

Communiqué de presse
Granville, lundi 7 septembre 2026

Urgences : aux Hôpitaux du Sud-Manche, patients et proches suivent leur prise en charge en temps réel

Depuis mi-juillet, le Groupe hospitalier Mont-Saint-Michel a mis en place l'application FollowMe dans les services d'urgences des Hôpitaux du Sud-Manche pour permettre aux patients et à leurs proches de suivre en temps réel chaque étape de leur prise en charge.

Pour savoir où le patient en est dans son parcours de soins aux urgences, quels examens sont à venir, les patients et leurs proches, souvent inquiets, se tournent naturellement vers les soignants. Malheureusement, du fait même de leur activité d'urgence souvent intense, les professionnels de santé occupés à prodiguer des soins manquent souvent de temps pour les renseigner.

Aujourd'hui, avec FollowMe, les Hôpitaux du Sud-Manche apportent une réponse directe à ce besoin essentiel en proposant une application qui permet d'informer patients et proches en temps réel, via leur smartphone.

Comment ça fonctionne ?

Dès son admission aux urgences, le patient reçoit un SMS lui donnant accès à une interface sécurisée, sans téléchargement. Après vérification de son identité, il peut :

- Suivre en temps réel les différentes étapes de sa prise en charge : pour la prise de sang par exemple, le prélèvement puis son transport au laboratoire ; de la même façon pour les autres examens médicaux
- Accéder à des contenus pédagogiques sur le fonctionnement des urgences : comprendre les délais d'attente, ce qu'est une prise de sang, ou encore le rôle de l'infirmier d'accueil et d'orientation (IAO)
- Partager ce suivi avec ses proches via un lien sécurisé
- Témoigner de son expérience à l'issue de son parcours

Le dispositif ne contient aucun résultat d'analyse ni diagnostic, préservant ainsi intégralement la relation soignant-patient et la confidentialité des données.

Une solution née en Normandie, déployée là même où elle a été pensée

Médecin urgentiste aux Hôpitaux du Sud-Manche, le Dr Firas Abou Kassem s'associe en 2022 à un autre confrère urgentiste normand, le Dr Ricardo Oliveira Da Cunha, pour régler un problème qu'ils ont identifié ensemble aux urgences : le manque d'information délivrée aux patients et à leurs proches au cours de leurs prises en charge aux urgences.

Quatre ans plus tard, l'application est utilisée dans une quinzaine de services d'urgences en France et, depuis cet été, dans celui où un des fondateurs assure toujours ses gardes d'urgentiste.

« L'application est née de ce constat que l'on a fait aux urgences pendant nos gardes. La charge de travail ne nous permettait pas toujours de délivrer suffisamment d'information aux patients, ce qui augmentait leur

inquiétude, créait des sollicitations et aggravait d'autant notre charge de travail, nous entraînant dans un cercle vicieux négatif pour l'expérience des patients, mais également pour nos conditions de travail. Aujourd'hui, je suis très fier de proposer FollowMe dans le service où j'exerce et de constater en direct l'impact positif pour les patients et les proches qui nous complimentent et nous remercient. Comme ils suivent toute la prise en charge, ils voient que tout est organisé et ils comprennent mieux tout le travail qu'on fait « en off » pendant qu'ils attendent », explique le Dr Firas Abou Kassem, médecin urgentiste et cofondateur de FollowMe.

Un déploiement adapté aux réalités du terrain

La mise en place de cette application est le fruit d'une collaboration étroite entre les différents acteurs des Hôpitaux du Sud-Manche et l'équipe de FollowMe. En impliquant l'ensemble des équipes dès la conception du projet, les Hôpitaux du Sud-Manche ont pu déployer une solution au plus près des réalités du terrain et des besoins des patients et de leurs proches.

« C'est un outil simple, sécurisé, qu'il me tenait à cœur d'offrir aux usagers des urgences du Sud-Manche et aux professionnels. C'est une réponse d'information qui accompagne l'engagement des soignants dans leur accueil et l'accompagnement des patients. Cela témoigne de notre volonté d'apporter à chaque personne une meilleure compréhension des processus de soins qui lui sont prodigués. Cette attention est au cœur des valeurs des professionnels de notre groupe hospitalier et je vois un symbole fort dans le fait que le concepteur de cette application soit un professionnel de notre groupe, le Dr Abou Kassem » indique le directeur, Joanny Allombert.

« La mise en place de l'application FollowMe aux urgences s'inscrit dans une volonté d'améliorer à la fois l'organisation du service et l'expérience patient. Elle permet de mieux accompagner le patient et ses proches en leur donnant davantage de visibilité sur les différentes étapes de leur parcours, tout en facilitant la communication avec les équipes. En tant que cadre de santé, je vois également dans cet outil un moyen de rendre le parcours plus fluide et plus lisible, dans un environnement des urgences où l'attente et l'incertitude peuvent être particulièrement difficiles à vivre. C'est une évolution concrète, au service d'une prise en charge plus humaine et plus transparente » témoigne Christine BRAULT, cadre de santé des urgences de Granville.

Au-delà du suivi du parcours, l'application donne accès à des informations pratiques sur le fonctionnement de l'hôpital, ainsi qu'à des liens vers des campagnes de prévention et de dépistage. Ces contenus peuvent être transmis à un proche, y compris lorsque celui-ci n'est pas présent dans le service.

Des premiers résultats probants

Un mois après la mise en service, le premier bilan confirme cette attente : 1 667 patients et proches ont suivi un passage aux urgences avec FollowMe, et l'application obtient une note moyenne de 4,5 sur 5. Les avis recueillis disent le reste.

« Cette application est très importante pour la famille des patients hospitalisés aux urgences. Nous pouvons suivre le déroulement des soins sans déranger les soignants, qui sont très occupés. Bravo à toute l'équipe pour leur humanité et leur professionnalisme », témoigne le proche d'une patiente, aux urgences d'Avranches en août 2026.

Un déploiement en cours à Saint-Hilaire-du-Harcouët

Fort de ces premières semaines à Avranches et à Granville, le déploiement se poursuit au centre hospitalier de Saint-Hilaire-du-Harcouët, membre du même groupe hospitalier Mont-Saint-Michel. Les patients de ce service et leurs proches bénéficieront à leur tour du même niveau d'information.

Ce déploiement traduit la volonté du Groupe hospitalier Mont-Saint-Michel de rendre le passage aux urgences plus lisible, pour les patients comme pour leurs proches.

À propos du groupe hospitalier Mont-Saint-Michel

24h/24, 7j/7, nous sommes 3000 femmes et hommes au cœur de nos 7 hôpitaux tendus vers un même objectif : prendre en charge la santé de la population du Sud-Manche en défendant les valeurs d'égalité d'accès aux soins et de compétences en proximité.

Ensemble, nous faisons évoluer nos pratiques, avancer nos projets et nous développons collectivement les innovations de demain.

À propos de FollowMe

FollowMe est une solution innovante dédiée à l'amélioration de l'expérience des patients et de leurs proches dans les services d'urgences. Conçue et développée par la société MyCareProcess, créée en 2022 par deux médecins urgentistes normands, cette application sans téléchargement permet aux patients et à leurs proches de suivre en temps réel l'évolution de leur prise en charge, améliorant ainsi la qualité perçue des soins et réduisant les frictions pour les équipes soignantes. Facile à utiliser, sécurisée et reposant sur une expertise médico-technique unique, notre solution vise à optimiser l'efficacité des services hospitaliers tout en augmentant la satisfaction des usagers. Pour en savoir plus : <https://www.followme.care>