

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2019





2019



Pôle philanthropie

■ Bilan chiffré	4
Dons reçus	4
Aides versées	5
■ Des opérations solidaires au profit des enfants	4
Une rentrée scolaire solidaire	4
Distribution de cadeaux de Noël	4
■ L'art-thérapie, c'est reparti	5

Événements marquants 2019

■ Retour sur l'enquête de satisfaction des salariés de la Fondation Santé Service	8
■ Une nouvelle instance représentative du personnel : le Comité social et économique (CSE)	9
■ La Fondation Santé Service déploie le nouveau portail E-PARTAGE auprès de ses partenaires	9
■ Un nouvel Intranet pour une communication interne renforcée	10
■ Le Lab Santé Ile-de-France organise un meet-up pour la Fondation Santé Service	10
■ Santé Service Conseil à la Paris HealthCare Week	11
■ La prise en charge des insuffisants cardiaques en HAD	11
■ Ouverture du portail FOEDERIS aux managers	12
■ La Fondation Santé Service communique... ..	12
Participation à des événements extérieurs	12
Organisation de conférences	13
Publications	14
■ Trois projets phares au sein du pôle Formation de la Fondation Santé Service	15
Diffusion de deux catalogues dédiés IDEL et établissements HAD	15
Mettre en place et réussir son partenariat avec Santé Service HAD	15
Des formations pour les nouveaux managers de la Fondation Santé Service	15



Activité par pôle

Les ressources humaines	18
Les projets informatiques	21
PÔLE SANITAIRE	22
Activité HAD	22
Activité globale	23
Filière plaies et cicatrisations	26
Filière soins palliatifs	27
Filière chimiothérapie	28
Filière obstétrique / pédiatrie (POME)	29
Filière rééducation	31
Filière éducation thérapeutique	32
Activité du service social	32
Activité diététique	33
Activité des psychologues	34
Activité de l'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH)	35
Activité de stomathérapie	36
Activités supports	37
Qualité et gestion des risques	38
Pharmacie	39
Logistique	40
Nos partenaires	41
Vie des commissions sanitaires	42
PÔLE MEDICO-SOCIAL	47
MAIA	47
SSIAD / ESA	48
PÔLE FORMATION	49
PÔLE PSAD	51
PÔLE CONSEIL	53
PÔLE RECHERCHE ET INNOVATION	54



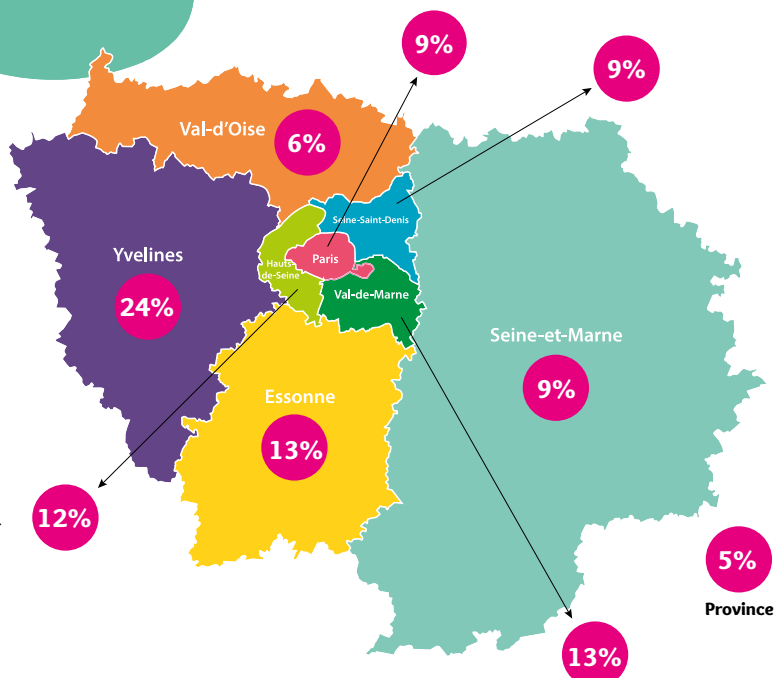
PÔLE PHILANTHROPIE

Bilan chiffré

DONS REÇUS

En 2019, la Fondation Santé Service a reçu **8100 euros** de dons versés sur le compte des œuvres sociales.

Répartition des dons en IDF par département



Des opérations solidaires au profit des enfants

UNE RENTRÉE SCOLAIRE SOLIDAIRE

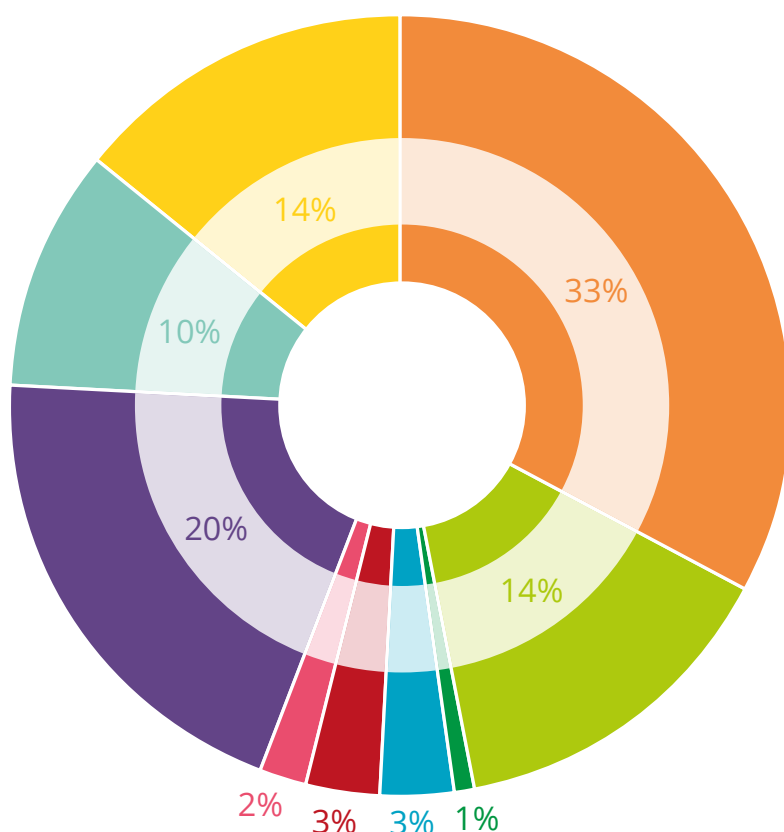
Pour la quatrième année consécutive la Fondation Santé Service a organisé une opération rentrée scolaire pour ses jeunes patients pris en charge à domicile. Cette opération, réalisée grâce à un généreux don de l'entreprise Fac-Similé (concessionnaire du groupe Canon), a permis de financer 80 packs scolaires. Ces packs scolaires destinés aux élèves de la maternelle au lycée, sont constitués de cahiers, stylos, crayons de couleur et autres fournitures indispensables pour bien commencer la rentrée !



DISTRIBUTION DE CADEAUX DE NOËL

Comme chaque année à l'occasion des fêtes de fin d'année, la Fondation Santé Service a organisé un « Noël solidaire ». Cette opération a remporté un grand succès puisque 175 enfants hospitalisés à domicile en situation de grande vulnérabilité ont pu recevoir la visite surprise du père Noël. Cette distribution de cadeaux s'est prolongée le 2 janvier 2020 au sein de l'hôpital d'Eaubonne, établissement hospitalier partenaire de la Fondation. Après une belle rencontre avec les équipes des services de pédiatrie et de néonatalogie, plus de 50 cadeaux ont été distribués aux enfants dans une atmosphère conviviale et chaleureuse.





AIDES VERSÉES

En 2019, **66 aides financières** ont été accordées pour un montant de **10 936 euros**.

Les aides financières traduisent la nécessité d'aide sociale aux patients, la reconnaissance du besoin de répit de l'aidant, et la prise en compte de besoins émergents non couverts totalement par les financements publics actuels.

Répartition des aides en 2019

- Matériel médical
- Assurance
- Trésor Public
- Néonatalogie
- Loyer
- EDF
- Bons alimentaires
- Aide à domicile
- Divers

L'art-thérapie : c'est reparti



Depuis 2013, des ateliers d'art-thérapie ont été mis en place à domicile pour les patients de l'HAD Santé Service. Cette expérience de plusieurs années a rencontré un réel succès auprès des patients comme auprès des soignants avec plus de 200 patients bénéficiaires de ces ateliers.

En 2019, la Fondation Santé Service a souhaité, dans le cadre de son activité philanthropique, pérenniser et développer ce projet en s'associant au collectif DOM'art qui regroupe des art-thérapeutes indépendants.

Une convention de partenariat a été signée le 26 septembre 2019 avec comme objectif de permettre l'organisation à domicile de 5 séances d'art-thérapie par patient (ou aidant) à la demande de Santé Service, partout en Ile-de-France. Les premières séances ont pu débuter début 2020.

« Les moments partagés avec mon art-thérapeute sont des moments de convivialité durant lesquels j'oublie tous mes soucis. C'est un temps qui m'est dédié et qui me permet de reprendre confiance en moi. »



ÉVÈNEMENTS MARQUANTS

2019

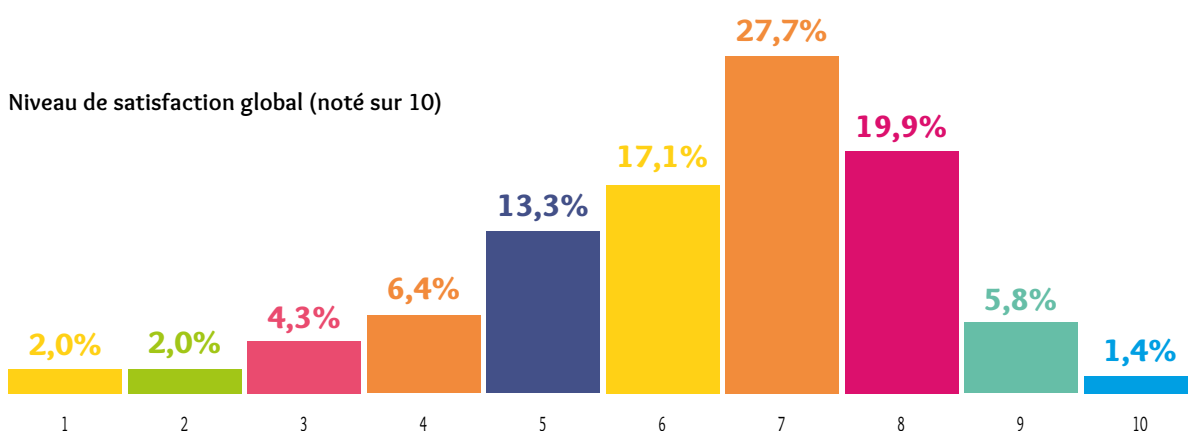


Retour sur l'enquête de satisfaction des salariés de la Fondation Santé Service

La Fondation Santé Service a mené en juin 2019 une enquête auprès de l'ensemble des salariés sur leur niveau de satisfaction au travail. Celle-ci a été réalisée en ligne tout comme les précédentes en 2016 et 2013.

348 salariés ont répondu à cette enquête qui les interrogeait sur leur satisfaction au travail mais aussi sur les relations professionnelles entre collègues, la communication au sein de la Fondation, la formation, leur développement professionnel et l'équilibre entre vie personnelle et professionnelle.

Concernant le niveau de satisfaction global, celui-ci a été évalué à une note moyenne de 6,34/10 (contre 5,95 en 2016 et 5,79 en 2013). 72% des salariés interrogés se sont ainsi déclarés satisfaits ou très satisfaits de travailler au sein de la Fondation.



On relève également une satisfaction globale plus élevée chez les salariés ayant moins de 5 ans d'ancienneté (6,32) et chez les cadres et assimilés (6,49).

Parmi les niveaux de satisfaction par métier, la satisfaction la plus importante se trouve auprès des cadres de santé (86,9%) et des soignants (76%).

Les résultats de cette enquête ont été présentés aux salariés début 2020 et les réponses, commentaires et recommandations recueillis vont permettre de déterminer les axes d'amélioration du prochain plan relatif à la qualité de vie au travail (QVT) de la Fondation Santé Service.

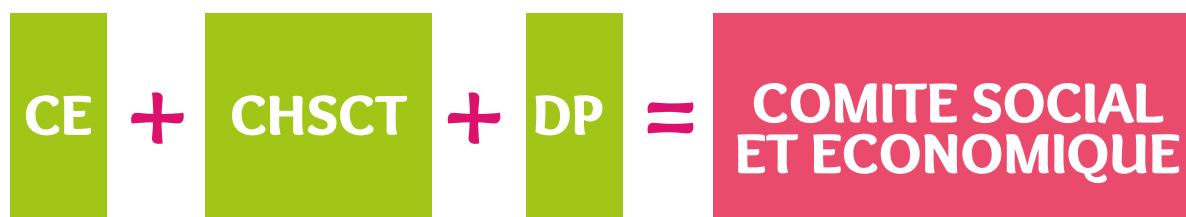
De façon plus détaillée, les items les mieux notés sont :

- Les relations entre collègues à 7,95 (7,83 en 2016)
- L'intérêt pour le travail à 7,62 (7,52 en 2016)
- La collaboration au sein de l'équipe à 7,39 (7,18 en 2016)
- Les relations avec les personnes encadrées à 7,36 (7,35 en 2016)

Les thèmes à améliorer mais en hausse par rapport à 2016 :

- La communication entre les services à 4,74 (4,45 en 2016)
- La reconnaissance du travail 4,84 (4,60 en 2016)
- L'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle à 5,07 (4,90 en 2016)

Une nouvelle instance représentative du personnel : le Comité social et économique (CSE)



Avec les « Ordonnances Macron » de septembre 2017, les trois anciennes instances représentatives du personnel : Comité d'entreprise (CE), Délégués du personnel (DP) et Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) ont tiré leur révérence début 2019 pour faire place au Comité social et économique (CSE).

Afin de mettre cette nouvelle instance représentative en place au sein de la Fondation Santé Service, des élections professionnelles se sont déroulées en deux tours, du 7 au 13 février et du 27 février au 6 mars 2019. Ce scrutin s'est déroulé pour la première fois à Santé Service sous format dématérialisé. Chaque salarié a donc eu la possibilité de voter en ligne.

Le CSE de la Fondation Santé Service a pu être opérationnel dès le 6 mars 2019 et un accord sur le fonctionnement de cette nouvelle instance représentative du personnel a été adopté en mai 2019.

Fort de 17 membres titulaires et de 17 membres suppléants, le Comité social et économique s'appuie désormais sur une Commission santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT), une Commission économique et 8 représentants de proximité en charge de la collecte des réclamations individuelles.

LES NOUVELLES MISSIONS DU CSE

Cette nouvelle instance a pour mission d'assurer l'expression collective des salariés pour toute question liée au fonctionnement de l'entreprise mais également pour celle relative à la santé, à la sécurité, à l'hygiène et aux conditions de travail. Elle vise aussi à poursuivre la gestion et l'animation des activités sociales et culturelles.

La Fondation Santé Service déploie le nouveau portail E-PARTAGE auprès de ses partenaires

La Fondation Santé Service a lancé en juillet 2019 un nouveau portail web accessible à l'ensemble de ses partenaires : médecins hospitaliers, médecins traitants, infirmiers libéraux, kinésithérapeutes et sages-femmes.

Dénommée E-PARTAGE, cette plateforme permet d'accéder de manière sécurisée aux données médicales des patients pris en charge en hospitalisation à domicile par Santé Service. De nombreuses informations y sont accessibles telles que les suivis médecins, les synthèses infirmières, le suivi des plaies, les comptes rendus d'hospitalisation, le projet personnalisé de soins, etc. Ce nouveau portail facilite le suivi et les échanges d'informations autour de la prise en charge des patients entre les professionnels de santé partenaires et les équipes de la Fondation.

La prochaine étape prévue en 2020 permettra notamment aux intervenants libéraux de facturer en ligne leurs actes en lien avec la lettre de mission établie, ce qui facilitera leur transmission à Santé Service et optimisera le circuit de traitement interne en réduisant les délais de paiement.

