

Innovations en santé : vecteurs d'attractivité pour les hôpitaux français

careside

Face aux défis post-Covid19, nos hôpitaux s'adaptent : amélioration des conditions de travail du personnel soignant et optimisation du parcours patient. Cet article propose un tour d'horizon des innovations mises en place dans les établissements de santé français, qu'elles permettent de gagner du temps médical, d'attirer les patients ou de recruter des personnels de santé.

Contexte actuel des hôpitaux en France

Tout comme le sont bien souvent les entreprises, les hôpitaux français sont confrontés à **une double pression : financière et humaine**, exacerbée par une pénurie de personnel médical et une réglementation toujours plus forte.

Défis du secteur hospitalier

La pandémie de 2020 a mis en lumière les défis déjà bien connus du secteur. Cette situation dramatiquement exceptionnelle a été un accélérateur de la **transformation digitale du secteur hospitalier**, notamment avec la croissance exponentielle de la télémédecine.

Avec un flux de patients toujours plus conséquent, dû à **une population vieillissante**, et un **manque flagrant de professionnels de santé**, les hôpitaux ont relevé une nécessité de mettre en place plus de flexibilité dans leur organisation, afin d'améliorer leur efficacité opérationnelle.

Mais, le numérique ne peut être la seule réponse face à la **double pression, financière et humaine**, subie par les hôpitaux français. Aggravées par une pénurie de personnel médical, les solutions apportées doivent également s'inscrire dans un contexte réglementaire toujours plus contraignant.

En France, des dispositifs innovants sont déployés pour répondre aux enjeux du secteur :

La collaboration et la coordination intersectorielle

(médecins de ville, structures de soins à domicile, etc.), primordiale pour une prise en charge globale, fluide et continue des patients.



La qualité des soins et la satisfaction des patients

, qui dépendent de plusieurs facteurs dont les conditions de travail, la modernisation des infrastructures et le suivi du patient tout au long de son parcours d'hospitalisation.

Le recrutement et la fidélisation des personnels

, dont les conditions de travail génèrent de plus en plus de burnouts et altèrent l'organisation et le fonctionnement de l'hôpital.

Les contraintes budgétaires et la gestion financière

, dont l'équilibre est fragile. La maîtrise des coûts et la recherche d'efficacité sont des enjeux majeurs, alors que la demande de soins de santé ne cesse de croître.

L'intégration de la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE)

, qui prend une dimension essentielle en raison de l'importance de la santé dans la société.

Projets innovants dans le secteur hospitalier

Même si **intégrer l'innovation et gérer le changement dans les pratiques médicales traditionnelles** requièrent une approche stratégique et une culture d'ouverture à la nouveauté, de nombreux hôpitaux n'hésitent plus à se mettre en ordre de marche pour tenter de trouver des solutions pérennes.



Attirer et fidéliser à l'hôpital

Aujourd'hui, les hôpitaux, comme la majorité des organisations privées ou publiques, cherchent à attirer et à fidéliser patients et professionnels de santé.

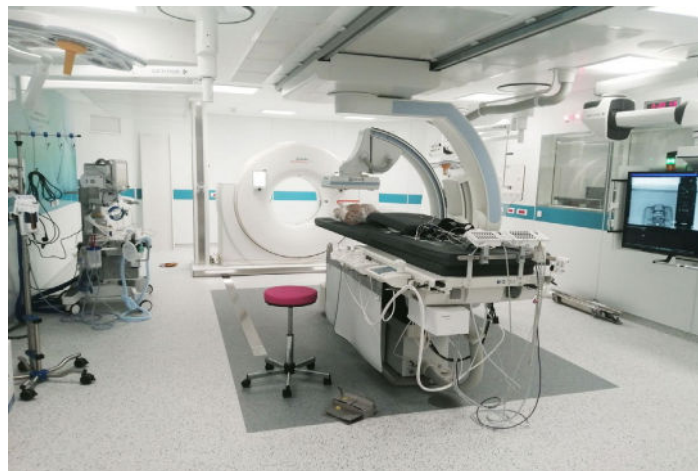
Le projet Magnet, initié par le Centre Hospitalier de Roubaix, est une initiative innovante destinée à **revitaliser le recrutement en impliquant activement le personnel existant**. Cette stratégie vise à fidéliser les employés actuels tout en attirant de nouveaux talents. Elle se manifeste par **une série d'actions ciblées**, notamment **en soignant l'arrivée des nouveaux salariés**. Dans cette démarche **d'intégration**, le CH de Roubaix met en place une période allant de 2 semaines à 3 mois en fonction de la spécificité du service pour **permettre aux nouveaux arrivants de se familiariser et de maîtriser leurs postes**. Dans le cadre de ce projet, une attention particulière est portée à la valorisation des «talents» de l'hôpital. En exploitant leur expertise et leur expérience, le CH de Roubaix entend **stimuler l'innovation et renforcer son attractivité** en tant qu'employeur de choix dans le secteur de la santé. Cette démarche inclut également une **stratégie de communication interne et externe efficace**, soulignant l'engagement du centre hospitalier dans l'amélioration continue de ses pratiques en ressources humaines.

