



ACTU

Certification HAS

DOSSIER

Ghislain PROMONET,
nouveau Directeur général
de la Fondation Santé Service

REGARDS

Un accompagnement de
fin de vie respecté

SOMMAIRE

4

EN BREF

- Indicateurs clés
- Arrêt sur images

6

ACTU

Brèves

Grand angle

- Certification HAS
- Les usagers au cœur de la prise en charge
- Point d'étape sur la réorganisation des pôles

Dossier

- Ghislain PROMONET, nouveau DG de la Fondation Santé Service

Fiche RH

- La cooptation

14

REGARDS

Une journée avec...

- L'équipe des puéricultrices

Le métier de...

- Cadre transverse de pôle

Une histoire à part

- Un accompagnement de fin de vie respecté

En aparté

- Paroles de partenaires : Interview du Dr Joinau-Zoulovits
- Témoignages patients & aidants

18

Parenthèse

- Balades en Île-de-France

En ce début de période estivale, j'ai le plaisir de vous adresser le nouveau numéro de notre magazine qui a été retravaillé par notre service communication, tant sur le fond que sur la forme.

Sur la forme tout d'abord, nous avons souhaité apporter à ce support une touche de modernité avec de nouvelles couleurs, un graphisme et un format différents. Nous y avons également apposé le nouveau logo de la Fondation qui a été validé lors de la dernière assemblée institutionnelle du 17 juin dernier. Vous l'aurez compris, notre charte graphique évolue pour donner un nouvel élan à la Fondation. Une communication sera réalisée dans les prochaines semaines sur ce sujet pour vous aider à adapter les différents supports en circulation.

Sur le fond ensuite, dans la première partie du magazine, plusieurs niveaux de lecture vous permettent dorénavant d'appréhender l'actualité de la Fondation : en chiffres clés ou en photos ("Indicateurs clés" et "Arrêt sur images"), à travers de courts articles ("Brèves") ou de manière plus approfondie ("Grand Angle" et "Dossier"). Pour cette dernière rubrique, en ma qualité de nouveau Directeur général de la Fondation, j'ai souhaité vous faire part des priorités qui seront les nôtres à l'avenir. Dans la deuxième partie du magazine intitulée "Regards", en plus des focus métier, nous avons souhaité donner une plus grande place à vos témoignages sur des prises en charge « à part ». Une nouvelle rubrique a enfin été créée pour donner la parole à nos partenaires, patients et aidants.

J'espère que cette nouvelle formule saura retenir votre attention et vous permettra de mieux appréhender le dynamisme de notre Fondation à travers ses organisations qui sont riches et en constante évolution.

Je vous souhaite une très bonne lecture et de très bonnes vacances.

Ghislain PROMONET

Directeur général



ervice

Période :
JANVIER 2022 à MAI 2022

HAD

 **58 386** journées
 **15 761** admissions



RESSOURCES HUMAINES

 **96** embauches en CDI
 **549** stagiaires



SSIAD & ESA

 **23 586** admissions SSIAD
 **796** séances ESA



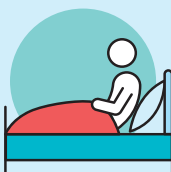
SANTÉ SERVICE FORMATION

 **964** stagiaires
 **103** sessions organisées



PSAD

 **343** patients
 **451 485 €** de CA (HT)



PHILANTHROPIE

 **75** demandes d'aides financières
 **6 992 €** reversés aux patients



PHARMACIE

 **122 033** colis envoyés
 **7 528** préparations de chimiothérapie





EN BREF

ARRÊT SUR IMAGES



SALON INFIRMIER – 19 AU 21 MAI



CONGRÈS INTERDISCIPLINAIRE DES PROFESSIONS GÉRIATRIQUES – 18 & 19 MAI

Présentation d'un poster sur le thème « HAD en EHPAD : création d'une unité dédiée »



POT DE DÉPART DE MICHEL CALMON – 17 JUIN



ASSEMBLÉE INSTITUTIONNELLE – 17 JUIN



JOURNÉE SOCIO-ESTHÉTISME – 9 JUIN



UNIVERSITÉS D'ÉTÉ FNEHAD – 23 & 24 JUIN

Premières actions de socio-esthétisme auprès de patientes sous chimiothérapie



La Fondation Santé Service a mis en place **un partenariat avec l'association belle & bien**. Composée de près de 150 bénévoles professionnels de la beauté, l'association nationale d'intérêt général, belle & bien, est au service du mieux vivre et du mieux-être. Depuis 2001 notamment, elle accompagne les femmes qui affrontent le cancer en leur proposant des soins onco-esthétiques.

Après avoir offert à la Fondation 150 kits de produits de beauté pour ses patientes sous chimiothérapie, la Fondation Santé Service et belle & bien ont organisé le 9 juin dernier leurs premiers ateliers d'onco-esthétisme communs. 6 patientes ont pu apprendre, à leur domicile, les techniques d'auto-soin et d'auto-maquillage en présence d'un bénévole de belle & bien et d'une assistante sociale de la Fondation.

Cette expérimentation a été un succès pour le plus grand plaisir de tous. La Fondation Santé Service et belle & bien devraient renouveler cette opération lors d'Octobre Rose, pour toucher davantage encore de patientes.

Des fleurs livrées à domicile pour nos patients isolés

Dans le cadre de ses actions solidaires pour assurer le bien-être de ses patients à domicile, la Fondation a reconduit son opération « fleurs solidaires ».

