Sous la direction de
Yann BUBIEN
Alexis BATAILLE-HEMBERT

INNOVATIONS & COMMUNICATION EN SANTÉ

LEH Édition

Collection *Ouvrages généraux*

La collection « Ouvrages généraux » rassemble les indispensables pour comprendre le fonctionnement du système de santé et acquérir les connaissances et compétences fondamentales, nécessaires à l'exercice professionnel.

avec la participation de

telos
ACCÉLÉRATEUR
INNOVATIONS
SANTÉ

Manager Sante.com®

© Tous droits réservés
LEH Édition 2024
253-255 cours du Maréchal Gallieni 33000 Bordeaux
Tél. 05 56 98 85 79 – Fax 05 56 96 88 79
www.leh.fr

Consultation du catalogue et commande en ligne sur : @ www.leh.fr
Consultation du fonds numérique et commande de contenus et d'ouvrages numériques sur : @ www.bnds.fr

Bibliothèque numérique de droit de la santé et d'éthique médicale
Réseau d'information et connaissance

DANGER LE PHOTOCOPILLAGE TUE LE LIVRE

En application de la loi du 11 mars 1957 (art. 41) et du Code de la propriété intellectuelle du 1er juillet 1992, toute reproduction partielle ou totale, à usage collectif, de la présente publication, est strictement interdite sans l'autorisation expresse de l'éditeur. Il est rappelé à cet égard que l'usage abusif et collectif de la photocopie met en danger l'équilibre économique des circuits du livre.

Sommaire

Avant-propos 7
Yann BUBIEN, Alexis BATAILLE-HEMBERT

Introduction 9
Jean-Luc STANISLAS

Auteurs 15

PARTIE 1

COMMUNICATION EXTERNE : INSTITUTION, POLITIQUE ET MÉDIAS

Hôpitaux et médias : révolution des relations et révolution des contenus 25
Yann BUBIEN, Julie RAUDE

Pourquoi « s'aventurer » à communiquer dans les médias ? 31
Dominique NOËL, Éric PHÉLIPPEAU

La communication d'influence : rapport de force ou force de frappe ? 37
Frédérique FRAGONARD

La relation communicant-journaliste-lectorat : une histoire vertueuse de pédagogie et de transparence 43
Pia HÉMERY

La communication à l'épreuve de la crise… 49
Denis BURGARELLA

Les processus politiques décisionnels en temps de crise sanitaire et environnementale 55
Karine BRÉHAUX

Les hôpitaux et Ehpad face au virage de la communication en santé : choisir de raconter son histoire plutôt que subir que d'autres la racontent à votre place 61
Guillaume PAPIN

Votre proximité avec votre réseau, clé de votre légitimité 69
Anne BEINIER

© LEH Édition

PARTIE 2
COMMUNICATION INTERNE : LEADERSHIP ET ENGAGEMENT DES USAGERS

La communication et la qualité comme source d'attractivité 360° 81
Julien LEVAVASSEUR

Mieux communiquer auprès des patients pour améliorer l'expérience patient 89
Judith PARTOUCHE-SEBBAN, Alexandra LE CHAFFOTEC

Communication, formation et dialogue social : quelle place pour l'innovation ? 95
Stanislas DE ZUTTER, Mélanie PORTMANN

Réactiver un rôle social et créer du lien : l'innovation au cœur des nouveaux enjeux de démocratie en Ehpad
Exemple de l'étude d'impact de la réactivation du rôle social grâce à l'art et la culture via le dispositif du Musée numérique participatif 103
Laëtitia PORTAL

Soigner sa communication pour mieux soigner ses patients 111
Caroline DESAEGHER, David COLMONT

Le « mastermind » de soignants, un outil innovant pour les porteurs de projet en santé ? 119
Jean-Marc DESMET

La Fondation des Hôpitaux, un acteur clé dans la stratégie de financement des projets des établissements de santé et médico-sociaux 125
Marion CINALLI

© LEH Édition

PARTIE 3
COMMUNICATION NUMÉRIQUE ET DIGITALE

Diffusion et appropriation des innovations : l'influence par la communication 137
Olivier MURET, Élodie LAMIDIEU

La communication en santé à l'ère numérique : pédagogie, technologie et empathie 145
Alexandre NIGGEL

Comment parler des données de santé aux citoyens ? Le défi de l'information créative et participative des structures de santé 153
Caroline GUILLOT, Anne SCHWEIGHOFER, Jacques LUCAS

Les technologies immersives en santé : une révolution dans la communication médicale et dans l'interaction industriels-médecins 163
Gabriel DAVID

Transformation numérique territoriale et gestion populationnelle : une stratégie fédérative de l'autonomie régulée, une dynamique de la profondeur de la gestion – circulation des data 167
Olivier BOYER, Bernard CASTELLS, Frédéric ANDRÉ

Créer une communication personnalisée grâce aux chatbots : une approche holistique pour soutenir les usagers, les aidants et les professionnels 177
Lydie CATALANO

La téléexpertise : un levier pour améliorer les parcours de santé au sein d'un territoire 185
Pierre SIMON

Intelligences artificielles génératives et communication en santé : du risque de brouillage au besoin de régulation 191
David GRUSON

© LEH Édition

PARTIE 4
COMMUNICATION : ENJEUX ET PERSPECTIVES

« Hôpital *bashing* » : pourquoi faut-il en finir ? **203**
Isabelle JOURDAN

La communication et l'expérience patient : conversation entre une patiente engagée et les preuves scientifiques **209**
Catherine CERISEY, Guillaume ROUSSON

Le « *design fiction* » comme outil d'aide à l'innovation et à la communication : illustration avec le cas d'usage « Bien vieillir en 2050 » **217**
Arnaud HAVE

Médecin et Youtubeur **225**
François-Xavier MORONVAL

Design de l'expérience soignants, vers un mieux-être des professionnels de santé et une maturité managériale de nos institutions de soin **231**
Géraldine HATCHUEL

L'art de la communication authentique dans le monde de la santé **239**
Capucine BUQUET

Se connaître et connaître les acteurs de la réponse à la crise **247**
Hugues LEFORT

Savoir être, durer et transmettre en temps de crise **255**
Hugues LEFORT

La pleine conscience au cœur de notre écosystème de santé : un vecteur innovant de communication et d'intelligence collective **267**
Juliette HAZART

Conclusion **275**
Jean-Luc STANISLAS

Index **277**

© LEH Édition

Avant-propos




Yann BUBIEN

Directeur général du CHU de Bordeaux,
président du Graph (groupe de recherche et d'applications hospitalières)

Alexis BATAILLE-HEMBERT

Infirmier, corapporteur de la mission ministérielle sur la santé des professionnels de santé

© LEH Édition

Pour l'hôpital, les temps sont durs.

