'HÔPITAL. NOUS FAISONS LE POINT AVEC SON PRÉSIDENT, MATTHIEU MALLÉDANT.

**HOPPEN EXISTE DEPUIS PLUS DE DIX ANS. POURRIEZ-VOUS, POUR COMMENCER, ÉVOQUER LES TEMPS FORTS DE VOTRE HISTOIRE ?**

**MATTHIEU MALLÉDANT :** Nous nous sommes, dès le départ, attachés à favoriser la transformation digitale des établissements de santé, à travers des innovations techniques et organisationnelles – ces deux notions allant de pair – visant à améliorer le quotidien des patients et de ceux qui les soignent. Les premières années, nous nous sommes concentrés sur les chambres d'hospitalisation, car elles sont un centre névralgique autour duquel gravitent les processus hospitaliers. Nous avons ici commencé par des solutions multimédias destinées aux patients eux-mêmes, pour à la fois leur permettre de mieux vivre leur hospitalisation tout en allégeant la charge de travail du personnel médico-soignant. Parmi les services proposés, citons par exemple, la signature électronique des documents, la commande des repas directement à partir de la chambre ou la déclaration des éventuels incidents techniques en autonomie par le patient, autant d'actions ayant un impact direct sur la fluidité des organisations hospitalières et qui sont habituellement du ressort du personnel soignant. En le libérant de toutes ces sources de micro-interruptions permanentes, nous avons rapidement constaté un impact positif sur la qualité de vie au travail, mais aussi sur l'efficacité des soins.

**VOUS AVEZ DONC, DÈS 2016, DÉVELOPPÉ DE NOUVELLES FONCTIONNALITÉS SPÉCIFIQUEMENT DESTINÉES AUX PROFESSIONNELS HOSPITALIERS.**

Nous avons en effet permis au personnel médico-soignant d'accéder au dossier médical au plus près de l'acte, c'est-à-dire directement au chevet du patient. Le renseignement des données en temps réel s'est traduit par l'élimination de 14 % des erreurs de transcription, renforçant par là même la qualité, la sécurité et la continuité des soins. Nous avons également développé un module dédié au personnel de bio-nettoyage, pour qu'une fois la chambre prête à être réaffectée, il puisse directement en notifier les agents d'accueil et le service des admissions. En supprimant les délais liés à la transmission de cette information essentielle, cela permet aux établissements de santé de prendre en charge entre 10 et 12 % de patients supplémentaires chaque année. Ces quelques exemples montrent bien qu'une meilleure communication entre tous ceux intervenant en chambre, usagers comme personnels hospitaliers, et le reste de l'établissement, a un impact positif sur le fonctionnement global d'une structure. Nous continuons donc de travailler en ce sens, mais avons aussi élargi notre spectre : à partir de 2019, nous sommes sortis de la chambre pour intervenir de manière plus générale sur l'organisation de l'ensemble des parcours patients, en proposant des solutions issues de cette même logique.

# HOPPEN

## TIME TO CARE

« LE DIGITAL EST UN OUTIL ET NON UNE FIN EN SOI. SON OBJECTIF EST D'APPORTER DES RÉPONSES NOUVELLES À DES BESOINS RÉELS, TOUT EN REDONNANT DU TEMPS AUX SOIGNANTS »



**Matthieu Mallédant,**  
président de HOPPEN

### POURRIEZ-VOUS NOUS EN PARLER ?

Nous avons, cette année-là, racheté un concessionnaire dont les équipes géraient les services multimédias directement sur site. Nous avons donc mis à profit cet ancrage historique au sein des établissements de santé pour délester les soignants du volet non médical de leur métier, et leur permettre ainsi de mieux se recentrer sur les soins aux patients. Plus concrètement, les équipes HOPPEN positionnées dans les établissements de santé peuvent désormais prendre en charge l'accueil, l'information et la préadmission des patients, dont une partie pourra avoir été effectuée en ligne – par exemple sur un portail patient comme celui que nous avons développé pour le CHU de Rennes. En ne se concentrant plus que sur les dossiers complexes, le personnel administratif dispose de plus de temps pour épauler les soignants dans les services de soins, les libérant d'un certain nombre de tâches chronophages afin qu'eux-mêmes se consacrent à leur mission première : soigner. Ce cercle vertueux permet de répondre à l'actuelle pénurie des ressources soignantes en se basant sur le personnel infirmier existant : puisque tout le volet logistique de la relation patient est géré par les équipes HOPPEN, les effectifs hospitaliers peuvent être organisés

différemment et voir, par la même occasion, leurs compétences mieux valorisées et leur temps mieux utilisé.

### UNE TELLE ORGANISATION ILLUSTRE BIEN VOTRE VISION DE L'INNOVATION, QUE VOUS SOUHAITEZ INCRÉMENTALE PLUTÔT QUE DE RUPTURE. POURQUOI ?

En effet, nous ne cherchons pas à radicalement bouleverser les organisations hospitalières d'un seul jet, mais plutôt à amener des améliorations concrètes par étapes, en lien direct avec les utilisateurs pour répondre à des problématiques du quotidien. En s'additionnant les unes aux autres, ces innovations vont initier une dynamique vertueuse et permettre de progressivement donner corps à la transformation numérique. Le digital est un outil et non une fin en soi. Son objectif est d'apporter des réponses nouvelles à des besoins réels, tout en redonnant du temps aux soignants. C'est pourquoi il nous est important de maintenir un ancrage sur le terrain : nous pouvons ainsi mieux identifier les attentes des professionnels hospitaliers et des patients, mais aussi accompagner et compléter les nouvelles organisations favorisées par ces nouveaux outils. Sur ce dernier point, nous disposons d'une équipe de chefs

de projet dédiés à la conduite du changement en immersion sur le terrain. C'est notamment le cas dans le service de chirurgie de l'hôpital Bichat Claude-Bernard, à l'AP-HP, où l'impact de cet accompagnement renforcé fera à terme l'objet d'une publication. Cette approche phygitale – c'est-à-dire basée sur l'alliance de l'humain et du digital – est au cœur de notre philosophie et de l'efficacité des organisations hospitalières.

### LE MOT DE LA FIN ?

Comme je l'évoquais au début de notre échange, la mission que nous nous sommes donnée est de prendre soin des patients et de ceux qui les soignent. Or ces derniers sont aujourd'hui en grande souffrance. Ils sont donc plus que jamais au cœur de nos attentions. Nous échangeons actuellement beaucoup avec les établissements de santé autour de la mise en place de modèles novateurs favorisant une répartition plus saine des activités – pourquoi pas à travers des modifications de délégations. Cette réflexion s'inscrit dans la continuité de nos actions précédentes, en cherchant une fois de plus à mettre la technologie au service de l'humain, et donc à combiner innovation digitale et innovation organisationnelle. ●