



ACTU

Expérience patient
et patient partenaire

DOSSIER

1 an après, les Trophées
de l'Innovation

REGARDS

Le baluchonnage,
un essai transformé

SOMMAIRE

4

EN BREF

- Indicateurs clés
- Arrêt sur images

ACTU

Brèves

Grand angle

- *La sécurisation des échanges de données patient*
- *Expérience patient et patient partenaire*
- *La dématérialisation des bilans biologiques : c'est parti !*

Actu côté RH

- *Les fiches pratiques : le Compte Professionnel de Formation (CPF)*
- *La mobilité interne à Santé Service*

Dossier

- *1 an après, les Trophées de l'Innovation*

6

REGARDS

Une journée avec...

- *Les équipes d'astreinte*

Le métier de...

- *Infirmier en rééducation*

Une histoire à part

- *Le baluchonnage : un essai transformé*

En aparté

- *Paroles de partenaires : interview de Yasmina BERKANE, IDEL*
- *Témoignages patients & aidants*

14

PARENTHÈSE

- Les festivités de Noël en Île-de-France

18

Dans ce nouveau numéro du magazine, vous pourrez constater que la rentrée de la Fondation s'est déroulée sous le signe de la solidarité avec de nombreuses actions menées auprès des patients, de leur famille ou encore d'associations locales (rentrée scolaire, journée socio-esthétique, journée nationale des aidants, journées solidaires, course Odyssea...). Soutenus par le Conseil d'Administration, nous souhaitons en effet développer ce type d'initiatives afin de donner encore plus de sens à notre statut de Fondation reconnue d'utilité publique.

Notre volonté est de pouvoir proposer à nos patients et à leurs aidants au-delà du soin, bien-être, réconfort ou encore soutiens divers dans leur quotidien. Et cette ambition ne s'arrête pas à nos usagers ! Elle s'adresse également à tous les salariés de la Fondation. En vous proposant de faire un pas de côté par rapport à nos missions habituelles, nous espérons permettre les rencontres, les échanges, de belles expériences humaines et pouvoir ainsi être fiers de faire partie de notre belle Fondation.

Un exemple me permet d'illustrer ces propos, c'est la mise en place du dispositif que nous avons appelé EH4S pour « Engagement Humanitaire et Solidaire des Salariés de Santé Service ». Prix coup de cœur des Trophées de l'Innovation en 2021, ce dispositif s'est structuré tout au long de l'année 2022 afin de vous permettre de mettre vos compétences professionnelles et personnelles au service de missions porteuses de sens. Les actions proposées prendront différentes formes avec, pour la première d'entre elles, une mission de solidarité avec des orphelinats au Cameroun. D'autres suivront... Le dossier du magazine se fait l'écho de ce projet mais également de l'avancée des 3 autres projets récompensés l'année dernière. Compte tenu du succès de ces Trophées de l'innovation, notez qu'ils seront reconduits dès le début d'année prochaine !

Je profite enfin de cet édito pour remercier les près de 500 salariés qui ont participé au choix du nouveau logo de la Fondation ainsi qu'à sa déclinaison par pôle d'activité. Comme vous pouvez le constater sur la page de garde, c'est le logo avec le domicile qui a été choisi avec 80% des suffrages. Un vrai plébiscite ! Je vous annonce que ce changement d'identité visuelle accompagne le lancement d'un nouveau site internet pour la Fondation. Plus ergonomique avec des parcours personnalisés pour les professionnels de santé et les patients, il contribuera, j'en suis certain, à améliorer la visibilité de notre Fondation et de notre travail auprès du grand public et de nos partenaires.