Les temps sont en effet plus aux articles consacrés à la crise de l'hôpital, voire à « l'hôpital *bashing* », qu'à la mise en avant des réussites quotidiennes de nos établissements.

Or, il est toujours bon de le rappeler, plus de douze millions de personnes sont hospitalisées chaque année, soit près d'un cinquième de la population totale. Chaque jour, l'hôpital et ses professionnels soignent, innovent, accompagnent et suivent un nombre très important de personnes qui – à raison – lui font confiance.

Il est de ces moments, dans la vie, où l'on se retrouve à la croisée des chemins, à un point d'inflexion où le passé et le futur s'entremêlent, où les défis d'hier et les espoirs de demain se rejoignent. Cet ouvrage, *Innovations et communication en santé,* est le fruit d'une telle convergence, un voyage au cœur de la santé, de la communication, de la technologie et de l'humanité.

Ce livre se présente comme une mosaïque de réflexions et d'analyses. Les articles qui le composent offrent un regard aiguisé sur un large éventail de sujets, des avancées technologiques à la manière dont la communication peut influencer la perception du public sur les questions de santé.

La télémédecine, la robotique chirurgicale, la gestion des données de santé, la sensibilisation du public, la communication dans les situations de crise, l'utilisation des réseaux sociaux pour l'éducation et la promotion de la santé,

la relation entre le professionnel de santé et le patient à l'ère numérique… Ces thèmes et bien d'autres encore sont explorés dans ces pages, chacun apportant sa contribution à la compréhension globale de l'impact de l'innovation et de la communication dans le domaine de la santé.

Il est essentiel de souligner que ce livre ne serait pas possible sans la collaboration, l'engagement et la passion des nombreux professionnels de la santé, chercheurs, communicants et décideurs qui ont partagé leurs connaissances et leurs expériences. Ces voix variées, ces perspectives divergentes enrichissent notre compréhension collective et font de cet ouvrage un reflet authentique et complet de l'état actuel et futur de la communication en santé.

Dans ces pages, vous verrez se dessiner un horizon où la collaboration entre les différents acteurs du secteur de la santé est plus cruciale que jamais. L'innovation doit être accessible à tous, les découvertes dans le champ des sciences de la santé doivent être partagées avec transparence, et la communication doit être un pont entre les professionnels de la santé, les patients et la société dans son ensemble.

Que tous les auteurs soient remerciés de leur si intéressante production.

Quant à vous, cher lecteur, ouvrage en main, il ne vous reste plus qu'à prendre le plaisir de la lecture et de la découverte.

© LEH Édition

Introduction



Jean-Luc STANISLAS

Fondateur de la plateforme média digitale interdisciplinaire de référence managersante.com®
Expert-consultant et conseil en management hospitalier et leadership
Membre expert à la Haute Autorité de santé (HAS)
Intervenant en stratégie managériale à l'École des hautes études en santé publique (EHESP)
Directeur de publication de l'ouvrage sur *Innovations & management des structures de santé en France. Accompagner la transformation de l'offre de soins sur le territoire* (LEH, 2021)
Master économie, gestion et management des établissements de santé à Paris-Dauphine
DU 3e cycle management de pôle médico-hospitalier, université Marne-la-Vallée
Ex-cadre supérieur de pôle en établissement de santé.

© LEH Édition

La communication en santé est un domaine en constante évolution, façonné par les avancées technologiques, les évolutions sociétales et les défis sans cesse renouvelés de notre système de santé. En tant qu'auteur de cette introduction, je suis honoré de pouvoir partager mon expérience en tant que professionnel de santé du secteur paramédical, avec de nombreuses années d'expérience, qui a évolué vers un rôle de manager en santé et d'expert consultant. L'expérience des acteurs sur le terrain montre à quel point les besoins en santé sont complexes et mettent au défi tous les acteurs des structures de santé en France pour coordonner l'ensemble des actions visant la recherche de l'excellence des soins sur notre territoire.

En tant que fondateur d'une plateforme média interdisciplinaire en santé, je partage l'idée de promouvoir les innovations en santé en mettant en lumière les ingéniosités des professionnels de cet écosystème à travers leurs nombreuses initiatives vertueuses, qu'il s'agisse de professionnels de santé, de chercheurs, d'entrepreneurs ou d'organisations engagées. Mon engagement envers cette cause découle de ma conviction profonde en l'importance de garantir que les

informations en santé soient transparentes, accessibles et fidèles à l'éthique médicale.

La prévention en santé, la littératie en santé, les innovations en santé, la qualité des soins, le respect de la dignité des personnes vulnérables, le droit des patients et bien d'autres valeurs éthiques sont au cœur de ma démarche. Comme professionnel de santé, je sais combien il est crucial de placer le bien-être des patients et des usagers au centre de nos préoccupations. En tant que manager en santé, je suis conscient des enjeux complexes de gestion et de communication auxquels sont confrontées les structures de santé. Enfin, en tant qu'expert consultant, je m'efforce de guider ces établissements vers des pratiques de communication en phase avec les défis actuels et à venir.

Dans cet ouvrage collectif intitulé *Innovations & communication en santé*, nous avons le privilège de réunir l'expertise de grands spécialistes de la communication dans ses différentes facettes, couvrant tous les domaines qui peuvent influencer la santé. Mon engagement envers cette initiative découle de ma conviction profonde que la communication en santé doit être éthique, transparente et centrée sur les besoins des individus.

Au fil des pages de cet ouvrage, vous découvrirez un ensemble captivant d'articles qui explorent les multiples dimensions de la communication en santé. Comme l'a écrit Albert Einstein, « la connaissance s'acquiert par l'expérience, tout le reste n'est que de l'information ». Divisé en deux parties, cet ouvrage offre une vue d'ensemble complète des enjeux majeurs auxquels sont confrontés les acteurs de l'écosystème santé, qu'il s'agisse de communication externe ou interne.