Le Centre Hospitalier d'Arles a mis en place le projet CAMINA, une initiative novatrice conçue pour **faciliter la mobilité et l'installation des nouveaux membres du personnel**. Ce programme vise à accompagner les recrues dans toutes les étapes de leur intégration, y compris des aspects essentiels et personnels tels que la recherche de logement, l'inscription des enfants à l'école ou en crèche, et d'autres paramètres liés à leur installation. L'objectif est de s'assurer que **le personnel se sente soutenu et valorisé**, ce qui contribue à **renforcer le sentiment d'appartenance et la confiance au sein de l'établissement**. Cette initiative est d'autant plus pertinente que près de

70%

des soignants en France sont confrontés à l'épuisement professionnel soulignant l'importance d'une prise en charge globale du bien-être du personnel.

Le CHU de Dijon Bourgogne a innové en mettant en place **une salle multimodale de pointe, conçue pour accueillir diverses spécialités médicales**. Cette installation de dernière génération est équipée de **technologies avancées**, notamment pour l'imagerie pré-opératoire, qui **augmentent la précision des interventions chirurgicales**. Cette salle est également capable de réaliser des contrôles post-opératoires immédiats, **réduisant ainsi la nécessité pour les patients de subir des opérations supplémentaires**.



Cet équipement sophistiqué **rehausse significativement l'image de l'établissement**, non seulement en **améliorant sa réputation**, mais aussi en **attirant des professionnels très qualifiés**. Pour les patients, la présence d'une telle technologie au sein du CHU offre une **plus grande confiance quant à la qualité des soins reçus**, favorisant ainsi leur fidélisation.

Le dispositif Attract'team représente une innovation majeure dans la gestion des ressources humaines hospitalières. L'objectif principal de cette plateforme est d'offrir aux infirmiers **une grande flexibilité dans la sélection de leurs horaires et de leurs services**. Ce système s'inspire avantageusement du modèle de l'intérim, très prisé par les professionnels de santé pour sa flexibilité.

L'efficacité de ce dispositif est renforcée par **un mécanisme participatif** : plus l'hôpital recrute d'infirmiers, plus ceux-ci bénéficient de liberté dans l'organisation de leur emploi du temps. Cette approche **implique directement les infirmiers dans le processus de recrutement**, augmentant ainsi l'attrait de l'hôpital en tant qu'employeur.

Optimisation du flux patient

Une prise en charge globale, efficace et humaine est décisive pour inciter les patients à choisir un établissement pour des soins futurs. Il est donc essentiel pour les hôpitaux, en particulier leurs services d'urgences, de fournir une expérience patient optimale, à la fois agréable et rassurante.

Au Centre Hospitalier Universitaire (CHU) de Bordeaux, la mise en œuvre de SOPHI, développée par e-Hospit, marque une avancée significative dans **la gestion des risques et la coordination des soins médicaux**. SOPHI est une application en ligne, conçue pour **améliorer la prise en charge des patients en facilitant la communication entre tous les acteurs des soins**. Cette plateforme révolutionne les procédures de pré-admission en permettant une dématérialisation intégrale des parcours hospitaliers. Elle est idéalement adaptée tant aux besoins des pratiques médicales libérales, qu'à ceux des établissements hospitaliers.



L'une des fonctionnalités clés de SOPHI est la **gestion des signatures électroniques**, simplifiant l'envoi de documents et contribuant à une utilisation plus efficace des ressources hospitalières. Cette optimisation se traduit par une meilleure gestion des plannings d'intervention, permettant ainsi un **fonctionnement plus fluide et sécurisé des services médicaux**.

Pour **optimiser la gestion du flux de patients aux urgences**, les établissements de l'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris (AP-HP) ont déployé un système innovant sur leur site internet. Ce dispositif offre une **estimation en temps réel du temps d'attente aux urgences**, fournissant ainsi une information précise et actualisée minute par minute aux patients et à leurs familles. Cette initiative vise à **améliorer l'expérience des usagers et à faciliter la régulation des admissions aux urgences**.

