

PROJET STRATÉGIQUE 2021-2025 :

LA QUALITÉ, L'EXPÉRIENCE PATIENT ET L'INNOVATION AU CŒUR DE LA FEUILLE DE ROUTE DE LA FONDATION SANTÉ SERVICE

La crise sanitaire que nous venons de traverser est venue confirmer, de manière remarquable, le rôle majeur joué par l'HAD ces dernières années. Cela s'est traduit par une hausse forte et continue de notre activité. Nous sommes ainsi passés de 1 450 patients pris en charge quotidiennement en 2016 à plus de 1 900 en 2020. En parallèle, les expertises de la Fondation se sont enrichies sur cette période par la création d'un Institut de la Recherche et de l'Innovation, d'une activité de Prestataire de Soins à Domicile (PSAD) et d'une structure de Conseil.

Dans les cinq prochaines années, la Fondation se doit de conforter son rôle d'acteur majeur de la santé au domicile et en particulier de leader de l'hospitalisation à domicile en France. A travers son projet stratégique 2021-2025, elle a pour ambition de proposer et de porter les projets innovants qui permettront de tracer les prises en charge de demain. Nous vous en présentons ici ses principales orientations :

- Consolider la démarche qualité pour conforter notre niveau d'excellence au service des patients ;
- Faire de l'innovation le moteur de notre positionnement stratégique ;
- Améliorer l'efficacité de nos organisations et de nos outils de travail ;
- Améliorer la qualité de vie au travail des collaborateurs et l'attractivité des métiers ;
- Développer l'implication dans la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE).

Le déploiement de ce projet stratégique repose sur le respect des droits du patient et de son entourage, en s'appuyant sur nos valeurs de solidarité, d'exigence professionnelle, de qualité et d'accessibilité des soins.

Gérard VINCENT
Président de la Fondation Santé Service



Créée en 1958, la Fondation Santé Service est le 1^{er} acteur français de l'hospitalisation à domicile (HAD). Véritable hôpital sans les murs, l'HAD répond 24h/24h, 7j/7 aux besoins personnalisés de patients de tous âges atteints de pathologies aiguës ou chroniques sur les 8 départements d'Île-de-France.

Avec 1 100 salariés et plus de 4 500 professionnels de santé partenaires (médecins généralistes, établissements de santé et professionnels de santé libéraux), Santé Service assure une prise en charge pluridisciplinaire et coordonnée de plus de 1 900 patients par jour.

Ses moyens d'actions depuis plus de 60 ans sont les suivants :

- la prise en charge globale (médico-psycho-sociale) sur le lieu de résidence des patients ;
- la formation et la recherche ;
- la mise en place d'aides et d'actions solidaires pour les patients les plus démunis ;
- la réalisation de missions de conseil et de coopérations internationales pour développer l'HAD en France et à l'International.

 **Fondation Santé Service**
Accompagne et soigne à domicile

SANITAIRE

1^{er} établissement d'hospitalisation à domicile de France

- Présent dans les 8 départements d'Île-de-France
- 16 000 patients pris en charge
- + de 1 900 patients/jour
- 662 000 journées réalisées
- 34 000 admissions

4 grandes activités

- Adulte, pédiatrie, obstétrique et rééducation

1 pharmacie à usage intérieur

FORMATION

Santé Service Formation

- Catalogue de + de 100 formations
- + de 2 000 personnes formées chaque année en moyenne

CONSEIL

Santé Service Conseil

- Accompagne les établissements sanitaires et médico-sociaux français
- Réalise des missions de coopération internationale

MEDICO-SOCIAL

Offre médico-sociale diversifiée

- SSIAD 92, 93 et 94
- + de 280 patients
- ESA 93 et 94
- + de 130 patients

PSAD

Prestataire de santé à domicile expert en perfusion et pansements

- + de 600 nouveaux patients chaque année

RECHERCHE ET INNOVATION

Institut de la Recherche et de l'Innovation

- Expérimente et prépare les soins à domicile de demain

PHILANTHROPIE

Soutien des patients démunis

- + 300 personnes accompagnées chaque année

88 rue de Villiers - CS 30207
92 532 Levallois-Perret CEDEX

01 46 97 01 75
www.fondation-santeservice.fr

PROJET STRATÉGIQUE

AXES DE DÉVELOPPEMENT ET ACTIONS CLÉS

2021 2025



 **Fondation Santé Service**
Accompagne et soigne à domicile

UN PROJET STRATÉGIQUE ARTICULÉ AUTOUR DE 5 GRANDS AXES ET DÉCLINÉS EN ACTIONS CLÉS POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES PATIENTS AU DOMICILE

4

nouvelles certifications qualité



Maison des usagers numérique créée

HAS

Mention Haute Qualité des soins HAS obtenue

1 CONSOLIDER LA DÉMARCHE QUALITÉ POUR CONFORTER NOTRE NIVEAU D'EXCELLENCE AU SERVICE DES PATIENTS

Développer, structurer et assurer une meilleure prise en compte de l'expérience patient

- Création d'une maison des usagers numérique
- Développement d'actions de soutien social et d'amélioration de la qualité de vie des patients et de leurs aidants
- Mise en place d'une plateforme téléphonique mutualisée entre les pôles pour optimiser le temps de réponse apporté aux patients
- Développement et diversification des soins de support

Consolider une démarche continue de qualité et de sécurité adaptée à l'organisation des soins

- Développement et pérennisation des patients traceurs
- Mise en place de correspondants gestion des risques sur les pôles

Faire certifier les activités de la Fondation

- Obtention de la mention « haute qualité des soins » de la nouvelle certification de la HAS
- Certification ISO de l'Unité de Reconstitution des Cytotoxiques
- Labellisation « Quali'PSAD » de notre PSAD
- Certification Qualiopi pour Santé Service Formation