La première partie, intitulée « Communication externe : institution, politique et médias », se penche sur les dynamiques complexes qui entourent la communication des établissements de santé. À travers plusieurs articles passionnants, nos contributeurs analysent la révolution des relations entre les hôpitaux et les médias, explorent les raisons qui poussent à communiquer dans les médias, et détaillent l'importance de la transparence dans la relation communicant-journaliste-lectorat.

L'ère numérique a transformé la manière dont l'information circule, et les établissements de santé se retrouvent aujourd'hui face à de nouveaux défis pour maintenir une communication efficace. La révolution des médias sociaux a donné aux patients et au grand public un pouvoir sans précédent pour s'exprimer et influencer la perception de la santé. La relation entre les médias traditionnels et les institutions de santé a évolué, et les hôpitaux doivent désormais être proactifs dans la gestion de leur image. L'ouvrage aborde ces

© LEH Édition

questions cruciales et propose des stratégies pour naviguer dans cet environnement en constante évolution.

Un autre aspect essentiel de la communication externe en santé concerne les réponses à la crise. Comme l'énonçait Winston Churchill, « dans chaque crise se cache une grande opportunité ». Que ce soit une épidémie mondiale, une crise sanitaire locale ou un scandale hospitalier, la manière dont une institution réagit et communique peut avoir des conséquences majeures. Nos contributeurs explorent les processus décisionnels en temps de crise et offrent des conseils pratiques pour une communication efficace dans ces situations sensibles.

De plus, cet ouvrage met en avant l'idée que les hôpitaux et les Ehpad ne doivent pas simplement réagir aux événements, mais qu'ils ont également la possibilité de choisir de raconter leur propre histoire. En prenant l'initiative de communiquer de manière proactive, ils peuvent influencer positivement leur réputation et leur relation avec le public.

La deuxième partie, intitulée « Communication interne : leadership et engagement des usagers », se concentre sur l'importance cruciale de la communication à l'intérieur des établissements de santé. Plusieurs articles très éclairants abordent des sujets tels que l'amélioration de l'expérience patient, la communication comme outil de formation et de dialogue social, et le rôle de la communication dans la démocratie en Ehpad. Comme le disait Mahatma Gandhi, « l'avenir dépend de ce que nous faisons dans le présent ». Vous découvrirez également comment l'innovation peut revitaliser le rôle social des établissements de santé, notamment à travers des initiatives artistiques et culturelles. Comme le soulignait Steve Jobs, « l'innovation distingue un leader d'un suiveur ». Enfin, nous explorerons des outils novateurs tels que le « mastermind » des soignants et le rôle essentiel de la Fondation des hôpitaux dans le financement des projets médicaux.

La communication interne au sein des établissements de santé revêt une importance particulière, car elle impacte directement la qualité des soins et l'engagement des patients. Comme le rappelait Antoine de Saint-Exupéry, « aimer, ce n'est pas se regarder l'un l'autre, c'est regarder ensemble dans la même direction ». Une communication efficace est essentielle pour garantir que les professionnels de la santé travaillent en harmonie, partagent les meilleures pratiques et mettent en œuvre les protocoles de sécurité. Elle contribue également à l'amélioration de l'expérience patient en assurant une information claire et accessible, ainsi qu'en favorisant un environnement de soins empathique.

La communication en santé ne se limite pas à la transmission d'informations. Elle est également un outil puissant pour renforcer l'engagement des

© LEH Édition

usagers, qu'il s'agisse de patients ou de résidents en Ehpad. Comme le disait Nelson Mandela, « la véritable élégance consiste à ne pas se faire remarquer ». Une communication transparente et ouverte permet de bâtir la confiance et d'impliquer activement les usagers dans les décisions concernant leur propre santé. Dans cet ouvrage, nous explorons comment la communication peut être utilisée pour favoriser un dialogue constructif entre les professionnels de la santé et les patients, améliorant ainsi la qualité des soins et la satisfaction des usagers.

L'innovation occupe également une place centrale dans cette partie de l'ouvrage. L'ère moderne est marquée par une multitude de technologies et d'approches novatrices qui transforment la manière dont les soins de santé sont dispensés. Cet ouvrage examine comment l'innovation peut être intégrée dans la communication interne des établissements de santé, que ce soit par le biais de nouvelles méthodes de formation, d'outils collaboratifs ou d'initiatives artistiques et culturelles. Nous présentons également des exemples concrets de projets novateurs qui ont un impact positif sur les usagers et les professionnels de la santé.

Enfin, la Fondation des hôpitaux, en tant qu'acteur clé dans la stratégie de financement des projets des établissements de santé et médico-sociaux, mérite une attention particulière. Cette œuvre collective explore comment la communication peut jouer un rôle crucial dans la mobilisation de ressources et le financement de projets médicaux. En mettant en lumière le rôle de la Fondation des hôpitaux, nous soulignons l'importance de la collaboration entre les établissements de santé et les partenaires philanthropiques pour soutenir l'innovation et l'amélioration continue des soins.

La portée de cet ouvrage est vaste et multidimensionnelle. Il aborde des enjeux politiques, économiques, éthiques, sociaux, environnementaux et technologiques qui sont au cœur de la santé publique et de la pratique médicale moderne. L'importance de la communication en santé ne peut être sous-estimée, car elle transcende les frontières traditionnelles et impacte tous les aspects de notre société.

En tant que lecteurs, vous découvrirez la diversité des réflexions à la portée des ambitions de cet ouvrage interdisciplinaire. Il s'adresse à un public varié, allant des professionnels de santé qui cherchent à améliorer la communication au sein de leurs établissements aux étudiants en formation universitaire qui souhaitent comprendre les enjeux contemporains de la santé, en passant par les professeurs du secteur académique qui trouveront ici une source précieuse de connaissances et d'inspiration pour leurs cours. Les entrepreneurs du secteur industriel de la santé y trouveront des idées novatrices pour transformer leur approche commerciale, tandis que le marketing en santé bénéficiera d'un

© LEH Édition

éclairage approfondi sur les pratiques de communication efficaces. Les chefs d'établissements des structures de santé, les professionnels du secteur libéral et associatif, ainsi que les fédérations des métiers du secteur de la santé, seront guidés par des perspectives éclairées pour renforcer leur leadership et leur engagement envers la communauté qu'ils servent.