Ghislain PROMONET
Directeur général





EN BREF

INDICATEURS CLÉS

Période :
JANVIER 2022 à FIN SEPTEMBRE 2022

HAD

 **484 897** journées
(vs 511 984 en 2021)

 **27 640** admissions
(vs 27 056 en 2021)



RESSOURCES HUMAINES

 **157** embauches en CDI

 **762** stagiaires



SSIAD & ESA

 **42 755** journées SSIAD
(vs 52 095 en 2021)

 **1 312** séances ESA
(vs 1 062 en 2021)



SANTÉ SERVICE FORMATION

 **1 478** stagiaires

 **177** sessions organisées



PSAD

 **511** patients
(vs 673 en 2021)

 **798 499€** de CA (HT)
(vs 862 870 en 2021)



PHILANTHROPIE

 **113** demandes d'aides financières

 **14 783€** reversés aux patients



PHARMACIE

 **211 136** colis envoyés

 **16 765** préparations de chimiothérapie





EN BREF

ARRÊT SUR IMAGES



JOURNÉE SOLIDAIRE - DU PAIN & DES ROSES
23 SEPTEMBRE



CONGRÈS FRANCOPHONE DE LA PRATIQUE AVANCÉE (COFPA)
7 OCTOBRE

Stéphanie QUEFFELEC, IPA, obtient le 1^{er} Prix du Public pour son poster : « Le patient Parkinsonien et l'aidant informel : les besoins du couple vivant à domicile ».



RENFORCEMENT DU PARTENARIAT AVEC L'ASSOCIATION BELLE & BIEN - 3 OCTOBRE

La Fondation a fait don de 10 000€ à l'association Belle & Bien en remerciement des actions socio-esthétiques qu'elle déploie gratuitement avec la Fondation depuis le début de l'année.



JOURNÉE SOLIDAIRE - FONDATION L'ARCHE
20 SEPTEMBRE



SÉMINAIRE INTERNE SUR LA TÉLÉPHONIE - 21 SEPTEMBRE



REMISE DU 2^{ÈME} PRIX DE LA RECHERCHE 2022 - 7 OCTOBRE

Prix remis au GéronD'if, le gérontopole d'Île-de-France pour son projet sur les plaies et cicatrisation au domicile.

Une rentrée sous le signe de la solidarité

Des instants forts de partage et beaucoup de rires à l'occasion des journées solidaires

Du 15 au 27 septembre, 60 salariés de la Fondation se sont mobilisés pour apporter de l'aide à 4 associations oeuvrant dans des univers différents : environnement, handicap mental, agriculture urbaine et réinsertion professionnelle. Les retours ont été très positifs tant du côté des salariés que des associations partenaires (Fondation l'Arche, Office National des Forêts, Du Pain & des Roses, La Saugé).

// *J'ai apprécié de pouvoir prendre soin autrement, bien loin du soin technique. Des moments riches et plein de sens avec les résidents et les collègues. (Fatima)*

Un grand merci à vos salariés. Tout a été réparé en un rien de temps ! (La Saugé)



Opération rentrée scolaire 2022

127 cartables distribués aux familles les plus défavorisées prises en charge en HAD par la Fondation (vs 109 en 2021), soit :

- >43 au Sud
- >39 à l'Est
- >45 à l'Ouest

Merci aux équipes pour la distribution des cartables au domicile



Journée nationale des aidants le 6 octobre

A l'occasion de cette journée, la Fondation a souhaité adresser une pensée toute particulière à celles et ceux qui prennent soin tout au long de l'année de leurs proches malades. Cette attention s'est concrétisée par la livraison de 150 éco-cubes (cubes en bois remplis de terreau et de graines de fleur à germer) sur les pôles pour une distribution au domicile des patients. Cette opération s'inscrit dans le cadre

du projet stratégique de la Fondation visant à développer notre soutien auprès des aidants, piliers de la prise en charge à domicile.

Tous mobilisés pour Octobre Rose

Participation à la course ODYSSEA : 80 collaborateurs mobilisés et plus de 2 000 euros reversés à notre partenaire l'Institut Gustave Roussy, en faveur de la Recherche contre le cancer du sein.

Ateliers de socio-esthétique : le 20 octobre, ont été à nouveau organisés des ateliers chez nos patients en partenariat avec l'association Belle & Bien.



Où en est la création du dispositif de pilotage RSE (responsabilité sociétale de l'entreprise) ?

Le comité de pilotage constitué fin 2021 a réalisé un audit des bonnes pratiques existant en interne au niveau social, sociétal et environnemental. Les initiatives des grands acteurs du sanitaire et médico-social ont aussi été étudiées. Sur cette base, 5 orientations stratégiques sont identifiées pour la Fondation, chacune avec un plan d'action associé.

► La Fondation Santé Service s'engage à être une **fondation responsable**, avec une **conscience environnementale avérée**, qui place l'**excellence des prises en charge**, le **développement humain** et la **solidarité** au cœur de ses actions.