E-PARTAGE SANTE SERVICE

La Fondation Santé Service met à disposition de ses partenaires son nouveau portail web «E-PARTAGE Santé Service». Cette plateforme qui sera opérationnelle fin 2019, permettra à chaque professionnel de santé d'avoir un accès direct aux données médicales de ses patients pris en charge par l'HAD Santé Service.

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



Un nouvel Intranet pour une communication interne renforcée



Ce projet mené tout au long de l'année 2019 par le service communication en lien avec une agence et les Directions RH et informatique, a permis à la Fondation de renforcer sa communication interne en améliorant la circulation et le partage d'informations entre tous les salariés de Santé Service.

Présenté sous la forme d'un portail permettant un accès facilité à tous les logiciels utilisés au sein de la structure, ce nouvel Intranet, dynamique et convivial, comporte une base documentaire renforcée (dans les domaines des ressources humaines, de la communication et des données institutionnelles) et un annuaire en ligne

performant. Au-delà de nombreuses actualités présentes sur la page d'accueil, cet outil permet aussi de mettre en avant la pluridisciplinarité des métiers au sein de la Fondation sous forme de focus périodiques.

En 2020, l'Intranet sera enrichi d'un nouveau module consacré aux offres d'emploi.

Le Lab Santé Ile-de-France organise un meet-up pour la Fondation Santé Service



Dans le cadre de son Institut de Recherche et de l'Innovation, la Fondation Santé Service a adhéré au Lab Santé. Structure créée en 2016 et présidée par la Chambre du Commerce et de l'Industrie de Paris-IDF, elle accompagne le développement de la recherche et de l'innovation en santé.

Dans le cadre de ce partenariat, le Lab Santé a organisé le 17 septembre 2019 une rencontre dans ses locaux entre la Fondation Santé Service et un panel de start-up venues exposer leurs solutions innovantes pour répondre aux besoins spécifiques de l'hospitalisation à domicile.

Après une présentation par Santé Service de ses activités et de son intérêt spécifique pour l'innovation en santé, la réunion a pris la forme d'un speed

meeting : chaque start-up a disposé de 3 minutes pour parler de son projet et de 3 minutes supplémentaires pour répondre aux questions.

Les thématiques des projets présentés ont porté sur des sujets très variés tels que la gestion des ressources médicales et soignantes, l'échange de médicaments entre pharmacies, l'exploitation des données de santé, ou encore les services de conciergerie adaptés aux besoins des patients à domicile. Ce meet-up a permis de rencontrer en 2 heures une vingtaine de start-up et de prendre des contacts utiles avec un certain nombre d'entre elles.

Prochaine étape en 2020 avec des rencontres prévues avec quelques start-up sélectionnées.

Santé Service Conseil à la Paris Healthcare Week

Dans le cadre de la Paris Healthcare Week et à l'occasion d'une agora consacrée à l'HAD à l'International organisée en partenariat avec la FNE-HAD, Santé Service Conseil a présenté le 22 mai 2019 avec son partenaire sénégalais PHS, un retour d'expé-

rience sur la première offre d'HAD au Sénégal lancée en mars de la même année.

Plus de 60 personnes ont participé à cet événement (notamment des représentants de la DGOS, de l'ARS IDF

et une importante délégation sénégalaise composée essentiellement de directeurs d'établissements) au cours duquel Saliou DIALLO, DG de PHS SantéDom, Michel CALMON, DG de la Fondation Santé Service et Catherine GUATTERIE, DGA de la Fondation Santé Service sont revenus sur le déroulement du projet et les prochaines étapes à franchir pour consolider le modèle.



ÉVÉNEMENTS MARQUANTS

La prise en charge des insuffisants cardiaques en HAD

L'hospitalisation à domicile peut-elle être un moyen d'améliorer le parcours de soins des patients insuffisants cardiaques sortant des services de cardiologie ? C'est à cette question que la Fondation Santé Service a souhaité répondre en expérimentant un nouveau mode de prise en charge : la sortie précoce de cardiologie.

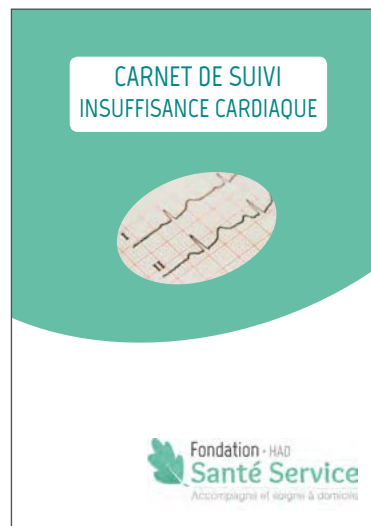
L'année 2019 a été consacrée à la mise en place d'un protocole testé tout d'abord avec des cardiologues prescripteurs de l'HAD pour permettre d'anticiper les adaptations des traitements cardiologiques sur la base de critères de surveillance cliniques et biologiques précis.

L'objectif de cette nouvelle prise en charge est de proposer au patient une éducation à son autosurveillance

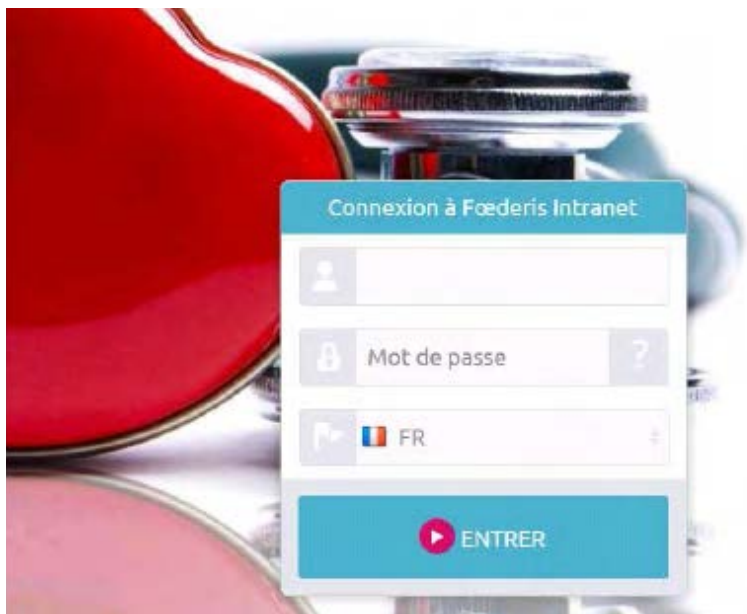
(signes cliniques, poids, pression artérielle, fréquence cardiaque) afin qu'il puisse en fin d'HAD, connaître les premiers signes d'alerte d'une décompensation de sa maladie en vue d'une adaptation immédiate de son traitement.

Cette nouvelle prise en charge est devenue opérationnelle début 2020 avec l'inclusion d'un premier patient au mois de janvier.

Elle mobilise de nombreux professionnels de l'HAD (ICH, IDE, AS, diététiciennes et médecins coordonnateurs de Santé Service) et devrait se développer en 2020 pour permettre de réaliser à terme une étude scientifique sur la faisabilité de ce nouveau mode de prise en charge.



Ouverture du portail FOEDERIS aux managers



L'entretien professionnel et d'évaluation est un moment privilégié entre le collaborateur et son manager. Il permet notamment de faire le point sur sa pratique professionnelle et sa carrière ainsi que sur ses besoins en formation et en accompagnement RH.

En 2019, Santé Service a souhaité dématérialiser ces entretiens réalisés habituellement sous format papier en donnant à chaque manager un accès direct à FOEDERIS, outil de gestion des entretiens et de la formation.

Après un accompagnement RH sous forme d'ateliers et de mise à disposition de tutoriels, les managers ont pu, dès le lancement de la campagne 2020, saisir directement le contenu des entretiens, les bilans à 6 ans et les demandes de formation pour leurs équipes.

La Fondation Santé Service communique

PARTICIPATION À DES ÉVÉNEMENTS EXTÉRIEURS

Journée régionale CORPALIF (29 mars 2019)

- Interventions des Drs Géraldine AMBROISINE et Agnès VIGNEL (médecins coordonnateurs gériatres) sur « l'hospitalisation à domicile anticipée en EHPAD »

Salon Paris HealthCare Week (22 mai 2019)

- Participation au stand de la FNEHAD
- Tenue d'une agora pour présenter la mission de Conseil menée par la Fondation Santé Service au Sénégal qui a abouti à la mise en place de la première HAD en Afrique de l'Ouest

Universités d'été de la FNEHAD (20 et 21 juin 2019) à Strasbourg

- Tenue d'un stand pour valoriser les activités de conseil et de formation de la Fondation Santé Service
- Intervention de Michel CALMON (Directeur général) sur « l'IDE de pratiques avancées, une opportunité pour les structures HAD »
- Interventions du Dr Nicolas GANDRILLE (médecin en charge du développement) dans le cadre de la modération d'une table ronde sur « HAD et urgences : par ici la sortie » et sur la



UNIVERSITÉ D'ÉTÉ FNEHAD
20-21 JUIN 2019 - STRASBOURG

Fondation • Conseil
Santé Service
Accompagne vos compétences



Fondation • Formation
Santé Service
Accompagne vos compétences

présentation des résultats d'un audit sur le potentiel HAD dans un service hospitalier de courte durée

Journée de la Prématurité à l'hôpital de Montreuil (18 novembre 2019)

- Tenue d'un stand pour valoriser la prise en charge obstétrique et néonatale à la Fondation Santé Service

Universités d'hiver de la FNEHAD (4 décembre 2019)

- Tenue d'un stand pour valoriser les activités de conseil et de formation de la Fondation Santé Service
- Intervention de Marjorie POUCH, (cadre supérieur sage-femme) et du Dr BOUNAN (médecin référent obstétrique) sur « la rupture prématurée des membranes dans une maternité de type 3 : mise en place de l'hospitalisation à domicile »



ORGANISATION DE CONFÉRENCES

Journée d'études Santé Service (20 mai 2019)

Thème : « Nouveautés en HAD : hyper-technique et/ou hyper humain »

Journée soins palliatifs (7 octobre 2019)

Thème : « A domicile en fin de vie, on s'adapte aux diversités »



PUBLICATIONS

Revue Hospitalière de France n°586 (janvier-février 2019)

Hospitalisation à domicile : pour les établissements de santé un moyen d'optimiser les parcours patients

Auteur : Michel CALMON, Directeur général de la Fondation Santé Service

Revue Soins n°841 (décembre 2019)

Dossier sur les actualités dans la prise en charge de la douleur

Auteurs : Martine FRANZIN-GARREC, Directrice des soins et de la qualité ; Dr Christine PAILLER, médecin coordonnateur ; Cédric CHANAT, pharmacien ; Agnès DELATTRE, cadre de santé ; Sébastien PERRIGUEY, IPA

Risques et qualité Vol. XVI n°1 2019

JIQHS 2018 : De la qualité à l'efficacité – le nouvel enjeu pour les systèmes de santé

Auteur : Dr Nicolas GANDRILLE, médecin en charge du développement

Congrès national des médecins coordonnateurs d'EHPAD (avril 2019)

Présentation d'un poster sur « le recours à l'HAD en EHPAD : où en est-on ? »

Auteurs : Dr Géraldine AMBROISINE ; Dr Olivier FERDMANN ; Dr Agnès VIGNAL ; Dr Navid HAMRAIE, médecins coordonnateurs gériatres et Dr Marc POTERRE, médecin en charge de l'Institut de la Recherche et de l'Innovation

Congrès national de gériatrie (novembre 2019)

Présentation d'un poster sur « la perception de l'HAD en EHPAD : Une enquête auprès des infirmières et médecins coordonnateurs du Val d'Oise »

Auteurs : Dr Géraldine AMBROISINE ; Dr Olivier FERDMANN ; Dr Agnès VIGNAL ; Dr Navid HAMRAIE, médecins coordonnateurs gériatres et Dr Marc POTERRE, médecin en charge de l'Institut de la Recherche et de l'Innovation

LA FONDATION SANTE SERVICE MISE A L'HONNEUR A L'OCCASION D'UN REPORTAGE DE FRANCE 5

A l'occasion de l'émission « Allo Docteurs spéciale canicule » diffusée sur France 5 le mercredi 26 juin 2019, la Fondation Santé Service a pu mettre en valeur son expertise du domicile en insistant plus particulièrement sur les précautions et les vigilances à avoir lors de la prise en charge d'un patient dans un contexte de fortes chaleurs.

ALLO DOCTEURS EDITION SPECIALE CANICULE SUR FRANCE 5
Mercredi 26 juin 2019


Marie-Laurence Beaudet
Infirmière
Fondation Santé Service
CANICULE : DES PATIENTS FRAGILISÉS



Trois projets phares au sein du pôle Formation de Santé Service

DIFFUSION DE DEUX CATALOGUES DÉDIÉS IDEL ET ÉTABLISSEMENTS HAD

Suite aux résultats recueillis dans le cadre de l'étude marketing réalisée en 2017 et pour répondre toujours mieux aux demandes de ses clients, Santé Service Formation a revu en 2019 ses deux catalogues dédiés : le premier destiné aux infirmières libérales, le second aux structures intervenant dans le champ de l'Hospitalisation à domicile.

Contenus revisités et/ou enrichis, création de nouveaux produits, introduction de nouvelles modalités pédagogiques, tout a été fait pour prendre en compte les spécificités de ces deux modes d'exercice.

METTRE EN PLACE ET RÉUSSIR SON PARTENARIAT AVEC SANTÉ SERVICE HAD

Etant donné l'importance du recours aux infirmières libérales et les engagements pris dans le cadre du CPOM, la Fondation a développé des objectifs ambitieux dans le champ de la formation de ses IDEL partenaires.

Ainsi, en 2019, dans la continuité des années précédentes, 31 IDEL ont bénéficié du programme « Mettre en place et réussir son partenariat avec une structure HAD ». Cette formation a été construite spécifiquement à leur intention pour une collaboration basée sur la qualité et la sécurité des soins. Menée conjointement par la Direction des Soins et de la Qualité (DSQ) et Santé Service Formation, elle a été plébiscitée par ses participants. Souhaitons-lui le même succès pour 2020 !

DES FORMATIONS POUR LES NOUVEAUX MANAGERS DE LA FONDATION SANTÉ SERVICE

A la demande de la DRH, Santé Service Formation s'est lancé en 2018 dans le développement d'un programme à destination des nouveaux managers de la Fondation.

La première promotion de cette formation intitulée « S'affirmer en tant que cadre et asseoir son leadership » d'une durée de 6 jours a démarré en octobre 2018 et s'est achevée en avril 2019. Deux consultants, experts du management, se sont succédés pour dispenser les trois modules suivants :

- S'affirmer en tant que manager
- Manager efficacement à distance
- Mieux se connaître pour optimiser ses atouts

Le bilan de cette première promotion a été unanimement apprécié. La deuxième promotion a pu être ainsi programmée dès le mois de septembre 2019, en y associant davantage le responsable du manager pour un meilleur déploiement des acquis sur le terrain.



ACTIVITÉ PAR PÔLE

2019

RESSOURCES HUMAINES

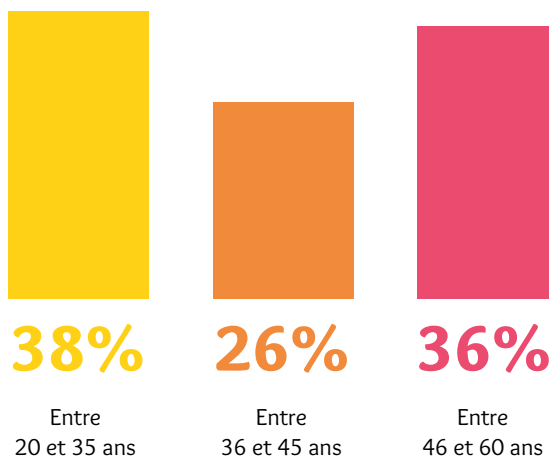


RESSOURCES HUMAINES

Dans un contexte de croissance continu de notre activité, la politique Ressources Humaines de la Fondation vise à répondre à plusieurs défis : assurer des recrutements de qualité dans un marché de l'emploi de plus en plus tendu, maintenir et renforcer les compétences des personnels par des actions de développement RH, intégrer des logiques de mobilité et de management à distance, mais aussi, favoriser les conditions d'un dialogue social toujours constructif et pourtant soumis à une législation évolutive et complexe.