Ce livre est le fruit d'une collaboration exceptionnelle entre des experts reconnus, chacun apportant son expérience et sa perspective unique à la table. Nous sommes profondément reconnaissants envers tous les contributeurs qui ont consacré leur temps, leur énergie et leur expertise à cet ouvrage. Leur engagement envers l'amélioration de la communication en santé est exemplaire, et nous les remercions chaleureusement pour leurs précieuses contributions.

En explorant ces thèmes variés et en partageant les connaissances de pointe contenues dans cet ouvrage, nous espérons contribuer à l'amélioration de la communication en santé, renforçant ainsi la qualité des soins et l'engagement des patients. Nous vous invitons à plonger dans ces pages riches en informations et en réflexion, en espérant qu'elles vous inspirent et vous guident dans votre propre quête d'innovation et d'excellence en communication en santé.

Bonne lecture.

© LEH Édition

Auteurs



Frédéric ANDRÉ

Directeur Systèmes d'Information de transition, CHU Orléans, expert data



Alexis BATAILLE-HEMBERT

Infirmier, corapporteur de la mission ministérielle sur la santé des professionnels de santé



Anne BEINIER

Social Protection Expert European Commission



Olivier BOYER

Directeur Général du CHU Orléans



Karine BRÉHAUX

Membre du comité de rédaction de la *Revue française de santé publique* et du journal *Ethics Medicine and Public Health*. Enseignante et chercheuse française, docteur de Science po Paris et habilitée à diriger des recherches en éthique environnementale et en santé publique. Diplômée en philosophie, en sciences politiques et en droit de la santé spécialité numérique et IA.



Yann BUBIEN

Directeur général du CHU de Bordeaux, président du Graph (groupe de recherche et d'applications hospitalières)



Capucine BUQUET

Coach professionnelle pour les acteurs de la santé



Denis BURGARELLA

Directeur des relations publiques et de la promotion, Centre hospitalier universitaire de Nice



Bernard CASTELLS

Praticien Hospitalier, CHU Orléans, expert numérique santé

© LEH Édition



Lydie CATALANO

Spécialiste marketing et conceptrice de chatbot



Catherine CERISEY

Directrice de l'expérience patient de la startup du numérique en santé EntendsMoi, co-fondatrice de la société de conseil Patient&Web et enseignante de la perspective patient à la faculté de médecine de l'université de Sorbonne-Paris-Nord



Marion CINALLI

Directrice générale de la Fondation des hôpitaux depuis le 1er juillet 2022



David COLMONT

Directeur des soins, Groupe Vivalto Santé



Gabriel DAVID

Président et fondateur de Kamui Digital Santé



Caroline DESAEGHER

Directrice communication et expérience patient, Groupe Vivalto Santé



Jean-Marc DESMET

Médecin interniste néphrologue
Président de l'ASBL Soigner en conscience



Frédérique FRAGONARD

Directrice associée, cabinet Clemantis (Paris)



David GRUSON

Membre de la chaire santé de Sciences po Paris, fondateur d'Ethik-IA



Caroline GUILLOT

Docteure en sociologie, directrice citoyenne du Health Data Hub

© LEH Édition



Géraldine HATCHUEL

Chercheuse, fondatrice de Choregraphy et de la Chaire de Design d'expérience soignants



Arnaud HAVE

Directeur secteur sanitaire et médico-social à Sia Partners



Juliette HAZART

Conférencière, consultante santé, médecin coordinateur, addictologue et nutritionniste, spécialiste en santé publique, auteure et chroniqueuse (presse et radio)



Pia HÉMERY

Rédactrice en chef *Hospimedia*, Lille (Nord)



Isabelle JOURDAN

Directrice de la communication et du mécénat de l'AP-HP



Élodie LAMIDIEU

Consultante en transformation numérique, cabinet MEJA



Alexandra LE CHAFFOTEC

Professeure associée, membre des Chaires newPIC et Living Health Paris School of Business



Hugues LEFORT

Praticien militaire certifié en médecine d'urgence Hôpital d'instruction des armées Laveran, Marseille Structure des urgences et Smur, coordinateur du développement professionnel continu, ancien chef de service et directeur médical de crise, expert du Mécanisme européen de protection civile de l'Union européenne



Julien LEVAVASSEUR

Fondateur de l'écosystème santé Telos qui accompagne aujourd'hui les innovations de demain en 360° sur tous les enjeux liés à la stratégie et la démarche qualité, les contenus de communication, l'animation & les réseaux, la formation, l'accompagnement conseil, le coaching & team building, la recherche de financement & levée de fonds, l'efficience médico-économique & expérience patient/soignant…

© LEH Édition



Jacques LUCAS

Membre de l'Institut Droit et Santé, Université Paris Cité



François-Xavier MORONVAL

Qualité Médecin urgentiste – SAMU – SMUR 88 Responsable Médical du CESU 88, YouTubeur



Olivier MURET

Responsable du système d'information, GHT 82



Alexandre NIGGEL

Infirmier, fondateur de Learning Experience



Dominique NOËL

Présidente du Festival de la Communication Santé



Guillaume PAPIN

Directeur de la communication et des affaires publiques de la Fédération hospitalière de France



Judith PARTOUCHE-SEBBAN

Professeure, titulaire de la Chaire Living Health Paris School of Business



Éric PHÉLIPPEAU

Vice-président et directeur général du Festival de la Communication Santé



Laëtitia PORTAL

Présidente et fondatrice d'HelloArtUp



Mélanie PORTMANN

Directrice du développement établissements de santé chez Santé Académie

© LEH Édition



Julie RAUDE

Directrice de la communication et de la culture au CHU de Bordeaux, spécialiste en communication publique



Guillaume ROUSSON

Directeur scientifique de la startup du numérique en santé EntendsMoi et doctorant en management des organisations de santé, à l'IAE Lyon School of Management, laboratoire de recherche Magellan et à la chaire de recherche Valeurs du soin