2 FAIRE DE L'INNOVATION LE MOTEUR DE NOTRE POSITIONNEMENT STRATÉGIQUE

Assurer une croissance de l'HAD de 5% par an

- Amélioration de la réactivité des prises en charge (36h en moyenne)
- Développement des prescriptions émanant de la médecine de ville, des établissements médico-sociaux et de santé mentale
- Développement des prescriptions post-urgences
- Accélération du transfert vers le domicile de chimiothérapies
- Création d'une unité gériatrique dédiée par pôle
- Mise en place d'une fonction de cadre régulateur sur chaque pôle pour mieux coordonner l'activité

Développer les autres activités de la Fondation

- PSAD : développement de nouvelles activités
- SSIAD et ESA : coordination organisationnelle et financière à travers un CPOM commun
- Santé Service Formation : développement de parcours de formation spécifiques HAD et domicile
- Santé Service Conseil : création de nouvelles prestations (audit, évaluation de structures médico-sociales...), accompagnement de porteurs d'HAD à l'étranger
- Recherche et Innovation : création d'un comité scientifique, d'un prix de la Recherche et d'un trophée de l'Innovation
- Philanthropie : mise en place d'un accompagnement dédié aux aidants et développement du mécénat d'entreprise

Développer de nouvelles activités

- Partenariats avec des startups, notamment dans le cadre du développement de plateformes de services
- Création d'une cellule internationale et développement d'une activité de conciergerie
- Déploiement du concept de « Franchise Santé Service »



+5%
Croissance HAD/an



36h
Prise en charge moyenne



2
Prix Recherche et Innovation



1
Unité gériatrique par pôle

3 AMÉLIORER L'EFFICIENCE DE NOS ORGANISATIONS ET DE NOS OUTILS DE TRAVAIL POUR ACCOMPAGNER LA CROISSANCE

Renforcer la place des expertises de la filière soins

- Doublement des effectifs médicaux
- Renforcement des équipes de soins palliatifs sur chaque pôle
- Poursuite du développement des expertises en nutrition artificielle
- Recrutement et extension des missions des nouveaux infirmiers en pratique avancée
- Renforcement de la participation des médecins dans la gouvernance et le management
- Médicalisation des admissions sur les prises en charge complexes
- Nouvelle dénomination du médecin coordonnateur en « praticien d'HAD » pour prendre en compte leurs nouvelles missions

Territorialiser l'organisation au plus proche des besoins des usagers

- Création d'un 4^{ème} pôle pour renforcer la présence de la Fondation sur les territoires

Renforcer l'efficacité de la pharmacie à usage intérieur (PUI), de la logistique et des livraisons à domicile

- Redimensionnement et réorganisation de la PUI pour répondre à la prise en charge de 2 300 patients/jour en 2025
- Livraison unique des médicaments et dispositifs médicaux chez le patient
- Développement des modalités de gestion des stocks au domicile

Développer un système d'information (SI) plus performant et partagé

- Développer un SI partagé avec les autres acteurs du système de santé par la dématérialisation du dossier patient
- Renforcer la politique de sécurité du SI

Mieux communiquer en interne et en externe au service du décroisement et de la visibilité de la Fondation

- Favoriser le partage d'expérience et la connaissance des métiers en interne
- Refonte du site internet

Garantir la performance économique de la Fondation

- Participation aux travaux de réforme du financement de la T2A en HAD
- Préservation d'un taux de marge nette suffisant pour assurer la pérennité financière de la Fondation



Impact environnemental réduit



Fond de soutien interne créé

2021
2025



X2
Doublement des effectifs médicaux



4^{ème}
pôle créé



Site internet refondu



2300
patients/jour en 2025



1
colis unique chez le patient



Équipes soins palliatifs renforcées



Dossier patient dématérialisé

4 AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL DES COLLABORATEURS ET L'ATTRACTIVITÉ DES MÉTIERS

Augmenter l'attractivité et l'accompagnement professionnel

- Création de la Santé Service Academy : formations certifiantes aux métiers de l'HAD pour les collaborateurs internes et les partenaires externes
- Développement de la plateforme Workelo pour accompagner les nouvelles recrues avant même leur prise de poste
- Mise en place d'une bourse des emplois sur l'intranet pour favoriser les mobilités internes

Améliorer les conditions de travail et l'équilibre vie professionnelle et vie personnelle

- Tournées organisées pour mieux prendre en compte les temps de déplacement ainsi que le suivi optimisé des patients
- Déploiement de nouveaux modes de réunion et de partage d'informations à distance (outils mobiles, applications...)

Promouvoir l'innovation managériale

- Renforcement de la formation sur le management
- Création d'espaces et de temps de rencontres entre managers
- Mise en œuvre d'un dispositif de coaching interne et externe



+5%
d'effectifs par an



Tournées optimisées



Santé Service Academy créée



Coaching Dispositif interne & externe mis en place

5 DÉVELOPPER L'IMPLICATION DANS LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE (RSE)

Définir et piloter la politique RSE en rédigeant une charte dédiée pour la Fondation Santé Service

Réduire l'impact environnemental des activités de la Fondation

- Evolution du parc automobile (hybride, électrique) et promotion des moyens de mobilité douce
- Réduction des déchets sur les sites de la Fondation et chez le patient

Prévenir les conflits d'intérêt en sécurisant la politique d'achat

Déployer davantage encore les actions ayant un impact social/sociétal positif

- Création d'un fond de soutien pour la prise en charge de frais de salariés en très grandes difficultés (logement, finances...)



Impact environnemental réduit



Fond de soutien interne créé