Pyramide des âges et effectifs

La répartition des effectifs hommes-femmes est identique à l'année précédente avec 13% d'hommes et 87% de femmes.





La croissance de l'activité a conduit à ajuster les effectifs, par une progression de 5,06% de ceux-ci, passant ainsi de 1 047 salariés en 2018 à **1 100** en 2019.

Le niveau de recrutement reste soutenu et s'intensifie avec près de **230** recrutements CDI et **160** recrutements CDD.

Le nombre de candidatures reçues continue d'augmenter depuis ces dernières années : **15 000** CV ont été adressés au service recrutement en

2019 (contre 12 000 en 2018). Ceci s'explique par les nombreuses campagnes d'annonces presse et web, l'utilisation des réseaux sociaux avec la création d'une page entreprise LinkedIn, et la renommée de la Fondation.

La durée des recrutements demeure stable avec 36 jours calendaires en valeur médiane, temps compris entre le début d'un recrutement et la confirmation d'embauche.

Les mobilités, entre équipes/horaires

ou métiers conservent une part notable des recrutements avec 20% des postes pourvus en CDI, notamment sur les postes d'infirmier (IDE), d'infirmier coordinateur hospitalier (ICH), de secrétariat, ou encore de cadre de santé. 15% des recrutements CDI sont également liés à des CDD intégrés en CDI.

Gestion des compétences et formation professionnelle : à nouveau un atout fort en 2019

L'effort d'investissement dans la formation professionnelle, primordiale pour développer les compétences des collaborateurs, a été maintenu en 2019 avec **1 370 stagiaires** (+ 7,8% par rapport à 2018) et **28 500 heures de formation** enregistrées.

Parmi les dispositifs associés à la GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences) au sein de la Fondation, les entretiens professionnels et d'évaluation constituent un moment important de rencontre entre les managers et les collaborateurs. Comme en 2018, **plus de 550 entretiens** ont été réalisés permettant aux salariés d'exprimer leur souhait d'évolution professionnelle (changement de poste, implication sur des missions transversales, développement de compétences par la formation, etc.).

FORMATIONS COLLECTIVES

Une fois de plus, **les formations "Socle"** (chimiothérapie, soins palliatifs, DIVLD, ...) **sont les plus suivies** avec près de 290 participants pour 4 030 heures de formation. Une quarantaine de salariés ont par ailleurs été formés sur la thématique de la pédiatrie/néonatalogie (1650 heures), à la prévention et au traitement des plaies (555 heures) et une cinquantaine également aux gestes et soins d'urgence (770 heures). Le déploiement en 2019 de la « Santé Service Attitude » a en outre permis de mettre l'accent sur le rôle de l'accueil au sein de la Fondation et de sensibiliser et d'accompagner l'ensemble des collaborateurs ayant à traiter des appels entrants. 13 salariés ont participé à cette formation de 14 heures qui sera reconduite en 2020.

La dynamisation de la ligne managériale s'est aussi poursuivie en 2019 avec le déploiement d'une seconde promotion de la formation « Socle » enrichie d'une demi-journée « Retour d'expérience » pour mesurer l'application opérationnelle de la formation sur le terrain et capitaliser sur les bonnes pratiques individuelles. 11 collaborateurs, de différentes Directions et occupant des postes variés, ont ainsi suivi, de septembre 2019 à mars 2020, ce parcours de trois modules basé sur une appropriation des outils et savoir-faire du Manager. Les stagiaires ont également pu assister à une session « Entretien annuel et professionnel » pour mieux intégrer le rôle du manager dans l'entretien en préparation notamment de l'ouverture de Fœderis aux Managers en 2020.



Par ailleurs, 29 salariés ont suivi la « Formation de formateur » pendant 588 heures en 2019. Nos formateurs internes poursuivent leur engagement collectif dans l'animation d'ateliers pour favoriser l'adaptation des nouveaux salariés à leur poste de travail (manipulation des pompes, DIVLD, etc.). Un nouvel atelier de formation interne a également été mis en place sur « L'accueil du patient à son admission en HAD » avec deux sessions pilotes en 2019 (9 IDE formés) avant un déploiement plus généralisé en 2020.

Enfin, la reconnaissance de l'expertise de nos équipes reste clairement manifeste cette année à travers l'accueil et l'accompagnement de 80 stagiaires, soignants, internes et lycéens sur nos différents sites.

FORMATIONS INDIVIDUELLES DIPLÔMANTES ET QUALifiantES

L'effort porté sur ces formations se maintient en 2019. Divers DU, Master,

DE IDE ont été suivis par nos collaborateurs et trois d'entre eux ont initié un diplôme d'Etat d'IDE en Pratiques avancées (IPA). Une cinquantaine de salariés ont en outre participé à des congrès, journées spécifiques, rencontres thématiques, etc.

ALTERNANCE

Le recours à l'alternance a été initié avec le recrutement de deux contrats d'apprentissage et un contrat de professionnalisation qui se poursuivent jusqu'en 2020 et 2021. Projet phare de la « Loi Avenir professionnel », ces contrats alliant formation théorique et opérationnelle devraient se développer au sein de la Fondation, d'autant plus car les critères de prise en charge appliqués par la Branche professionnelle sont très favorables.

PROJETS INDIVIDUELS

2019 marque enfin la mise en œuvre de la loi du 05/09/2018 qui a entraîné une baisse marquée des ressources liées à la formation et une nécessaire

optimisation des financements pour les entreprises. Dans ce contexte, il a fallu recourir aux dispositifs de formation collectifs et individuels en vigueur, accompagner au mieux les collaborateurs dans leurs projets individuels et renforcer l'information sur le Compte personnel de formation (CPF), le dispositif de transition professionnelle (CPF-TP), le Bilan de compétences, la Validation des acquis de l'expérience (VAE) et le Conseil en évolution professionnelle (CEP). La mise en place du nouvel Intranet doit faciliter les échanges et l'accès à ces informations.

Au-delà des collaborateurs des pôles, toutes les Directions et Entités (SSIAD/PSAD/MAIA) ont bénéficié d'actions de formation. Cet engagement, maintenu au fil des ans et soutenu à nouveau en 2019, nous permettra en 2020 de respecter nos obligations de formation dans le cadre du Bilan sexennal lié à l'entretien professionnel.

Relations professionnelles et dialogue social : une année 2019 dynamique

En 2019, le Comité d'entreprise, le CHSCT et les Délégués du personnel ont fusionné en une instance unique :

le **CSE**. Formée de 17 membres, cette nouvelle instance rassemble les prérogatives des trois autres.



Plusieurs autres accords ont été signés. L'accord sur **l'égalité au travail entre les femmes et les hommes** a été renouvelé pour 4 ans. Celui sur la **gestion de l'emploi** a été prolongé d'un an. Par ailleurs, dans le cadre de la Négociation Annuelle Obligatoire, les indemnités des personnels soignants, des magasiniers et des préparateurs en pharmacie ont été renforcées. **Un nouvel accord d'intéressement** a en outre été signé pour une durée de trois ans.

Enfin, l'enquête satisfaction réalisée auprès des collaborateurs a souligné que **72% des interrogés sont « satisfaits » ou « très satisfaits » de travailler au sein de la Fondation** (63% en 2016). Les thématiques les mieux notées sont, tout comme en 2016, les relations et la collaboration avec les collègues et l'intérêt du travail. Ces résultats en hausse témoignent de l'efficacité des actions engagées au niveau individuel et collectif par la Fondation

PROJETS INFORMATIQUES

21



PROJETS INFORMATIQUES

Trois projets importants

Mise en ligne du Portail E-PARTAGE permettant aux partenaires de la Fondation de pouvoir consulter en ligne les informations concernant la prise en charge de leurs patients par Santé Service

Changement de la flotte des téléphones portables et migration de l'application Mobidom sous Android

Migration de la messagerie de la Fondation Santé Service pour :

- Répondre à l'obligation légale de protéger les données médicales des patients en sécurisant les échanges de mails en interne, mais aussi avec les professionnels de santé externes
- Changer le nom du domaine de messagerie



Mais aussi

Un travail important s'est poursuivi sur les applications cœur de métier (AnthADine, Géosoins et Mobidom) avec le déploiement d'une dizaine de nouvelles versions en 2019.

Dans les réalisations marquantes, on peut noter le déploiement auprès de toutes les équipes du suivi de plaies dans « Mobiplaie » pour permettre la prise de photos de plaies et l'établissement du suivi associé au soin réalisé au chevet du patient et sa transmission sécurisée et automatique dans son dossier Anthadine.

Les équipes ont travaillé également à généraliser l'envoi de SMS aux patients, sur la mise en place de la sérialisation des médicaments (nouvelle réglementation à partir de février 2019), ainsi que sur le déploiement de la fiche navette chimio dématérialisée et d'un logiciel de gestion du registre des stupéfiants.

L'année 2019 a été aussi l'occasion de préparer activement les déploiements 2020 et notamment de :

- Foederis pour la gestion des entretiens professionnels et des demandes de formation (vers les managers dans un premier temps)
- Microsoins et Mémorialis, logiciels métier pour les SSIAD et les ESA
- La téléconsultation en lançant une expérimentation sur plusieurs outils
- Un renouvellement en profondeur de l'infrastructure système et réseau à l'occasion du déménagement du siège de la Fondation sur le site de Levallois

Dans la continuité du travail réalisé sur le RGPD, un audit de sécurité a été réalisé début 2019 par la société Infhotep qui a relevé des points d'amélioration tant sur notre organisation que sur notre infrastructure.

De plus la Fondation a souhaité candidater au programme HOP'EN - Hôpital numérique ouvert sur son environnement - qui constitue la nouvelle feuille de route nationale des



systèmes d'information hospitaliers à 5 ans (2018-2022) et qui poursuit les efforts engagés par les établissements de santé dans leur virage numérique et leur modernisation

Cette candidature a été acceptée en octobre 2019 par l'ARS Ile-de-France et la DGOS.

Quelques indicateurs d'activité

Nombre de boîtes mails après la migration fin 2019 = 654

Nombre de sites connectés au réseau de la Fondation (WAN) = 28

Nombre de sites avec un lien de secours = 7

Nombre de sites connectés hors réseau de la Fondation = 4

Nombre de serveurs physiques et virtuels = 57 serveurs physiques et 63 serveurs virtuels

PÔLE
SANITAIRE



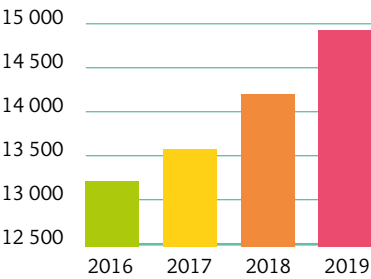
PÔLE SANITAIRE

ACTIVITÉ
HAD

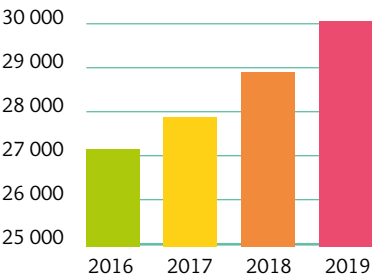
INDICATEURS GÉNÉRAUX

	2016	2017	2018	2019	Evolution 2018/2019
Patients	13 193	13 615	14 211	14 462	+1,8%
Admissions	27 214	27 811	28 811	29 999	+4,1%
Journées	530 944	547 147	590 617	622 503	+5,4%
Nombre de patient / jour	1 451	1 499	1 618	1 705	+5,4%

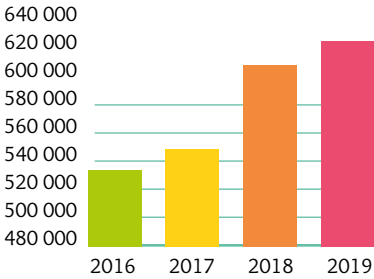
PATIENTS



ADMISSIONS



JOURNÉES



RÉPARTITION DES MODES DE PRISE EN CHARGE (en journées)

Mode de prise en charge principal	Nombre de journées réalisées	Nombre d'admissions	Nombre de patients
Pansements complexes	216 425	3 468	2 204
Soins palliatifs	103 878	2 434	1 719
Surveillance post-chimiothérapie	59 385	4 654	1 054
Post-traitement chirurgical	32 949	2 230	2 178
Nutrition entérale	32 698	632	283
Chimiothérapie	30 472	9 375	1 036
Education du patient / entourage	28 741	1 077	959
Surveillance de grossesse à risque	24 401	694	537
Soins de nursing lourd	23 793	157	122
Autres traitements	19 062	768	370
Post-partum pathologique	14 204	2 726	2 691
Traitement par voie veineuse	8 761	679	377
Nutrition parentérale	7 985	209	130
Prise en charge du nouveau-né à risque	6 583	585	593
Assistance respiratoire	5 270	39	25
Prise en charge de la douleur	4 193	175	92
Rééducation neurologique	2 627	63	59
Rééducation orthopédique	831	27	30
Surveillance d'aplasie	149	3	1
Surveillance radiothérapie	96	4	2
TOTAL	622 503	29 999	14 462

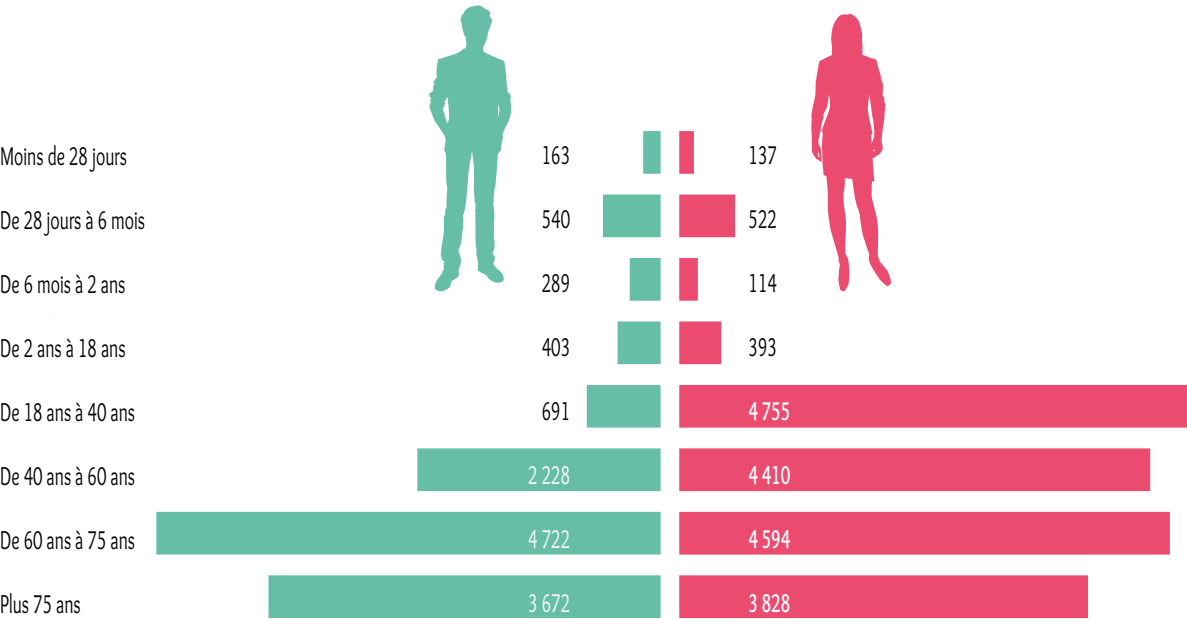
Comme chaque année, la moitié de l'activité de Santé Service en hospitalisation à domicile est représentée en journées par deux modes de prise en charge :