Le temps d'attente à compter de votre heure d'arrivée :



Le CHU de Bordeaux fait partie des établissements qui utilisent des outils informatiques avancés tels que **l'Espace Numérique de Santé (ENS), le Dossier Médical Partagé (DMP) et la messagerie sécurisée MSSanté** pour **améliorer la coordination des soins et le partage sécurisé des données des patients**. Le défi majeur réside dans la **sécurisation de ces données tout en assurant qu'elles soient disponibles par les soignants habilités**, afin de permettre une prise de décision clinique efficace. Ce genre d'initiatives démontre que **les technologies numériques peuvent révolutionner les soins de santé sans compromettre la sécurité ou la confidentialité**.

L'Hôpital Européen Georges-Pompidou a récemment innové en établissant **une unité dédiée à l'optimisation du parcours de soins de ses patients**. Cette initiative vise à simplifier et à accélérer le processus de prise de rendez-vous pour les patients à toutes les étapes de leur traitement, qu'il s'agisse du diagnostic, de la thérapie ou du suivi. En introduisant cette interface unique, l'hôpital **améliore significativement les délais de prise**

en charge tout en facilitant la coordination et la communication entre les patients et les médecins prescripteurs. Cette approche, centrée sur le patient, renforce l'efficacité des interactions avec l'hôpital et contribue à une meilleure expérience de soins. Le CHU de Lille a mis en place un **système de gestion administrative numérique avancé**. Ce système permet d'**automatiser plusieurs processus clés**, notamment la gestion des rendez-vous, la facturation et l'archivage des dossiers médicaux. Cette intégration technologique a significativement **amélioré l'efficacité opérationnelle** de l'établissement. L'hôpital privé d'Antony a **réussi à réduire de manière drastique le temps d'attente aux urgences**, malgré une augmentation constante du flux de patients dans ce service.

Pour ce faire, un **système d'orientation** des patients et un **travail en binôme**, composé d'un médecin urgentiste et d'un(e) infirmier(e), a été mis en place. Cette organisation permet **une meilleure prise en charge des patients en fonction de la gravité de leur état et de la rotation des boxes d'examen**s.

Politique RSE en milieu hospitalier

La RSE est un domaine qui occupe de plus en plus d'espace dans les entreprises, et les hôpitaux n'y échappent pas. Tant sur le plan **environnemental**, avec notamment le tri des déchets, que sur **le plan social**, avec l'amélioration de la qualité de vie du personnel de l'hôpital, **la RSE s'impose comme une nouvelle grande variable dans la gestion d'un hôpital**.

L'hôpital Foch a inscrit le **développement durable** dans son **plan stratégique pour 2023** dans le but d'en faire un levier **d'amélioration de ses pratiques**, mais aussi de **cohésion pour les équipes**. Ce plan comprend, entre autres, la **gestion des déchets**, des choix de **biens et services labellisés ou de produits reconditionnés**, la sollicitation de prestataires de proximité et le soutien d'actions inclusives en faveur du handicap.

En parallèle, un **espace « Parenthèse »** a été ouvert dans l'hôpital, offrant la **possibilité aux soignants de se relaxer**.

Le Centre Hospitalier Universitaire de Nantes a mis en œuvre un plan de **développement durable**, incluant la **gestion écoresponsable des déchets**, la **réduction de la consommation d'énergie et l'installation de panneaux solaires**. Concrètement, la mise en place de **tenues banalisées** non emballées a permis de réduire

de moitié l'impact des déchets plastiques de la **blanchisserie**. L'établissement s'inscrit aussi dans une démarche de valorisation du papier. En 2021, avec **les déchets de l'établissement**, le CHU de Nantes a produit 71 tonnes de papier en collaboration avec la papeterie NorPaper permettant de **préserver 1 tonne de bois et réduisant la quantité de déchets à incinérer**.



Collaboration et partenariats innovants

Pour **mobiliser une expertise de pointe**, de nombreux centres hospitaliers s'engagent dans des **collaborations stratégiques avec des entreprises spécialisées**. Ces partenariats, qui couvrent des domaines variés comme la télémédecine, les services de conciergerie, ou la gestion du parcours patient, permettent une **synergie entre les connaissances hospitalières et les innovations du secteur privé**.

