



Editorial



Le rapport d'activité de l'année 2020 dresse un panorama de 12 mois hors normes.

Face à la crise de la COVID, les tutelles et les prescripteurs ont très fortement sollicité les acteurs de l'hospitalisation à domicile pour soulager la tension hospitalière. La Fondation Santé Service a ainsi vu son nombre de journées croître de 6,4%

et celui de ses admissions de 14,1% par rapport à l'année 2019.

La mobilisation de toutes nos équipes - que ce soit au domicile des patients, auprès de nos établissements partenaires, sur les pôles, les antennes, à Villeneuve-la-Garenne ou encore au siège - a permis d'assurer la continuité des soins dans un contexte parfois très difficile (pénurie de matériel de protection, confinement...).

Ce que nous devons retenir, c'est que la Fondation, en cette période de crise, a su réaffirmer l'agilité de ses organisations au profit de la qualité des soins et au service des patients. Grâce à la réactivité des équipes, de nombreuses réalisations ont ainsi vu le jour : l'ouverture d'unités dédiées pour la prise en charge des résidents COVID des EHPAD et des patients sous oxygénothérapie des urgences d'Argenteuil, l'augmentation des chimiothérapies à domicile à la demande de nos prescripteurs ou encore des post-partum pathologiques suite au retrait partiel du programme PRADO.

Si l'HAD, tout comme la prestation de soins à domicile (PSAD), ont connu une importante croissance en 2020, certaines des autres activités de la Fondation, telles que la Formation ou le Conseil, ont dû faire face à une baisse de sollicitations. Cette année n'aura néanmoins pas empêché les équipes de mener à bien de nombreux projets au service du développement de la Fondation, au niveau des ressources humaines, des systèmes d'information, de la Recherche et de l'Innovation, de la pharmacie, des services support ou encore de la philanthropie.

Nous tenons donc à remercier, une nouvelle fois, tous les collaborateurs de la Fondation Santé Service pour leur engagement sans faille. Les différents reportages des médias nationaux, en 2020, témoignent de l'intérêt de nos missions et sont une reconnaissance indéniable de nos expertises.

Nous vous invitons à retrouver plus de détails sur les réalisations de 2020 dans ce rapport et vous souhaitons une bonne lecture!

Gérard Vincent, Président du Conseil d'Administration **Michel Calmon**, Directeur général

6 2020 EN BREF	4
ÉVÉNEMENTS MARQUANTS	
DE L'ANNÉE	
Gestion de la crise COVID	
Projet stratégique 2021-2025	
• Evaluation des SSIAD et ESA	13
• Refonte des infrastructures informatiques	13
PÔLE SANITAIRE	
Activité globale	
Activité du service social	
Activité diététique	
Activité de stomathérapie	
Activité en hygiène hospitalière	
Activité des psychologues	22
Focus filières	
Partenaires	29
Vie des instances sanitaires	30

PÔLE MÉDICO-SOCIAL	32
PÔLE FORMATION	38
PÔLE PSAD	40
PÔLE CONSEIL	42
PÔLE RECHERCHE ET INNOVATION	44
PÔLE PHILANTHROPIE	46
RESSOURCES HUMAINES	48
ACTIVITÉS SUPPORT Systèmes d'information	53
Activité pharmaceutique	
Qualité et gestion des risques	
Activité logistique	55

2020 en bref

JANVIER

 Présentation des vœux de la Direction générale sur les sites, lors de la galette des Rois



FÉVRIER

• Mise en ligne du nouvel Intranet



MARS

 Conférence réunissant salariés et partenaires libéraux pour fêter les 10 ans de la rééducation en HAD



- Début de la réflexion sur le nouveau projet stratégique : constitution des groupes de travail
- Face à la crise : activation du Plan Blanc, tenue régulière de cellules de crise, développement de la télémédecine, mise en place du télétravail et d'outils de communication adaptés

AVRIL

 Mise en place d'ateliers de confection de blouses pour les soignants pour pallier la pénurie d'équipements de protection liée à la crise sanitaire: 70 000 blouses confectionnées en deux mois par plus de 60 personnes (bénévoles et salariés)



 Création de l'unité GO1 pour les résidents COVID en EHPAD

MAI

 Mise en place d'un dispositif de réhabilitation/rééducation des patients post-COVID à domicile



 Mise en place d'une organisation spécifique permettant le retour à domicile de patientes postpartum COVID sans critères de gravité: projet mis en place avec les hôpitaux de St Denis et de Montreuil

♦ JUIN

 Tenue de l'assemblée institutionnelle de la Fondation Santé Service



 Arrivée de Ghislain PROMONET, nouveau Directeur général adjoint en charge de la stratégie, du développement et de l'innovation en remplacement de Catherine GUATTERIE

◆ JUILLET

 Parution du référentiel social Santé Service mettant en avant les spécificités du métier d'assistant social en hospitalisation à domicile



♦ AOÛT

 Organisation d'un apéritif dinatoire pour remercier les bénévoles mobilisés lors des ateliers de confection de blouses



 Mise à jour du programme d'action qualité dans le cadre du suivi de la démarche qualité

SEPTEMBRE

- Opération rentrée scolaire solidaire: + de 80 cartables distribués à de jeunes malades et enfants de patients fragilisés
- Organisation de trois journées solidaires pour les salariés sur l'alimentation saine et durable, la biodiversité et la mobilité responsable



 Démarrage de l'évaluation externe des SSIAD et ESA de la Fondation Santé Service

♦ OCTOBRE

- Nomination de Gérard VINCENT à la Présidence de la Fondation Santé Service suite à la disparition de Jacques METAIS
- Opération « photocabine » : prise de photos des salariés pour compléter l'annuaire de l'Intranet



NOVEMBRE

 Reportage France 2 (Télématin): l'HAD et les prises en charge en chimiothérapie dans le cadre de la crise sanitaire



- Démarrage du projet
 « oxygénothérapie » avec le CH
 d'Argenteuil permettant le retour
 à domicile des patients COVID en
 phase précoce de la maladie
- Record historique de l'activité de la Fondation Santé Service avec plus de 2 000 patients pris en charge le 27 novembre

DÉCEMBRE

- Finalisation du projet stratégique
- Ouverture de WORKELO, plateforme d'intégration au service des nouveaux salariés
- Opération « Noël solidaire » : distribution de cadeaux à nos jeunes patients et au service Pédiatrie du CH de Gonesse



La gestion de LA CRISE COVID

Pilotage de la crise

LA MISE EN PLACE DES CELLULES DE CRISE

Dès le 13 mars 2020, début de la crise sanitaire en France, la Fondation Santé Service déclenche le Plan Blanc. Une cellule de crise est mise en place et devient le seul organe de décision et de coordination tout au long de cette pandémie.

Constituée des membres de la direction de la Fondation ainsi que de ses principaux responsables et cadres supérieurs de santé, la cellule de crise a également fait appel à des compétences internes en fonction des sujets traités. Elle a représenté un élément clé de succès dans la gestion de la crise et un vecteur majeur d'information pour les salariés.

Sujets traités

- · Situation sanitaire à l'échelon régional
- Disponibilités des équipements de protection individuelle (EPI)
- Activité des hôpitaux
- · Organisation des soins
- · Point RH
- Suivi des cas COVID (salariés et patients)
- Plan de déconfinement

Organisation

La cellule s'est réunie 3 fois par semaine en plein cœur de la crise et a réduit progressivement son rythme de réunion jusqu'à organiser des points en fonction des besoins à partir du 2 juin 2020.

Points de vigilance

- Adapter le matériel de protection individuelle pour faire face à la pénurie nationale tout en assurant la sécurité des personnels
- Mettre en place des prises en charge nouvelles, adaptées aux besoins des acteurs sanitaires et médico-sociaux

Information en continu

- Envoi quotidien d'informations émanant des autorités gouvernementales et des tutelles
- Conférences téléphoniques régulières avec les tutelles et les fédérations

L'ADAPTATION DES OUTILS DE TRAVAIL POUR PERMETTRE LES ÉCHANGES EN DISTANCIEL

La crise sanitaire a nécessité de la part de la Direction des Systèmes d'Information (DSI) une réactivité pour mettre en place de nouveaux outils ou en faire évoluer d'autres afin de favoriser les échanges en distanciel. La solution de visio-conférence Starleaf a notamment été déployée. Certains des outils métier de la Fondation ont également été adaptés pour mieux prendre en compte leur accès à distance.

En outre, afin de pouvoir recourir au télétravail dans le cadre du confinement, la DSI a ouvert des accès externes aux outils de travail de la Fondation, soit par l'intermédiaire d'un lien à installer sur son ordinateur personnel, soit en équipant le collaborateur d'un client léger portable (à l'instar des équipes soignantes). Des téléphones mobiles ont enfin été déployés pour que certains salariés puissent rester joignables malgré la distance.

Prises en charge : s'adapter à la crise et répondre aux besoins des patients et des acteurs sanitaires et médicosociaux



Les équipes de la Fondation Santé Service ont contribué activement à la continuité des soins aux côtés des hôpitaux en participant aux cellules de crise des établissements hospitaliers franciliens pour favoriser la réactivité et le suivi des admissions en HAD. Elles se sont également organisées pour proposer des solutions aux besoins sanitaires liés à la pandémie.

LA PRISE EN CHARGE DES PATIENTS COVID EN EHPAD

Très rapidement en avril 2020, face à l'urgence de la situation sanitaire, Santé Service, en lien avec l'ARS et les filières gériatriques des territoires, a renforcé ses interventions en EHPAD avec le déploiement d'une unité spécifique d'accompagnement et d'aide à la prise en charge des patients COVID en fin de vie.

Santé Service s'est appuyée sur les infirmiers diplômés d'état libéraux du territoire pour assurer une surveillance quotidienne - de jour comme de nuit - des patients concernés, sous la coordination d'une équipe dédiée de trois de ses cadres de santé et de ses médecins gériatres.

+ de 140 PATIENTS COVID EN EHPAD

LE DÉPLOIEMENT D'UN DISPOSITIF DE RÉHABILITATION/ RÉÉDUCATION À DOMICILE POUR LES PATIENTS POST-COVID

En lien avec ses partenaires hospitaliers et en complémentarité avec les services de soins de suite et de réadaptation (SSR), la Fondation Santé Service s'est organisée pour prendre en charge à domicile (ou en EHPAD) des patients post-COVID. Ces derniers, suite à leur hospitalisation, ont subi une fonte musculaire, une perte de poids importante et/ou une perte d'autonomie nécessitant un parcours de réhabilitation au domicile.

L'organisation mise en place par les équipes de la Fondation Santé Service a ainsi permis aux hôpitaux de libérer des lits et aux patients de rentrer plus rapidement chez eux, tout en bénéficiant de la même qualité de soins à leur domicile qu'à l'hôpital.

85 PATIENTS POST-COVID

LA PRISE EN CHARGE À DOMICILE DE PATIENTES POST-PARTUM COVID OU EN SORTIE TRÈS PRÉCOCE POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE LA SEINE-SAINT-DENIS

La Fondation a mis en œuvre une organisation spécifique, avec ses deux principaux partenaires en obstétrique, l'hôpital Delafontaine à St Denis et l'hôpital André Grégoire à Montreuil, pour prendre en charge à domicile les patientes post-partum, atteintes du COVID sans critères de gravité.