- Les pansements complexes : 34.8%
- Les soins palliatifs : 16.8%

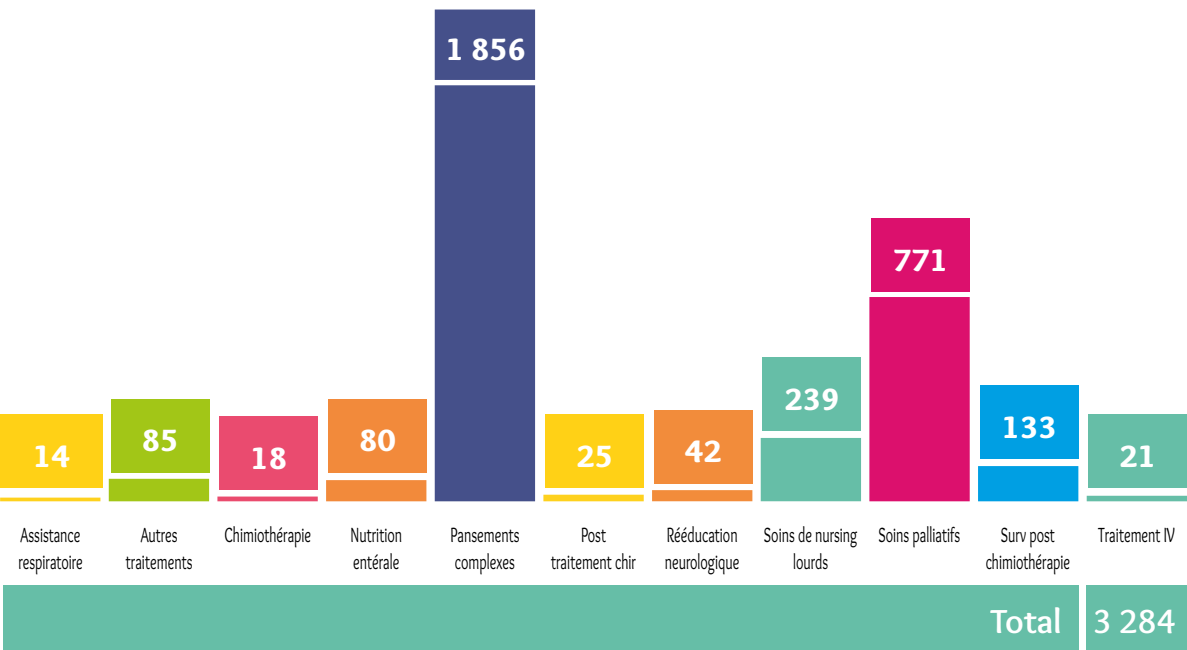




PYRAMIDE DES ÂGES (en séjours)



RÉPARTITION DE L'ACTIVITÉ CONJOINTE SSIAD / HAD PAR MODE DE PRISE EN CHARGE



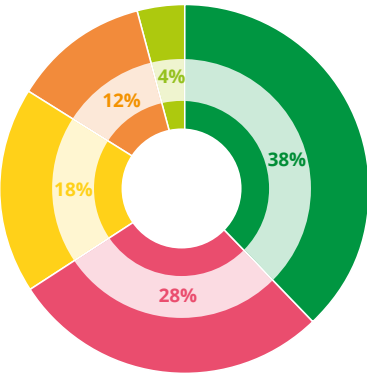
Cette activité représente :

- 3 284 journées
- 81 admissions
- DMS : 40,5 jours
- 57 conventions

On assiste à une hausse des patients adressés par l'AP-HP (18% en 2019 contre 16% en 2018)



PROVENANCE DES PATIENTS
(en journées)



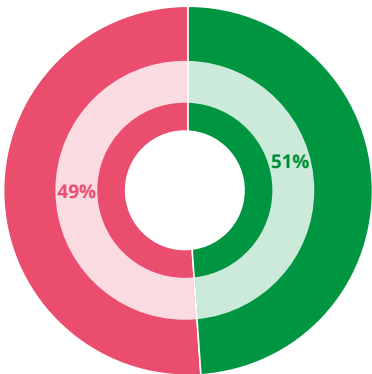
- Hôpital public
- Hôpital privé
- Assistance publique
- CLCC
- Médecine de ville

JOURNÉES HAD EN EHPAD

	2019	Evolution 2018/2019
Médecin de ville	9 179	-6,5%
Etablissement hospitalier	9 701	+3,2%
Total	18 880	-1,8%

Le nombre de journées en EHPAD a légèrement baissé de 1,8% par rapport à 2018. Elles représentent 3% du total des journées (contre 3,2% en 2018). L'origine des prescriptions est pratiquement égale entre les hôpitaux et la médecine de ville.

ORIGINE DE LA PRESCRIPTION
DES PATIENTS PRIS EN CHARGE
EN EHPAD



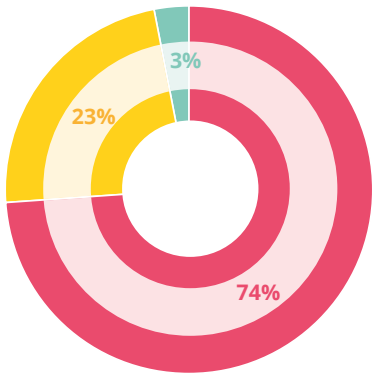
- Médecin de ville
- Etablissement hospitalier

RÉPARTITION DE L'ACTIVITÉ PAR DÉPARTEMENT
(en journées)

Paris (75)	49 018	7.9%
Seine-et-Marne (77)	76 873	8,3%
Yvelines (78)	102 920	16,5%
Essonne (91)	99 335	16%
Hauts-de-Seine (92)	72 508	11.6%
Seine-Saint-Denis (93)	73 167	11,8%
Val-de-Marne (94)	51 654	8.3%
Val d'Oise (95)	97 028	15.6%

SORTIE DES PATIENTS

Répartition des modes de sortie



- Domicile
- Transfert court
- Décès

Filière plaies et cicatrisations

ACTIVITÉ

	Admissions		Journées		Patients	
	2019	Evolution 2018/2019	2019	Evolution 2018/2019	2019	Evolution 2018/2019
Pansements complexes	3 468	+13,6%	216 425	+6.7%	2 204	+10.4%
Post traitement chirurgical	2 230	+3.8%	32 949	-7.6%	2 178	+3%
TOTAL	5 698	+9,5%	249 374	+4,5%	4 382	+6,6%

GROUPE PLAIES ET CICATRISATIONS (GEPC)

Coordination :

Docteur Rodrigue TEUMAWE et Elisabeth MAASSOULLI, cadre supérieur de santé

Nombre de réunions en 2019 :

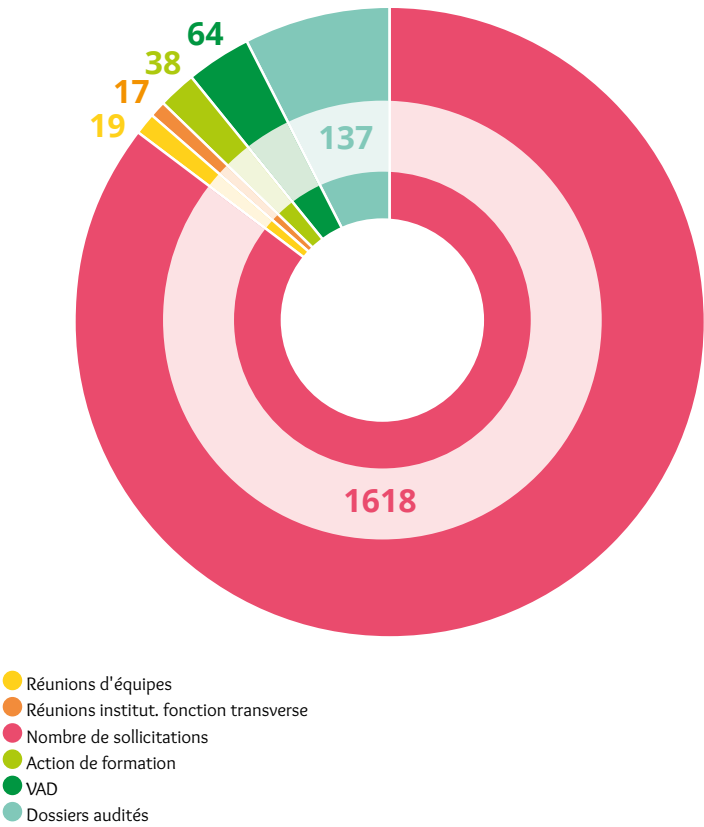
8

Principales thématiques de travail en 2019 :

- Mise à jour de l'annuaire des centres experts en plaie et cicatrisation facilitant l'orientation des patients et favorisant le partenariat entre les structures hospitalières et l'HAD.
- Nombreuses sessions de formation organisées par le groupe plaies (ateliers TPN, ateliers nouveaux arrivants sur les bonnes pratiques en HAD des patients porteurs de plaies ; formations auprès de Santé Service Formation sur la contention des membres inférieurs...)
- Poursuite de la collaboration du GPEC avec le laboratoire Brothier pour la mise en place d'une étude sur l'usage de l'Algostéril
- Suite au déploiement de l'outil de dématérialisation de dossier de suivi de la réalisation des soins de plaie complexe en 2018 (mise en place de l'application MOBIPLAIE), réalisation d'un audit du respect des bonnes pratiques de traçabilité

ACTIVITÉ DES INFIRMIERS EN PRATIQUES AVANCÉES (IPA)

L'activité des IPA englobe le suivi de plaies complexes, l'accompagnement des soignants par la réponse aux consignes (ANTHADINE), les VAD et la formation des soignants aux nouveaux dispositifs médicaux mis en place au sein de l'établissement. Au nombre de trois (1 IPA sur chaque pôle), ils ont tous été diplômés d'Etat en 2019.





Filière soins palliatifs

ACTIVITÉ

	Admissions		Journées		Patients	
	2019	Evolution 2018/2019	2019	Evolution 2018/2019	2019	Evolution 2018/2019
TOTAL	2 434	+5.3%	103 878	+4.9%	1 719	+3.2%

DES ÉQUIPES MOBILES D’ACCOMPAGNEMENT ET DE DÉMARCHE PALLIATIVE (EMAD)

Composition sur chacun des trois pôles de soins :

- un médecin coordonnateur (mi-temps)
- une infirmière (temps plein)
- un ou plusieurs psychologues
- un cadre de santé

Ces trois équipes travaillent au quotidien en étroite collaboration avec les partenaires de leurs territoires d’intervention respectifs et notamment avec :

- Les réseaux de soins palliatifs et les équipes expertes intervenant à domicile
- Les équipes mobiles hospitalières (EMASP)
- Les unités hospitalières de soins palliatifs (USP)

Motifs d’intervention des équipes soins palliatifs

	EST	OUEST	SUD	TOTAL
A L’ADMISSION				
Préparation des PC	42	30	77	149
PENDANT LA PRISE EN CHARGE DU PATIENT				
Visite à domicile	124	147	118	389
Compagnonnage médecin traitant	76	68	44	188
Coordination service hospitalier	51	49	96	196
Appel des familles	226	198	104	528
Inclusion et suivi réseau	82	150	147	379
Demande d’USP et ré hospitalisation	63	75	44	182
Signalement SAMU	5	0	0	5

GROUPE DES ÉQUIPES RÉFÉRENTES EN SOINS PALLIATIFS (GERSP)

Coordination :

Docteur Eulalie NZIUKI en lien avec le Dr GOMAS, chef de Projet de la démarche palliative

Nombre de réunions en 2019 :

2

Principales thématiques de travail en 2019 :

- Diffusion de la culture palliative au sein de l’institution par le biais de différentes formations auprès des équipes soignantes
- Réunion de travail avec les partenaires externes (participation au projet du réseau OSMOSE et aux travaux de la CORPALIF)
- Maintien de l’expertise (veille technique, élaboration de procédures)
- EPP dans le cadre de la certification sur la « Pertinence de l’utilisation du Midazolam en soins palliatifs »



Filière chimiothérapie

ACTIVITÉ

	Admissions		Journées		Patients	
	2019	Evolution 2018/2019	2019	Evolution 2018/2019	2019	Evolution 2018/2019
Surveillance post-chimiothérapie	4 654	-0.9%	59 385	+12.7%	1 054	+4.9%
Chimiothérapie	9 375	+7.5%	30 472	+6.4%	1 036	+6.2%
TOTAL	14 029	+5.9%	89 857	+10.5%	2 090	+5.5%



GROUPE CHIMIOTHÉRAPIE

Coordination :

Docteur Christine PAILLER

Nombre de réunions en 2019 :

5

Principales thématiques de travail en 2019 :

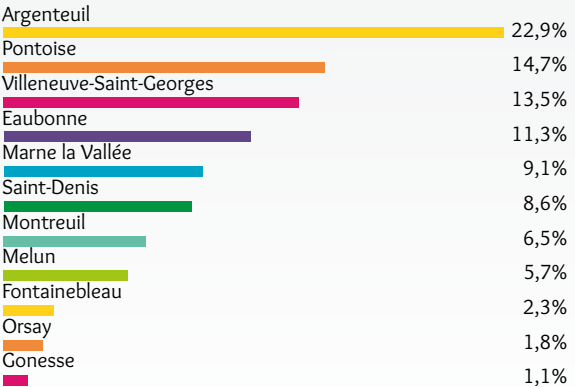
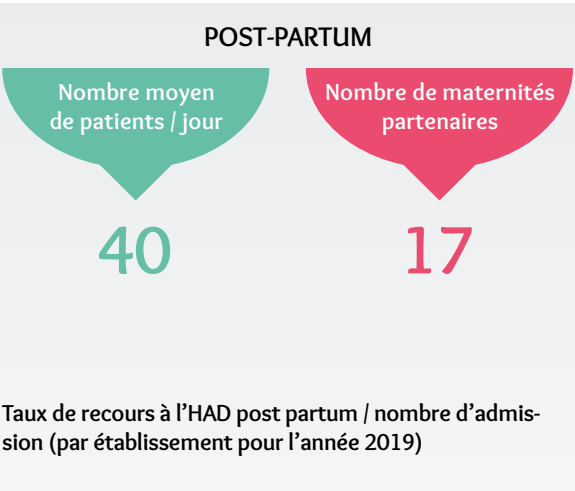
- Recrutement d'un pharmacien référent chimiothérapie, Dr TOUIL
- Restructuration du groupe chimio désormais piloté par le Dr Yacine TOUIL
- Finalisation et mise en place sur les pôles de la fiche navette dématérialisée
- Mise en place sur chaque pôle d'un cadre de santé avec temps dédié pour la chimio
- Contribution au CAQES
- Formation au logiciel chimio
- Poursuite et structuration des développements de nouvelles thérapies



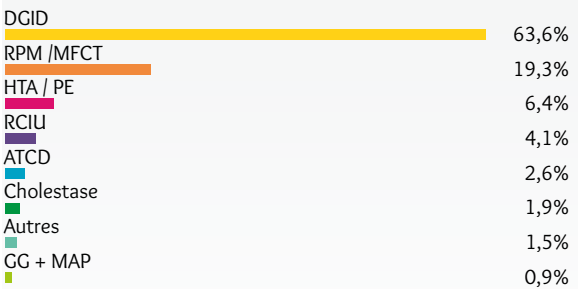
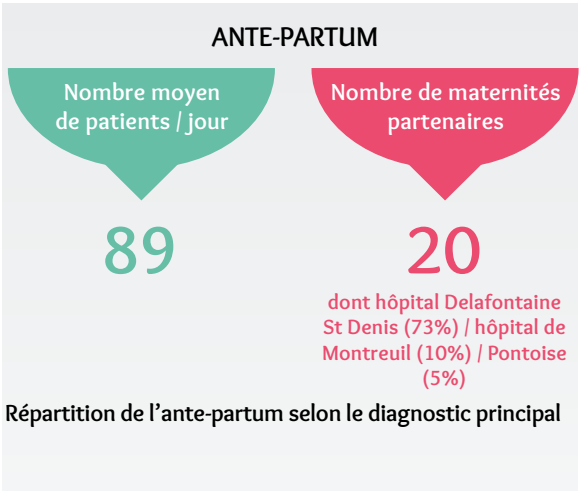
Filière obstétrique / pédiatrie - Pôle mère-enfant (POME)

ACTIVITÉ OBSTÉTRIQUE

	Admissions		Journées		Patients	
	2019	Evolution 2018/2019	2019	Evolution 2018/2019	2019	Evolution 2018/2019
Post-partum	2 726	-13.06%	14 204	-14%	2 691	-12.9%
Ante-partum	1 155	+29,3%	32 567	+7,9%	1 150	+51%
TOTAL	3 881	-3,9%	46 771	+0,2%	3 841	-0,3%



Inférieur à 1% : AP-HP (0.9%) ; clinique de l'Estrée (0.6%) ; Longjumeau (0.4%) ; Corbeil (0.1%) ; Hôpital Foch (0,01%)