D'ici la fin de l'année, le COPIL doit valider ces plans d'actions auxquels seront associés des indicateurs clés qui guideront et permettront d'évaluer nos démarches. Ces éléments seront partagés avec vous !

Mise en place d'une Cellule Internationale



Suite aux sollicitations régulières de nos principaux prescripteurs (ex. IGR et Curie) et à une étude d'opportunité, la Fondation a créé une cellule internationale pour permettre une meilleure coordination de ses patients internationaux.

Cette cellule, priorité stratégique de la

Fondation, organise la prise en charge des soins à domicile en 3 niveaux de complexité : soins d'HAD, de ville ou prestation de santé type PSAD.

Une ICH trilingue, Aimée MAKSOU, a été embauchée en mai 2022 pour faire vivre cette cellule rattachée à la DDAP. Pour une demande de prise en charge, elle est joignable au 06 10 83 42 06 et par email à cellule.internationale@fondation-santeservice.fr.

Projet téléphonie : des scénarios émergents !

La Fondation s'engage dans une démarche de refonte de son système téléphonique en s'appuyant sur les nouvelles technologies. L'objectif : proposer un service et des réponses toujours plus optimisées à nos usagers et partenaires.

2 journées d'ateliers avec 50 professionnels en charge de la réponse téléphonique ont permis de dégager des solutions organisationnelles pour le futur. En s'appuyant sur les possibilités offertes par les nouvelles technologies, les participants ont cherché à améliorer le taux de décroché mais aussi la précision, la qualité et la rapidité des réponses apportées aux appelants.

3 scénarios seront présentés en novembre au Comité de pilotage du projet. Ils serviront de socle à la construction de la future organisation téléphonique et guideront les choix des nouvelles technologies à déployer à la Fondation.

 **AGENDA****17 NOVEMBRE**

DUODAY 2022

Pour la 3^{ème} année consécutive, la Fondation vous propose de participer au DuoDay !

L'objectif ? Accompagner une personne en situation de handicap en lui faisant découvrir nos métiers le temps d'une journée.

Plus d'infos sur l'intranet et par e-mail à : duoday@fondation-santeservice.fr

DU 18 AU 25 NOVEMBRE

Semaine de la dénutrition

La Fondation Santé Service participera pour la première fois à la semaine nationale de la dénutrition. A cette occasion, l'équipe diététique de la Fondation proposera :

- Des actions ciblées auprès des professionnels de santé de terrain (quizz et mise à disposition des soignants de compléments nutritionnels oraux)
- Une sensibilisation grand public auprès de l'ensemble des collaborateurs de la Fondation (communication prévue dans le prochain magazine et sur l'Intranet)

La sécurisation des échanges de données patient

Le Ministère de la Santé encourage actuellement les établissements hospitaliers à développer et à simplifier les liens entre l'hôpital et ses partenaires via le déploiement de services socles tels que la Messagerie Sécurisée de Santé (MSS)* ou le Dossier Médical Partagé (DMP) tout en s'appuyant sur l'Identité Nationale de Santé (INS).

Pour répondre aux exigences du Ministère, la Fondation Santé Service a tout d'abord mené une phase pilote avec 3 secrétaires médicales d'unité chargées de transmettre des lettres de liaison par MSS aux médecins traitants possédant cette messagerie sécurisée.

Ces lettres ont été déposées dans un second temps dans les Dossiers Médicaux partagés des patients. Il convient de souligner que cette opération est conditionnée à la récupération préalable de l'Identité Nationale de Santé du patient (voir encadré ci-dessous). Sans INS, le DMP du patient n'est pas accessible et aucune information ne peut y être déposée.



Après cette expérimentation concluante, l'ensemble des secrétaires médicales d'unité ont été formées à la fin du mois de septembre à la transmission des lettres de liaison via MSS et à leur mise en ligne dans le DMP.

Un suivi d'indicateurs vient de débiter au mois d'octobre pour vérifier l'atteinte des objectifs fixés par le Ministère de la Santé sur ce sujet.

Nous reviendrons vers vous avec les premiers résultats.

Merci aux 3 SMU pilotes Nathalie OUJIDID, Sylvie FERREIRA et Fabienne KIENE pour leur implication !