Santé Service et le réseau périnatal NEF ont pour cela organisé des visites à domicile et de la téléconsultation, en lien avec une dizaine de sages-femmes libérales du 93.

La Fondation Santé Service a par ailleurs mis en place des prises en charge à domicile très précoce (J1 et J2) de patientes post-partum non COVID en mobilisant ses propres sages-femmes, suite au retrait du PRADO et au souhait des hôpitaux de libérer des lits pour les patients COVID.

+ de 125 PATIENTES POST-PARTUM

LA MISE EN PLACE DE L'OXYGÉNOTHÉRAPIE À DOMICILE

La Fondation Santé Service et le service des urgences de l'hôpital d'Argenteuil (Val d'Oise) ont mis en place, en novembre 2020, un dispositif permettant le retour à domicile de patients COVID en phase précoce de la maladie, dans l'objectif d'éviter la saturation des urgences et de libérer des lits d'hospitalisation. Débuté en fin d'année 2020, ce dispositif a été poursuivi en 2021 avec succès.

LA GESTION DE L'EXTERNALISATION DES CHIMIOTHÉRAPIES

Rapidement après le début de la crise, et à la demande des hôpitaux saturés afin de libérer des lits, Santé Service a été très fortement sollicitée pour prendre en charge de plus en plus de patients sous chimiothérapie. Cette tendance a marqué un véritable tournant sur ce mode de prise en charge car elle répond également au souhait des patients d'être soignés dans leur environnement, entourés des leurs, tout en évitant de faire des allers-retours à l'hôpital.

+41,5% D'ADMISSIONS EN CHIMIOTHÉRAPIE

Communication : une transmission de l'information accélérée

+ de 30

BULLETINS
D'INFORMATION
DIFFUSÉS

LE BULLETIN D'INFORMATION SPÉCIAL COVID 19

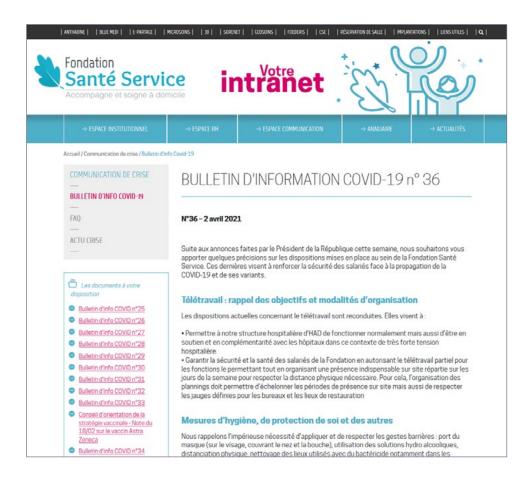
Le bulletin d'information spécial COVID 19, rédigé par le service communication après chaque réunion de la Cellule de crise, a permis d'informer en temps réel les salariés des décisions prises en lien avec les annonces gouvernementales. Ce document a été transmis à tous les salariés par e-mail, intranet et sms.



LE NOUVEL INTRANET POUR CENTRALISER LES COMMUNICATIONS AU SERVICE DES SALARIÉS

L'ouverture d'un nouvel Intranet (quelques jours avant le début de la crise) a permis aux salariés de disposer d'un outil dynamique pour centraliser la communication de la Cellule de crise à travers :

- une actualité générale « communication de crise »
- une Foire aux questions (FAQ)
- une rubrique « Bulletin d'information COVID »
- des actualités spécifiques au fil de l'eau : soutien psychologique, consignes sur le confinement...



DE NOMBREUSES CAMPAGNES D'AFFICHAGE SUR LES SITES DE LA FONDATION

Les campagnes d'affichage ont été renforcées par l'équipe opérationnelle d'hygiène et les services généraux pour relayer des informations clés auprès des salariés (lavage des mains, règles de distanciation sociale, socle d'information concernant le déconfinement...).

Une solidarité accrue pour tenir face à la crise

LA MISE EN PLACE D'UN ATELIER DE FABRICATION DE BLOUSES POUR FAIRE FACE À LA PÉNURIE D'ÉQUIPEMENT DE PROTECTION

La solidarité s'est organisée à la Fondation Santé Service pour pouvoir continuer à fournir des blouses aux soignants malgré la pénurie nationale. Salariés et bénévoles, sur site ou à domicile, ont apporté leur contribution à cette action indispensable pour protéger les soignants et assurer la sécurité des soins au domicile des patients. Réalisées à partir de sacs plastiques transparents, trois ateliers de confection ont été mis en place chaque jour, courant avril-mai, pour une production quotidienne de 1 500 blouses en moyenne.

70 000 BLOUSES FABRIQUÉES

LE RÔLE CENTRAL DES ŒUVRES SOCIALES DE LA FONDATION POUR AIDER LES PATIENTS LES PLUS DÉMUNIS

Dans un contexte de crise sanitaire exceptionnelle, où les circuits d'aides habituelles ont été mis à mal et où le confinement a pu réduire l'accès aux actions solidaires, le service social et le pôle philanthropie de la Fondation ont pris toute leur ampleur.

Le service social a transformé ses pratiques de travail pour s'adapter aux contraintes sanitaires en développant les échanges téléphoniques quand les visites n'étaient pas possibles. Bien qu'à un rythme moins fréquent, les visites à domicile ont néanmoins été maintenues, même pendant le confinement, pour faire face aux situations d'urgence.

Le service social a ainsi relayé de nombreuses demandes pour débloquer des aides d'urgence et tenter de pallier l'absence de réponse ou les délais trop longs des administrations. Des aides exceptionnelles ont été accordées par la Fondation pour financer par exemple des cartes alimentaires, l'achat de couffins ou de lits parapluie, des heures d'auxiliaires de vie sociale, etc.







Projet stratégique

2021-2025

Une nouvelle feuille de route pour la Fondation Santé Service

La Fondation Santé Service a renouvelé en 2020 son projet stratégique pour les 5 prochaines années. L'écriture de ce projet a été réalisée en concertation avec toutes ses parties prenantes : les différents professionnels de la Fondation mais aussi les partenaires et les usagers.

ETAPES ET CALENDRIER







RÉUNION **DE CADRAGE LE 10 MARS**

MARS **JUILLET** 2020

SEPTEMBRE 2020

AOÛT

OCTOBRE MARS 2021

ADOPTION DEFINITIVE DU PROJET STRATÉGIQUE PAR LE CA EN

Identification des orientations d'action et stratégiques construction et des actions du projet associées

Définition des plans stratégique

Finalisation, validation et présentation du projet stratégique

LES AXES DE TRAVAIL

5 groupes de travail pour 5 axes de réflexion

Positionnement stratégique

Rapporteur: Michel CALMON, Directeur général

Fonction médicale

Rapporteurs: Dr Christine PAILLER, Présidente de la CM et Dr Marc POTERRE, Vice-président de la CM

Efficience de l'organisation du pilotage et systèmes d'information

Rapporteur : Bertrand MICHEL, Directeur général adjoint en charge des finances et des fonctions support

Politique RH et qualité de vie au travail (QVT)

Rapporteur: Xavier RICHAUME, Directeur des ressources humaines

Qualité et projet de soins

Rapporteur : Martine FRANZIN-GARREC, Directrice des soins et de la qualité

Les 5 axes stratégiques déclinés en actions clés

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

- 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
- 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 Cyto-
- Labellisation « Quali'PSAD » de notre PSAD
- Certification Qualiopi pour Santé Service Formation

FAIRE DE L'INNOVATION LE MOTEUR DE **NOTRE POSITIONNEMENT STRATÉGIOUE**

Assurer une croissance de l'HAD de 5%/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 chimiothé-
- 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
- Santé Service Formation : développement de parcours de formations 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'en-

Développer de nouvelles activités

- Partenariats avec des startups proposant des solutions innovantes sur le soin à domicile
- Création d'une cellule internationale et développement d'une activité de conciergerie
- Déploiement du concept de « Franchise Santé Service »

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 (IPA)
- 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 4ème pôle pour renforcer la présence de la Fondation sur les territoires

Renforcer l'efficience de la pharmacie à usage intérieur, 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 décloisonnement et de la visibilité de la Fondation

- Favoriser le partage d'expérience et la connaissance des métiers en interne
- Refondre le 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

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

Promouvoir l'innovation managériale

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

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-vie personnelle

- Organisation optimisée des tournées pour 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...)

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...)

Évaluation des

SSIAD ET ESA

Une nouvelle étape vers la qualité

A l'instar de l'HAD, le secteur médico-social est soumis à un processus d'évaluation de la qualité. Les structures SSIAD et ESA doivent ainsi réaliser, dans le cadre de leurs autorisations, deux types d'évaluation:

Une évaluation interne menée par le service lui-même accompagné éventuellement d'un prestataire. Elle est réalisée tous les 5 ans, soit 3 fois durant toute la durée de l'autorisation (15 ans).

Une évaluation externe réalisée à deux reprises sur toute la période de l'autorisation par un organisme extérieur habilité par l'ANESM.

Ces deux types d'évaluation sont complémentaires et s'inscrivent dans un processus dynamique, où chaque évaluation s'alimente des résultats de l'évaluation précédente.

En 2020, la Fondation Santé Service est arrivée au terme d'un cycle d'évaluation débuté en 2016 sur un périmètre élargi englobant l'ensemble de ses entités médico-sociales (SSIAD 92, SSIAD et ESA 93, SSIAD et ESA 94).

Après une évaluation interne - première étape du processus - finalisée en janvier 2019, la démarche qualité engagée s'est ensuite poursuivie avec la préparation de l'évaluation externe et le lancement d'un appel d'offre pour choisir l'organisme extérieur habilité à réaliser l'audit. La

candidature du cabinet « AM consultants » a été retenue en janvier 2020. Néanmoins en raison de la crise sanitaire, l'évaluation externe, initialement prévue en juin, a dû être reprogrammée aux dates suivantes :

- 11 sept. et 12 oct. 2020: évaluation des thèmes transversaux (présentation de la Fondation, DRH, qualité, services financiers, service informatique, outils de communication...)
- 13 au 15 oct. 2020 : évaluation externe du SSIAD 92
- 27 au 29 oct. 2020 : évaluation externe du SSIAD-ESA 94
- 12-13 nov. 2020 : évaluation externe du SSIAD-ESA 93

Le rapport d'évaluation définitif a été restitué début 2021 avec des résultats très satisfaisants pour le pôle médico-social de la Fondation Santé Service, soulignant notamment :

- la très forte implication des professionnels terrain et de l'encadrement au niveau des services;
- l'important soutien des équipes support pour assurer le bon fonctionnement des services;
- la qualité de prise en charge et d'accompagnement des patients et des aidants;
- l'important réseau de partenaires en place.

Refonte des

INFRASTRUCTURES INFORMATIQUES

Le déménagement du siège de la Fondation Santé Service en février 2021 sur la commune de Levallois-Perret, a été l'occasion pour la Direction des Systèmes d'Information de repenser et de moderniser toute l'infrastructure informatique.

Ce travail s'est échelonné tout au long de l'année 2020 pour permettre de :

- gérer l'obsolescence de certains équipements ;
- améliorer la performance et la sécurité des infrastructures;
- moderniser l'environnement de travail des utilisateurs.
 Ce projet ambitieux a nécessité un investissement important des équipes informatiques mais également des

mises en production régulières les week-ends afin d'en minimiser l'impact sur les logiciels métiers utilisés 7j/7 et 24h/24.