- DGID : Diabète gestationnel insulino-dépendant
- RPM/MFCT : Rupture prématurée des membranes / Menace de croissance tardive
- HTA/PE : Hypertension artérielle/pré-éclampsie
- RCIU : Retard de croissance in utéro
- ATCD : Antécédents
- GG/MAP : Grossesse gémellaire/Menace d'accouchement prématurée

COMITÉ D'EXPERTISE ET DE COORDINATION OBSTÉTRIQUE (CEC POME OBSTÉTRIQUE)

Coordination :
Marjorie POUCH, cadre supérieure sage-femme en lien avec le Docteur BOUNAN, référent obstétrique

Nombre de réunions en 2019 :
18

Principales thématiques de travail en 2019 :

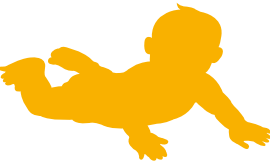
- Suivi de l'activité obstétrique
- Adaptation des pratiques au regard de l'activité croissante à l'hôpital Delafontaine de St Denis :
 - Des consultations ICH suite à une HDJ diabète
 - Un temps secrétaire dédié 1 jour / semaine
 - Le recrutement d'une 5ème sage-femme
- Participation à des Journées d'études Santé Service / RMM pour des partages d'expertise
- Rappel des bonnes pratiques (traçabilité)
- Déploiement du modèle de St Denis sur l'Hôpital de Pontoise avec le recrutement de 2 sages-femmes dédiées



ACTIVITÉ PÉDIATRIE - NÉONATOLOGIE

Age	Patients 2019	% Evolution 2018-2019
Inférieur à 1 an	1 265	+8%
Supérieur à 1 an	232	+10%
TOTAL ENFANTS	1 497	+8,4%
Age	Journées 2019	% Evolution 2018-2019
Inférieur à 1 an	31 930	+20%
Supérieur à 1 an	20 984	+17%
TOTAL JOURNEES	52 914	+19,1%

PRISE EN CHARGE DES ENFANTS DE MOINS DE 1 AN (NÉONATOLOGIE)



1 265 enfants de moins de 1 an ont été pris en charge en 2019 (+8% / 2018)

Nombre d'enfants par mode de prise en charge

Prise en charge du nouveau-né	599
Education du patient / entourage	583
Nutrition entérale	35
Autres traitements	21
Autres MPP	13
Soins palliatifs	10
Traitement IV	4
TOTAL	1265

Nombre d'enfants (> 1 an) par pathologie

Hôpitaux	patients	Hôpitaux	patients
Hôpital Delafontaine St Denis	272	Hôpital de Fontaine-bleau	64
GHEF Marne la Vallée	151	CH de Gonesse	50
CH Sud Francilien Corbeil	132	Hôpital Antoine Bécclère	41
CHI Villeneuve St George	111	Necker / Enfants Malades	30
GHSIF Melun	96	Hôpital Cochin	27
CHI André Grégoire (Montreuil)	74	Hôpital Robert Debré	20
GHNE Longjumeau	66	Hôpital intercommunale de Créteil	18

PRISE EN CHARGE DES ENFANTS DE PLUS DE 1 AN



232 enfants de plus de 1 an ont été pris en charge en 2019 (+10% / 2018)

Nombre d'enfants par pathologie

Cancérologie	138
Autres	35
Dermatologie	30
Neurologie / Malformations	23
Diabète	6
TOTAL	232

Principaux prescripteurs (en nombre de patients)

Hôpitaux	patients
Hôpital Robert Debré	38
Institut Curie	36
Hôpital Trousseau	26
Necker / Enfants Malades	31
Institut Gustave Roussy	16
CHI Villeneuve St George	12
Hôpital d'Eaubonne	8
CH André Mignot	5
Hôpital Bicêtre	4
CH de Gonesse	4
Hôpital Robert Ballanger	4

COMITÉ D'EXPERTISE ET DE COORDINATION PÉDIATRIQUE (CEC POME PÉDIATRIE)

Coordination :

Docteur Christine DELCROIX, médecin pédiatre

Nombre de réunions en 2019 :



Principales thématiques de travail en 2019 :

- Process Aracytine
- Relation hôpital de référence/hôpital de proximité
- Process pédiatrique à Santé Service et psychomotricité

Filière rééducation

Effectif (en ETP payé 2019)

Kinésithérapeutes	9,8
Médecin rééducation	1
Cadre kinésithérapeute	1
Ergothérapeute	2
IDE rééducation	3,7
Educateur sportif	0.8
TOTAL	19,3

Structuration de la filière rééducation

La filière rééducation a poursuivi son développement avec la création d'une unité spécifique dédiée à la prise en charge des patients après chirurgie orthopédique.



ACTIVITÉ GLOBALE

	Admissions		Journées		Patients	
	2019	Evolution 2018/2019	2019	Evolution 2018/2019	2019	Evolution 2018/2019
Orthopédie	1 021	+7,9%	24 561	+9,2%	1 021	+9,7%
Neurologie	104	-7,1%	4 799	-10,3%	104	-14%
TOTAL	1 125	+6,3%	29 360	+5,4%	1 125	+7%

ACTIVITÉ ORTHOPÉDIQUE

1 021 patients ont été pris en charge en 2019 pour une DMS de 24 jours soit une augmentation de 8.3 % par rapport à l'année 2018. Ce chiffre est à prescripteurs constants (principalement la clinique Arago, l'Institut Mutualiste Montsouris, l'hôpital Privé Marne la Vallée, l'hôpital Croix St Simon...). Il n'y a pas eu de développement sur cette activité en 2019.

On note également que l'activité orthopédique a été réalisée à 40% en lien avec des kinésithérapeutes libéraux.

ACTIVITÉ NEUROLOGIQUE

Les patients accompagnés dans le cadre des activités neuro/handicap entrent dans le cadre du PIII (plan d'intervention interdisciplinaire individualisé) après évaluation d'un membre de l'équipe de rééducation et l'étude du dossier avec le médecin référent de la rééducation.

En 2019, 90 patients ont été pris en charge soit 4 066 journées réalisées. Les hôpitaux du Vésinet et de Gonesse ont été des prescripteurs privilégiés en 2019. On note également un début d'activité initié avec le service neurologie de l'hôpital Saint Joseph.

53 évaluations d'ergothérapie ont été réalisées en 2019 soit une augmentation de + 32.5% par rapport à l'année précédente.

LA REEDUCATION ORTHOPEDIQUE

en hospitalisation
à domicile





Fondation • HAD
Santé Service
Accompagne et soigne à domicile

Partenariat CERRSY-UGECAMIDF

Ce partenariat mis en place en 2016 entre le CERRSY et Santé Service a continué en 2019 mais dans une moindre mesure compte tenu de problèmes d'effectifs médicaux au sein du CERRSY. On comptabilise 14 patients pris en charge pour 733 journées réalisées.



Filière éducation thérapeutique

DEUX PROGRAMMES AUTORISÉS PAR L’AGENCE RÉGIONALE DE SANTÉ (ARS)

- Programme d’éducation thérapeutique destiné aux parents de nourrissons en sortie de néonatalogie
- Education thérapeutique pour les patientes porteuses d’un diabète gestationnel insulino-dépendant

	NOMBRE DE PATIENTS
Programme d’éducation thérapeutique destiné aux parents de nourrissons en sortie de néonatalogie	803
Education thérapeutique pour les patientes porteuses d’un diabète gestationnel insulino-dépendant	679
TOTAL	1 482

En 2019, construction avec le centre cardiologique du Nord d’un programme d’éducation thérapeutique destiné aux patients atteints d’insuffisance cardiaque. Celui-ci sera développé sur l’année 2020. Il fera l’objet également d’une demande d’autorisation auprès de l’ARS.

Activité du service social

Effectif (en ETP payé 2019)

Cadre social	1,0
Secrétaire sociale	1,0
Assistant(e) de service social	16,4
Auxiliaire de vie sociale	5,9
TOTAL	24,3

LES ASSISTANTS SOCIAUX

Les soignants ont sollicité les assistantes sociales à 3 452 reprises (consignes anthadine), soit une augmentation de 22,5% par rapport à 2018. 11% des demandes sont déclarées urgentes.

En 2019, 1 177 patients ont rencontré une assistante sociale de Santé Service, le taux en baisse (8,13 % des

patients en cours de séjour en HAD en 2019 contre 9,9 % en 2018) s’explique par des pratiques qui évoluent face aux demandes en forte hausse.

Cela se traduit par des visites à domicile un peu moins fréquentes (2 543 visites à domicile – 2 608 en 2018) mais un travail administratif plus intensif (information/conseil à distance, envoi de dossiers par courrier, suivi

téléphonique, et une coordination interne et externe représentant à elle seule 9 % des comptes rendus sociaux).

139 évaluations sociales préalables ont été réalisées.

Les demandes ayant pour motif l’organisation du maintien domicile et la mise en place des aides complémentaires ont augmenté de 5 % (75 % des demandes d’évaluation préalable).

La moyenne journalière par secteur d’assistante sociale est de 107 patients (elle était de 94 en 2016).

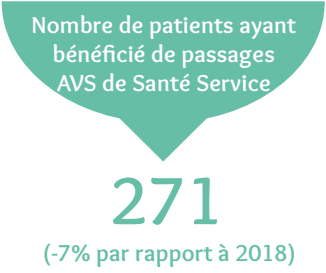
La Fondation a accordé 66 aides financières pour permettre d’éviter un risque social (expulsion, coupure d’énergie, impossibilité de faire des courses...) ou d’améliorer le quotidien des patients/aidants.

LES AUXILIAIRES DE VIE SOCIALES (AVS)

L’auxiliaire de vie sociale intervient

dans le cadre de la vie quotidienne, pour une aide à l’environnement et/ou une aide à la personne. Le service assure des prestations d’urgence

dans l’attente d’un dispositif de droit commun ou dans le cadre d’une situation de vulnérabilité nécessitant une intervention rapide et adaptée.



Activité diététique

Effectif (en ETP payé 2019)

	TOTAL
Diététiciennes	8,4

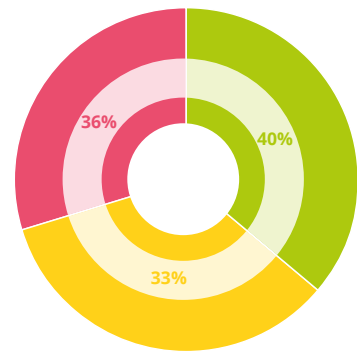
Nombre moyen de patients ayant bénéficié de l'intervention d'une diététicienne

EST	OUEST	SUD	TOTAL
1 235	1 055	980	3 314

Mais aussi :

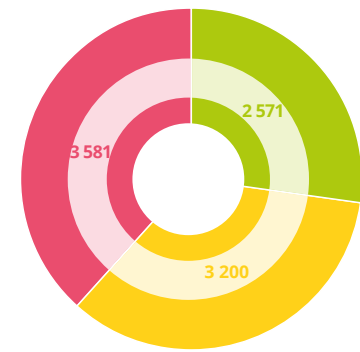
- 1 305 visites à domicile (+4.9% / 2018)
- 9 532 interventions nutritionnelles hors VAD (+10.1% / 2018)
- 6 796 commandes passées auprès de la PUI (+9% / 2018)
- 7 333 consignes diététiques traitées (+64.6% / 2018)

Répartition des VAD par pôle / mois



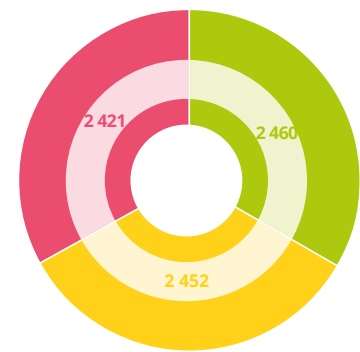
● EST
● OUEST
● SUD

Répartition des interventions nutritionnelles par pôle



● EST
● OUEST
● SUD

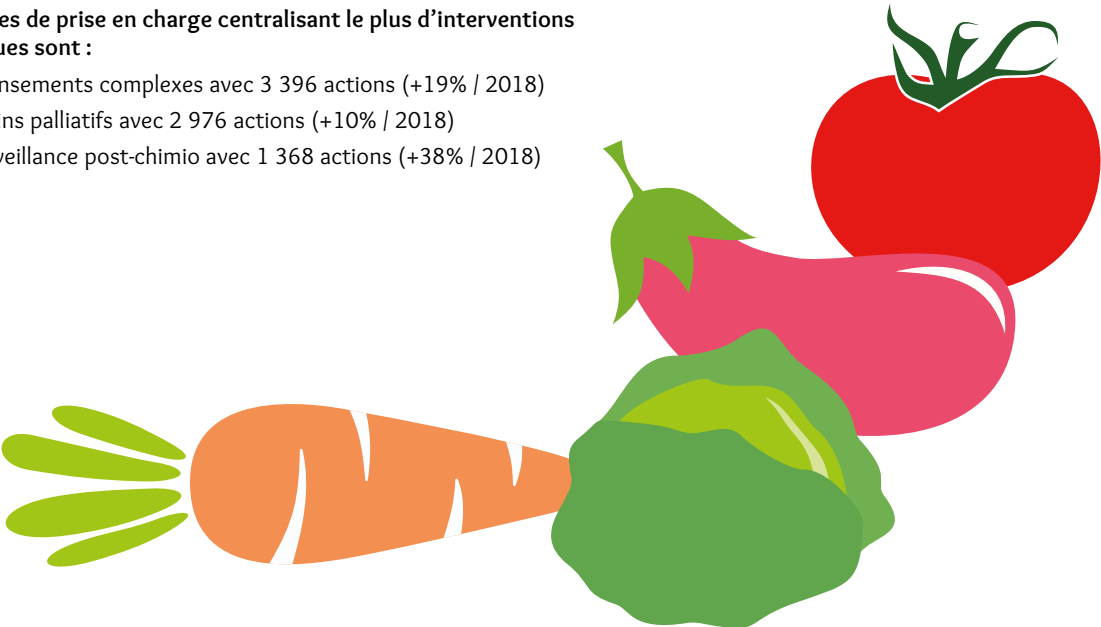
Nombre de consignes par pôle



● EST
● OUEST
● SUD

Les modes de prise en charge centralisant le plus d'interventions diététiques sont :

- Les pansements complexes avec 3 396 actions (+19% / 2018)
- Les soins palliatifs avec 2 976 actions (+10% / 2018)
- La surveillance post-chimio avec 1 368 actions (+38% / 2018)





Activité des psychologues

Effectif (en ETP payé 2019)

	TOTAL
Psychologues	6,4

1 780 entretiens auprès de 637 patients.