En collaboration avec notre partenaire « Du pain & des Roses » (fleuriste solidaire favorisant la (ré)insertion de femme sur le marché de l'emploi), de jolis bouquets de fleurs séchées ont été livrés au début du mois de juin à 115 patients isolés pris en charge par notre HAD et nos SSIAD. Une opération qui n'a pas manqué de toucher nos bénéficiaires



Un grand merci pour ce bouquet de fleurs qui a su égayer ma journée ! Je n'oublierai jamais de geste.

Patricia D (77)

L'équipe recrutement au Salon Infirmier en mai

La Fondation Santé Service avait réservé un stand à SANTEXPO - du 19 au 21 mai dernier - dans le cadre du salon infirmier. Le service recrutement s'est fortement mobilisé pour **cet événement majeur de notre profession**.

L'objectif ? Faire connaître l'HAD, nos métiers et nos expertises au plus grand nombre de participants pour leur donner envie de nous rejoindre. Ces trois jours ont également été l'occasion de mettre en avant notre partenariat privilégié avec les infirmiers libéraux.



Ça déménage !



- **Paris 10 devient Antenne 75 Paris Nord**
Centre d'affaire Regus
11 rue de Cambrai – Bâtiment 11 l'Artois – 75019 PARIS
- **Paris 13 devient Antenne 75 Paris Sud**
52 rue Paul Vaillant Couturier – 92240 MALAKOFF
- **Antenne du 78 (ex St Germain et ex Orgeval) déménage sur le site de Chambourcy.**
80 route de Mantes – 78240 MANTES

Assemblée institutionnelle 2022

L'assemblée institutionnelle de la Fondation Santé Service s'est tenue le 17 juin, à Boulogne-Billancourt, en présence de plus de 80 salariés (les places étant limitées, les Directions invitent des salariés différents chaque année pour permettre à tous de pouvoir assister à cet événement institutionnel). Gérard VINCENT, Président de la Fondation, et Ghislain PRO-MONET, nouveau Directeur général, ont fait un bilan de l'année 2021 en présentant le rapport d'activité de la Fondation (à retrouver sur l'intranet : rubrique communication/documentation).



Trois projets ont également été mis en lumière :

- La prochaine certification de notre activité HAD en 2023
- La restructuration de la PUI actuellement en cours
- Le renforcement de la place des usagers au sein de la Fondation avec l'arrivée de 2 nouveaux représentants des usagers et la nomination d'un responsable des usagers (Alexandra Turbellier)

En fin de journée, Michel CALMON, ex Directeur général de la Fondation, a rejoint les participants autour d'un cocktail pour fêter son récent départ en retraite. En présence de représentants des fédérations et de partenaires hospitaliers invités pour cette occasion, Gérard VINCENT, à travers un hommage chaleureux, a su mettre en avant un parcours professionnel riche et exemplaire, entièrement consacré à la santé.

AGENDA

DU 15 AU 30 SEPTEMBRE

Organisation des journées solidaires 2022

Le concept : permettre aux salariés de la Fondation Santé Service, s'ils le souhaitent, de consacrer 1 journée à une association (sur leur temps de travail, avec accord de leur hiérarchie). 4 journées vous sont proposées.

- **ESAT Fondation de l'Arche** : découverte, en duo, du quotidien et du travail de personnes en situation de handicap dans leur environnement
- **Du Pain & des Roses** : création de bouquets de fleurs – qui seront distribués dans un hôpital partenaire ou à nos patients – avec des fleuristes en réinsertion professionnelle
- **La Sauge** : ateliers de jardinage/bricolage dans une ferme urbaine dont l'objectif est de rendre accessible des produits locaux et de faire connaître l'alimentation durable au plus grand nombre.
- **L'ONF** : création d'abris en forêt – haies sèches – pour protéger la faune sauvage.

6 OCTOBRE

Journée de l'Innovation

Notre Institut de la Recherche et de l'Innovation (IRI) organise la 2^{ème} édition des journées de l'innovation à la GMF (Levallois-Perret).

L'événement pourra accueillir 100 à 120 personnes environ, représentant l'ensemble des directions. La journée sera l'occasion de faire le point sur les trophées de l'Innovation présentés l'année dernière. Elle permettra également de partager avec vous les réalisations de l'IRI et de la Fondation en matière de Recherche.

Certification HAS

LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

En décembre 2023, la Fondation Santé Service recevra les experts visiteurs de la Haute Autorité de Santé (HAS) dans le cadre de la certification pour la qualité et la sécurité des soins (HAS v 2020).

Cette visite est un rendez-vous capital pour notre Fondation. Elle doit permettre de reconnaître la qualité de notre travail au profit des patients de la Fondation et de leurs aidants. Le résultat de la certification sera en outre largement relayé et aura un impact important sur l'image, la visibilité et l'attractivité de notre Fondation :

- Les professionnels de santé, nos partenaires par exemple, prennent en considération la qualité et la sécurité de nos prises en charge pour développer des projets avec nous.
- Les autorités de tutelle, quant à elles, délivrent les autorisations d'activité et octroient les enveloppes budgétaires en s'appuyant de plus en plus sur ces résultats pour étayer leurs décisions.

Ainsi, pour conforter sa place de leader de l'HAD, la Fondation doit démontrer qu'elle est à la hauteur des attentes des patients, de leurs aidants, de nos partenaires, de l'HAS et de l'ARS.

À la différence des dernières visites qui étaient principalement axées sur le respect des procédures, cette nouvelle certification sera centrée sur :

- l'évaluation terrain auprès des professionnels et des patients,
- la pertinence des soins,
- l'expérience patient,
- l'ancrage de la politique qualité et gestion des risques dans les organisations.

Le rôle et l'engagement de chacun sont donc essentiels. Sachons mettre en avant nos atouts et notre expertise pour faire reconnaître, à leur juste valeur, les compétences de l'ensemble des équipes de la Fondation.