La modernisation de l'environnement de travail des utilisateurs a nécessité la migration de tous les comptes vers cette nouvelle infrastructure. Désormais, ces derniers bénéficient de :

- une ergonomie proche de Windows 10;
- un navigateur internet Firefox;
- la version 2019 de MS Office (pour les utilisateurs utilisant MS Office);
- une adresse de messagerie au travers du webmail (pour les utilisateurs n'en ayant pas encore).



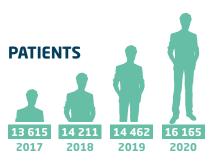
16 165PATIENTS



Activité globale

INDICATEURS GÉNÉRAUX

	2017	2018	2019	2020	Evolution 2019/2020
Patients	13 615	14 211	14 462	16 165	+11.8%
Admissions	27 811	28 811	29 999	34 238	+14.1%
Journées	547 147	590 617	622 503	662 509	+6.4%
Nombre de patients/ jour	1 499	1 618	1 705	1 810	+6,2%





JOURNÉES









547 147 2017

590 617 2018

622 503 2019

662 509 2020

34 238 ADMISSIONS



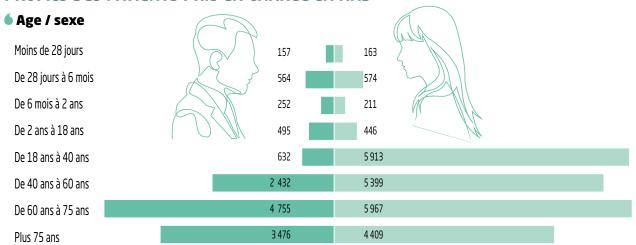
RÉPARTITION DES MODES DE PRISE EN CHARGE

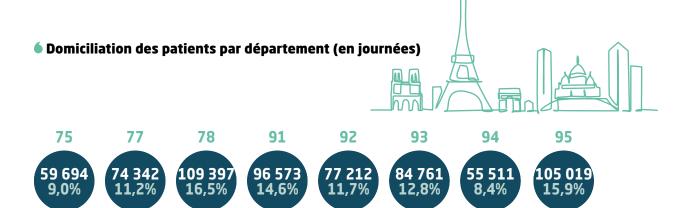
Mode de prise en charge principal	Journées	Admissions	Patients
Pansements complexes	201 154	2 708	2 029
Soins palliatifs	124 204	2 686	1 971
Surveillance post-chimiothérapie	66 455	3 983	1 032
Post-traitement chirurgical	39 376	2 180	2 156
Chimiothérapie	35 014	13 265	1 686
Nutrition entérale	34 624	630	317
Education du patient / entourage	30 079	1 224	1 076
Autres traitements	28 002	1 363	738
Surveillance de grossesse à risque	23 440	702	531
Soins de nursing lourd	21 679	131	117
Post-partum pathologique	17 219	3 277	3 086
Traitement par voie veineuse	9 753	875	435
Prise en charge du nouveau-né à risque	7 547	600	598
Nutrition parentérale	6 928	224	122
Prise en charge de la douleur	6 555	223	132
Assistance respiratoire	5 565	48	30
Rééducation neurologique	3 213	75	77
Rééducation orthopédique	1 526	33	31
Surveillance d'aplasie	135	0	0
Surveillance radiothérapie	41	1	1
TOTAL	662 509	34 238	16 165

662 509 JOURNÉES

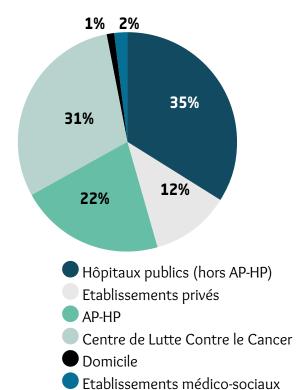


PROFILS DES PATIENTS PRIS EN CHARGE EN HAD

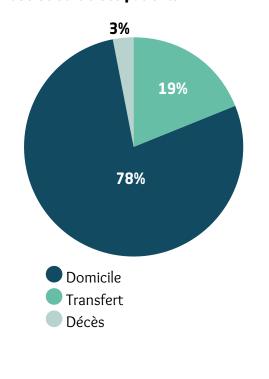




• Provenance des patients



6 Mode de sortie des patients





Mode de prise en charge	Journées
Pansements complexes	1 713
Soins palliatifs	1 305
Nutrition entérale	819
Soins de nursing lourds	366
Assistance respiratoire	199
Autres traitements	112
Traitement par voie veineuse	72
Surveillance post chimiothérapie anticancéreuse	50
Chimiothérapie anti-cancéreuse	39
TOTAL	4 675

ACTIVITÉ HAD EN EHPAD

Type de prescripteur	Journées	Évolution 2019/2020
Médecin de ville	12 081	+31,6%
Etablissement hospitalier	7 822	-19,4%
TOTAL	19 903	+5,4%

1782

VISITES À DOMICILE

RÉALISÉES PAR LES ASSISTANTS SOCIAUX



2 327
PATIENTS

AYANT BÉNÉFICIÉ D'UNE INTERVENTION SOCIALE



Activité du service social

EFFECTIF (EN ETP PAYÉ 2020)

Cadre sociale	1
Secrétaire sociale	0.8
Assistant (e) de service social	17.3
Auxiliaire de vie sociale	4.6
TOTAL	23.7

LES ASSISTANTS SOCIAUX

• Situation sociale en pré-admission

• 157 évaluations sociales (139 en 2019)

Motifs de l'évaluation sociale préalable

Evaluation des conditions d'habitation 55%

Organisation des aides 61%

Intervention sociale durant le séjour HAD

- 1 782 visites (-30% /2019 en raison de la crise sanitaire et du refus de certains patients et aidants d'avoir des entretiens en présentiel)
- 2 327 patients ayant bénéficié d'une intervention sociale

♦ Caractéristiques de la population suivie par le service social

Répartition par âge

0-1 AN	5%
2-18 ANS	3%
19-60 ANS	29%

61-75 ANS	33%
76-90 ANS	26%
91 ANS ET +	4%

Répartition par mode de prise en charge principal

Soins palliatifs

240/n Pansements complexes

13% Suivis post-chimio

LES AUXILIAIRES DE VIE SOCIALES (AVS)

Ce service d'auxiliaires de vie, par sa réactivité et la justesse de sa réponse aux besoins, est particulièrement efficace. Il permet d'apporter un confort de vie aux patients et à leur entourage ainsi qu'un confort d'intervention aux soignants. Il facilite ainsi l'accès à des soins de qualité dans un environnement qui n'est pas toujours adapté.

En 2020, on enregistre :

- 164 patients ayant bénéficié d'une auxiliaire de vie sociale
- 1 462 passages à domicile
- 3 473 heures effectuées à domicile



PARUTION DU RÉFÉRENTIEL SOCIAL

Rédigé collectivement, ce référentiel social a été finalisé en 2020. Véritable document innovant, il a pour ambition de présenter l'offre d'un accompagnement social adapté et singulier au domicile.

Son objectif est d'expliquer le double enjeu des interventions sociales en hospitalisation à domicile avec cette spécificité du travail en pluridisciplinarité pour :

- renforcer les aides et lever les obstacles du retour à domicile (actions sur le projet thérapeutique dans le cadre du parcours patient)
- améliorer la qualité de vie de la personne et de l'aidant (actions sur le projet de vie)

10 065

VISITES
À DOMICILE
ET ENTRETIENS
TÉLÉPHONIQUES
D'ÉVALUATION



3 522

PATIENTS

AYANT

BÉNÉFICIÉ

D'UN SUIVI

DIÉTÉTIQUE



+ de 5 900 COMMANDES





Activité diététique

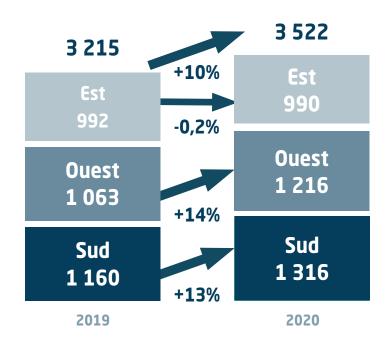
EFFECTIF (EN ETP PAYÉ 2020)

	TOTAL
Diététiciennes	9.4

L'équipe diététique intervient principalement dans le cadre de :

- Suivi nutritionnel des patients (suivi du transit, du poids, de l'hydratation, surveillance de l'évolution des plaies...)
- Programme d'éducation thérapeutique « diabète gestationnel »

PATIENTS AYANT BÉNÉFICIÉ D'UN SUIVI DIÉTÉTIQUE



MODES DE PRISE EN CHARGE CENTRALISANT LA MAJORITÉ DES INTERVENTIONS DIÉTÉTIQUES DANS LE CADRE D'UN SUIVI NUTRITIONNEL





SURVEIL-LANCE POST-CHIMIOTHÉRAPIE 1 403 interventions (+3%/2019)

FORMATION

9 sessions de formations des nouveaux personnels ont été maintenues en 2020 malgré le contexte COVID. Ces formations ont permis à l'équipe diététique de sensibiliser 65 professionnels (infirmiers, puéricultrices, aides-soignants) sur leur activité spécifique.

VISITES À DOMICILE +74%/2019



522 SIGNALEMENTS (ADMISSIONS D'UN PATIENT STOMISÉ EN HAD)

+93%/2019



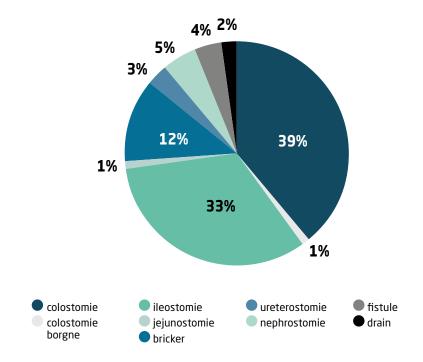
Activité de stomathérapie

EFFECTIF (EN ETP PAYÉ 2020)

	TOTAL
Stomathérapeutes	3

L'activité de stomathérapie à la Fondation Santé Service est concentrée sur les patients porteurs de stomies complexes et/ou de fistules entéro-cutanées. Un troisième poste a été créé en 2020 pour renforcer l'équipe.

TYPOLOGIE DE STOMIES



FORMATION DES SOIGNANTS

En dépit de la crise COVID, deux types de formation ont pu être maintenus :

- apprentissage sur le terrain lors des VAD effectuées en binôme
- formation interne (théorie et atelier pratique)

Soignants bénéficiaires

Soignants formés

600 SIGNALEMENTS



3 500

SOLLICITATIONS
DE L'ÉQUIPE EOH
DURANT
LA CRISE COVID



Activité en hygiène hospitalière

ORGANISATION DE L'ACTIVITÉ EN HYGIÈNE HOSPITALIÈRE

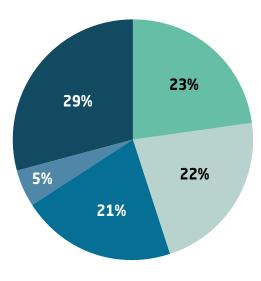
- Une équipe opérationnelle en hygiène hospitalière (EOH)
- un médecin hygiéniste
- trois cadres en hygiène hospitalière

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

6 Des correspondants en hygiène

Six infirmiers contribuent à l'amélioration et au maintien des compétences des professionnels sur le terrain.