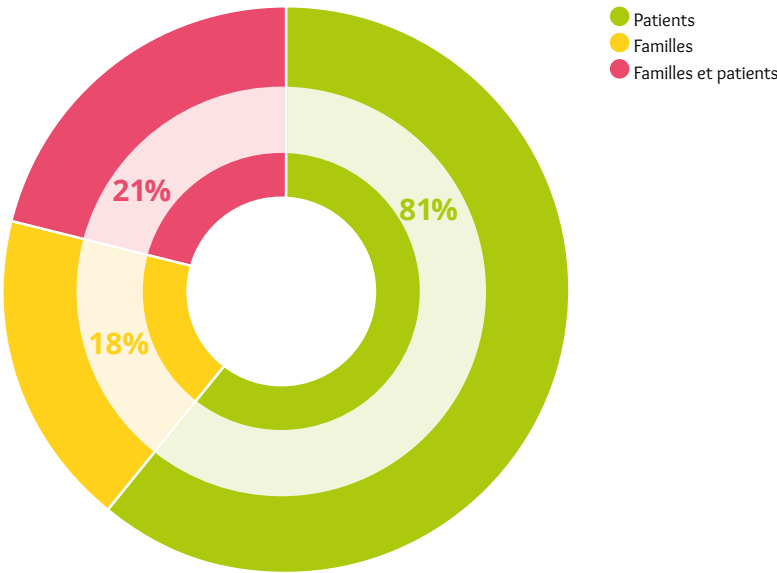
Les patients bénéficiant d'un suivi psychologique sont principalement pris en charge pour :



Nombre d'entretiens réalisés et de patients suivis en 2019

	TOTAL
Entretiens en cours de PC	1 727
Entretiens post-décès	53
TOTAL entretiens	1 780
Nombre de patients suivis	637

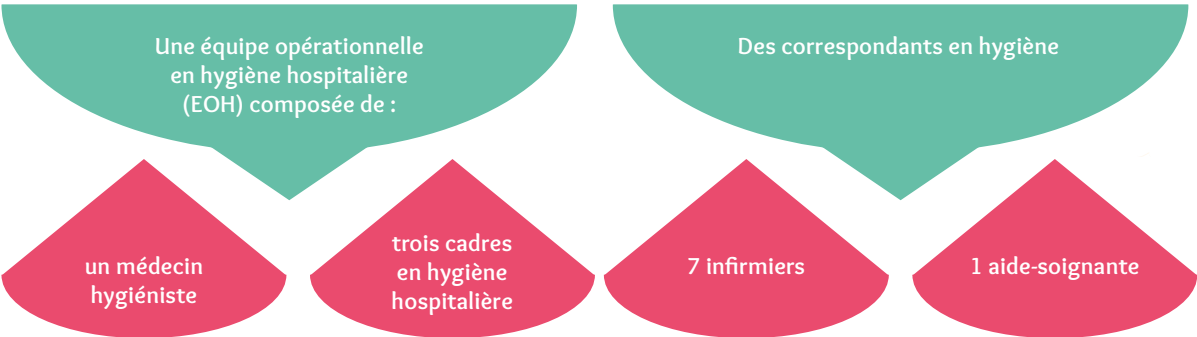
Destinataires des entretiens





Activité en hygiène hospitalière

L’organisation de l’activité en hygiène hospitalière à la Fondation Santé Service se décline de la manière suivante :



Elle met en œuvre la politique définie par le CLIN en termes de prévention du risque infectieux, de sécurité des soins et de l’hygiène hospitalière.

A raison d’une journée tous les 15 jours, ils contribuent à l’amélioration et au maintien des compétences des professionnels sur le terrain.

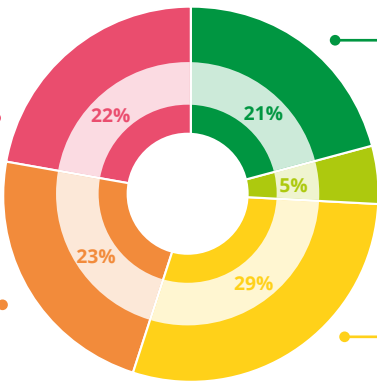
ACTIVITÉ DE L’ÉQUIPE EOH

Actions de formation (DIVLD, accueils nouveaux arrivants, ateliers) :

- 230 professionnels de Santé Service formés (IDE/AS/CDS/8 médecins coordonnateurs)
- 45 IDEL

Contribution à l’Institution avec notamment :

- Audit sur les complications liées aux DIVLD
- Audits de pratiques dans le cadre de l’EPP Chimiothérapie
- Révision de procédures



149 VAD de suivi IDE et AS

Temps dédié à l’encadrement des correspondants

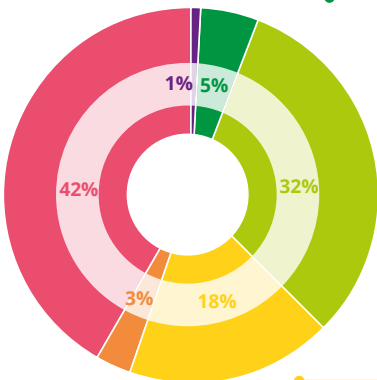
Suivi des statuts infectieux BMR/BHRe/IAS : 750 signalements

ACTIVITÉ DES CORRESPONDANTS HYGIÈNE

Réalisation d’un film sur la chambre des erreurs dans le cadre de la journée nationale de l’hygiène

45 visites à domicile de suivi de soignants

Co-animation d’ateliers DIVLD pour les étudiants : 3 ateliers (demi-journées)



Intervention équipe HAD : Retour d’audits, accompagnement procédure, changement de pratiques (fûts cyto, octopus)

Co-animation d’après-midis de formation DIVLD à l’attention des professionnels libéraux : 34 demi-journées

Co-animation des journées DIVLD nouveaux arrivants : 19 journées

Activité de stomathérapie

Effectif (en ETP payé 2019)

	TOTAL
Stomathérapeutes	2

L'activité de stomathérapie au sein de Santé Service est concentrée sur les patients porteurs de stomie complexe et/ou de fistule entéro-cutanée. Cette activité a été renforcée avec l'arrivée d'une seconde stomathérapeute en juillet 2019.

ACTIVITÉ

Signalements

On entend par signalement l'information faite vers la stomathérapeute de l'admission d'un patient stomisé (nouveau ou ancien patient).

270 signalements en 2019 contre 162 en 2018 soit une augmentation de +66%

Le nombre de signalements a augmenté considérablement. Depuis fin 2018, le dossier informatisé permet également de signaler les patients porteurs de Bricker.

Visites à domicile

133 visites à domicile en 2019 contre 106 en 2018 soit une augmentation de +25%

Sollicitations par consigne via le dossier patient Anthadine

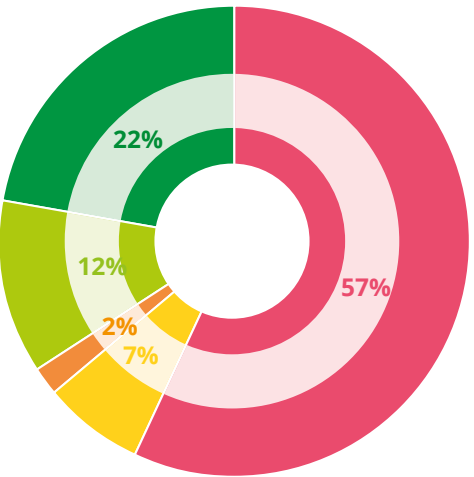
Les consignes peuvent avoir différents motifs mais concernent essentiellement des problèmes de fuite, d'appareillage et des demandes de conseils pour les commandes de dispositifs médicaux (DM).

Ces consignes sont transmises en majorité par les infirmières et les cadres de santé.

556 consignes en 2019 contre 263 en 2018

TYPOLOGIE DE STOMIES VUES EN HAD

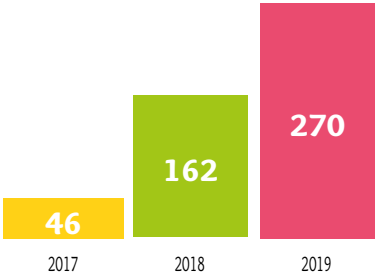
- Iléostomie
- Fistules
- GPE
- Bricker
- Colostomie



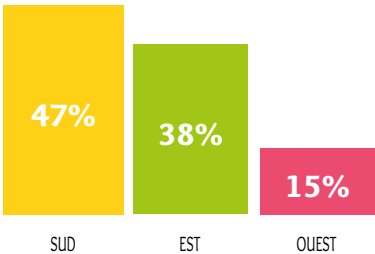
FORMATION DES SOIGNANTS

146 personnes en 2019 (contre 114 en 2018 soit une hausse de 28%) formées par les stomathérapeutes de Santé Service.

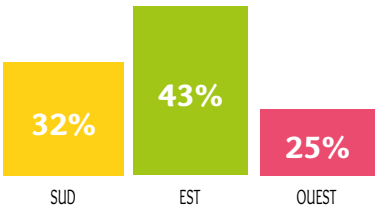
PERSONNES FORMÉES	146
Formation + atelier IDEL/ICH	46
Formation + atelier nouveaux arrivants	70
Formation IDE puéricultrices	14
Formation IDE soir	16



Evolution des signalements 2017 à 2019



Répartition du nombre de VAD par pôle



Répartition du nombre de consignes par pôle

PÔLE
SANITAIRE

37



PÔLE SANITAIRE

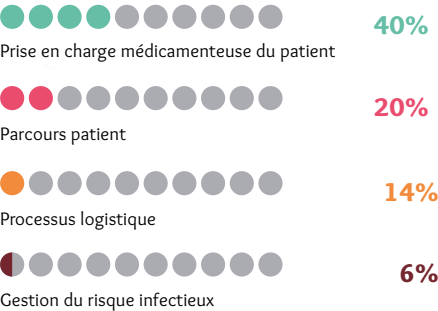
ACTIVITÉS SUPPORTS

Qualité et gestion des risques

GESTION DES ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES

3 123 fiches d'événements indésirables (FEI) enregistrées en 2019

Principaux motifs des FEI

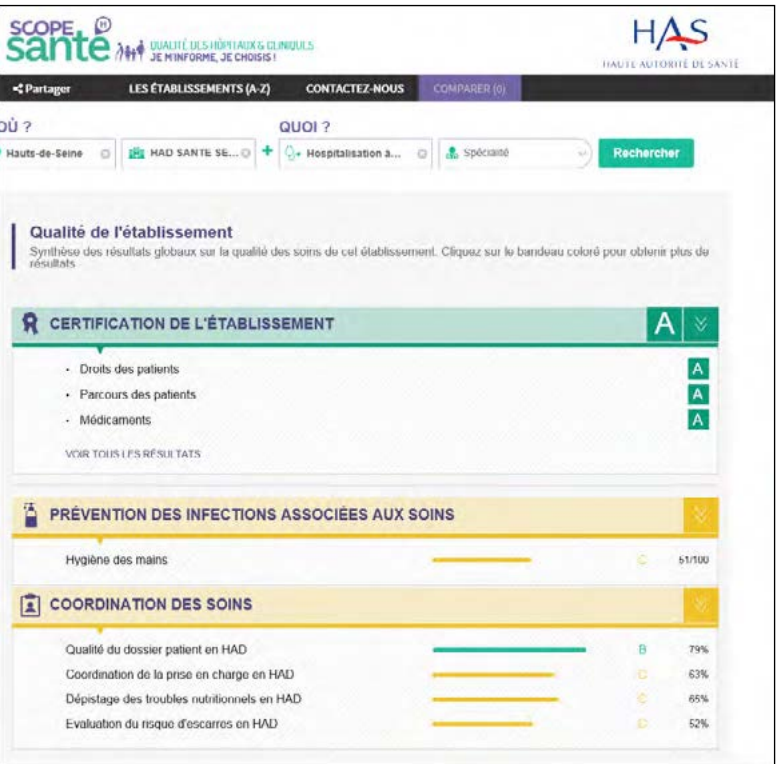


ÉVALUATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES (EPP)

7 EPP identifiées à Santé Service majoritairement centrées sur les thématiques « Parcours du patient » et « PECM (prise en charge médicamenteuse).»

AUDITS ET ENQUÊTES MENÉS EN 2019

- Audits dossier patient annuel (150 dossiers analysés) et mensuel (96 dossiers chaque mois)
- Enquête de satisfaction patient sur un panel de 984 patients (94% de patients globalement satisfaits avec un indice de satisfaction à 8.3)
- Campagne de recueil des IQSS (Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins)



COMITÉ QUALITÉ GESTION DES RISQUES

Président

Martine FRANZIN-GARREC,
directeur des soins
et de la qualité

Nombre de réunions en 2019 :

4

Principales thématiques de travail en 2019 :

- Elaboration du compte qualité intermédiaire envoyé fin mai à la HAS
- Evolution du portail d'accueil de Blue Medi et paramétrage de l'accès aux procédures et à la déclaration des événements indésirables sur les smartphones
- Campagne de retour d'expérience sur les analyses d'EI auprès des professionnels de terrain

COMITÉ DE RETOUR D'EXPÉRIENCE (CREX)

Pilote

Catherine PORET,
coordonnateur
de la gestion des risques

Nombre de réunions en 2019 :

9

Principales thématiques de travail en 2019 :

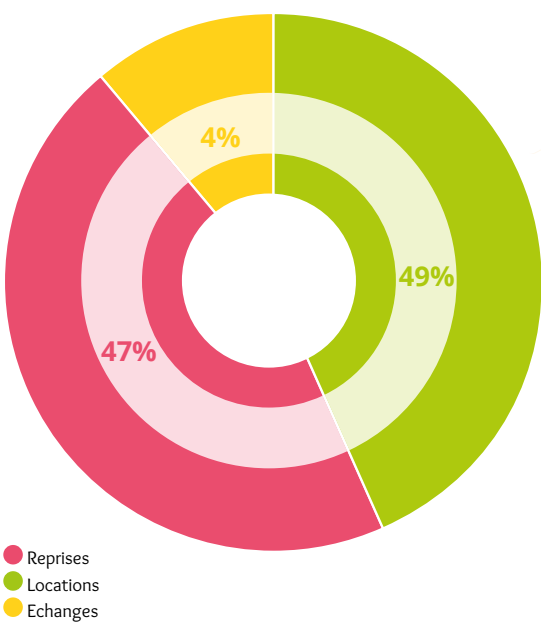
- 13 analyses systémiques
- Organisation d'une chambre des erreurs sur chaque pôle à l'occasion de la semaine de la sécurité

Activité pharmaceutique

CHIFFRES CLÉS

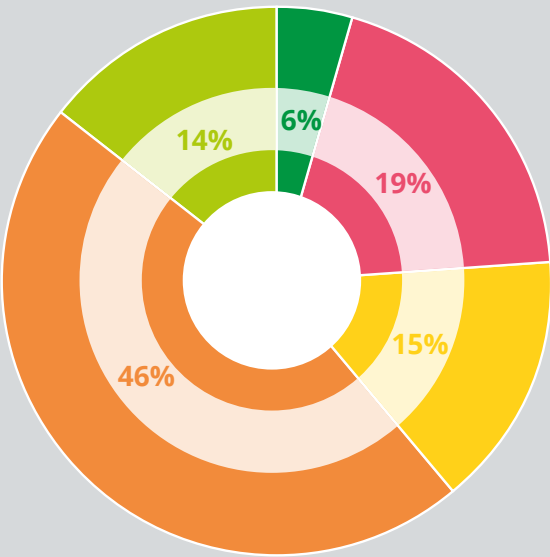
	2019	Evolution 2018/2019
Dispensation		
Nombre d'ordonnances (reçues en moyenne par mois)	11 131	+30%
Nombre de colis de médicaments	95 838	+18%
Nombre de colis de stupéfiants	16 291	+2,6%
Nombre de colis DM/DIET	112 919	+12,6%
Nombre de ligne de médicaments	386 713	+11%
Nombre de ligne DM	870 188	-3,5%
URC		
Nombre de préparations	13 086	+10%
Nombre de colis chimio	49 943	+16%
Astreinte pharmaceutique		
Nombre de commandes	28 045	-6,8%
Approvisionnement		
Temps d'intervention (heure)	2 676	+8,9

ACTIVITÉ MATLOC



PÔLE SANITAIRE

ORGANISATION DES JOURNÉES PORTES-OUVERTES



Organisées sur un temps dédié de deux heures, ces journées portes-ouvertes sont l'occasion pour les salariés de prendre connaissance de l'organisation de la PUI et d'échanger avec les professionnels de terrain.

2019 a été marquée par un grand nombre d'inscrits (106) pour 65 participants (79 en 2018) répartis sur 15 dates. Ces journées sont organisées une à deux fois par mois, principalement l'après-midi.

- IDE
- Administratifs
- Cadres/Médecins
- AS
- ICH



Activité logistique

Les Services généraux ont sous leur responsabilité le transport des médicaments et produits de santé au domicile des patients, l'élimination des déchets de soin, la gestion des infrastructures de la Fondation et la gestion du parc automobile et téléphonique.

CHIFFRES CLÉS

Transport	
Livraisons réalisées à domicile	203 990
Enlèvements de déchets de soins à domicile (DASRI)	14 930
Parc automobile	
Véhicules	920
Kilomètres professionnels parcourus	11 186 702
Collaborateurs accueillis	350
Infrastructures	
Interventions conduites	301



Un nouveau siège pour la Fondation Santé Service
Santé Service a souhaité investir dans l'acquisition d'un immeuble pour accueillir le Siège de la Fondation sur la commune de Levallois. Les travaux lancés en 2019 devraient permettre aux salariés du Siège d'intégrer leurs nouveaux bureaux début 2021.