Ghislain PROMONET, Directeur général



Les étapes à retenir

19 avril 2022 – COPIL Qualité et Gestion des risques

- Validation de la méthode d'accompagnement proposée par l'équipe du Service qualité et gestion des risques.

Mai – Octobre 2022 – Phase d'auto-évaluation

- Nomination des pilotes/co-pilotes et constitution de 6 groupes de travail.
- Réalisation d'une photographie à l'instant T de l'HAD, au regard des critères imposés par le nouveau manuel de certification.

Février 2023 – Les traceurs

- Déploiement des nouvelles méthodes d'investigations (les traceurs) sur les pôles et dans certains services supports. Ces outils permettront d'évaluer la pertinence des actions d'amélioration issues de la phase d'auto-évaluation.

Septembre 2023 – Audit à blanc

- Réalisation par un intervenant extérieur de la Fondation.

Décembre 2023 – Les experts-visiteurs

- Durant 4 à 5 jours, des experts-visiteurs viendront rencontrer les équipes soignantes, l'encadrement et des patients pour apprécier notre niveau de maturité en terme de qualité et de gestion des risques.

Comme lors de la dernière certification, la Fondation Santé Service se dotera de moyens humains, techniques et organisationnels pour obtenir la plus haute distinction de certification « Haute Qualité des Soins ».

L'expérience patient au coeur de la prise en charge HAD

Reconnue comme une priorité de la loi de 2019 sur la transformation du système de santé, la prise en compte des retours d'expérience patients est désormais incontournable au sein des établissements de santé. Il s'agit également d'un axe majeur de la prochaine certification de notre activité d'hospitalisation à domicile. Le projet stratégique 2021-2025 de la Fondation a donc pris en considération ces nouvelles évolutions pour que l'expression des usagers et de leurs représentants soit l'un des enjeux clés de notre feuille de route.

Les projets de la Fondation devront être construits, avec les patients et les aidants. Par la mise en place d'une démarche participative, les usagers deviennent partenaires de leur prise en charge, tout en étant pleinement acteurs de leur santé. Par ailleurs, la collecte de l'expérience vécue par les patients devra également trouver sa place dans l'organisation de nos équipes.

Pour s'inscrire dans cette nouvelle dynamique, la Fondation a souhaité :

• Renforcer l'équipe des représentants des usagers

Soumeya BENABDERRHAMANE, représentante des usagers (RU) et Présidente de la Commission des usagers, nous a ainsi permis d'accueillir d'ici la fin du 2^{ème} semestre 2022, deux nouveaux RU :

- **Micheline ASSIER**, membre de l'association « Pemphigus Pemphigoïde France » (APPF)
- **Jean-Pierre BESNARD**, membre de l'association « Visite des Malades dans les Etablissements Hospitaliers » (VMEH)

Ces deux nouveaux RU seront membres de la Commission des usagers (CDU). Ils participeront à la préparation de la certification et seront également présents au sein d'autres instances de la Fondation.

• Créer un poste de responsable des relations usagers

Afin de structurer et d'assurer une meilleure prise en compte de l'expérience patient, la Direction générale a créé un poste dédié. Depuis le 9 mai dernier, c'est Alexandra TURBELLIER qui occupe cette fonction. Elle aura pour mission de coordonner et d'encourager l'expression des usagers au sein de la Fondation.



Micheline ASSIER, Soumeya BENABDERRHAMANE, Alexandra TURBELLIER, Jean-Pierre BESNARD

MISSIONS DES REPRESENTANTS

- Etre à l'écoute et conseiller les patients et professionnels de santé sur les questions relatives aux droits des patients et aux devoirs citoyens au sein du système de santé
- Porter la parole des usagers et contribuer à la promotion de la démocratie en santé dans certaines commissions et instances
- Impulser, co-construire et accompagner des projets permettant de développer la place, l'engagement et l'amélioration de l'expression du patient
- Contribuer à la dynamique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins de l'établissement (participation à la démarche de certification, suivi des plaintes et réclamations...)
- Participer, avec l'accord des patients, aux temps de médiations médicales et non médicales

FAVORISER L'EXPRESSION DE L'USAGER

Élaboration d'un projet des usagers 2023-2025

Mise en place d'actions de soutien aux aidants

Développement de la démarche « patient partenaire »

Création d'une maison des usagers numérique



Point d'étape sur la réorganisation des pôles

Afin d'accompagner la croissance de l'activité et de renforcer la territorialisation de la Fondation pour être au plus proche des usagers et des acteurs locaux, une réflexion commune a été menée autour de deux axes :

La création d'un 4^{ème} Pôle

L'étude d'opportunité réalisée sur ce sujet s'est révélée positive. Cette nouvelle organisation a donc été actée et visera notamment à :

- restreindre les périmètres d'intervention des soignants et améliorer ainsi leur qualité de vie au travail,
- renforcer les relations de proximité avec le personnel libéral.

Afin de conserver un certain équilibre d'activité entre les Pôles et de donner une meilleure lisibilité de notre organisation aux acteurs locaux, la structuration de chaque Pôle se fera désormais autour de 2 départements.