ACTIVITÉ GLOBALE



- Temps dédié à l'encadrement des correspondants
- Suivi des statuts infectieux : 600 signalements
- Contribution à l'Institution avec notamment :
 - Traitement de 90 fiches d'événements indésirables (FEI)
 - Participation au choix des dispositifs médicaux en lien avec la pharmacie
 - Création de 25 procédures et fiches techniques sur les mesures de protection lors des prises en charge de patients COVID
- Actions de formation (DIVLD, ponction pleurale, accueil nouveaux arrivants): 322 professionnels de Santé Service (soignants et médecins) et 7 IDEL
- 28 VAD

ACTIVITÉ SPÉCIFIQUE LIÉE À LA CRISE SANITAIRE

En 2020, la crise sanitaire a fortement impacté l'équipe opérationnelle d'hygiène qui a dû en plus de ses missions habituelles :

- répondre aux sollicitations des professionnels se questionnant tant sur les patients que sur leur situation personnelle : plus de 3 500 sollicitations par téléphone ou SMS ;
- intervenir en réunions d'équipe soignants HAD, SSIAD ou avec des prestataires pour expliquer et rassurer ;
- participer aux cellules de crise hebdomadaires lors de la première vague ;
- organiser des astreintes durant 11 week-ends entre avril et juin 2020;
- recenser et suivre les patients et les professionnels contact ou contaminés (493 patients COVID ou suspects et 262 collaborateurs COVID, suspects ou cas contact);
- · assurer une veille documentaire;
- réaliser des documents de communication, procédures : plus de 25 procédures et fiches techniques ;
- tenir une permanence sur les pôles pour une mise à disposition contrôlée des équipements de protection individuelle pour les soignants.

2 689 ENTRETIENS +51%/2019



691PATIENTS SUIVIS



Activité des psychologues

EFFECTIF (EN ETP PAYÉ 2020)

	TOTAL
Psychologues	7.9

ACTIVITÉ GLOBALE

Les psychologues ont réalisé en 2020, 2 689 entretiens auprès de 691 patients. Les entretiens ayant été réalisés pour la plupart en distanciel en raison de la crise sanitaire, la suppression des temps de trajet a permis d'augmenter de manière significative le nombre d'entretiens (+51%/2019).

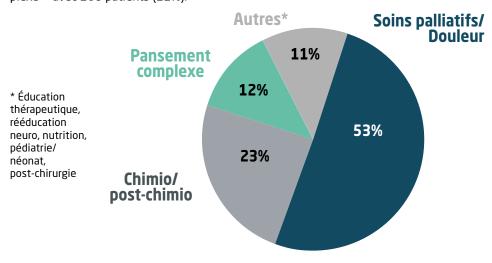
Nombre d'entretiens réalisés

Entretiens en cours de prise en charge	2 581
Entretiens post-décès	108
TOTAL entretiens	2 689
Nombre de patients suivis	691

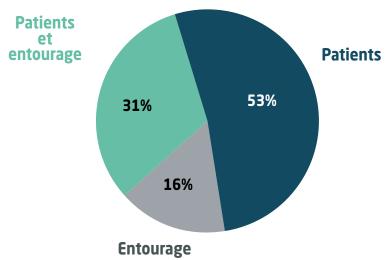
PROFIL DES PATIENTS

Avec 368 patients en « soins palliatifs/douleur », on observe que ce mode de prise en charge reste le plus important soit 53 % des patients suivis.

Viennent ensuite « chimio/post-chimio » avec 161 patients (23%) et « pansement complexe » avec 108 patients (12%).



DESTINATAIRES DES ENTRETIENS





ACTIVITÉ	Admissions		Journées		Patients	
	2020	Evolution 2019/2020	2020	Evolution 2019/2020	2020	Evolution 2019/2020
Pansements complexes	2 708	-21,9%	201 154	-7,1%	2 029	-7,9%
Post traitement chirurgical	1 033	-17,2%	8 061	-17,1%	991	-18,2%
TOTAL	3 741	-20%	209 215	-7,2%	3 020	-10,5%

PRINCIPALES RÉALISATIONS DU GROUPE EXPERTS PLAIES ET CICATRISATIONS (GEPC)

Animé par le Docteur Rodrigue **TEUMAWE** (médecin référent plaies et cicatrisations) et Sylvaine MATHIEU (cadre supérieur de santé)



Evènementiels

- Participation au congrès plaies et cicatrisation
- Participation au congrès EWMA
- Participation aux journées nationales escarres

Amélioration de la prise en charge des escarres au sein de l'établissement

- Réalisation d'un audit sur l'application du protocole escarre institution-
- Participation à l'étude « Sauve ma peau » de prévalence des escarres (STARAQS)

Formation en plaies et cicatrisation

• Poursuite des ateliers et des formations IDEL

Amélioration de la prise en charge de la douleur des patients porteurs

Initialisation d'un projet douleur et plaies en collaboration avec le CLUD

Elaboration d'un protocole pour la première pose de TPN à domicile

Télé-expertise et télé-suivi

- Participation aux expérimentations de télémédecine
- Réalisation de télé-suivi et télé-expertise durant la crise sanitaire

Etude ALGOSANTE sur l'efficacité de l'ALGOSTERIL sur la cicatrisation des plaies chroniques en HAD

 Réalisation d'une publication conjointe avec le laboratoire BROTHIER au congrès plaies et cicatrisation en janvier 2020

Accompagnement des actions des infirmiers de pratique avancée (IPA) en plaies et cicatrisation

- Réalisation d'un algorithme décisionnel sur le traitement des sollicita-
- Mise en place de télé-suivi via l'application SIGNAL



ACTIVITÉ	Admissions		Journées		Patients	
	2020	Evolution 2019/2020	2020	Evolution 2019/2020	2020	Evolution 2019/2020
TOTAL	2 686	+10,1%	124 204	+19,6%	1 971	+14,6%

MOTIFS D'INTERVENTION DES ÉQUIPES SOINS PALLIATIFS

Préparation des prises en charge à l'admission

Visite à domicile

Compagnonnage médecin traitant

Coordination avec le service hospitalier

Appel des familles

Inclusion et suivi réseau

Demande d'USP et ré-hospitalisation

Signalement SAMU

254

366

224

233

602

289

166

4

GROUPE DE L'ÉQUIPE MOBILE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE DÉMARCHE PALLIATIVE (GEMAD)

Docteur Pascale FOUASSIER (médecin chef de projet démarche palliative) et Docteur Eulalie NZIUKI (médecin référent de l'EMAD)

> Nombre de réunions en 2020 :

Exemples de réalisations :

- réalisation d'un Guidline Syndrome de détresse respiratoire en situation COVID
- élaboration de recommandation pour le soutien des familles et des soignants dans le cadre de la crise sanitaire
- participation à l'élaboration du projet stratégique 2021-2025
- mise en place de groupes de travail sur les pratiques sédatives
- travail engagé sur la refonte du référentiel soins palliatifs



ACTIVITÉ	Admissions		Journées		Patients	
	2020	Evolution 2019/2020	2020	Evolution 2019/2020	2020	Evolution 2019/2020
Surveillance post-chimiothérapie	3 983	-14,4%	66 455	+11,9%	1 032	-2,1%
Chimiothérapie	13 265	+41,5%	35 014	+14,9%	1 686	+62,7%
TOTAL	17 248	+22,9%	101 469	+12,9%	2 718	+30,0%

La Fondation Santé Service a enregistré en 2020 une hausse de plus de 41% des prises en charge des chimiothérapies à domicile par rapport à 2019.

Cette croissance s'explique par la volonté de soulager les hôpitaux durant la crise sanitaire. Elle permet également d'éviter aux patients les plus vulnérables de se déplacer pour être soignés dans leur environnement, avec la même qualité de soins qu'à l'hôpital. Cette augmentation substantielle de l'activité a induit :

- la mise en place d'une nouvelle organisation de la pharmacie mais également un partenariat réalisé avec l'URC d'Argenteuil pour la préparation des chimiothérapies IV.
- la prise en charge de nouveaux patients avec de nouveaux protocoles
- la prise en charge de patients à J+1 à la demande des médecins hospitaliers, les hôpitaux de jour étant fermés
- une adaptabilité quotidienne des professionnels au domicile et une vigilance accrue de l'équipe médicale et pharmaceutique
- le développement de fiches pour les chimiothérapies orales



ACTIVITÉ	Admissions		Journées		Patientes	
	2020	Evolution 2019/2020	2020	Evolution 2019/2020	2020	Evolution 2019/2020
Post-partum	3 277	+20.2%	17 219	+21.2%	3 086	+14.7%
Ante-partum	1 120	-3%	33 230	+2%	931	-19%
TOTAL	4 397	+13.3%	50 449	+7.9%	4 017	+4,6%

POST-PARTUM

Nombre moyen de patientes/jour

47

Nombre de maternités partenaires 15

-

Principaux prescripteurs

Taux de recours à l'HAD post-partum par établissement

	Taux de recours
CH Delafontaine - St Denis	26%
CH Victor Dupouy - Argenteuil	19%
CH René Dubos - Pontoise	16%
CHI Villeneuve St George	12%
CH Simone Veil - Eaubonne	9 %
GHEF Marne La Vallée	6 %
CH André Grégoire - Montreuil —	3 %
CH Marc Jacquet - Melun	3 %
CH Gonesse •	1 %

Sur le CH de Saint-Denis et de Pontoise, il faut noter la présence de sages-femmes salariées de la Fondation.