** Une Messagerie Sécurisée de Santé est un moyen sécurisé de transmettre des informations médicales à un autre professionnel de santé. La récupération des adresses MSS des médecins se fait par l'intermédiaire des secrétaires d'antenne à l'admission, dans un annuaire national.*



Nos patients prennent des couleurs dans Anthadine !

Depuis quelques mois, un code couleur est venu « égayer » l'identité de nos patients au sein d'Anthadine.

Qu'est-ce que l'INS ?

L'Identité Nationale de Santé (INS) correspond au numéro de sécurité sociale des patients et à cinq traits d'identité (nom et prénom(s) de naissance, date de naissance, sexe et lieu de naissance).

Le code couleur du patient dans notre dossier informatisé dépend du statut de son Identité Nationale de Santé (INS). Celle-ci est tout d'abord récupérée dans un référentiel national puis qualifiée dans un second temps au regard de la procédure d'identitovigilance et de la traçabilité du justificatif présenté par le patient.

Elle est alors dite « qualifiée » et affichée en vert dans Anthadine. Si l'une de ces actions (récupération ou traçabilité du justificatif) n'est pas réalisée, l'identité sera alors jaune ou bleue. A noter que l'identité est rouge quand elle n'a pas encore été récupérée sur l'annuaire national.

A quoi sert l'INS ?

Elle sert à référencer les données de santé du patient afin de

pouvoir les échanger avec d'autres acteurs de santé sur la base d'un identifiant unique et pérenne. Elle n'est utilisable que lorsqu'elle est dite « qualifiée » (en vert).

La récupération et la qualification de l'INS sont une composante de l'identitovigilance. Cette INS va progressivement être intégrée aux documents transmis à d'autres acteurs de santé comme la lettre de liaison.

Comment l'INS est-elle récupérée ?

La récupération de l'INS est réalisée par les antennes lors de l'admission du patient, sauf cas particuliers. Les soignants des pôles tracent le justificatif d'identité de nos patients à leur domicile lorsque cela n'a pas pu être fait avant l'admission.

Après une phase pilote au printemps avec les secrétaires d'antenne volantes, toutes les secrétaires sont mobilisées pour récupérer les INS des patients. Plus de 99% de nos patients en cours de prise en charge font l'objet d'une tentative de récupération d'INS et près de 55% ont désormais une INS qualifiée.

Bravo aux équipes de la DDAP et aux pôles pour la mobilisation qui se poursuit !



Expérience patient et patient partenaire

L'expérience patient consiste à solliciter la contribution du patient comme source d'information des soins/prises en charge reçus, en recueillant notamment sa perception et sa satisfaction de la qualité des soins au sens large : traitements, interventions, communication, information, suivi... Elle comporte des éléments à la fois objectifs et subjectifs.

Avec le renforcement de l'équipe des représentants des usagers et la création d'un poste de responsable des relations usagers (cf. magazine n°19 - juin 2022), la Fondation est déjà engagée dans cette direction. Aujourd'hui, elle continue à développer cette expérience patient en suscitant l'implication de « patients partenaires ».

Un patient partenaire, c'est quoi ?

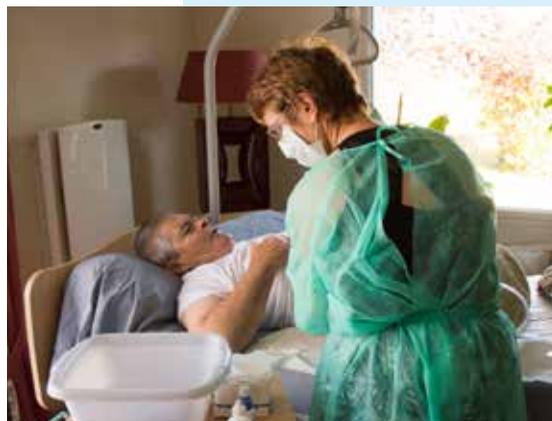
C'est une personne qui a acquis de solides connaissances sur sa maladie au fil du temps et souhaite en faire bénéficier les professionnels de santé ou les patients souffrant des mêmes pathologies.

Concrètement, quelles sont les missions du patient partenaire ?