NOS PARTENAIRES

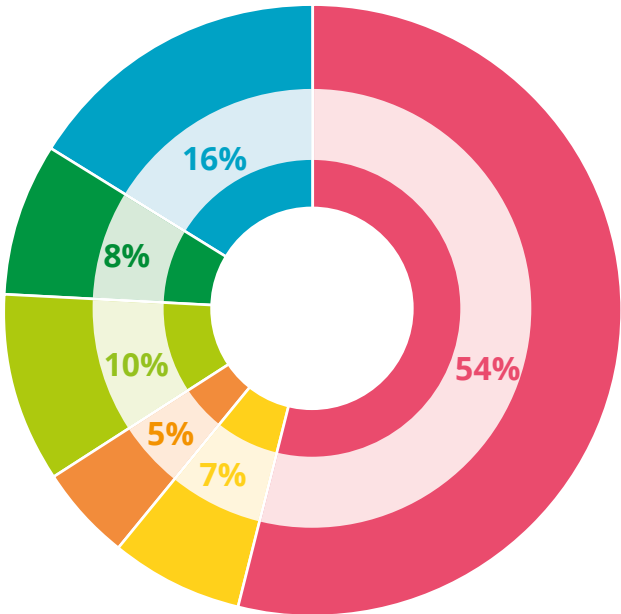


- Administratif
- Formations
- Communication
- Interventions extérieures
- Groupes de travail et commissions
- Management

Partenariat infirmières libérales

Le réseau des infirmières libérales est coordonné par une cadre de santé, référente IDEL

La Fondation Santé Service a travaillé en 2019 avec 2 992 infirmières libérales et 273 nouvelles conventions ont été signées.



- Un poste de référent prestation IDEL a été créé en 2019 dans l’objectif de :
- Analyser les factures IDEL litigieuses après signalement par le service prestations
 - Evaluer la juste valorisation des actes confiés

Partenariat sages-femmes libérales

- Le réseau sages-femmes est coordonné à Santé Service par une cadre supérieure sage-femme
- On enregistre en 2019 :
- 390 sages-femmes conventionnées sur toute l'Ile-de-France
 - 28 nouvelles sages-femmes ayant rejoint le réseau de Santé Service
 - 248 sages-femmes ayant travaillé avec la Fondation Santé Service

Partenariat EHPAD et ESMS

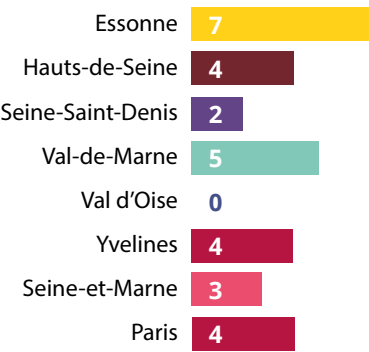
	EHPAD	ESMS
Conventions signées en 2019	42	11
Etablissements conventionnés	532	35



Partenariat SSIAD

	SSIAD
Conventions signées en 2019	27
Etablissements conventionnés	57

Répartition par département du nombre de conventions HAD/SSIAD signées en 2019



Les réseaux

La Fondation Santé Service a collaboré en 2019 avec la majorité des réseaux franciliens pour des prises en charges conjointes nombreuses. Par ailleurs, étant membre du Conseil d’Administration de certains réseaux et plus particulièrement de la CORPALIF (coordination régionale de soins palliatifs en Ile-de-France), elle a initié dans chaque département un travail sur les parcours de soins en soins palliatifs.

Les plateformes territoriales d'appui (PTA)

Les plateformes territoriales d’appui (PTA) ont pour vocation d’apporter un soutien aux professionnels et en premier lieu aux médecins traitants, dans le cadre de prises en charge de situations complexes.

Santé Service fait partie du Conseil d'administration de la PTA ODYSSEE dans la région du Mantois et est partenaire de la PTA ONCO 94.

Les groupements hospitaliers de territoire (GHT)

Conformément à la réglementation, la Fondation Santé Service, en tant qu’établissement d’HAD est membre associé dans les 14 GHT (hors psychiatrie) existant en Ile-de-France.

Les communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS)

Les CPTS ont pour objectif de promouvoir une meilleure organisation de l’offre de soins ambulatoire sur un territoire auprès des professionnels de premier recours.

Participant au CA de l’association APES, la Fondation Santé Service est membre associé de la CPTS APES qui intervient sur le territoire de l’Essonne et plus précisément sur les communes d’Evry, Ris-Orangis, Bondoufle, Lisses et Grigny.

Autres partenariats

Santé Service a également travaillé en 2019 avec :

- 331 établissements (hors EHPAD et ESMS)
- 658 médecins de ville
- 397 kinésithérapeutes
- 201 laboratoires
- 580 officines de ville

PÔLE
SANITAIRE



VIE DES COMMISSIONS SANITAIRES



CONFÉRENCE MÉDICALE (CM)

Président :

Docteur Christine PAILLER, médecin coordonnateur

Vice-président :

Docteur Marc POTERRE, médecin coordonnateur

Nombre de réunions en 2019 :



Principaux travaux menés :

- Réorganisation de la permanence médicale avec mise en place d'une permanence le samedi sur chaque pôle en raison de l'augmentation des demandes et de la complexité des situations
- Structuration d'un process pour la mise en place de téléconsultations
- Participation et implication de la CM dans la mise en place du portail prescripteur
- Formalisation des prises en charge du diabète gestationnel
- Mise en œuvre de l'institut de la recherche et de l'innovation
- Implication soutenue de la communauté médicale dans le pilotage de la gestion des risques liés aux soins
- Réalisation de l'EPP patient traceur
- Mise en place d'un protocole de prise en charge des bronchiolites
- Implication de la CM dans le CAQES, avec formation des 3 médecins gériatre à la conciliation médicamenteuse
- Travail important de renouvellement des ordonnances, avec actualisation des modèles

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

Président :

Docteur Christine PAILLER, médecin coordonnateur

Nombre de réunions en 2019 :



Principaux travaux menés :

- Mise en place d'un médecin référent douleur par pôle
- Mise en place d'une information sur les modalités d'évaluation et de prise en charge de la douleur pour les nouveaux arrivants
- Travail sur la sécurisation du process MEOPA et organisation de nouvelles formations
- Travail avec l'équipe qualité sur la sécurisation des PCA et participation à des REX avec les hôpitaux

COMITÉ DU MÉDICAMENT ET DES DISPOSITIFS MÉDICAUX (COMEDIMS)

Président :

Thierry CHAPOT, pharmacien gérant

Nombre de réunions en 2019 :



Principaux travaux menés :

- Mise à jour du livret thérapeutique avec de nouveaux référencements
- Mise en place d'une convention de repli avec le Centre Hospitalier d'Argenteuil
- Rédaction d'une nouvelle ordonnance en nutrition parentérale
- Poursuite du projet de conciliation médicamenteuse avec le Centre Hospitalier de Bligny

COMMISSION DES VIGILANCES ET DES RISQUES (COVIRIS)

Président :

Thierry CHAPOT, pharmacien gérant

Vice-président :

Catherine PORET, coordonnateur de la gestion des risques

Nombre de réunions en 2019 :



Principaux travaux menés :

- Suivi des vigilances ascendantes et descendantes
- Poursuite des sensibilisations auprès des collaborateurs sur les vigilances
- Elaboration d'un quizz à l'occasion de la semaine de sécurité du patient



COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (CLIN)

Président :
Docteur Anne-Hélène BOTHEREL, médecin hygiéniste
Vice-président :
Docteur Sandrine GENTON, pharmacien
Nombre de réunions en 2019 :



- Principaux travaux menés :
- Poursuite de la collaboration avec les infirmiers (IDE) libéraux
 - Poursuite de la formation sur la prise en charge des Dispositifs IntraVeneux de Longue Durée (DIVLD)
 - Audits sur la maîtrise du risque infectieux avec l'enquête sur les complications des DIVLD
 - Participation aux activités d'échanges et de comparaison inter-établissements, notamment via :
 - Les programmes des Centres d'appui à la Préventions des infections associées aux soins,
 - Les formations des professionnels à l'hygiène hospitalière et à la prévention du risque infectieux
 - Participation au Groupe Interdisciplinaire Francophone des Accès Vasculaires

COMMISSION DES SOINS INFIRMIERS, DE RÉÉDUCATION ET MÉDICOTECHNIQUE (CSIRMT)

Président :
Martine FRANZIN-GARREC, Directeur des soins et de la qualité
Nombre de réunions en 2019 :



- Principaux travaux menés :
- Suivi des audits patient
 - Mise à jour du guide de traçabilité
 - Travail mené sur le guide des bonnes pratiques de programmation des soins
 - Présentation du projet IDEL en stomathérapie

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Président :
Soumaya BEN ABDERRHAMANE, représentante des usagers
Vice-président :
Michel CALMON, Directeur général
Secrétaire CDU :
Sylvaine MATHIEU, cadre supérieur de santé

Nombre de réunions en 2019 :



- Principaux travaux menés :
- Suivi de l'évolution des réclamations
 - Structuration du circuit d'instruction et traitement des réclamations
 - Mise en place de cellules CDU (groupes de travail inter-commissions)

Bilan chiffré réclamation

	TOTAL
Nombre réclamations 2019	40
Nombre réclamations 2018	53
Nombre réclamations 2017	86

- Principaux motifs :
- Coordination des soins
 - Qualité des soins
 - Prise en charge médicamenteuse
 - Processus logistiques

Autres réclamations/plaintes

Dédommagements // CCI 2019	2
Médiations	1
Demandes de dossiers médicaux	29

PÔLE MÉDICO SOCIAL



MAIA sud-ouest 93 INTERVENANT sur 10 communes du département 93 : Bagnolet, Bobigny, Bondy, Le pré saint -Gervais, les Lilas, Montreuil, Noisy le sec, Pantin, Romainville et Rosny Sous Bois.

Le pilotage de la MAIA est porté intégralement par la Fondation Santé Service depuis 2015.

MAIA 93

La MAIA (méthode d’action pour l’intégration des services d’aide et de soins dans le champ de l’autonomie) œuvre à une meilleure lisibilité du système d’aide et de soins à domicile pour les personnes âgées de 60 ans et plus en perte d’autonomie, les personnes de moins de 60 ans souffrant d’une maladie neuro évolutive de type Alzheimer et leurs aidants. Cette méthode, au service des politiques publiques, vise au décloisonnement des secteurs sanitaire, social et médico-social. Elle associe tous les acteurs (salariés, libéraux, bénévoles...) dans une démarche collaborative déclinée en 3 volets : la concertation, le guichet intégré et la gestion de cas.

En 2019, en lien avec les partenaires du territoire, la MAIA portée par Santé Service a poursuivi les travaux de co-construction d’outils facilitant l’accompagnement des personnes âgées en perte d’autonomie. Ses professionnels ont par exemple œuvré à la réalisation d’un référentiel de droits mobilisables (plus de 50 droits décrits) ou encore à la poursuite du référencement de l’offre à partir de données officielles : le Répertoire Opérationnel des Ressources (ROR).

Le pilote de la MAIA, représentant du collectif national des pilotes MAIA, a

par ailleurs contribué aux travaux menés par le Ministère de la Santé. Les réflexions ont abouti en juillet au vote d’une loi organisant, dans les trois années à venir, la convergence de différents dispositifs d’appui (MAIA, réseaux...) en un dispositif unique et polyvalent par territoire de coordination. Objectif : permettre à l’ensemble des professionnels d’accéder facilement à une orientation ou à un appui pour tout parcours de santé complexe (sans distinction d’âge ou de pathologie).

L’année 2019 aura également été marquée par la publication par l’ARS Ile de France du référentiel des missions de ces Dispositifs d’Appui à la Coordination. En outre, dans le contexte des changements annoncés et de la convergence des dispositifs d’appui œuvrant sur les territoires 93 Sud-Est et 93 Sud-Ouest, un cabinet de conseil financé par l’ARS a été désigné pour commencer son accompagnement au mois de décembre.

Enfin, l’équipe des gestionnaires de cas, qui a connu deux départs en 2019, a pour sa part vu le nombre de situations complexes orientées et/ou accompagnées diminuer et atteindre le nombre de 90 contre 105 en 2018.

EFFECTIF (EN ETP PAYÉ 2019)	
Pilote MAIA	1
Gestionnaire de cas	3
Secrétaire	0,5
TOTAL	4,5



SSIAD / ESA

EFFECTIF (en ETP payé 2019)			
	SSIAD 92	SSIAD 93 + ESA	SSIAD 94 + ESA
Infirmier coordinateur du SSIAD	1	1	1,1
IDE (SSIAD)	2.4	0,8	2,1
Aide-soignant (SSIAD)	18,5	8,6	13.5
Secrétaire (SSIAD)	1.1		1
Ergothérapeute / Psychomotricien (ESA)	0,1	1,3	2,9
Dietéticien	0,2		
Assistant de soins gérontologiques (ESA)		1,4	1,8
TOTAL	23,3	13,1	22,4

ACTIVITÉ 2019		
	Patients	Journées
SSIAD 92	129 (-3.7% / 2018)	30 397 (-2.7% / 2018)
SSIAD 93	55 (+1.8% / 2018)	12 997 (+5.7% / 2018)
SSIAD 94	103 (+4% / 2018)	21 952 (-4.5% / 2018)
TOTAL	287 (= / 2018)	65 345 (-0.2% / 2018)

	Patients	Séances réalisées
ESA 93	70 (-5.4% / 2018)	640 (-7.8% / 2018)
ESA 94	109 (+0.9% / 2018)	1 060 (+11.5% / 2018)
TOTAL	179 (-2,2% / 2018)	1 700 (+3,1% / 2018)

SSIAD 92 : 103 places dont 20 places de SSIAD renforcé et 4 pour personnes adultes handicapées intervenant sur Colombes, Gennevilliers, Villeneuve-la-Garenne et Clichy

SSIAD 93 : 43 places dont 4 places pour personnes adultes handicapées intervenant sur Villepinte et Tremblay-en-France

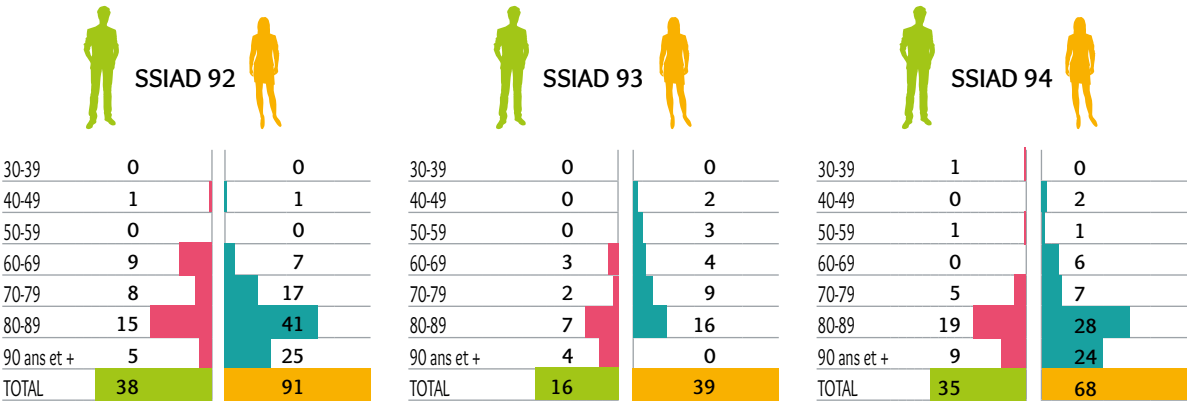
ESA 93 : 10 places intervenant sur Villepinte, Tremblay-en-France, Sevrans, Aulnay-sous-Bois, Le-Blanc-Mesnil, Drancy, Dugny et Le Bourget

SSIAD 94 : 76 places dont 5 places pour personnes adultes handicapées intervenant sur Villejuif, Fresnes, l'Hay-les-Roses et Arcueil

ESA 94 : 76 places dont 5 places pour personnes adultes handicapées intervenant sur Villejuif, Fresnes, l'Hay-les-Roses et Arcueil

RÉPARTITION DES JOURNÉES SSIAD EN FONCTION DES PATHOLOGIES						
	Néoplasie	Neurologie	Poly-pathologies	Cardio-respiratoire	Autres pathologies	TOTAL
SSIAD 92	129	3 249	24 091	1 000	1 923	30 396
SSIAD 93	1 408	5 091	5 750	696	52	2 997
SSIAD 94	32	4 426	9 239	3 485	4 770	21 952
TOTAL	1 569	12 766	39 080	5 181	6749	65 345

PYRAMIDE DES ÂGES AU SEIN DES SSIAD



PÔLE FORMATION



PÔLE FORMATION

ACTIVITÉ GLOBALE

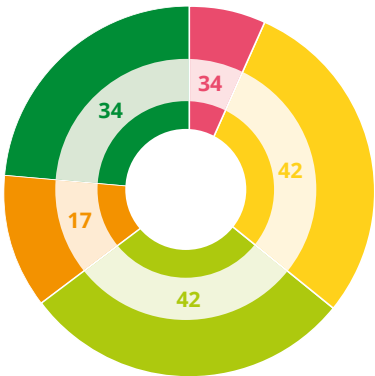
Evolution de l'activité en nombre de sessions réalisées et de stagiaires accueillis

Nombre de sessions	2019	Evolution 2018/2019
Santé Service intra-muros	83	-22%
Extérieurs	199	-19%
TOTAL	282	-20%
Nombre de stagiaires	2019	Evolution 2018/2019
Santé Service intra-muros	763	-21%
Extérieurs	1 806	-24%
TOTAL	2 569	-24%

L'activité constatée sur 2019 s'est accompagnée d'une baisse générale du nombre de sessions (-20%) et du nombre de stagiaires (-24%) pour Santé Service Formation.