ANTE-PARTUM

Nombre moyen de patientes/jour

91

Nombre de maternités partenaires

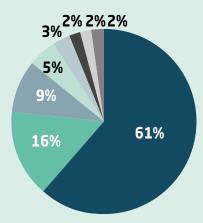
Principaux prescripteurs

Taux de recours à l'HAD ante-partum par établissement

	Taux de recours
CH Delafontaine - St Denis	70 %
CH René Dubos - Pontoise	10 %
CH Victor Dupouy - Argenteuil	5 %
CH André Grégoire - Montreuil	4 %

Répartition de l'ante-partum selon le diagnostic principal

- Diabète gestationnel insulino-dépendant
- Rupture prématurée des membranes / Menace de croissance tardive
- Hypertension artérielle / pré-éclampsie
- Retard de croissance in utéro
- Grossesse gémellaire / menace d'accouchement prématurée
- Autres
- Antécédents
- Cholestase





ACTIVITÉ	Admissions		Journées		Patients	
	2020	Evolution 2019/2020	2020	Evolution 2019/2020	2020	Evolution 2019/2020
Patients - de 1 an	1 624	+6,8%	32 368	+4.8%	1 341	+8%
Patients + de 1 an	1 133	+14,2%	26 483	+27.5%	275	+18.5%
TOTAL	2 757	+9,8%	58 851	+11.2%	1 616	+8.4%

Soit 161 enfants pris en charge en moyenne / jour

ENFANTS DE MOINS DE 1 AN (NÉONATALOGIE)

1 341 enfants de moins de 1 an pris en charge

Nombre d'enfants par mode de prise en charge

Mode de prise en charge	Nombre de patients
Prise en charge du nouveau-né	630
Education du patient / entourage	608
Nutrition entérale	56
Autres traitements	17
Pansements complexes	10
Surveillance post-chimio	7
Soins palliatifs	6
Autres MPP	4
Traitement IV	3
TOTAL	1 341

Top 10 des prescripteurs

Prescripteurs	Nombre de patients
Hôpital Delafontaine - St Denis	236
CHI André Grégoire - Montreuil	165
CHI Sud Francilien - Corbeil	125
GHEF Marne La Vallée	110
CHI Villeneuve St George	97
CH Marc Jacquet - Melun	94
GHNE Longjumeau	92
Hôpital de Fontainebleau	62
CH de Gonesse	20
Hôpital Privé d'Antony	18

ENFANTS DE 1 AN À 18 ANS (PÉDIATRIE)

275 enfants de plus de 1 an pris en charge

Nombre d'enfants par pathologie

Pathologie	Nombre de patients
Cancérologie	149
Dermatologie	53
Neurologie / malformations	27
Diabète	7
Maladies métaboliques	7
Hématologie	5
Autres	27
TOTAL	275

Top 10 des prescripteurs

Prescripteurs	Nombre de patients
Institut Curie	44
Hôpital Trousseau	40
Hôpital Necker - enfants malades	32
Hôpital Robert Debré	31
Institut Gustave Roussy	27
CHI Villeneuve St George	16
CH André Mignot	7
CH François Quesnay - Mantes	7
CH Eaubonne	6
Hôpital Robert Ballanger - Villepinte	6



EFFECTIF (EN ETP PAYÉ 2020)

ACTIVITÉ

Kinésithérapeutes	11.1
Médecin rééducation	1
Cadre kinésithérapeute	1
Ergothérapeute	2.6
IDE rééducation	4.2
Educateur sportif	1.7
Secrétaire médicale de rééducation	0.7
TOTAL	21.3

	Admis	Admissions		Journées		Patients	
	2020	Evolution 2019/2020	2020	Evolution 2019/2020	2020	Evolution 2019/2020	
Orthopédie	1 266	+24%	33 504	+36.4%	1 266	+24%	
Neurologie	119	+14.4%	5 148	+7.3%	119	+14.4%	
TOTAL	1 385	+23.1%	38 652	+31.6%	1 385	+23.1%	

PRINCIPAUX PRESCRIPTEURS

En orthopédie, les 1 385 patients pris en charge ont été adressés principalement par la Clinique Arago (à hauteur de 35%) mais également par l'Institut Mutualiste Montsouris, l'hôpital privé de Marne la Vallée et l'hôpital de la Croix Saint Simon.

En neurologie, on note essentiellement deux prescripteurs avec lesquels sont mis en place des parcours patients identifiés : l'hôpital de Gonesse et le CERSSY de Rambouillet.



ACTIVITÉ	Nombre de patients	Evolution 2019/2020
Education thérapeutique destinée aux parents de nourrisson en sortie de néonatalogie	526	-34%
Education des patientes porteuses de diabète gestationnel insulino-nécessitant	720	+6%
Education thérapeutique du patient insuffisant cardiaque	19	-
TOTAL	1 265	-14.6%

Débuté en 2019, en collaboration avec le Centre Cardiologique du Nord à Saint Denis, le programme destiné aux patients insuffisants cardiaques a commencé à se déployer en 2020. Sa mise en place s'est accompagnée de la création d'outils spécifiques.

Le programme dédié aux parents de nourrissons en sortie de néonatalogie a été retravaillé (refonte du déroulé, du nombre de séances, création de nouveaux supports) dans l'objectif de rester toujours au plus près des besoins des familles.

Les partenaires

INFIRMIERS LIBÉRAUX

Le réseau des infirmiers libéraux (IDEL) est piloté par un coordinateur du partenariat IDEL.

En 2020, avec la crise sanitaire, les IDEL ont été associés, en dehors de leurs missions habituelles, à deux projets spécifiques :

- la prise en charge des résidents COVID au sein des EHPAD (projet GO1)
- la prise en charge des patients sous oxygénothérapie, en sortie directe du service des urgences de l'hôpital d'Argenteuil

Nombre d'IDEL ayant travaillé avec la Fondation Santé Service en 2020	Nouvelles conventions signées en 2020	
3 285	274	

Le poste de référent prestations IDEL a été créé en 2019 dans l'objectif d'analyser les factures IDEL litigieuses et de veiller à la juste valorisation des actes confiés. Les actions menées en 2020 sont les suivantes :

Dossiers de litiges	Dossiers de relances	Contrôles aléatoires	Aides à la cotation auprès des cadres de santé
397	70	24	50

SSIAD

Répartition par département du nombre de conventions SSIAD signées en 2020

signées en 2020				
Essonne	2		Val d'Oise	2
Hauts-de-Seine	1		Yvelines	5
Seine-Saint-Denis	0		Seine-et-Marne	2
Val-de-Marne	2		Paris	0
Conventions SSIAD signées en 2020			14	
Total établissements conventionnés			71	

SAGES-FEMMES LIBÉRALES

Le réseau sages-femmes est coordonné à Santé Service par une cadre supérieure sage-femme.

On enregistre en 2020 :

- 415 sages-femmes conventionnées sur toute l'Ile-de-France dont 229 ont travaillé avec Santé Service sur l'année
- 41 nouvelles sages-femmes ont rejoint le réseau de Santé Service

EHPAD ET AUTRES ESMS			
	EHPAD	Autres ESMS	
Conventions signées en 2020	31	3	
Etablissements conventionnés	566	38	

AUTRES PARTENAIRES

Santé Service a également travaillé en 2020 avec :

- 329 établissements (hors EHPAD et ESMS)
- 503 médecins de ville
- 390 kinésithérapeutes
- 556 officines de ville

Dispositifs d'Appui à la Coordination (DAC)

Les différents dispositifs de coordination existants, notamment les réseaux de santé MAIA et PTA, sont en cours d'unification au sein des DAC. Ces derniers sont désormais des points d'entrée unique pour les professionnels et structures qui prennent en charge des personnes en situation de santé complexe afin de favoriser le maintien à domicile.

En lle-de-France, il est prévu par l'ARS de labéliser de deux à quatre DAC par départements d'ici juillet 2022. Sous l'égide de son Comité Opérationnel des Partenariats de Territoire (COPT), la Fondation Santé Service a souhaité poursuivre son investissement auprès de ces structures comme elle avait pu le faire auparavant auprès des réseaux de santé et MAIA. Des liens ont ainsi été établis avec plusieurs DAC labelisés ou en cours de labélisation en 2020 tant dans le cadre de participation aux instances associatives que de rencontres avec les responsables techniques. C'est dans ce cadre que la Maia 93 Sud-Ouest, pilotée par Santé Service, a été intégrée au DAC 93 Sud, fin 2020.

Communauté Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS)

La Fondation Santé Service a souhaité poursuivre, en 2020, ses relations avec ces organisations de professionnels de 1er recours. Ainsi, au-delà de renforcer le partenariat avec la CPTS APES, des liens ont été établis avec d'autres CPTS, comme celles de Bobigny-Bondy, Pantin ou du Val de Bièvre (94). L'objectif est de déterminer des modèles de partenariat qui pourraient être déployés auprès d'autres CPTS. Pour Santé Service, il s'agit de participer à l'organisation de l'offre de soins ambulatoire sur les territoires, tout en renforçant les liens avec les professionnels de ville.

La vie des instances sanitaires

CONFÉRENCE MÉDICALE (CM)

Président : Dr Christine PAILLER, médecin coordonnateur Vice-Président : Dr Marc POTERRE, médecin coordonnateur Nombre de réunions en 2020 :



L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire qui a impliqué une adaptation du processus de coordination médicale, une réactivité pour être en appui et conseiller les soignants sur les signes cliniques évocateurs de la COVID et les conduites à tenir (en partenariat étroit avec l'équipe opérationnelle d'hygiène). La communauté médicale a dû élaborer également des protocoles et des conduites à tenir en adéquation avec les recommandations nationales, tant pour les patients que les soignants, ceci dans un contexte de forte augmentation de l'activité.

Autres projets menés:

- restructuration des astreintes et des modalités de permanence médicale afin de répondre à l'augmentation des demandes et besoins des soignants à domicile
- implication de toute la communauté médicale dans le projet stratégique et notamment dans l'élaboration du projet médical qui prévoit entre autres :
 - une nouvelle appellation des médecins plus en phase avec l'activité exercée : médecin praticien d'HAD
 - une adaptation des modalités de gouvernance médicale
 - une médicalisation de l'HAD de la Fondation avec le doublement du nombre de praticiens en 5 ans

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

Président : Dr Christine PAILLER, médecin coordonnateur

Nombre de réunions en 2020 :



Exemples de travaux menés :

- sécurisation des procédures en lien avec l'utilisation du MEOPA
- réalisation d'un travail sur l'addictovigilance et nomination d'un référent dédié
- élaboration de fiches d'information et sensibilisation sur les nouveaux antalgiques (kétamine et cannabinoides)
- mise en place d'un groupe de travail commun au CLUD et au groupe plaies et cicatrisation sur la prise en charge de la douleur lors de pansements

COMITÉ DU MÉDICAMENT ET DES DISPOSITIFS MÉDICAUX (COMEDIMS)

Président : Thierry CHAPOT, pharmacien gérant

Nombre de réunions en 2020 :



Exemples de travaux menés :

- mise à jour du livret thérapeutique avec de nouveaux référencements
- mise à jour des ordonnances d'assistance respiratoire et d'oxygénothérapie
- élaboration de fiches de bon usage des chimiothérapies per os

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 2020 :



Exemples de travaux menés :

 suivi des vigilances ascendantes et descendantes



COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (CLIN)

Président : Dr Anne-Hélène BOTHEREL Vice-Président : Sandrine GENTON, pharmacien Nombre de réunions en 2020 :



Exemples de travaux menés :

- organisation de la campagne de vaccination contre la grippe auprès des salariés de la Fondation Sante Service
- mise en place d'une astreinte spécifique COVID entre avril et juin 2020

COMMISSION DES SOINS INFIRMIERS, DE RÉEDUCATION ET MÉDICO-TECHNIQUE (CSIRMT)

Président : Martine FRANZIN-GARREC, Directeur des soins et de la qualité Nombre de réunions en 2020 :



Exemples de travaux menés :

- finalisation du travail mené sur le guide des bonnes pratiques de programmation des soins
- présentation du projet sur le suivi du poids
- contribution à la réflexion sur l'élaboration du projet stratégique de la Fondation 2021-2025

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Président : Soumaya BENABDERRHAMANNE, représente des usagers

> Vice Président : Michel CALMON, Directeur général

Nombre de réunions en 2020 :



Nombre de réclamations écrites :



Principaux motifs:

- coordination et communication entre les équipes
- circuit du médicament
- information du malade et de sa famille

Nombre de réclamations orales :



Principaux motifs:

- circuit du médicament
- parcours patient
- logistique





SSIAD - Service de soins infirmiers à domicile

103 PLACES

DONT 20 PLACES DE SSIAD RENFORCÉ

ET 4 POUR PERSONNES ADULTES HANDICAPÉES



VILLES COUVERTES

COLOMBES, GENNEVILLIERS, VILLENEUVE LA GARENNE, CLICHY



SSIAD 92

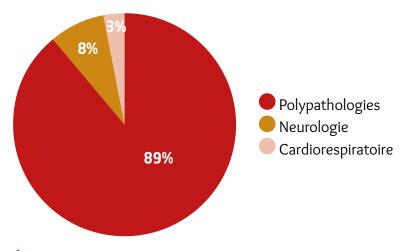
EFFECTIF (EN ETP PAYÉ 2020)

Infirmier coordinateur SSIAD	1.1
IDE	2.7
Aide-soignant	19.4
Secrétaire	1.1
Ergothérapeute / psychomotricien	0.4
Diététicien	0.2
TOTAL	24.9

Activité

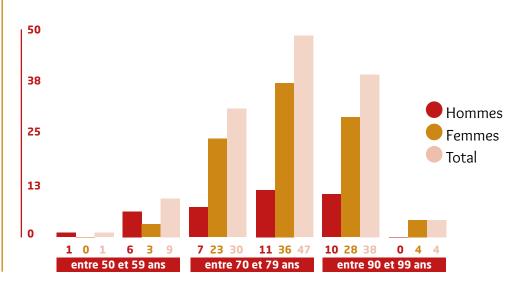
120 patients 20 SEA journées	
123 harient? 52 024 formers	

• Répartition des journées par pathologie



Pyramide des âges

69% de nos bénéficiaires ont plus de 80 ans. Les femmes sont plus nombreuses (73%). 4 sont centenaires.