L'étude de nouvelles implantations pour nos sites actuels

La création d'un 4^{ème} Pôle est également une opportunité majeure pour :

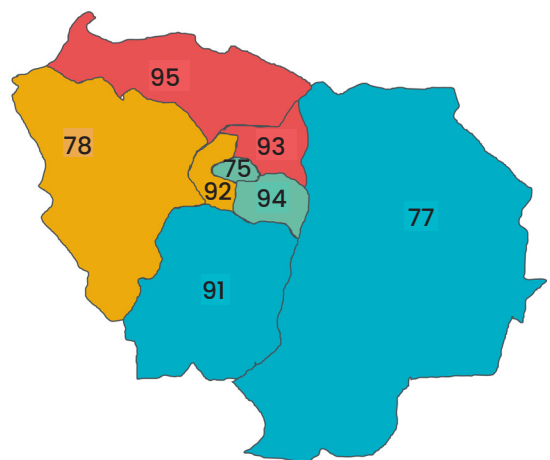
- relocaliser les bureaux des Pôles afin de les rendre plus accessibles et attractifs,
- moderniser les locaux existants pour faire bénéficier les salariés d'espaces de travail plus confortables.

Un sondage a donc été réalisé auprès des collaborateurs concernés afin d'identifier les localisations emportant la préférence du plus grand nombre. Les résultats du sondage sont les suivants :

- Pôle 93/95 - Saint-Denis/Stade de France
- Pôle 77/91 - Lieusaint
- Pôle 94/75 - Chevilly Larue (inchangé)
- Pôle 78/92 - Conflans Saint-Honorine



Les services généraux mènent actuellement une étude pour estimer les surfaces nécessaires par pôle. La recherche immobilière est prévue, quant à elle, courant 2023 pour une entrée dans les nouveaux locaux prévue en 2024. Nous reviendrons prochainement vers vous avec de nouvelles informations.



Les 4 nouveaux pôles de la Fondation Santé Service (2023)



Fiche N°12

La cooptation

C'est quoi ?

- On parle de recrutement par cooptation lorsqu'un collaborateur ou une collaboratrice sollicite son réseau (proches, connaissances, anciens collègues, etc.) pour répondre à un besoin de recrutement de l'entreprise.
- Le collaborateur de l'entreprise est désigné le « coopteur » et le candidat recruté devient la personne « cooptée ».
- A Santé Service, chaque salarié, qu'il soit en CDI ou en CDD, peut devenir « coopteur » à l'exception des collaborateurs du service recrutement et des membres du comité de direction.

MONTANT DE LA PRIME

Depuis le 1^{er} avril 2022, la prime de cooptation s'élève à 800€ bruts.

NB : jusqu'au 31 mars 2022, son montant était égal à 400€ bruts



Quels métiers concernés* ?

- Infirmier (CDI ou CDD de 4 mois et plus)
- Aide-soignant (CDI ou CDD de 4 mois et plus)
- Cadre de santé
- Médecin praticien en HAD
- Pharmacien
- Préparateur en pharmacie
- Sage-femme
- Kinésithérapeute
- Secrétaires médicales (CDI ou CDD 4 mois et plus)

**Dans la limite des postes disponibles*

LA MOBILITÉ INTERNE À SANTÉ SERVICE Janvier 2022 - mai 2022

Nom	Ancienne fonction	Nouvelle fonction
• Marilynne ALILAT	IDE jour	ICH
• Nadine BABILONNE	IDE jour	Référente IDE
• Mickaëlle BATONON	IDE jour	IDE référente SP
• Jennifer BARRAT	Responsable dispensation & approvisionnement	Responsable supply chain
• Laurence BEAUDET	IDE jour	IDE référente rééducation
• Valérie BISOTTI	Responsable IDE	Cadre de santé
• Lise CAILLEBOTTE	IDE jour	Référente IDE
• Sabine CANCE	IDE jour	IDE puéricultrice
• Justine de CAYEUX	Assistante DSDI	Attachée de Direction générale
• Ange Christelle DADOUE	Superviseur URC	Responsable dispensation
• Céline DA SILVA	IDE jour	IDE référente SP
• Patricia DELLEVI	Assistante administrative	Responsable administrative
• Danièle DEZALAY	Gestionnaire paie	Cadre transverse pôle
• Xavier DUSSART	Préparateur PUI	Responsable dispensation
• Sandie FETON	Assistante des Services Généraux	Assistante des Services Techniques
• Céline GAILLARD	IDE jour	IDE référente gestion des risques
• Aline KLIEBER	IDE jour	Responsable IDE
• Marie RODICQ	IDE nuit	Responsable IDE
• Matthieu PLICHART	Praticien d'HAD	Médecin Recherche et Innovation
• Vanessa RENIA	IDE nuit	Responsable IDE
• Florie SAVY	Responsable IDE	Cadre de santé
• Sophie TOR	IDE coordinatrice puéricultrice	Cadre de santé
• Alexandra TURBELLIER	Attachée de Direction générale	Responsable des usagers et DPD
• Charles YUSTA	Responsable IDE	Cadre de santé

Ghislain PROMONET, nouveau Directeur général de la Fondation Santé Service



Ghislain PROMONET a pris ses nouvelles fonctions de Directeur général le 7 mai dernier. Il succède à Michel CALMON qui dirigeait la Fondation depuis 2015.

« Bonjour à toutes et à tous,

Certains me connaissent déjà, d'autres pas encore. Après avoir dirigé la Direction de la Stratégie, du Développement et de l'Innovation pendant 2 ans, je suis heureux de m'adresser à vous par le biais du journal de la Fondation.

Avant de vous laisser en savoir plus sur les grandes orientations de la Fondation dans les années à venir, je tiens tout d'abord à témoigner de ma très grande fierté de succéder à Michel Calmon, à la tête de cette si belle Fondation. Je souhaite également remercier le conseil d'administration et son Président, Gérard Vincent, de m'avoir accordé leur confiance pour mener à bien le projet stratégique 2021-2025.

Je remercie enfin tous les soignants et professionnels de la Fondation pour leur travail et leur implication au quotidien. Vous faites de la Fondation ce qu'elle est aujourd'hui. »

Son parcours professionnel

Ghislain PROMONET occupe depuis juin 2020 le poste de Directeur général adjoint en charge de la stratégie, du développement et de l'innovation de la Fondation Santé Service.