Pierre SIMON

Ancien président-fondateur de la société française de télémédecine



Anne SCHWEIGHOFER

Patiente advocate, CEO DE l'Agence Patient Conseil



Jean-Luc STANISLAS

Fondateur de la plateforme média digitale interdisciplinaire de référence managersante.com®, expert-consultant et conseil en management hospitalier et leadership, membre expert à la Haute Autorité de santé (HAS), intervenant en stratégie managériale à l'École des hautes études en santé publique (EHESP), directeur de publication de l'ouvrage sur *Innovations et management des structures de santé en France. Accompagner la transformation de l'offre de soins sur le territoire* (LEH, 2021), master économie, gestion et management des établissements de santé à Paris-Dauphine, DU 3e cycle management de pôle médico-hospitalier, université Marne-la-Vallée, ex-cadre supérieur de pôle en établissement de santé



Stanislas DE ZUTTER

CEO et cofondateur de Santé Académie

© LEH Édition

Index

A

Acculturation 133
Acteurs de santé 22, 31, 32, 33, 127, 129, 133, 134, 154, 168, 170
Adhésion thérapeutique 198, 211
AI Act 135, 191, 193
Aide à la décision 199, 263
Aide aux aidants 134
Amélioration de la prise en charge 90, 134
Artefacts 199, 217, 219, 222
Art et culture 77
Attractivité 4, 25, 44, 50, 76, 77, 81, 82, 83, 85-88, 93, 95-98, 100, 114, 207, 218, 220, 232, 234
Audit 24, 60
Authenticité 24, 69, 73, 97, 199, 200, 246, 251
Automatisation 23

C

Chatbots 5, 134, 177-183, 192, 195, 276
Cohérence décisionnelle 201
Collaboration 8, 12, 13, 24, 63, 92, 97, 120, 122, 133, 134, 156, 165, 166, 177, 178, 197, 200, 233, 239, 244, 267
Communauté 13, 23, 36, 43, 46, 71, 72, 73, 76, 92, 93, 108, 109, 146, 160, 180, 207, 225, 227, 252
Communauté de lecteurs 23
Communication 3-13, 16-19, 21-39, 41, 43, 44, 49, 50-54, 60-66, 70-79, 81-94, 97, 98, 100, 101, 104, 106, 108, 109, 111-114, 116, 117, 127, 128, 129, 131-135, 137-145, 147-151, 154, 157, 158, 163-166, 177-183, 191, 192, 193, 195, 197-201, 203, 209-219, 223, 225, 226, 228, 235, 239-248, 250-253, 255, 256, 258, 259, 261, 262, 263, 267, 271, 272, 275, 276
Communication authentique 6, 200, 239, 240-243, 245, 246
Communication de crise 25, 26, 50, 51, 52, 53, 88, 248
Communication digitale 22, 28, 131
Communication d'influence 3, 23, 37, 38, 39, 41
Communication en santé 3, 5, 7-13, 21, 24, 61, 70, 73, 75, 131, 132, 135, 145, 150, 151, 165, 166, 191, 193, 197, 275, 276
Communication médicale 5, 21, 131, 133, 148, 149, 150, 163, 164, 165, 197
Communication personnalisée 5, 134, 177, 182, 197
Compétence organisationnelle 201, 256, 257
Conditions de travail 198, 206, 207
Conduite du changement 132
Confiance publique 198
Contenus 2, 3, 17, 22, 25, 28, 44, 46, 66, 70, 87, 99, 102, 194, 222
Coordination 70, 92, 134, 139, 167, 168, 169, 175, 177, 181, 183, 198, 200, 214, 215, 218, 250, 253, 259, 276
Coordination des soins 134, 214, 215, 276
Culture de la sécurité 201, 259, 260
Cyber attaque 76

D

Décision 24, 40, 55, 56, 69, 91, 92, 97, 164, 199, 211, 212, 213, 217, 226, 234, 236, 237, 238, 256, 258, 259, 260, 263, 270, 272, 282

© LEH Édition

Décision partagée 211, 212
Défis professionnels 78, 122
Démarche qualité 17, 76, 82, 85, 86, 87
Démocratie en santé 109, 198, 209
Design 6, 91, 156, 199, 200, 213, 217, 218, 219, 221, 222, 223, 231-238
Design fiction 6, 199, 217, 218, 219, 221, 222, 223
Dialogue social 4, 11, 77, 95, 96, 97, 100, 101
Digitalisation 52, 132, 142, 143
DirCom 22
Discours nuancé 198
Dispositif d'annonce 198, 210
Données populationnelles 134
Données sensibles 133

E

Échange collaboratif 78, 121
Écologie relationnelle 200, 243
Écoute active 121, 200, 209, 240-245, 271
Éducation des patients 133, 166
Ehpad 3, 4, 11, 12, 24, 61-66, 77, 103, 104, 106-110, 168, 170, 180, 221, 275
Embodiment 200, 236, 237
Empathie 5, 78, 90, 132, 145, 150, 152, 200, 201, 210, 231, 233, 239, 242, 245, 252, 258, 268, 270, 271, 272, 276
Enjeux dans le secteur de la santé 23
Entrepôts de données 133, 156
E-santé 85, 132, 170, 175
Estime de soi 77, 104, 107, 108, 109
Éthique 2, 10, 15, 55, 56, 60, 105, 116, 137, 199, 232, 275
Éthique médicale 2, 10, 199
Évidence-based medecine 198
Excellence en santé 78
Expérience patient 4, 6, 11, 16, 17, 76, 78, 89, 111-115, 117, 142, 198, 209, 210, 212-216, 231, 275
Expérience soignant 200, 234

F

Festival de la Communication Santé 18, 22, 31
Fondation des Hôpitaux 4, 79, 125
Formation 4, 11, 12, 17, 50, 54, 71, 76, 77, 95, 96, 98-102, 133, 138, 145, 148, 151, 164, 165, 166, 168, 181, 194, 201, 225, 232, 236, 237, 238, 243, 250, 252, 256, 258, 268
Formation médicale continue 77

G

Garantie humaine 135, 195
Générosité 79, 126
Gestion de crise 23, 50-54, 76, 82, 200, 201, 247, 249, 250, 255, 263, 264
Gestion des risques 51, 52, 76, 82, 257
Gestion émotionnelle 201
GHT 18, 109, 135, 137, 168, 171, 173, 187, 188, 189