43 PLACES

DONT 4 POUR
PERSONNES ADULTES
HANDICAPÉES



VILLES COUVERTES VILLEPINTE,

TREMBLAY-EN-FRANCE



SSIAD 93

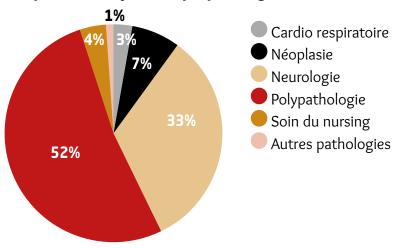
EFFECTIF (EN ETP PAYÉ 2020)

TOTAL	9,9
Aide-soignant	8,1
IDE	0,8
Infirmier coordinateur SSIAD	1

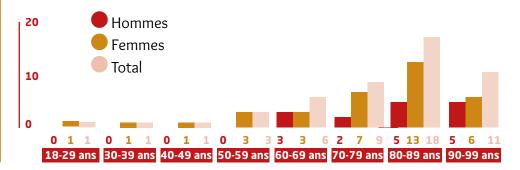
Activité

50 patients	13 643 journées

• Répartition des journées par pathologie



Pyramide des âges



76 PLACES

DONT 5 POUR
PERSONNES ADULTES
HANDICAPÉES



VILLES COUVERTES

VILLEJUIF, FRESNES, L'HAY-LES-ROSES, ARCUEIL



SSIAD 94

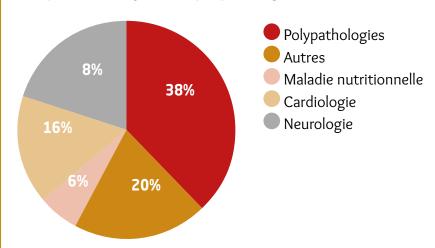
EFFECTIF (EN ETP PAYÉ 2020)

TOTAL	18,1
Secrétaire	1
Aide-soignant	14,4
IDE	1,7
Infirmier coordinateur SSIAD	1

Activité

104 patients	22 141 journées
--------------	-----------------

• Répartition des journées par pathologie

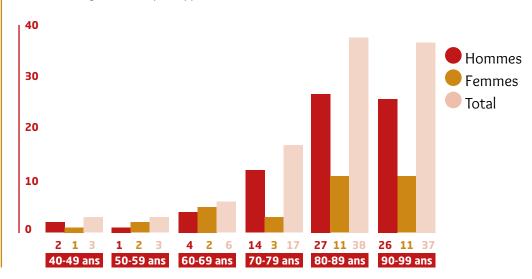


Pyramide des âges

On peut découper en 2 marqueurs principaux l'âge des usagers :

- 36,5 % sont âgés de 80 à 89 ans
- 35,6 % sont âgés de 90 à 99 ans

On constate une population vieillissante avec un pourcentage des plus de 90 ans en augmentation par rapport à 2019 soit 3,6 % de nos bénéficiaires.



ESA - Equipe spécialisée Alzheimer

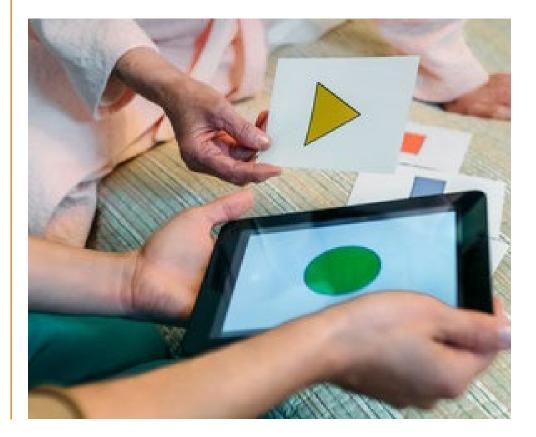
ESA 93

EFFECTIF (EN ETP PAYÉ 2020)

Psychomotricien	0,6
Assistant soins en gérontologie	1,4
TOTAL	2,0

Activité

4U patients 344 seances



10 PLACES



VILLES COUVERTES

VILLEPINTE, TREMBLAY EN FRANCE, SEVRAN, AULNAY-SOUS-BOIS, LE BLANC-MESNIL, DRANCY, DUGNY, LE BOURGET



20 **PLACES**



VILLES COUVERTES

VILLENEUVE LE ROI, VILLENEUVE ST GEORGES, ABLON **SUR SEINE, ORLY,** LIMEUIL BREVANNES, **VALENTON, BOISSY ST LÉGER**



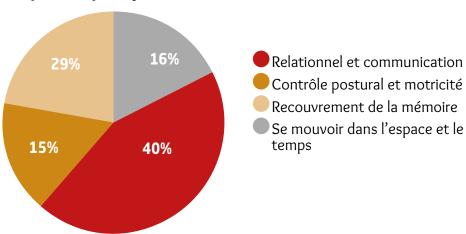
ESA 94 EFFECTIF (EN ETP PAYÉ 2020)

Psychomotricien	1,6
Ergothérapeute	1
Assistant soins en gérontologie	1,8
TOTAL	4,4

Activité

87 nationts	ΩΛΛ ςάρητας
or patients	JOH Sedifices

Répartition par objectif de réhabilitation



ÉVALUATION DES SSIAD ET ESA

Après une évaluation externe qui s'est déroulée en fin d'année 2020, le rapport d'évaluation définitif a été restitué début 2021 avec des résultats très satisfaisants pour le pôle médico-social de la Fondation Santé Service, soulignant notamment :

- la très forte implication des professionnels terrain et de l'encadrement au niveau des services;
- l'important soutien des équipes support pour assurer le bon fonctionnement des services;
- la qualité de prise en soins et d'accompagnement des patients et des aidants ;
- l'important réseau de partenaires en place.

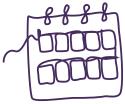
Pour en savoir plus, consultez la page 13



1869 STAGIAIRES



222 SESSIONS



612 005€

DE CHIFFRE D'AFFAIRES



Malgré la crise sanitaire qui a fortement impacté Santé Service Formation, l'année 2020 a été synonyme d'innovation avec notamment :

- la préparation de la nouvelle certification Qualiopi
- l'adaptation de l'offre de formation en proposant des formats en présentiel, distanciel ou mixte

EFFECTIF (EN ETP PAYÉ 2020)

	TOTAL
Responsable pédagogique	1
Conseillers pédagogiques	4.4
TOTAL	5.4

ACTIVITÉ

Nombre de sessions et de stagiaires

	Nombre de sessions	Evolution 2019/2020	Nombre de stagiaires	Evolution 2019/2020
Santé Service	97	+17%	755	-1%
Extérieurs	125	-37%	1 144	-37%
TOTAL	222	-21%	1 869	-27%

Répartition des sessions et stagiaires par zone géographique

Région Ouest	2020	Evolution 2019/2020	Région Est	2020	Evolution 2019/2020
Nombre de sessions	23	-44%	Nombre de sessions	0	-100%
Nombre de stagiaires	223	-52%	Nombre de stagiaires	0	-100%
				\langle	
Dária	2020	Sulution			F -valueties
Région IDF	2020	Evolution 2019/2020	Région Sud-Est	2020	Evolution 2019/202
Région IDF Nombre de sessions	2020 169		Région Sud-Est Nombre de sessions	2020	

TOP 10 DES FORMATIONS

FORMATION	SESSIONS	STAGIAIRES
Dispositifs Veineux de Longue Durée : dispenser des soins de qualité SSHAD	20	113
AFGSU Niveau II	12	107
Chimiothérapie Niveau I	12	132
AFGSU Recyclage	9	74
Prévenir et traiter les plaies chroniques	8	50
Dossier de soins et transmissions ciblées	7	78
La démarche palliative en HAD	7	61
Concept de bientraitance : prévention des maltraitances	6	70
AFGSU Niveau I	5	36
Droit du patient	5	39



595
NOUVEAUX
PATIENTS
+12.6 %/2019



476
MÉDECINS
PRESCRIPTEURS

+32,2 %/2019

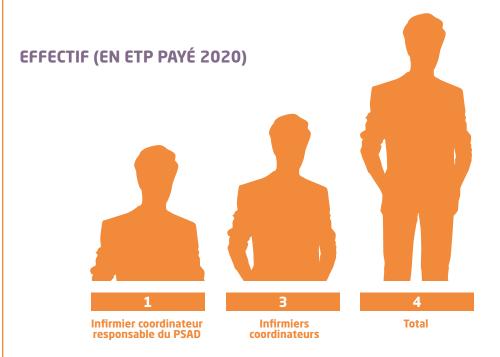


1 003 500€ DE CHIFFRE D'AFFAIRES

+ 35%/2019
DONT 91 135 € HT
ISSUS DE L'ACTIVITÉ
PANSEMENTS
(9% DU CHIFFRE
D'AFFAIRES ANNUEL)



Mise en place en juillet 2017, l'activité de prestation de santé à domicile de la Fondation Santé Service est spécialisée dans la perfusion, la nutrition parentérale. Depuis 2019, le PSAD propose également une activité de pansements.