Diplômé de Sciences Po Paris et de l'Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique (EHESP), il a occupé plusieurs fonctions de direction.

Il débute en 2004 au sein de l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP) en tant que Directeur des ressources humaines à l'hôpital Antoine-Béclère puis Directeur des finances des Hôpitaux Universitaires Henri Mondor.

Après une expérience au sein de l'Université Paris-Est Créteil (UPEC) en tant que Directeur des ressources humaines, il a assuré ensuite pendant 5 ans, à l'ARS Île-de-France, les missions de Directeur adjoint du pôle établissements de santé, puis de Directeur du pôle ville-hôpital.

En tant que nouveau Directeur général de la Fondation Santé Service, pourriez-vous nous partager les grandes lignes sur lesquelles vont porter les efforts de la Fondation ces prochaines années ?

Nous avons, avec le projet stratégique, une feuille de route qui formalise les grandes orientations de la Fondation jusqu'en 2025. Je veillerai donc à sa mise en oeuvre. Néanmoins, sans reprendre les 5 axes stratégiques qui ont été largement diffusés, j'appuierai sur trois grandes idées.

La qualité des prises en charge et la satisfaction des patients et de leurs aidants est la première de mes priorités. Après l'évaluation réussie des SSIAD, la certification Qualiopi pour Santé Service Formation et une labellisation du PSAD prévue en 2022, **la certification de l'HAD fin 2023 représente un enjeu majeur**. Il faut, dès à présent, s'y préparer pour obtenir comme en 2018 le plus haut niveau de certification.

La qualité de la prise en charge et la satisfaction du patient ne s'opposent pas au développement de notre activité.

Pour cela, ma seconde priorité, et notre principale mission à tous, consistent à répondre à toutes les demandes justifiées d'HAD, de SSIAD ou de PSAD qui nous sont formulées.

Nous devons également **accompagner le virage domiciliaire** et le souhait de plus en plus large des patients d'être pris en charge dans un environnement familial ! Ces objectifs d'autant plus de sens qu'ils se placent dans un contexte plus général de tensions hospitalières très fortes et de développement des maladies chroniques favorisant les prises en charge à domicile.

Enfin, ma troisième priorité pour la Fondation, en tant que 1^{er} opérateur français d'HAD, sera de **développer des prises en charge innovantes**, notamment dans le domaine de la télémédecine ou auprès de nouveaux prescripteurs. L'Innovation et la Recherche doivent ainsi faire partie des missions du plus grand nombre d'entre nous. En témoigne le succès rencontré en 2021 avec les 1^{ers} Trophées de l'Innovation interne qui ont vu plus de 40 projets portés par les équipes de la Fondation. Ces initiatives devront être poursuivies et amplifiées. De même, les expérimentations, les publications et les participations aux congrès seront valorisées.

Comment pensez-vous atteindre l'ensemble de ces objectifs ?

Ils ne seront bien sûr pas atteignables sans chacun d'entre nous. Nous continuerons donc à accompagner le développement de la Fondation par des **recrutements en nombre et en compétences**.

Une priorité sera donnée à la poursuite et à l'accélération de la **médicalisation de notre HAD**,



Avec Bertrand MICHEL, le directeur général adjoint, et toute l'équipe de direction, nous nous réjouissons de pouvoir mener à bien ces projets et continuer à faire rayonner notre belle Fondation dans le paysage sanitaire français, grâce à vous tous !

LES 5 GRANDS AXES

DU PROJET STRATÉGIQUE 2021 – 2025

- 1 **Consolider la démarche qualité pour conforter notre niveau d'excellence au service des patients**
- 2 **Faire de l'innovation le moteur de notre positionnement stratégique**
- 3 **Améliorer l'efficacité de nos organisations et de nos outils de travail pour accompagner la croissance**
- 4 **Améliorer la qualité de vie au travail des collaborateurs et l'attractivité des métiers**
- 5 **Développer l'implication de la Fondation dans la responsabilité sociétale de l'entreprise**

rendue nécessaire par la complexité croissante des prises en charge.

Au regard des grandes tensions qui pèsent aujourd'hui sur les recrutements dans le domaine de la santé en France, la Fondation devra se doter d'une politique ambitieuse en matière **d'attractivité et de fidélisation de ses salariés**.

Comme le prévoit le projet stratégique, tous les leviers devront donc être actionnés, de la politique salariale à l'intérêt des missions, en passant par le renforcement de la qualité de vie au travail et le respect de l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle. Cela inclura également le maintien d'un dialogue social riche et respectueux, dans la continuité des années passées.

Enfin, dernier point mais non des moindres, les soignants ainsi que tous les salariés de la Fondation pourront compter sur **l'appui des fonctions support** de la Fondation. J'entends par là : la PUI, la DSI, les services généraux, la facturation, la DRH, le service qualité ou encore l'équipe communication.

Nos fonctions support sont essentielles au bon fonctionnement de la Fondation et donc à la réalisation de nos missions auprès des patients. Leurs équipes seront à l'écoute de vos besoins, de ceux des usagers et de nos partenaires. Au contact des différents services et pôles de la Fondation, elles bénéficieront des moyens nécessaires pour apporter une réponse de qualité, et en proximité, aux besoins exprimés. Elles pourront, en retour, compter sur l'implication de chacun à la bonne mise en œuvre des projets menés.

Les équipes de puéricultrices

Avec le développement régulier de l'activité pédiatrique depuis 2009, la Fondation Santé Service est aujourd'hui présente sur l'ensemble du territoire francilien. Elle est d'ailleurs devenue la première structure d'HAD pédiatrique en France. Cette croissance se poursuit cette année avec 774 enfants déjà pris en charge à fin mai 2022.