H

Hacking 76
Hôpital 7, 22, 23, 24, 27, 49-54, 59, 61-66, 78, 79, 81, 82, 87, 88, 98, 114, 115, 116, 118, 126, 129, 169, 188, 198, 203-208, 212, 214, 226, 228, 229, 233-236, 238, 258, 264, 276, 282
Hôpital bashing 7, 198, 203, 204, 207, 208, 276

I

IA générative 135, 191, 193, 194, 195
Influence 3, 5, 23, 24, 35, 37, 38, 39, 40, 41, 73, 81, 116, 132, 137, 138, 139, 140-145, 148, 210, 244, 248, 249
Information 2, 5, 10, 11, 18, 23, 24, 29, 30, 32, 40, 43, 45, 46, 49, 50-55, 59, 62, 64, 66, 71, 72, 78, 82, 83, 84, 92, 99, 112, 115, 117, 132, 133, 134, 137, 140, 143, 147, 148, 150-157, 160, 164, 165, 169, 178, 181, 186, 192, 195, 199, 211, 220, 225, 229, 261, 262, 264

© LEH Édition

Information fiable 199, 225
Information légale 133, 154, 156, 160
Information pédagogique 133, 160
Innovation 4, 6, 8, 11, 12, 13, 41, 70, 73, 75, 77, 78, 92, 93, 95, 103, 120, 122, 123, 129, 132, 134, 142, 143, 144, 147, 148, 151, 152, 156, 193, 199, 217, 218, 238, 250, 276
Innovation technologique 134
Intelligence artificielle 23, 131, 132, 138, 140, 151, 177, 191, 192, 193, 215, 216, 276
Intelligence collective 6, 78, 107, 120, 122, 201, 267, 272
Intelligence émotionnelle 121, 201, 260, 270, 272
Investissements 163, 175, 199, 206, 218, 226

J

Journaliste 3, 10, 22, 23, 29, 43, 45, 46, 63, 64, 226

L

Leadership authentique 200, 251
Living lab 76
Lobbying 23, 37, 38

M

Maladie 49, 50, 57, 78, 90, 93, 114, 115, 116, 180, 181, 186, 206, 209, 212, 222
Marque employeur 33, 77, 83, 95, 96, 97, 98, 101, 275
Mastermind 4, 11, 78, 119, 120, 121, 122, 123, 124
Média 9, 19, 22, 23, 28, 29, 30, 33, 34, 35, 46, 47, 275
Métavers 133, 163, 164, 165, 222
Méthodologie 78, 106, 121, 201, 233, 236, 256, 257, 260
Musée numérique participatif 4, 77, 103, 104, 106-110

O

Observance 191, 198
Obstacles 72, 91, 92, 106, 122, 151, 192, 200, 237, 243

P

Parcours de santé 5, 135, 177, 185, 188, 189, 190
Parcours patients 134, 170, 171, 174, 276
Partenariat patient 198
Participation citoyenne 133, 154, 159, 160, 161
Patient 4, 6, 8, 11, 16, 17, 27, 32, 34, 50, 70, 76, 78, 84, 89-94, 96, 111-118, 131, 132, 138, 141-144, 146, 149, 151, 153, 164, 169, 170, 173, 180, 181, 185-188, 195, 198, 200, 209, 210-216, 219, 220, 231, 239, 240, 243, 246, 249, 253, 257, 259, 265, 275
Patient-reported outcome measure 198
Pédagogie 3, 5, 23, 24, 43, 46, 69, 78, 132, 145-151, 156, 199, 225
Personnel médical 198, 204, 206
Philanthropie 79
Pleine conscience 6, 201, 250-253, 258, 267-272
PNL 78, 121
Posture 24, 30, 32, 33, 63, 64, 200, 201, 247-250, 263
Pratiques centrée-usagers 76
Préparation 50, 51, 54, 78, 112, 120, 200, 237, 250
Presse 17, 22, 23, 27, 28, 29, 30, 32, 33, 35, 37, 39, 40, 43, 44, 45, 49, 53, 82, 139, 198, 204, 205, 208, 267
Prospectif 199, 223
Prototypes 199, 217, 235

Q

Qualité de vie au travail 97, 200, 234, 236, 238

© LEH Édition

R

Réalité augmentée 133, 151, 163, 164, 166, 221
Réalité mixte 133, 163, 164, 166
Réalité virtuelle 133, 138, 151, 163, 164, 165, 166
Régulation 5, 57, 125, 135, 191, 193, 268, 270
Relations presse 22, 23, 28, 30
Réseau 3, 24, 44, 52, 69, 70, 71, 76, 79, 89, 182, 225, 227
Réseaux sociaux 7, 21-24, 27, 28, 29, 31, 33, 34, 35, 37, 44, 45, 46, 54, 69-72, 83, 86, 87, 88, 97, 98, 101, 128, 131, 139, 140, 192, 199, 225, 227, 228, 276, 286
Résilience 49, 123, 200, 253, 267, 271
Retour d'expérience 88, 201, 260, 263
Rôle social 4, 11, 77, 103, 104, 107, 108, 109, 110, 275

S

Santé environnementale 24, 60
Santé publique 9, 12, 15, 17, 19, 55, 72, 73, 92, 134, 140, 148, 149, 156, 160, 167, 185, 198, 199, 205, 207, 211, 225, 229, 235, 267, 275
Scénarios fictifs 199, 217, 221
Science politique 24
Secteur médico-social 134, 183, 220
Simulation de scénarios 23
Soignants 4, 6, 11, 17, 26, 27, 28, 50, 61, 65, 77, 78, 79, 83, 90, 91, 92, 95-98, 102, 114, 115, 119, 122, 123, 142, 199, 200, 204-208, 228, 231-237, 261, 268, 276, 282
Soutien 28, 50, 79, 92, 113, 121, 127, 128, 132, 134, 138, 158, 179, 181, 182, 234, 259, 262
Soutien aux usagers 134
Stratégie 4, 5, 9, 12, 17, 19, 22, 24, 27, 28, 34, 35, 39, 41, 51, 63, 64, 70, 73, 76, 77, 79, 87, 95, 96, 97, 98, 101, 125, 128, 133, 134, 139, 140, 143, 149, 167, 173, 181, 221, 222, 253, 271, 275
Stratégie de communication 24, 28, 34, 35, 64, 70, 87, 139, 140, 181
Stress 78, 111, 113, 115, 143, 179, 201, 247, 251, 258, 267, 268, 269, 272
Système de santé 2, 9, 43, 64, 70, 82, 93, 95, 125, 135, 138, 153, 157, 158, 186, 198, 208, 209, 218, 231