ACTIVITÉ

Répartition des patients par département

Département	Nombre de patients
27	2
28	3
60	1
75	54
77	61
78	103
91	97
92	67
93	25
94	34
95	148
TOTAL	595

• Répartition de l'activité par établissement prescripteur (en CA)

Necker	70 647 €
Beaujon	59 479 €
Cochin	53 696 €
_a Pitié Salpêtrière	48 801 €
ictor Dupouy	48 740 €
nstitut Curie	47 986 €
mbroise Paré	39 523 €
ené Dubos	38 796 €
andré Mignot	38 267 €
H Sud Francilien	33 172 €



2 MISSIONS RÉALISÉES

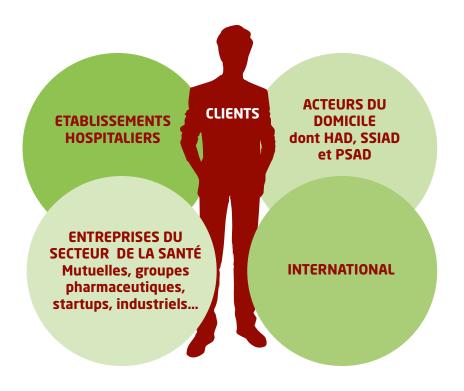


MISSIONS
INTERNATIONALES
EN COURS



Créé en 2016, Santé Service Conseil a pour mission de promouvoir, accompagner et développer le maintien ou la mise en place de structures d'HAD et de soins à domicile, en France et à l'International.

Les consultants qui interviennent sur les missions sont en très grande majorité des directeurs, médecins, soignants et cadres de santé, salariés de la Fondation Santé Service. Ces derniers mettent leur expertise terrain à disposition des clients pour proposer des plans d'actions et des stratégies de développement opérationnelles et réalistes.



BILAN 2020

L'activité Conseil a été très fortement impactée par la crise sanitaire.

Néanmoins, deux missions ont pu être finalisées ou menées sur l'année...

Picardie

Une mission a été clôturée auprès d'une association comprenant notamment une HAD et un SSIAD. Débutée en 2019, cette mission consistait à réaliser un audit structurel et organisationnel de l'HAD et du SSIAD pour les aider à développer leur activité. A la suite de cet audit, des recommandations et un plan d'action ont été proposés. 2020 a permis de poursuivre l'accompagnement pour aider l'association à mettre en œuvre les recommandations.

Essonne

Un audit a été réalisé pour un SSIAD qui rencontrait des difficultés sur les plans structurel et organisationnel. Santé Service Conseil a donc été sollicité pour étudier comment relancer l'activité et ajuster l'organisation du SSIAD afin de garantir la qualité de ses prestations et son équilibre budgétaire, dans la durée. Pour cela, un diagnostic de la structure a été réalisé et des entretiens menés afin de présenter aux dirigeants des

actions de développement tant sur le plan organisationnel que métier et financier.

... et des échanges ont été maintenus ou développés bien que les actions d'accompagnement aient été « mises en pause »

Les contacts avec Madagascar, débutés en 2019, pour accompagner le développement d'une offre d'HAD rattachée au CHU de Tananarive ont été maintenus. Un déplacement prévu fin 2020 a été annulé.

Il en est de même pour les échanges avec la Chine, débuté en 2019, dont l'une des régions souhaite développer l'HAD. Les discussions ont progressé en mai-juin 2020. Une délégation d'experts en santé chinois devait se déplacer en fin d'année, pour participer à la Paris Healthcare Week et découvrir la Fondation Santé Service. Ce voyage a cependant dû être annulé et les partenaires chinois ont mis en attente les discussions en local. Nous espérons que 2021 permettra de relancer les discussions.

Enfin, le mois de décembre 2020 a été marqué par la sollicitation d'un acteur de la santé de l'Île Maurice qui souhaite créer une offre d'hospitalisation à domicile dans son pays. Une proposition d'accompagnement a été réalisée pour une signature et un lancement du projet en 2021.









Créé en 2018, l'Institut de la Recherche et de l'Innovation a pour mission 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

ANALYSE ET EXPLOITATION DES RÉSULTATS DE DEUX ÉTUDES MENÉES PAR L'IRI

Etude Feel'HAD

Etude de qualité de vie des patients en HAD

488 patients ont répondu à un questionnaire et rempli une échelle analogique visuelle résumant leur état de santé.

Résultats

On constate que les patients pris en charge en HAD, ont une qualité de vie dégradée car leur état de santé a un impact sur :

- Leur mobilité (60%)
- Leurs activités quotidiennes (63%)
- Leur autonomie (34%)

On note également que :

- 75 % d'entre eux souffrent de douleurs ou d'une gêne fonctionnelle significative
- 50 % d'anxiété ou de dépression

Cette étude permet de mettre aussi en exergue les point suivants :

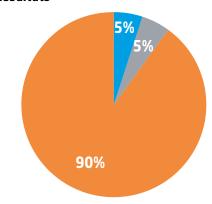
- Des écarts de perception entre soignants-patients dans certaines pathologies : les patients en soins palliatifs et les amputés tendent ainsi à surestimer leur état de santé
- La baisse considérable de l'anxiété et de la dépression lorsqu'intervient à domicile une équipe spécialisée en soins palliatifs ou un médecin traitant chez les patients en fin de vie

Etude PalliHAD

Etude du parcours de soins des patients pris en charge en HAD pour soins palliatifs (du projet initial à la fin de vie)

300 personnes ont été suivies.

Résultats



Décès

On compte parmi ces decès :

- 43% décédés à domicile en HAD
- 2% décédés à domicile hors HAD
- 50% décédés à l'hôpital
- En vie : 69% d'entre eux toujours en HAD

Perdus de vue

Causes:

- Déménagement hors lle-de-France
- Relais de soins par les libéraux
- Hospitalisations successives

Publications 2020

- Congrès national plaies et cicatrisation (janvier 2020) : communication orale sur la qualité de vie des patients porteurs de plaies
- Congrès de la médecine générale CNMGF (juillet 2020): poster sur la souffrance psychique des patients en HAD
- Congrès des soins de support en oncologie AFSOS (octobre 2020) : poster sur la qualité de vie des patients traités par chimiothérapie
- Congrès national de gériatrie (novembre 2020): poster sur la qualité de vie des patients âgés en HAD
- Congrès national des soins palliatifs SFAP (septembre 2020) : poster sur le parcours patient en soins palliatifs en HAD poster sur la trousse d'urgence en HAD communication orale sur la procédure décès
- **Journée nationale URIOPSS (décembre 2020)** poster sur la mise en place d'une unité d'aide aux EHPAD pendant la crise COVID



20 000€ DE DONS

16 400€

D'AIDES
FINANCIÈRES



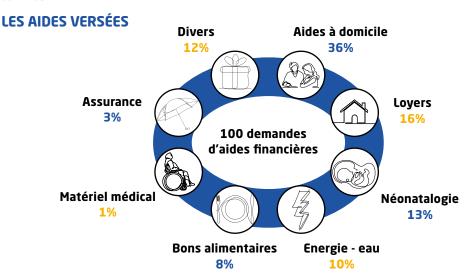
+ de 300 PERSONNES SOUTENUES



Dans un contexte de crise, où les circuits d'aides habituels ont été mis à mal et où le confinement a pu être un obstacle à la solidarité, le pôle philanthropie de la Fondation Santé Service a pris en 2020 toute sa dimension.

Grâce à 20 000 euros de dons collectés, le service social a pu débloquer des aides d'urgence et accorder des soutiens exceptionnels pour financer notamment des cartes alimentaires, l'achat de lits bébés et des temps de présence d'aide à domicile.

Les opérations solidaires, maintenues malgré la crise, ont été, quant à elles, soutenues par l'association « Tous contre le cancer » et la société CANON. Un grand merci à ces partenaires!



DES OPÉRATIONS SOLIDAIRES TOUJOURS RÉUSSIES

En 2020, comme chaque année depuis 5 ans, la Fondation Santé Service a renouvelé ses opérations solidaires auprès de jeunes hospitalisés à domicile et enfants des patients fragilisés par la maladie.

Organisée en septembre, l'opération rentrée scolaire a permis de remettre **plus de 80 cartables** remplis de fournitures scolaires à des enfants scolarisés, de la maternelle au lycée.

A l'approche des fêtes de fin d'année, les lutins de la Fondation Santé Service se sont mobilisés pour emballer de nombreuses surprises. Les cadeaux ont été remis à **plus de 200 enfants** (175 en 2019) soignés à domicile et distribués à une cinquantaine d'enfants du service pédiatrie de l'hôpital de Gonesse (Val d'Oise), partenaire de la Fondation.

ART-THÉRAPIE : UN BILAN POSITIF MALGRÉ LA CRISE

En raison du succès des ateliers d'art-thérapie mis en place depuis 2013, Santé Service a souhaité, dans le cadre de son activité philanthropique, pérenniser et développer ce projet. Après la signature d'une convention en septembre 2019 avec l'association DOM'art qui regroupe des art-thérapeutes indépendants, les ateliers ont donc repris en 2020.

Malgré les difficultés de mise en place liées à la crise sanitaire, 4 patients ont pu bénéficier à domicile de ces ateliers (à raison de 5 séances par personne).







1 152 SALARIÉS +4,7%/2019



A l'identique des précédentes années et dans un contexte de forte croissance de notre activité, la politique ressources humaines de la Fondation répond à plusieurs défis :

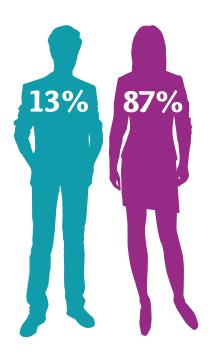
- assurer des recrutements de qualité dans un marché de l'emploi de plus en plus tendu;
- maintenir et renforcer les compétences des personnels par des actions de développement RH;
- intégrer des logiques de mobilité et de management à distance ;
- favoriser les conditions d'un dialogue social toujours constructif et pourtant soumis à une législation évolutive et complexe.

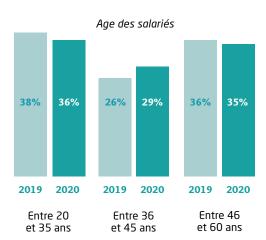
L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire et toute la DRH de la Fondation s'est adaptée pour amplifier ses actions de mobilisation des ressources humaines.

PYRAMIDE DES ÂGES ET EFFECTIFS

La croissance de l'activité a conduit à ajuster les effectifs, par une progression de 4,7% de ceux-ci, passant ainsi de 1 100 salariés en 2019 à 1 152 en 2020.







Le nombre de candidatures reçues est en constante augmentation avec une hausse notable en 2020 : 20 395 CV ont été adressés au service recrutement (contre 15 000 en 2019, 12 000 en 2018, 11 000 en 2017 et 10 000 en 2016). Ceci s'explique par la renommée de la Fondation, l'utilisation des réseaux sociaux avec la promotion accrue de la page entreprise Linkedin, les nombreuses campagnes d'annonces presse et web et le renforcement de l'équipe recrutement.

Le niveau de recrutement reste soutenu et s'intensifie avec près de **240 recrutements en CDI** et **165 en CDD**.

La durée des recrutements demeure stable avec 42 jours calendaires en valeur médiane, temps compris entre le début d'un recrutement et la confirmation d'embauche.

Les mobilités (changements horaires, métiers) conservent une part importante des recrutements à hauteur de 16%, même si cela est moindre que l'année précédente (20% en 2019) du fait de la hausse des recrutements externes en CDI de soignants (IDE puer, IDE soir et AS jour en particulier). Ces mobilités concernent notamment les postes d'infirmier (IDE), d'infirmier coordinateur hospitalier (ICH), de secrétariat, ou encore de cadre de santé. 14% des recrutements CDI sont également liés à des CDD intégrés en CDI.