Une prise en charge spécifique

Comme tout séjour en HAD, la prise en charge pédiatrique est globale. Au delà des soins prodigués, elle prend en compte l'environnement et les besoins de l'enfant et de sa famille.

Une première particularité est que l'âge de l'enfant détermine le profil des intervenants dans la prise en charge :

- Les équipes de puéricultrices (IPDE) prennent en charge essentiellement des enfants en néonatalogie (moins de 1 an).
- Les patients de plus de 1 an sont, quant à eux, pris en charge par une IPDE, un IDE ou un binôme IPDE/IDE, en fonction des soins à dispenser.

Le fonctionnement en binôme est une autre particularité de la prise en charge pédiatrique. Il présente un double avantage :

- Permettre aux puéricultrices, grâce à la présence d'un IDE de mieux appréhender certains gestes techniques moins pratiqués (PCA de morphine par exemple).
- Aider les IDE à être formés à des prises en charge spécifiques pour les enfants.

Une présence sur les 3 pôles

Les puéricultrices sont présentes sur les trois pôles de soins. Néanmoins, leur structuration est différente selon les sites. Sur l'Est et l'Ouest, les puéricultrices travaillent en transversal. Au Sud, un secteur entier est dédié à l'activité pédiatrique (S11).

Une relation particulière avec la famille de leur patient

Les puéricultrices apprécient la prise en charge à domicile. Elles se trouvent plus concentrées qu'à l'hôpital et moins dérangées pendant les soins.



Selon elles, intervenir directement au domicile de l'enfant leur permet de lui prodiguer des soins de manière plus apaisée. Si elles apprécient par ailleurs particulièrement d'être en lien proche avec les parents et la famille (fratries, aidants), il peut parfois être difficile de maintenir une distance avec ces derniers qui se confient facilement et partagent avec elles leur projet d'avenir, de vacances...

Un travail d'équipe au coeur de la prise en charge

Les puéricultrices travaillent ensemble et s'entraident très souvent. Elles collaborent avec les médecins pédiatres de la Fondation et des intervenants extérieurs, notamment pour permettre de relayer l'enfant de manière optimale à la fin de sa prise en charge en HAD. Elles participent également régulièrement à des réunions de synthèse sur les prises en charge les plus complexes.

Les IPDE sont enfin très investies dans la formation de leurs pairs et dans la réalisation de supports pouvant aider à la prise en charge des enfants. Elles interviennent avec les médecins pédiatres comme expertes de la prise en charge de l'enfant auprès de leurs collègues d'unité.

Les équipes d'IPDE de la Fondation

Elles sont constituées d'infirmières puéricultrices ou de faisant fonction de puéricultrice.

Pôle Est : Muriel ALIX, Emeline BERNARD, Pauline COFFRE, Jérôme COMTE, Lia DURANTHON, Zahra HEMANA, Leila HOSNI, Laeticia PIEDADE, Catherine PIRON, Mathilde POUILLAUDE, Aurore RABILLAT et Fanny WAGNER

Pôle Ouest : Marine ALLANIC, Sabine CANCE, Clémence CLOTHILDE, Deborah MARIE, Aurélie MARTINOT, Sarah TROUVE et Léa VALERE

Pôle Sud : Audrey BERTOCCHI, Julie COURTOIS, Delphine DAMON, Noelline DENET, Claire LE TALEC, Audrey LUCAS, Magalie MATTERA, Audrey MICHEL, Alison SAKSIK, Aminata THIAM et Yesmina TOUMI

Cadre transverse de pôle



INTERVIEW DE

Danièle DEZALAY, Cadre transverse de pôle – EST
Françoise CLOPPET, Cadre transverse de pôle – OUEST

En quoi consiste vos missions de cadre transverse de pôle ?

Danièle : J'assume des missions de coordination et de facilitation de l'activité. Elles sont variées et portent sur le développement du partenariat avec le réseau d'agences d'intérim, la cartographie des IDEL par unité et des partenaires extérieurs. Je travaille aussi sur la mise en place de la plateforme des taxis conventionnés en formant les secrétaires à ce nouvel outil. Je viens également en appui sur certains projets comme celui de la dématérialisation des résultats de laboratoire.

Françoise : Je travaille notamment sur la coordination du transport sanitaire des patients et sur le recours aux IDE et AS en intérim par délégation du cadre supérieur de santé. J'ai par ailleurs contribué au déploiement de Mobisoins auprès de nos partenaires libéraux. Je participe aussi à la mise en œuvre de projets institutionnels comme celui du projet de l'unité gériatrique sur le pôle Ouest.

Quels sont vos parcours professionnels ?

Françoise : A l'origine, je suis infirmière diplômée d'état. J'ai commencé par travailler en SSIAD puis en clinique pendant 10 ans. J'ai ensuite intégré Santé Service en tant qu'infirmière puis cadre de santé. J'ai rejoint le service informatique pour

Le poste de cadre transverse de pôle, sous la direction du Directeur de pôle, a été créé au sein de la Fondation Santé Service en 2020 pour fluidifier l'activité sur les pôles de soins. Professionnelles expérimentées, Françoise CLOPPET, au pôle OUEST, et Danièle DEZALAY, à l'EST, sont les deux premières salariées à occuper cette nouvelle fonction. Elles nous livrent leurs premières impressions.

participer au projet Microsoins pour les SSIAD, puis j'ai géré l'unité Covid en EHPAD (G01). Je suis cadre transverse de pôle depuis juillet 2020.