- Participer à des temps d'échanges avec des professionnels de santé afin de co-construire et/ou d'être consulté sur un sujet particulier (parcours de soins, risques liés aux soins...)
- Aider à la conception et à l'expérimentation d'approches innovantes pour accroître la qualité et l'évaluation des prises en charge
- Faire part de son expérience afin d'enrichir la dynamique d'amélioration de l'établissement
- Participer à l'évaluation des pratiques professionnelles et des outils
- Partager son expérience et sa manière de vivre la maladie avec d'autres patients pour les soutenir, les rassurer...

L'intégration de patients partenaires à la Fondation

La Fondation Santé Service a fait un premier pas dans la mise en place de patient partenaire en faisant appel à une patiente porteuse d'une stomie. Prise en charge par l'HAD Santé Service durant 2 ans, elle a accepté de



venir partager son expérience avec l'équipe «éducation thérapeutique du patient» (ETP) et a été très enthousiaste à l'idée qu'un programme structuré se mette en place pour des patients dans la même situation qu'elle.

Cette première collaboration avec un patient partenaire s'est avérée très enrichissante pour l'équipe ETP. Elle lui a permis d'affiner et de mieux orienter le programme d'éducation sur les stomies.

C'est un début prometteur pour la Fondation Santé Service qui souhaite développer le recours à ces ressources en les formalisant davantage pour les étendre à d'autres types de prises en charge.

La collecte et l'analyse de l'expérience du patient conduiront à mener des actions d'amélioration de nos pratiques et participeront donc à développer davantage encore la qualité de nos prises en charge.

Avoir le point de vue d'un patient nous permet de mieux nous recentrer sur les besoins spécifiques d'une personne stomisée (besoin d'écoute et de confiance mutuelle) et de nous repositionner autour de la temporalité du patient.

Nous espérons que cette démarche participera à favoriser l'alliance thérapeutique que nous souhaitons optimale avec les patients inclus dans le programme.

Le groupe ETP



La dématérialisation des bilans biologiques : c'est parti !

La diffusion de l'information médicale est un enjeu fort pour la Fondation et plus généralement son activité HAD. La mise à disposition des données biologiques pour ses personnels soignants et médicaux est donc rapidement apparue comme un sujet prioritaire de dématérialisation.

Pour répondre à cet enjeu, le projet dit « Projet Labo » s'est mis en place. Son objectif ? Automatiser la récupération des bilans biologiques dématérialisés des patients à partir des serveurs de notre partenaire Cerballiance (90% des bilans externalisés) pour les envoyer vers le dossier patient informatisé (DPI) de la Fondation.

Ce projet réunit en interne des médecins, des personnels administratifs, des soignants et la Direction des Systèmes d'information. Il a permis de contribuer à ce virage numérique en répondant notamment aux besoins d'accessibilité, d'efficacité et de sécurisation du circuit.

Après avoir travaillé dans un premier temps avec les professionnels du pôle Sud, pilotes du projet, le groupe de travail a pu développer la solution ODS-Labo en réponse au besoin de dématérialisation.

Ce nouveau logiciel permet désormais la récupération des bilans biologiques des patients ainsi que leur consultation par les personnels soignants et médicaux des pôles.

L'outil a d'abord été déployé avec succès au Sud en avril puis à l'Est en juin dernier. Cette phase de déploiement s'est clôturée avec une mise en production à l'Ouest en septembre.

En plus d'une mise à disposition rapide et fiable des bilans, l'intégration d'ODS-Labo a sensiblement diminué la place du papier dans ce circuit. La solution permet également au médecin praticien d'HAD de valider numériquement les bilans biologiques, étape initiale de nombreuses prises en charge au domicile. L'impact sur la production des chimiothérapies est



aussi notable avec une libération des traitements plus précoce, apportant une fluidité appréciable sur l'ensemble du circuit.

Devant le bon accueil de la solution ODS-Labo par les utilisateurs, des évolutions sont déjà en préparation.

Aujourd'hui, l'application ODS-Labo est parfaitement intégrée et constitue l'élément clé du circuit des bilans biologiques. L'apport pour la sécurité de nos patients et l'efficacité de nos pratiques professionnelles en fait un outil de qualité pour la Fondation Santé Service.