GESTION DES COMPÉTENCES ET FORMATION PROFESSIONNELLE

Faits marquants 2020 en matière de GPEC

- Saisie des entretiens professionnels et d'évaluation ainsi que des demandes de formation directement par les managers dans l'outil Foederis
- Mise en place des premiers bilans à 6 ans des entretiens professionnels pour tous les salariés embauchés au sein de la Fondation au plus tard le 31/12/2014 (conformément à la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle)

1 306

STAGIAIRES

1 370 EN 2019



28 661

HEURES

28 541 EN 2019



628

COLLABORATEURS FORMÉS AU MOINS UNE FOIS

> 646 EN 2019



 Plus de 740 entretiens réalisés (550 entretiens en 2019), 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.)

Maintien de l'effort de formation dans un contexte de crise sanitaire

L'effort d'investissement dans la formation professionnelle, primordiale pour développer les compétences des collaborateurs, a été maintenu sur 2020 avec :

- **1 306 stagiaires** (1370 stagiaires en 2019)
- **28 661 heures de formation** enregistrées en 2020 (28 541 heures en 2019)
- **628 collaborateurs** formés au moins une fois en 2020 (646 formés en 2019)

Impacts de la crise sanitaire sur les formations

De nouvelles modalités pédagogiques, alliant présentiel et distanciel, ont été mises en œuvre afin de maintenir les sessions de formation et respecter les mesures de distanciation.

Un calendrier de formation adapté avec :

- 13 sessions reportées totalement ou partiellement
- 4 sessions annulées (AFGSU Niveau 2, pédiatrie / néonatologie, AFSGU recyclage Niveau 1, prise en charge des insuffisants respiratoires)
- 2 sessions maintenues avec transfert de lieu pour respecter les mesures de distanciation (jauge)

Par ailleurs, la Journée d'Etudes annuelle Santé Service et le Séminaire FIAT GOMAS ont été annulés.

• Formations collectives

Formations collectives les plus suivies en 2020 (Voir tableau ci-dessous)

La **dynamisation de la ligne managériale** s'est poursuivie en 2020 avec le déploiement de la 3^{ème} promotion de la formation « Socle ».

→12 collaborateurs (534 heures) un parcours de formation comprenant trois modules permettant :

- d'acquérir ou de conforter les bases du management (appropriation d'outils, d'un savoir-faire)
- de développer son leadership et mieux se positionner en tant que manager
- de construire une communauté autour de pratiques managériales communes

Ces salariés ont également bénéficié d'une session « Entretien annuel et professionnel » pour les accompagner dans leur rôle du manager lors de la tenue des entretiens.

Enfin si le contexte sanitaire a contraint la Fondation à réduire le nombre de stagiaires conventionnés en 2020 de près de moitié, 42 stagiaires (soignants, internes et lycéens) ont pu être accueillis et accompagnés sur nos différents sites.

Formations individuelles diplômantes et qualifiantes

L'effort porté sur ces formations reste important sur 2020 avec :

- 13 DU
- 11 Master
- 2 diplômés IFSI
- 3 diplômés IFCS
- 3 diplômés IPA

De plus, une trentaine de salariés ont participé à des congrès, journées spécifiques, rencontres thématiques.

Proiets individuels de formation

Un accompagnement personnalisé des collaborateurs ayant un projet individuel est effectué par le service formation via notamment les dispositifs de formation suivants :

- compte personnel de formation (CPF)
- dispositif de transition professionnelle (CPF-TP)
- bilan de compétences

Formations	Nombre de collaborateurs formés	Nombre d'heures dispensées
Formations Socle IDE (chimiothérapie, manipulation des pompes, DIVLD, accueil du patient à son admission en HAD)	155	4 130
Nouvel outil Microsoins et Mémorialis	Plus de 100	791
Pédiatrie / néonatalogie	23	875
Prévention et traitement des plaies	42	581
Gestes et soins d'urgences	30	476
Formation de formateur	17	343
Accueil téléphonique « Santé Service attitude »	7	70

- validation des acquis de l'expérience (VAE)
- conseil en évolution professionnelle (CEP)

RELATIONS PROFESSIONNELLES ET DIALOGUE SOCIAL

En 2020, le dialogue avec les instances a été intense et, du fait de la crise COVID, les réunions de CSE se sont succédées au rythme d'une par semaine de mars à avril 2020 afin de pouvoir présenter sans délai aux représentants du personnel l'adaptation de l'offre de soin au contexte sanitaire et les tenir informés des mesures prises en matière de dotation des soignants en équipements de protection ou d'organisation du travail, notamment du télétravail, en lien avec les demandes gouvernementales.

Les transpositions des mesures salariales du « Plan Ségur » ont été mises en œuvre dès le retour des conclusions actées par la FEHAP.

Trois accords signés en 2020 sur :

- les règles de versement de la prime conventionnelle pour l'année 2021
- la nouvelle prime exceptionnelle de pouvoir d'achat
- la gestion des emplois et des parcours professionnels conclu pour une période de trois années





SERVEURS



11 989

ORDONNANCES TRAITÉES **EN MOYENNE CHAQUE MOIS** +6,2%/2019



Systèmes d'information

Le schéma directeur des systèmes d'information a été réactualisé en 2020 à l'occasion de l'élaboration du nouveau projet stratégique de la Fondation 2021-

Au-delà de la modernisation de l'infrastructure informatique qui a été le projet phare de la Direction des Systèmes d'information en 2020, un travail important a été réalisé sur les applications cœur de métier avec :

- la mise en production des logiciels Microsoins et Mémorialis pour les SSIAD
- · l'inversion de la validation pharmaceutique dans Pharma
- l'évolution des flux transporteurs
- la mise à jour à sept reprises du dossier informatisé sur Anthadine, Mémorialis et Microsoins

La crise sanitaire a aussi accéléré la mise en place de nouveaux outils numériques au sein de la Fondation en déployant des accès au système d'information hors des sites de la Fondation, un système de visioconférence StarLeaf et le déploiement de Signal comme solution de téléconsultation. De plus l'usage des SMS dans le cadre des communications est dorénavant utilisé de façon plus systématique.

L'année 2020 a été aussi l'occasion de préparer activement les déploiements prévus en 2021 dont ceux de:

- Foederis vers l'ensemble des salariés pour les entretiens annuels et les demandes de formation dès janvier 2021
- Mobisoins application mobile de DICSIT
- Teams RH outil de paie en remplacement de ORHUS

Enfin sur les aspects sécurité des systèmes d'information une analyse de risque a été réalisée et des réunions de sensibilisation RGPD et sécurité des systèmes d'information ont été menées.

Activité pharmaceutique

	2020	Evolution 2019/2020		
Dispensation				
Nombre d'ordonnances (reçues en moyenne par mois)	11 989	+6.2%		
Nombre de lignes de médicaments	432 142	+11.7%		
Nombre de colis de médicaments	123 030	+31.4%		
Nombre de colis de stupéfiants	17 609	+11.3%		
Nombre de colis DM/DIET	113 189	+4.2%		
Nombre de lignes de dispositifs médicaux	893 088	+2.6%		
U	RC			
Nombre de préparations	17 228	+32.1%		
Nombre de colis chimio	27 411	+30.3%		
Matériel (de location			
Locations	19 598	+32%		
Reprises	20 691	+59%		
Echanges	1 748	+51%		
Approvisionnement				
Nombre de commandes	7 204	+12.8%		
Astreinte pharmaceutique				
Temps d'intervention (heure)	2 754	+3%		

AUDIT ET ENQUÊTES



2 797

D'ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES



* La STARAQS (Structure Régionale d'Appui) a lancé la campagne « Sauve ma peau 2020 » pour réévaluer les pratiques de dépistage et de prévention des escarres au sein des établissements sanitaires et médicosociaux de l'Ile-de-France La Fondation Santé Service s'est portée volontaire le 15/11/2020 et 876 questionnaires ont ainsi pu être saisis et transmis à la STARAQS pour analyse. Un retour d'expérience est prévu en 2021.

Qualité et gestion des risques

GESTION DOCUMENTAIRE

Une application pour Smartphone a été déployée en 2020. Elle permet aux soignants de:

- déclarer les évènements indésirables ;
- consulter les documents qualité ;
- renseigner des questionnaires dans le cadre des audits.

Une base documentaire spécifique a été créée en 2020 sur le logiciel Blue-Médi pour les structures médico-sociales de la Fondation Santé Service (SSIAD, ESA).

Evénements indésirables

2 797 fiches d'événements indésirables (FEI) traitées en 2020 et déclarées par 482 salariés différents.

Principaux motifs des FEI:

- prise en charge médicamenteuse du patient: 43%
- parcours patient: 23%
- processus logistique (DASRI, matériel de location, transports des patients) : 13%

Piloté par Catherine PORET, coordonnateur de la gestion des risques, le CREX (Comité de retour d'expérience) s'est réuni 5 fois et a conduit 11 analyses systémiques dont 9 sur le circuit du médicament.

PROGRAMME D'ÉVALUATIONS

Audits et enquêtes

10 audits et enquêtes en 2020 portant notamment sur:

- enquête annuelle de satisfaction des patients
- · audit de pratiques des prises en charge escarres
- audit prévalences des escarres - STARAOS*
- · astreinte médicale
- suivi du poids Evaluation des connaissances et bonnes pratiques
- audit de pratique Toucher relationnel
- audit dossier patient annuel

Evaluation des pratiques professionnelles (EPP)

6 EPP menées sur les thématiques suivantes:

- sécurisation du suivi des patients de plus de 65 ans traités par AVK en HAD
- pertinence de l'utilisation du Midazolam
- sécurisation de l'administration des chimiothérapies injectables en sous-cutané
- sortie patient
- évaluation de la qualité des synthèses initiales infirmières
- pertinence de la prescription des antibiotiques en HAD. Justification de la poursuite du traitement après 17

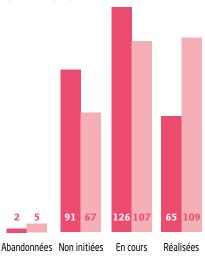
Piloté par Christine PAILLER, Présidente de la CM, le comité EPP s'est réuni une fois en 2020 pour faire un bilan d'étape sur les EPP en cours

Patients traceurs

Très peu d'analyses réalisées du fait de l'annulation des réunions d'équipe en présentiel.

PROGRAMME D'AMÉLIORATION **DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS (PAQSS)**

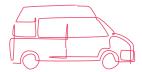
Statut des actions du PAQSS au 31/12/2020



2019 2020

210 323

LIVRAISONS À DOMICILE +3,1%/2019



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 soins, la gestion des infrastructures de la Fondation et la gestion du parc automobile et téléphonique.

	2020	Evolution 2019/2020		
Transport				
Livraisons réalisées à domicile	210 323	+3.1%		
Enlèvements de déchets de soins à domicile (DASRI)	15 148	+5%		
Pa	rc automobile			
Véhicules	945	+2.7%		
Kilomètres professionnels parcourus	10 706 858	-4.3%		
Collaborateurs accueillis	360	+2.7%		
Infrastructures				
Interventions réalisées	200	-33.5%		

NOUVEAU SIÈGE POUR LA FONDATION SANTÉ SERVICE

Les travaux du nouveau siège de la Fondation Santé Service, situé à Levallois-Perret ont

Le déménagement initialement prévu en fin d'année a été reporté à février 2021 en raison d'un retard dans les travaux.



