

SEMUR-EN-AUXOIS Santé

Hôpital : des bornes tactiles pour en finir avec les files d'attente

Le centre hospitalier semurois a commencé à mettre en œuvre sa transformation numérique. Le but de ces nouvelles bornes, en place depuis un mois, est de permettre aux patients d'aller plus vite à leur consultation.

Depuis février, le centre hospitalier (CH) Robert-Morleat de Semur-en-Auxois a installé des bornes interactives, simples et intuitives. Deux sont situées au bureau des entrées et une à la maternité. Elles peuvent être utilisées par tout le monde : patients, accompagnants et professionnels de transport.

En moins de cinq minutes

Rappelons, tout d'abord, que le patient a encore le choix à son arrivée dans le hall de l'hôpital général. Il peut soit utiliser les bornes soit se rendre au bureau des admissions, qui continue de fonctionner.

Sur ces bornes, l'usager peut désormais retirer ses dossiers d'admission, étiquettes et fiches de circulation, puis se rendre directement dans son lieu de consultation. En moins de cinq minutes, le patient a ainsi réglé ses formalités administratives et peut se concentrer sur la partie médicale de sa venue.

Baptisée i-Kiosk, cette innovation a été conçue par les équipes de CPage, éditeur dijonnais de logiciels destinés aux établissements publics de santé, en association avec le fabriquant spécialisé IPM



Les bornes permettent de fluidifier le parcours du patient. Une donnée importante pour l'établissement semurois, qui va voir la prise en charge en ambulatoire augmenter ces prochaines années. Photo LBP/N. B.

France. Elle est le fruit de dix mois de travail intense, en étroite collaboration avec son partenaire historique, le CH de Semur, qui est son poisson pilote sur ce projet. Le coût d'une borne est estimé entre 10 000 et 15 000 €.

« Dès l'accueil, la borne fait gagner du temps au patient », fait remarquer Mikaël Salvin, ingénieur informatique au CH de Semur. Et le temps d'attente est important pour un patient, qui se rend à l'hôpital. « Car il est en stress. Il faut savoir que cette forme de stress peut être communiquée au personnel. On voit régulièrement,

dans la presse, des difficultés sur ce point-là. Le fait que le patient devienne un acteur de son séjour, ça permet de faire baisser son niveau de stress. Les personnels aussi auront plus de temps pour contrôler les dossiers. Toute la chaîne de traitement va être optimisée dans un environnement plus confortable », indique David Boussard, directeur général de CPage.

Bientôt la carte bancaire

Semur-en-Auxois est le premier établissement en France à installer les bornes interactives de CPage. D'autres établissements de santé

seront équipés prochainement en Côte-d'Or, comme le CHU de Dijon ou le CH HCO. « Aujourd'hui, en France, nous sommes deux ou trois seulement à faire ce type de bornes. La demande est forte. Notre carnet de commandes est bien rempli », confie David Boussard.

Des évolutions sont également prévues, ces prochains mois, sur les bornes semuroises. Le patient pourra, en effet, régler le reste à charge directement sur la borne. Les urgences devraient également être dotées d'une borne, plus adaptée à la situation du service.

Nicolas BOFFO

REPÈRES

Quelles fonctionnalités ?

Avec son écran de confidentialité, la borne numérique permet, en moins de cinq minutes, d'imprimer une fiche de circulation et des étiquettes adhésives utilisées par les services de soins. De plus, elle permet de scanner sa pièce d'identité et sa carte mutuelle. Le patient peut aussi profiter de services connexes comme la mise à jour de sa carte vitale, l'obtention d'un code de connexion au wi-fi gratuit de l'établissement et la consultation d'un plan de l'hôpital. À tout moment, si le patient rencontre un problème, il lui est possible de demander l'aide d'un professionnel.

Bilan après un mois

Pour le CH de Semur, « les résultats sont positifs » depuis l'installation des bornes en février, malgré quelques dysfonctionnements « tout à fait normaux au départ ». Près de 1 500 patients ont fait leur admission tout seul, ce qui représente, sur la période, soit 30 % de l'activité externe de l'hôpital. La moitié de ces patients ont plus de 55 ans. C'est bien la preuve, pour le CH, qu'il n'y a pas eu tant de difficultés d'adaptation. « On a essayé de trouver une ergonomie, qui soit la plus simple possible. On a testé la borne auprès des personnes âgées notamment. »

« L'idée n'est pas de dire, on met un robot, on vire du personnel »

À la question « L'installation des bornes numériques permettra-t-elle au centre hospitalier (CH) de Semur de réaliser des économies sur la masse salariale ? », la réponse du CH est « non ». « L'idée n'est pas de dire, on met un robot, on vire du personnel », précise David Boussard, directeur général de CPage.

Fabienne Faroult, responsable adjointe de clientèle du CH, poursuit : « La borne ne remplace pas le personnel. Quand on sait qu'il y a un manque d'effectif dans les hôpitaux, cela permet plutôt d'optimiser la charge de travail, qui reste la même pour les agents qui traitent les dossiers. À une différence près : derrière, les agents pourront

traiter les dossiers à leur rythme, sans générer d'attente pour les usagers ». Autre avantage : « Les bornes permettront de régler le problème des files d'attente en période de pointe (les mardi et jeudi principalement), qui obstruent le hall et bloquent la circulation ».

Optimiser les recettes du CH

Pour David Boussard, les bornes vont ainsi « optimiser les données de l'hôpital ». « Et plus les données sont bonnes, plus ses recettes sont optimisées. Aujourd'hui, les hôpitaux ont des difficultés à se faire rembourser la part patient. Cela lui permettra d'avoir les recettes qui lui sont dues. » Sachant que le

CH de Semur est, comme la majorité des hôpitaux, déficitaire désormais, cette transformation numérique est jugée « intéressante ».

Résultats de la question Web

Des bornes numériques ont été installées à l'entrée de l'hôpital de Semur-en-Auxois pour optimiser le parcours patient. Vous êtes :

➤ 14 % : Satisfait. C'est très pratique.

➤ 78 % : Perplexe. C'est la fin de l'accueil physique et c'est bien dommage.

➤ 8 % : Pas convaincu. J'ai essayé, cela ne fonctionnait pas.

Total des votes : 308 (vendredi à 19 heures).

L'entreprise dijonnaise CPage prépare d'autres innovations

CPage est un éditeur dijonnais de logiciels destinés aux établissements publics de santé, qui existe depuis quarante ans. L'entreprise compte aujourd'hui 320 clients adhérents dont 8 CHU, répartis sur toute la France. En croissance constante, CPage connaît une accélération de son activité depuis le début des années 2010. Son chiffre d'affaires s'établit pour 2018 à plus de 20 millions d'euros pour un effectif de 220 collaborateurs. La société CPage, sous statut de Groupement d'intérêt public (GIP), ne bénéficie d'aucune subvention. Ses ressources proviennent uniquement de la vente de ses logiciels et de ses prestations. Le président du GIP est Marc Le Clanche, également directeur du CH de Semur. « Aujourd'hui, nous avons en réflexion tout un secteur d'innovation. La borne numérique i-Kiosk n'est qu'une étape pour nous. On travaille pour que le patient, à l'avenir, prépare de chez lui son admission à l'hôpital. Le but étant qu'à son arrivée, il n'ait pas de contrainte ou de stress. De son côté, l'hôpital aura plus de temps pour se concentrer sur son cœur de métier, qui est la santé », souligne David Boussard, directeur général de CPage.