



<https://dsih.fr/>

Patients, personnels de santé : le digital en soutien à la relation humaine au sein de l'hôpital. Enjeux & perspectives

03 fév. 2025 - 10:20,

Actualité

- Par Pauline Nicolas

[Gestion administrative Intelligence artificielle E-santé](#)

A la découverte des tendances présentées lors de cette 7ème édition du D4Evolution qui s'est tenue à Paris le 30 janvier. Faire évoluer le système d'information en ressources humaines en y intégrant de l'IA, recourir au numérique pour favoriser le lien entre la ville et l'hôpital, et optimiser l'expérience patient en lui proposant d'interagir directement sur ses préférences alimentaires en cohérence avec son parcours de soins : tels sont les enjeux et perspectives mis en lumière lors d'une conférence plénière consacrée à la transformation numérique au sein de l'hôpital.



Témoignage et acteur clé des transformations qui touchent la fonction publique hospitalière, le directeur des ressources humaines d'un hôpital fait face à de nombreux défis, tel qu'en témoigne Sylvain Baty qui occupe ce poste au CHU de la Réunion. Selon lui, ces enjeux se

déclinent autour de trois notions : l'attractivité, la reconnaissance et l'accompagnement. Propres à la gestion des ressources humaines, ces défis se conjuguent avec des évolutions dont une est particulièrement attendue, celle du système d'information en ressources humaines. Cette attente fait écho au retard des hôpitaux dans la digitalisation de leurs parties administratives en raison d'une priorisation des investissements dans les dossiers patients. Pour Sylvain Baty, la digitalisation nécessite tant un accompagnement qu'une conduite du changement auprès des agents et professionnels afin que la transformation numérique soit comprise et réussie. L'intégration de nouveaux besoins, comme les tableaux de bords automatisés, et le recours à l'IA, pour que les outils soient plus performants, sont autant d'évolutions à apporter au système d'information en ressources humaines souhaitées par les DRH. La digitalisation ne pourra cependant s'opérer sans une autre évolution. Il s'agit de celle qui touche les métiers des ressources humaines et dessine déjà de nouvelles fonctions, comme le conseil en évolution professionnelle permettant d'accompagner l'agent dans ses souhaits et compétences.

Nouée entre le patient, le soignant et le personnel administratif, la relation de soins au sein d'un hôpital est marquée par trois temporalités distinctes. Ces dernières sont autant de jalons d'un parcours de soins qui, pour Kévin Lamulle, Directeur des services administratifs et médico-administratifs du patient au sein du GHT Confluence, peut parfois s'apparenter à un « *parcours du combattant* ». Derrière cette image, s'esquissent des attentes très précises du patient que Kévin Lamulle résume sous la forme d'un triptyque : « *Le patient a besoin que cela soit simple, rapide et efficace* ». Il ajoute également qu'un des principaux défis est de restaurer le lien de confiance entre le patient et les acteurs de la santé. En corollaire, il décline l'évolution de la relation entre le patient et l'hôpital sous trois approches. La première consiste dans l'accompagnement des patients et l'adhésion des soignants à la transformation numérique. La seconde vise à sécuriser la donnée et la troisième à limiter la venue du patient à l'hôpital en recourant, notamment, aux actes de télémedecine (téléconsultation et téléexpertise). La transformation numérique doit également être utilisée afin de favoriser le lien entre la ville et l'hôpital.

L'expérience patient est aussi au cœur d'un projet porté par Dedalus tel qu'en a témoigné Christophe Francis, Directeur Stratégie & R&D des solutions ERP Dedalus en France. Il est aujourd'hui proposé au patient de pouvoir interagir directement sur ses choix et préférences alimentaires – en cohérence avec son parcours de soins – durant son séjour hospitalier. Cette innovation se présente sous la forme d'un nouveau module dénommé « Patient acteur de son repas » de l'ERP de restauration hospitalière SRD. Cette solution est déjà opérationnelle à l'AP-HP.

En conclusion de cette conférence, Christophe Francis a précisé que : « *Notre préoccupation au quotidien est de déceler et d'entendre les tendances métiers, mais aussi les tendances technologiques* ». Dans cette optique, et afin de répondre à un enjeu de vitesse, plusieurs initiatives et solutions sont développés par Dedalus, à l'image des Clubs utilisateurs, de l'intégration du design pour penser la solution sous un angle fonctionnel et ergonomique, et du recours à l'IA dès la phase de conception des produits.

[# Fonction publique hospitalière](#)[# Digitalisation](#)[# Parcours de soins](#)[# Transformation numérique](#)[# Expérience patient](#)[# Ressources humaines](#)[# Intelligence artificielle](#)[# Innovation technologique](#)[# Gestion hospitalière](#)[# Télémedecine](#)