T

Téléexpertise 5, 135, 185-190
Télémédecine 7, 19, 135, 138, 170, 185, 188, 189, 218
Temps réel 71, 133, 134, 149, 163, 166, 169, 170, 171, 174, 183
Territoire de santé 134, 135, 167, 188
Thérapies virtuelles 133
Transformation 9, 17, 19, 50, 66, 98, 132, 134, 135, 137, 138, 142, 150, 165, 167, 175, 186, 195, 223, 233, 271, 275, 276, 282
Transformation numérique 17, 137, 138, 142, 186, 276
Transparence 3, 8, 10, 23, 24, 27, 29, 43, 46, 62, 66, 71, 72, 73, 76, 101, 127, 159, 160, 194, 200, 239, 275, 276

U

Urgences 17, 32, 82, 143, 169, 171, 199, 206, 228, 238, 247, 253, 255, 258, 261, 265
Usage primaire 133
Usage secondaire 133, 156

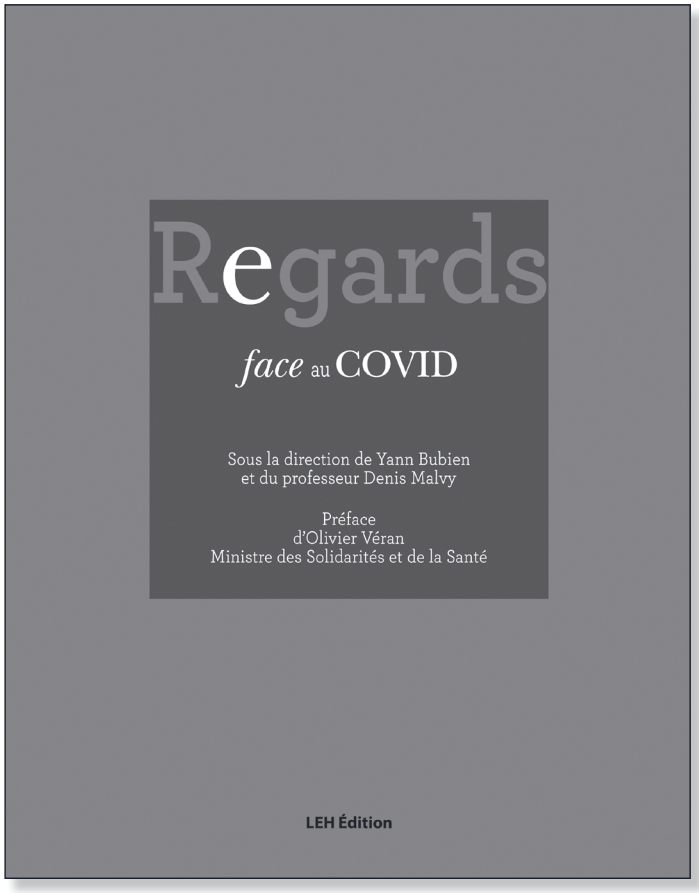
V

Visualisation de données 133

Y

YouTube 28, 34, 35, 98, 199, 225, 226, 227

© LEH Édition



REGARDS FACE AU COVID

Sous la direction de Yann BUBIEN et Malvy DENIS

ISBN : 978-2-84874-920-4
25 € • 112 pages • 250 × 350 mm • mars 2022

www.leh.fr
pour vous procurer l'ouvrage

Ensemble, portés par un même élan de solidarité et d'humanité, les acteurs de l'hôpital public nous livrent leurs regards, capturés par un photographe d'art, et narrés par une écrivaine, face à la pandémie du covid.



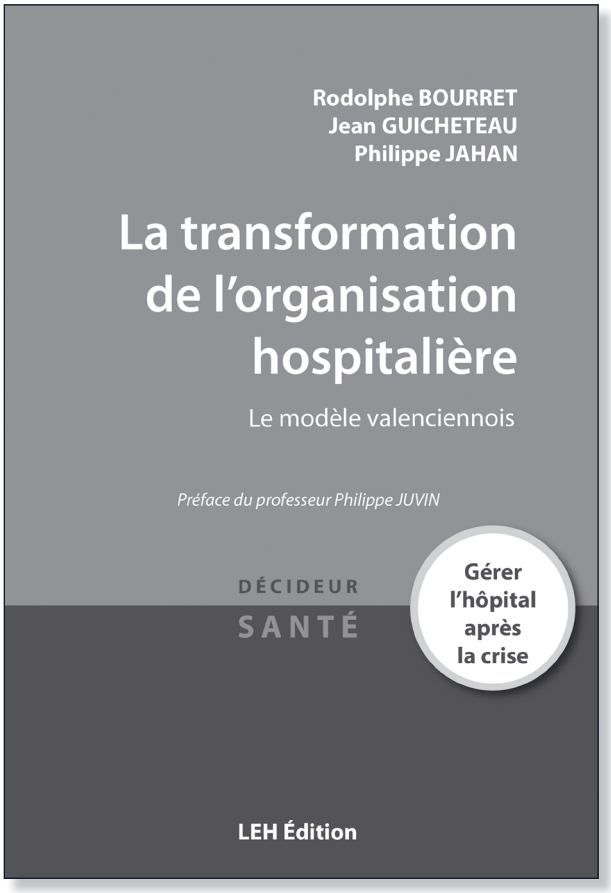
INNOVATIONS & MANAGEMENT DES STRUCTURES DE SANTÉ EN FRANCE

Sous la direction de Jean-Luc STANISLAS

ISBN : 978-2-84874-896-2
49 € • 804 pages • 160 × 240 mm • octobre 2021

www.leh.fr
pour vous procurer l'ouvrage

54 auteurs apportent leur contribution dans cet ouvrage de référence en proposant un état des lieux et surtout une mise en perspective des innovations possibles, en tenant compte des erreurs du passé et en déployant des nombreuses actions vertueuses sur le terrain.