En travaillant étroitement avec ces entreprises, les hôpitaux souhaitent **optimiser différents aspects de leur fonctionnement**, trouvant des solutions sur-mesure qui **améliorent l'efficacité et la qualité des soins**. Le CHU de Strasbourg a établi un **partenariat** avec une **université locale** et Medi-Globe pour **développer des solutions innovantes en matière de télémédecine** et de diagnostic à distance. La télémédecine leur permet un **suivi rigoureux des patients atteints de maladies chroniques** comme le diabète ou l'insuffisance cardiaque à distance, **désengorgeant les différents services de l'hôpital**. Dans une ambition de faire de la révolution numérique un enjeu au service de la qualité de prise en charge des patients, Hospi Grand Ouest a confié à Careside (Groupe La Poste Santé & Autonomie) **la pré-admission et la gestion hôtelière de l'hôpital** pour **faciliter l'intégration des patients à l'hôpital**. L'objectif de ce partenariat est de digitaliser le parcours patient pour offrir une meilleure **expérience patient**.



La **plateforme digitale de télésuivi médical MN santé** a été retenue pour participer à un **Projet de littératie en santé**, piloté par la direction de l'innovation de l'Ars et les services gynécologie-obstétrique de **4 établissements de Seine-Saint-Denis** (le Centre Hospitalier Intercommunal André Grégoire de Montreuil, le Groupe Hospitalier Intercommunal Le Raincy-Montfermeil, le Centre Hospitalier de Gonesse et la PMI du Val de Marne)

L'expérimentation, lancée en septembre 2023, prévue pour durer 2 ans, doit permettre d'évaluer l'expérience patient dans le but de **réduire les inégalités et améliorer la pertinence des soins**, via un questionnaire HLQ proposé aux patientes enceintes en **9 langues**.

Le CHU de Toulouse a initié le projet Toulouse Santé, un dispositif innovant qui cible la **création d'une filière numérique structurée en santé**, composée d'entreprises, collectivités, associations et investisseurs.

Ce projet est une réponse directe aux défis révélés par la crise de la COVID-19, en mettant l'accent sur **l'optimisation du parcours patient**, et qui s'aligne sur plusieurs axes importants : **l'amélioration de l'expérience patient, la réduction des coûts de santé, le bien-être des équipes médicales, la création de valeur, et l'engagement environnemental**. L'AP-HM a annoncé en 2023 **un partenariat avec deux entreprises françaises spécialistes de l'intelligence artificielle en radiologie, Incepto et Milvue**. L'objectif étant d'améliorer le parcours de soin dans de nombreuses spécialités, de la cancérologie à la pédiatrie, en passant par la prise en charge aux urgences. Depuis août 2021, l'AP-HP expérimente une collaboration avec **Noé Santé** sur l'accompagnement du retour à domicile des patients de l'hôpital. Le principe de ce partenariat est simple : **améliorer la qualité de prise en charge des patients après un séjour à l'hôpital**, grâce à l'intervention efficace de Noé Santé sur le plan logistique.

L'idée de toutes ces collaborations est de faire **émerger les innovations de demain**, et de passer des idées aux projets concrets qui

servent véritablement aux professionnels de santé et aux patients.

Les mutations de l'hôpital en France

Pour répondre aux défis actuels du secteur hospitalier, plusieurs hôpitaux à travers la France ont lancé des **projets novateurs** touchant à l'organisation, la **gestion financière, les politiques RSE et la prise en charge des patients**. Ces initiatives visent à améliorer la qualité des soins et la **satisfaction des patients et du personnel**, tout en s'inscrivant dans une démarche responsable et durable. En effet, ces efforts convergent vers des objectifs **multiples**, formant ainsi un **cercle vertueux** où le bien-être du personnel hospitalier contribue à l'amélioration des soins, à l'attrait pour les patients et au renforcement des aspects sociaux et sociétaux de la RSE.



Le secteur hospitalier doit donc démontrer une **capacité d'adaptation** et une **volonté de changement**, tant au niveau des pratiques internes qu'externes, pour relever efficacement ces défis. L'évolution rapide de la technologie, notamment l'intelligence artificielle, la robotique et la télémédecine, ouvre de nouvelles perspectives pour améliorer le fonctionnement des hôpitaux. Ces avancées représentent des ressources et des solutions potentielles aux problématiques actuelles, contribuant ainsi à **façonner l'hôpital de demain**. Pour ouvrir la voie à ces changements, il est essentiel **d'encourager la collaboration entre les acteurs du secteur, de soutenir la recherche et l'innovation, et de promouvoir une culture d'ouverture au progrès**. En adoptant une approche proactive et en restant à l'écoute des besoins des patients, du personnel et de l'écosystème, le secteur hospitalier peut surmonter les défis actuels et **répondre aux enjeux du 21e siècle**.