- Gel des demandes de formation du fait de l'incertitude des financements liée à la mise en place de la nouvelle réforme de la formation professionnelle et à la difficile mise en place des nouveaux OPCO.
- Facteurs extérieurs tels que les mouvements sociaux, les intempéries et inondations qui ont durement pénalisé l'activité très dense à cette période.

PRINCIPAUX CLIENTS DE SANTÉ SERVICE FORMATION

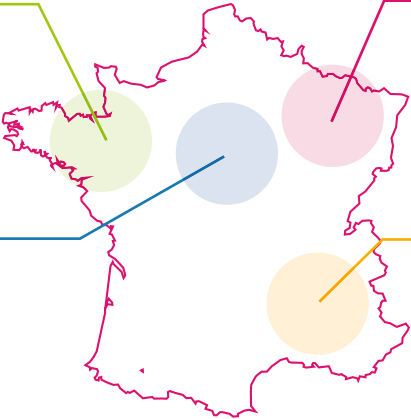


- HAD dont Santé Service
- SSIAD
- EHPAD
- HÔPITAL
- IDE libérale

RÉPARTITION DES SESSIONS ET STAGIAIRES PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

Région Ouest	2019	Evolution 2018/2019
Nombre de sessions	41	-20%
Nombre de stagiaires	465	-19%

Région IDF	2019	Evolution 2018/2019
Nombre de sessions	182	-21%
Nombre de stagiaires	1 621	-21%

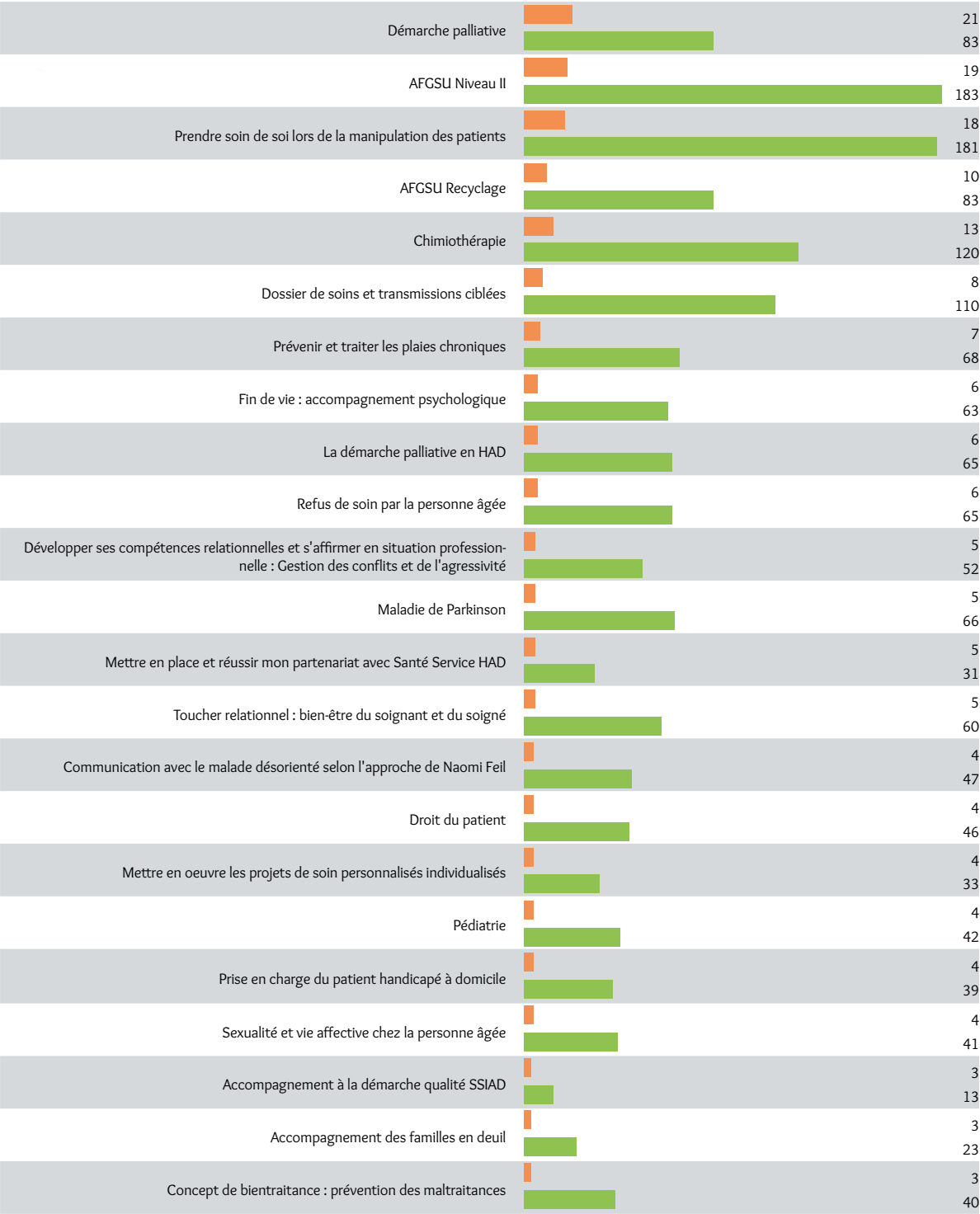


Région Est	2019	Evolution 2018/2019
Nombre de sessions	3	-73%
Nombre de stagiaires	35	-65%

Région Sud-Est	2019	Evolution 2018/2019
Nombre de sessions	56	-10%
Nombre de stagiaires	448	-31%



THÉMATIQUES LES PLUS FRÉQUEMMENT TRAITÉES EN 2019



■ Sessions
■ Stagiaires



Forte de ses 60 ans d'expérience en HAD et de sa capacité organisationnelle à prendre en charge quotidiennement plus de 1 700 patients par jour sur l'ensemble de l'Île-de-France, la Fondation Santé Service a créé Santé Service Conseil (SSC) en 2016 afin de promouvoir et d'accompagner le développement de l'HAD à l'échelle nationale et internationale.

PRINCIPAUX THÈMES DES MISSIONS CONFIEES À SANTÉ SERVICE CONSEIL



TROIS MISSIONS MENÉES EN 2019

Au Sénégal

La mission de coopération débutée en 2017 au Sénégal avec le cabinet PHS Santé Dom dans l'objectif d'accompagner la création d'une HAD à Dakar s'est prolongée en 2019 avec :

- L'ouverture de la structure et la prise en charge des premiers patients en mars 2019.
- La promotion de cette mission de coopération lors de la Paris Healthcare Week (en mai 2019) à l'occasion d'une Agora consacrée à l'HAD à l'International.
- La cérémonie de lancement de PHS SANTEDOM - 1^{ère} structure privée d'HAD d'Afrique de l'Ouest, le 4 juillet 2019 à l'hôpital Fann de Dakar. Cette conférence de presse a réuni près de 100 personnes dont le 1^{er} secrétaire du Ministre de la santé et la Directrice des établissements privés du Sénégal. La couverture médiatique a été importante et de nombreux médias (télévision, radio et presse écrite) ont permis d'informer le jour même les dakarois de la possibilité d'être désormais soignés à domicile.
- La mise en place du 1^{er} comité des partenaires qui s'est tenu à Dakar autour d'un colloque sur les soins palliatifs à domicile.





En Chine

Santé Service Conseil a rencontré, par l'intermédiaire d'un cabinet d'avocats spécialisé, une entreprise privée chinoise souhaitant développer une offre d'HAD dans la province de Wuhan en Chine. Après plusieurs réunions de travail en France, un déplacement a été organisé du 24 au 30 octobre en Chine pour prendre les premiers contacts et signer une lettre d'intention concrétisant la volonté de chacune des parties de construire un projet d'HAD en commun.

En Picardie

Une mission de conseil a été menée fin 2019 auprès d'une association comprenant une HAD, un SSIAD, un réseau et un service de livraison de repas à domicile, située dans les Hauts-de-France. Elle a consisté à réaliser un audit structurel et organisationnel afin de lui permettre à la fois d'augmenter son activité et de mieux s'intégrer dans le paysage sanitaire et médico-social de la région.

Mais aussi

Des contacts ont également été pris avec Madagascar pour accompagner le développement d'une offre d'hospitalisation à domicile rattachée au CHU de Tananarive.



DES RENCONTRES AVEC DES DELEGATIONS ETRANGERES

Depuis plusieurs années déjà, la Fondation Santé Service reçoit de nombreuses délégations étrangères (Japon, Tatarstan, Chili, Kenya, Tanzanie...) désireuses de mieux comprendre le système de santé français et notamment l'HAD.

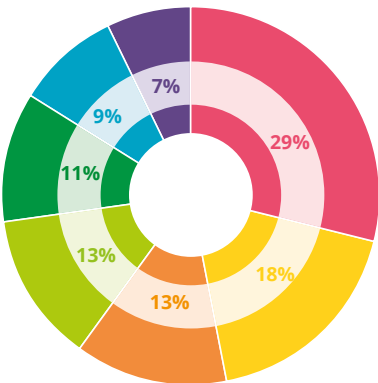
Le 4 septembre 2019, Santé Service a accueilli un nouveau groupe de médecins japonais qui a pu découvrir l'hospitalisation à domicile et en particulier le modèle développé par la Fondation. A l'issue de la rencontre, la délégation

a remis un livre édité au Japon sur le système de santé français qui décrit le fonctionnement et l'organisation de l'HAD Santé Service.





Répartition des patients pris en charge par le PSAD Santé Service en décembre 2019



- Yvelines
- Hauts de Seine
- Seine et Marne
- Essonne
- Paris
- Val d'Oise
- Seine St Denis

Mis en place depuis juillet 2017, l'activité de prestation de santé à domicile de la Fondation Santé Service est spécialisée dans le domaine de la perfusion et de la nutrition parentérale. Depuis octobre 2019, elle propose également une activité de pansement.

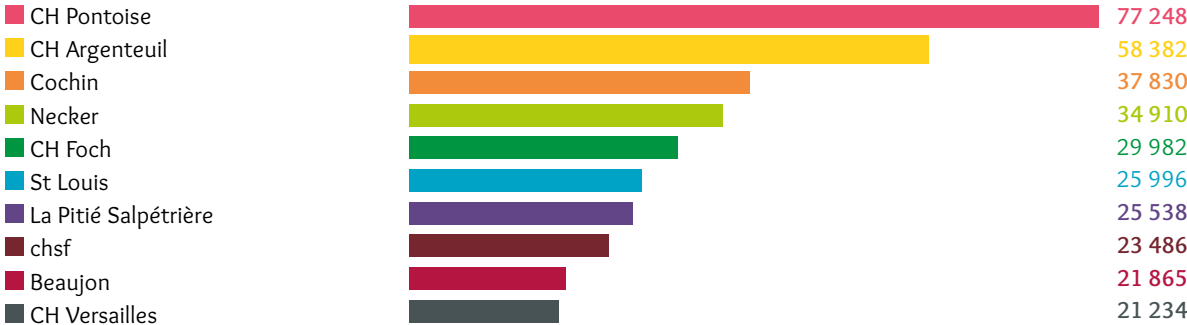
Effectif (en ETP payé 2019)

Infirmier coordinateur responsable du PSAD	1
Infirmiers coordinateurs	3
TOTAL	4

ACTIVITE GLOBALE

- Le PSAD Santé Service a pris 521 nouveaux patients en charge en 2019.
- Guichet unique** : 323 demandes ont été orientées vers le PSAD par les ICH de l'HAD, 4 relais PSAD/HAD et 1 relais HAD/PSAD
- Formation / intervention** :
 - Participation à une réunion d'échange sur la prise en charge des plaies à l'IMM, organisée par le laboratoire Brothier et une soirée organisée par le réseau de santé OPALIA.
 - Formation en journée de deux infirmières coordinatrices du PSAD sur les maladies génétiques et héréditaires organisées par le laboratoire SANOFI à Paris.
- 110 rendez-vous commerciaux ont été réalisés
- Chiffre d'affaires** : 743.524,15 € HT, avec une activité majoritairement en perfusion

Répartition de l'activité par établissement (en CA)



PÔLE RECHERCHE ET INNOVATION

Créé en septembre 2018, l'Institut de la recherche et de l'innovation a pour missions de :

- Valoriser la recherche et l'innovation au sein de la Fondation Santé Service
- Servir de terrain d'expérimentation pour les pratiques médicales innovantes
- Participer à des publications scientifiques autour de la prise en charge des patients à domicile

ACTIVITÉ RECHERCHE PRINCIPAUX PROJETS MENÉS EN 2019

Etude Feel'HAD

- Etude sur l'état de santé global des patients pris en charge en HAD
- Méthode : étude observationnelle transversale utilisant un questionnaire de qualité de vie validé. Le patient autoévalue par ce questionnaire son état de santé global au moyen d'une échelle visuelle analogique (EVA) allant de 0 à 100, et de 5 questions à 3 niveaux sur les dimensions mobilité, autonomie, activités de la vie quotidienne, douleur, anxiété/dépression
- 488 patients ont accepté de remplir le questionnaire remis par les soignants entre le 17 juin et le 14 juillet 2019

ACTIVITÉ INNOVATION

- Rencontre de fabricants de matériels, de start-up et de structures relais (Lab Santé ; GIRCI ; MEDICEN)
- Adhésion au Lab santé et au GIRCI
- Réalisation d'un « meet-up » avec des start-up le 17 septembre 2019

Etude PalliHAD

- Etude du parcours de soin des patients pris en charge en HAD pour soins palliatifs (du projet initial à la fin de vie)
- Méthode : étude longitudinale sur 300 patients suivis jusqu'au décès
- Objectifs : montrer la diversité des profils, l'offre de services de la Fondation, les points de difficultés du parcours et identifier des pistes d'amélioration de la prise en charge
- Démarrage des inclusions le 11 mars 2019 et 302 patients inclus au 30 juillet
- L'analyse du parcours complet sera réalisée en 2020



Etude Algo Santé avec le laboratoire Brothier

- Etude observationnelle débutée en 2018
- Objectif : Apprécier la cicatrisation des plaies chirurgicales en HAD avec le pansement Algostéril
- 17 patients inclus en 2019

Réponses à appels d'offre

- **PREPS / Hôpital Foch : Etude SUPREM** sur le suivi du parcours des patients en oncologie. Lettre d'intention acceptée
- **INCA / Plateforme de recherche en santé mentale** : projet de soins des cancers en établissement spécialisé. Lettre d'intention déposée
- **Art 51 Foch / Marie Lannelongue** : amélioration de la prise en charge des transplantations pulmonaires
- **Participation acceptée comme centre investigateur à l'étude nationale PREVAL S2P** sur les pratiques sédatives, à l'initiative de la SFAP

2019 EN IMAGES



Accompagne
et soigne à domicile
www.fondation-santeservice.fr