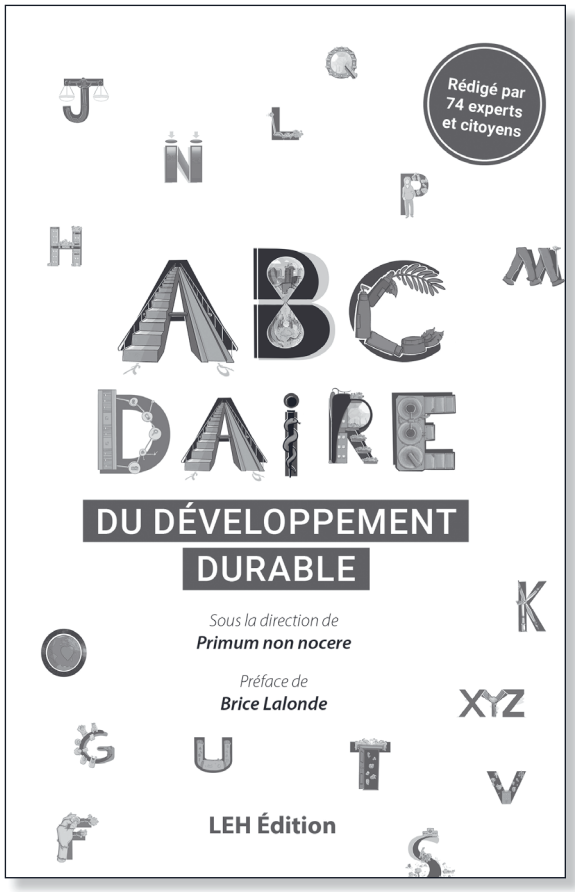
LA TRANSFORMATION DE L'ORGANISATION HOSPITALIÈRE

Rodolphe BOURRET, Jean GUICHETEAU et Philippe JAHAN

ISBN : 978-2-84874-886-3
40 € • 180 pages • 160 × 240 mm • janvier 2021

www.leh.fr
pour vous procurer l'ouvrage

S'appuyant sur l'expérience du centre hospitalier de Valenciennes, les auteurs montrent comment la délégation des crédits et de la décision opérationnelle aux soignants permet de rendre à l'hôpital toute sa réactivité.



ABCDAIRE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Sous la direction de *Primum non nocere*

ISBN : 978-2-84874-972-3
29 € • 240 pages • 150 × 210 mm • mai 2023

www.leh.fr
pour vous procurer l'ouvrage

Cet abécédaire se veut être le guide ludique des actions à entreprendre en présentant les enjeux et les défis qui s'imposent à nous tous et les solutions adoptées par de nombreux professionnels depuis une dizaine d'année.

Ayez le réflexe…

www.bnds.fr

BNDS

BIBLIOTHÈQUE NUMÉRIQUE DE DROIT DE LA SANTÉ ET D'ÉTHIQUE MÉDICALE

L'accès à la connaissance en droit de la santé et éthique médicale à portée de clic !

La BNDS est la première bibliothèque numérique de droit de la santé et d'éthique médicale

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
PRÉFÈTE DE LA RÉGION NOUVELLE-AQUITAINE

RÉGION Nouvelle-Aquitaine

La BNDS est soutenue par l'Union européenne et la région Nouvelle-Aquitaine

Contact
BNDS – Service commercial
LEH Édition
Tél : 05 56 98 85 79
Fax : 05 56 96 88 79
info@leh.fr

PARTAGEZ VOTRE AVIS !

Vous aimez les ouvrages proposés par LEH Édition ? Vous souhaitez faire des commentaires bénéfiques ? Alors rendez-vous sur notre site internet dans la fiche produit de cet ouvrage ou d'autres et partagez votre avis !

Le Groupe LEH est aussi sur les réseaux sociaux :

Facebook (Groupe LEH)  Linkedin (Groupe LEH)  Twitter (@GroupeLEH) 

Le Groupe LEH, c'est :
un groupe d'experts au service des professionnels de santé

LEH Édition • LEH Formation • LEH Conseil • LEH Événement
BNDS • Hopitalex

www.leh.fr • www.bnds.fr • www.hopitalex.com
info@leh.fr • 05 56 98 85 79

Janvier 2024

Achevé d'imprimer
sur les presses de CopyMédia

Dépôt légal : janvier 2024

Imprimé en France

INNOVATIONS & COMMUNICATION EN SANTÉ

Sous la direction de Yann BUBIEN
et Alexis BATAILLE-HEMBERT

À la croisée des chemins entre passé et futur, cet ouvrage captivant explore l'intersection cruciale de la santé, de la communication, de la technologie et de l'humanité. Alexis BATAILLE-HEMBERT et Yann BUBIEN, animés par la vision d'un avenir accessible à tous, ont rassemblé **44 experts pour dévoiler une mosaïque d'idées, de la télémédecine à la robotique chirurgicale**.

Les articles, fruits d'une collaboration passionnée, offrent des perspectives variées sur des sujets essentiels tels que la gestion des données de santé et la communication en situation de crise. Chaque page révèle des expériences vécues, des analyses pointues et des idées novatrices, illustrant l'impact de l'innovation et de la communication dans le domaine de la santé.

Ce livre célèbre la diversité des voix et la collaboration cruciale entre les acteurs de la santé, démontrant comment l'innovation doit être accessible à tous. En parcourant ces pages, laissez-vous emporter par la curiosité, la réflexion et l'inspiration. Que vous soyez étudiant, professionnel de la santé, communicant ou simplement passionné, ces idées nourriront votre quête d'un avenir de santé et de communication plus éclairé.

Puissiez-vous être inspirés à poursuivre cette quête collective pour un monde plus sain, plus connecté et plus informé.

Explorons ensemble l'avenir :
accessible, transparent et connecté.

Avec l'introduction et la conclusion de Jean-Luc Stanislas, fondateur de ManagerSante.com

Avec la participation de :

telos ACCÉLÉRATEUR INNOVATIONS SANTÉ

ManagerSante.com®

LEH Édition
253-255 cours du Maréchal-Gallieni
33000 BORDEAUX
Tél. 05 56 98 85 79 - Fax. 05 56 96 88 79
www.leh.fr - info@leh.fr

ISBN 978-2-84874-981-5

34 € TTC