Danièle : Secrétaire médicale de formation, j'ai occupé cette fonction pendant 12 ans à Santé Service. J'ai ensuite été responsable administrative adjointe pendant 16 ans. Avant d'intégrer ce nouveau poste en janvier 2022, j'ai travaillé à la DRH en tant que gestionnaire de paie.

Pourriez-vous nous dire ce qui vous plaît dans cette nouvelle fonction ?

Françoise : Agir sur les problématiques des soignants et des cadres est très gratifiant. En les aidant sur la coordination et l'administratif, ils peuvent consacrer plus de temps et d'énergie aux soins et se recentrer ainsi sur leurs missions.

Danièle : J'aime la diversité des tâches que j'accomplis. La collaboration avec les cadres de santé, les secrétaires médicales mais également avec le directeur et le cadre supérieur de pôle se fait naturellement et efficacement.



Agir sur les problématiques des soignants et des cadres est très gratifiant



En quelques mots, comment qualifieriez-vous cette nouvelle expérience professionnelle ?

Danièle : Nous amenons de la fluidité dans l'activité sur le pôle. Je pense également apporter une véritable aide aux équipes.

Françoise : J'ajouterais, pour ma part, que la diversité des missions que nous remplissons, rend cette nouvelle expérience professionnelle très enrichissante.

Un accompagnement de fin de vie respecté

En novembre 2021, Émilie CHEVALIER, assistante sociale à la Fondation Santé Service, me contacte pour une nouvelle intervention. Il s'agit d'une patiente, Mme M., âgée de 81 ans. Elle habite Paris dans un logement social. Mme M. est prise en charge en HAD dans le cadre de soins palliatifs depuis début octobre.

Après plusieurs visites, Émilie réussit à convaincre la patiente d'accepter une aide à domicile. Malgré ses réticences, j'arrive tout de même à installer rapidement un climat de confiance. Elle m'explique alors qu'elle a toujours vécu seule. Elle a une sœur avec qui elle est fâchée et aucune autre famille.

En janvier 2022, un service de garde malade est mis en place pour compléter mes interventions. Mais très vite, compte-tenu de l'état de faiblesse de Mme M., je fais le point avec la cadre de santé et l'assistante sociale. Nous convenons alors que j'aiderais désormais la patiente pour la toilette. Nous demandons par ailleurs la livraison d'un lit médicalisé et le passage d'une aide-soignante tous les jours.

Mme M. dit à tous les professionnels de santé qu'elle veut mourir chez elle. Son médecin traitant sait que l'HAD peut l'accompagner jusqu'au bout.

Le 16 février, tout s'accélère. Lorsque j'arrive au chevet de la patiente, un médecin urgentiste est présent. Il veut l'hospitaliser. Mais la patiente refuse et me demande des explications. Elle me dit qu'elle a confiance en moi et qu'elle ne veut pas aller à l'hôpital.

Je l'installe alors confortablement et, à sa demande, j'allume une cigarette. Mme M. me dit que ce sera la dernière. Elle s'endort d'un coup. Je tente de la réveiller mais en vain. Les ambulanciers arrivent avec la Croix-Rouge, suivis de l'assistante sociale. Les médecins tentent de la réanimer. J'appelle alors le médecin traitant qui demande de tout arrêter. La patiente ne souhaite pas d'acharnement. Elle l'avait d'ailleurs affiché sur le mur près de son lit : « je veux mourir chez moi ».

La Croix-Rouge contacte la police qui se rend au domicile. C'est la procédure, car Mme M. est isolée.



PROPOS RAPPORTÉS PAR

Fanta DIABY, *auxiliaire de vie sociale à la Fondation Santé Service*

L'assistante sociale, de son côté, téléphone aux pompes funèbres. Tous les professionnels au domicile font preuve de respect. La police va rester en lien avec les pompes funèbres jusqu'à la levée du corps prévue un peu plus tard. Tous tentent également de trouver la meilleure solution pour le chat de Mme M. Il sera confié aux voisins qui avaient l'habitude de s'en occuper.



J'ai éprouvé beaucoup de difficultés dans cette prise en charge, en raison des émotions ressenties lorsque la patiente ne pouvait plus gérer son quotidien. Cependant, même si nous avons vécu des moments compliqués, je suis fière et heureuse d'avoir pu accompagner Mme M. jusqu'au bout, avec l'équipe soignante et l'assistante sociale. Nos échanges réguliers, en lien permanent avec un médecin traitant très présent, ont permis d'éviter l'hospitalisation.

Je trouve que l'HAD prend vraiment tout son sens dans ces situations médicales difficiles, mais empreintes d'une grande humanité.



Paroles de partenaires

INTERVIEW DE

Dr Félicia JOINAU-ZOULOVITS, *Cheffe du service de gynécologie-obstétrique au CH de Montfermeil*



Depuis combien de temps travaillez-vous avec la Fondation Santé Service ?

Je suis arrivée en septembre 2020 au Centre Hospitalier de Montfermeil et on a commencé à travailler avec la Fondation Santé Service au mois d'avril 2021.

Comment s'est mis en place ce partenariat ?

J'avais déjà eu l'occasion de travailler avec votre HAD lorsque j'exerçais au Centre Hospitalier Delafontaine (Saint-Denis). Ayant beaucoup apprécié notre collaboration, c'est donc naturellement que j'ai repris contact avec Santé Service, lors de mon arrivée au CH de Montfermeil, pour retravailler avec vous.

Quels sont les profils de patients que vous adressez à notre HAD ?

En tant que Cheffe du service gynécologie - obstétrique, je vous adresse des femmes en antepartum. Notre file active avec Santé Service est

d'une quinzaine de patientes environ par semaine.

Comment qualifieriez-vous notre partenariat ?

J'en suis vraiment très satisfaite. Je trouve que la communication est très fluide avec Santé Service. La prise en charge est optimale et les patientes très satisfaites. Nous faisons un staff hebdomadaire avec les sages-femmes sur le terrain et des points réguliers avec l'encadrement tous les deux ou trois mois afin d'optimiser notre collaboration. Nous pouvons alors faire remonter les problématiques et dysfonctionnements éventuels. C'est très constructif.

Est-ce que vous avez d'autres projets avec la Fondation ?

J'aimerais beaucoup développer l'HAD avec les services de pédiatrie et de néonatalogie. Mais ce n'est pas mon service... Il faut donc arriver à motiver mes collègues !



TÉMOIGNAGES DE PATIENTS & D'AIDANTS...



Vos services ont permis la continuité et la douceur de la vie familiale jusqu'au bout, en apportant nuit et jour le suivi et le soutien qui convenait à mon enfant. Toute ma reconnaissance pour la gentillesse et l'expertise de votre personnel.

Anne-Marie T., une maman



Un immense merci à tous les soignants intervenus auprès de mon époux. Sans vous, il n'aurait pas pu mourir chez lui, son souhait le plus cher. Vos professions sont indispensables et ma reconnaissance et celle de mes enfants infinies

Brigitte B. une épouse



Vous êtes intervenu auprès de Pascal avec bienveillance, respect et pragmatisme. Grâce à vous, je me suis sentie épaulée. Continuez à prodiguer vos bons soins auprès des patients pour les aider dans leur combat contre la maladie.

Valérie A., une amie



J'ai été particulièrement satisfaite durant mes 3 semaines de rééducation en HAD par la qualité et la régularité des soins mais aussi par le sérieux de vos équipes. Vous avez su me guider sans rien m'imposer.

Claudie C. une patiente



UNE SÉLECTION DES PLUS BEAUX JARDINS EN ÎLE-DE-FRANCE

Nous vous proposons de manière totalement subjective notre top 5 des plus beaux jardins en Île-de-France pour des idées de balades cet été !

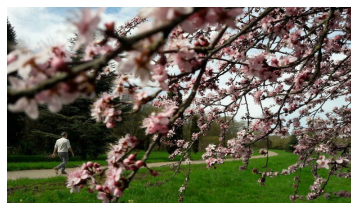
1 Les jardins de l'Abbaye de Royaumont (95)

Franchir la grille du domaine de l'abbaye cistercienne de Royaumont, à Asnières-sur-Oise (Val-d'Oise), c'est prendre une grande bouffée de sérénité. En quelques secondes, le temps suspend son vol avec ces pierres et ces toits, à la beauté saisissante. 3 jardins remarquables invitent également à flâner toute la journée.



2 L'arboretum de Chèvreloup (78)

Véritable musée végétal à ciel ouvert, l'arboretum de Chèvreloup permet de prendre un bol d'air XXL et d'admirer de près les merveilles de la nature : des magnolias en fleurs aux cèdres bleus en passant par les fleurs rouges des marronniers ou encore l'exotique araucaria appelé aussi « désespoir des singes ». De quoi passer plusieurs journées à gambader.



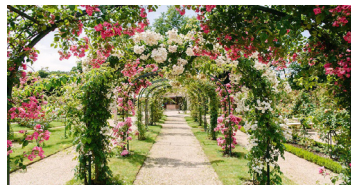
3 Le parc du château de Courances (91)

Petite merveille aux 14 sources naturelles et au splendide jardin anglo-japonais. Ce site a été choisi pour le tournage du film « le sens de la fête » de Éric Tolédano et Olivier Nakache.



4 La roseraie de L'Hayes-les-Roses (94)

Ici, on voit la vie en rose. Des roses, la première roseraie au monde, créée à L'Hayes-les-Roses à la fin du XIXe siècle, en recense encore quelques 3 000 espèces. Un voyage tout à la fois sensoriel et historique.



5 Le parc de la maison de Châteaubriand (92)

A Châtenay-Malabry, visitez le jardin secret d'un écrivain d'exception. François-René de Chateaubriand a lui-même dessiné son parc d'une dizaine d'hectares, classé Jardin remarquable. Un site qui compile des souvenirs de voyages enracinés : platanes de Grèce, cyprès chauves de Louisiane, pins d'Espagne, lauriers de Grenade...



Directeur de la publication : Ghislain PROMONET, *Directeur général de la Fondation Santé Service*

Rédacteur en chef : Fabienne PIQUANT, *Responsable communication*

Conception graphique : Agence N'care ; Fabienne PIQUANT, *Responsable communication*

Crédits photo : Pixabay / Adobe Stock

Impression : SPRINT

Comité de rédaction : Alexandra TURBELLIER, *Responsable des usagers et DPO* ; Azède LAKHDAR, *Assistante DFFS* ; Christine DA COSTA, *Assistante RH* ; Idalina DA SILVA, *Cadre supérieur de santé pôle EST* ; Julie MAHLMANN, *Responsable administrative pôle OUEST* ; Mathieu DEPOISSON, *Pharmacien adjoint* ; Matthias LOMBARD, *Responsable Qualité* ; Sandie FETON, *Assistante du service technique* ; Stéphane CHEVALIER, *Cadre supérieur de santé pôle OUEST* ; Syndie ALBAZ, *Assistante administrative du service social* ; Wilfrid PAVAGEAU, *Médecin coordonnateur référent pôle EST* ; Sandrine SZYMANSKI, *chargé de recrutement*

Contact : communication@fondation-santeservice.fr



88 rue de Villiers
CS 30207

92532 LEVALLOIS-PERRET cedex

Tél : 01 46 97 01 75

www.fondation-santeservice.fr