ODS-Labo fait gagner beaucoup de temps pour les secrétaires. La récupération est automatique et nous passons moins de temps au téléphone à joindre Cerballiance

Karima RAUEL, SMU

Cette dématérialisation va nous permettre un pilotage plus efficace de l'activité labo. L'objectif est également de permettre à tous les utilisateurs d'avoir un accès identique aux mêmes informations et d'arrêter le « Mobicomage » (scan) des résultats de labo

Sébastien DONJON, Chef de projet MOA

C'est une évolution majeure pour la Fondation et pour notre travail quotidien de praticien d'HAD. Nous gagnons beaucoup de temps et l'accès aux résultats est très fluide

Dr Wilfrid PAVAGEAU, praticien HAD





Fiche N°13

Le compte personnel de formation (CPF)



C'est quoi ?

- Depuis le 01/01/2015, le Compte Personnel de Formation (CPF) permet à chaque salarié de capitaliser ses droits à la formation tout au long de sa vie, à hauteur de 500 € par année de travail (si vous êtes à temps plein ou au moins à mi-temps et proportionnellement au temps de travail effectué et votre durée de travail a été inférieure à la moitié de la durée légale ou conventionnelle).
 - L'alimentation du compte CPF peut atteindre 5 000 € maximum pour un temps plein
 - Ces droits à la formation sont mobilisables sur le site www.moncompteformation.gouv.fr ou l'application mobile « moncompteformation »
- Une fois l'activation de votre compte réalisée, vous pouvez consulter le montant de vos droits, rechercher une formation et vous y inscrire directement.

Comment s'inscrire ?

Accédez au catalogue des formations via :

- un mot-clé (formation, métier ou compétence)
- le code postal du lieu où vous souhaitez réaliser la formation

Affinez votre recherche et filtrez les résultats selon :

- le prix de la formation
- les dates
- le nom de l'organisme de formation
- la distance géographique

Une fois votre formation identifiée :

- 1/ Procédez directement à votre inscription via l'application mobile ou sur le site Internet.
- 2/ L'organisme de formation valide votre inscription (en de 2 jours ouvrés)
- 3/ Vous avez 4 jours pour valider définitivement votre inscription

LA MOBILITÉ INTERNE À LA FONDATION SANTÉ SERVICE Juin 2022 - Août 2022

Nom	Ancienne fonction	Nouvelle fonction
• Treecy CAYOL	IDE	Responsable IDE FF Cadre de santé jour
• Charlotte DASSE	IDE	Cadre de santé jour
• Marie LEU	IDE	IDE référente gériatrie pour le pôle SUD
• Claire MAYZOUÉ	IDE	Cadre de santé soir
• Maud SCHIELLY	IDE	IDE référente douleur
• Mwangaza THEODORE	IDE	IDE Conseil PSAD

Comment qualifieriez-vous la mobilité dont vous avez bénéficié au sein de la Fondation Santé Service ?

Enrichissant Stimulant
 Rapide Opportunité
 Changement Formateur
 Nouveau départ
 Motivant
 Véritable évolution



1 an après, les Trophées de l'Innovation



Le 14 octobre 2021, près de 100 collaborateurs de la Fondation étaient réunis à la GMF, à Levallois-Perret, pour les 1^{ères} journées de l'innovation organisées par notre Institut de la Recherche et de l'Innovation. A cette occasion, 4 trophées ont été remis aux collaborateurs ayant présenté les meilleurs projets innovants. 1 an après, où en sont-ils ?



1^{ER} PRIX MISE EN PLACE DU FALC : FACILE À LIRE ET À COMPRENDRE

Le projet

Rendre plus accessible certains supports d'information pour des personnes présentant des facultés neurologiques/cognitives réduites ou ne parlant pas couramment le français.

Quelles avancées depuis 1 an ?

Un groupe de travail a été créé fin 2021 et a mené les actions suivantes :

• Identification des supports prioritaires à traduire en FALC

Une 1^{ère} phase de travail a consisté à identifier les principales questions posées aux soignants. Sur cette base, 3 documents ont été jugés prioritaires : le consentement, la personne de confiance et le livret d'accueil. Un ESAT a été choisi pour réaliser la traduction de ces supports.

• Test des traductions

Des soignants et des ICH ont testé les versions FALC vs les versions normales auprès d'une trentaine de patients souffrant de déficience cognitive. L'objectif ? Valider la version retenue. Les résultats varient en fonction de la déficience mais confirment néanmoins l'intérêt, pour certains documents, d'être traduits en FALC.

• Finalisation des documents traduits

Il est prévu de mettre en circulation avant la fin de l'année les documents relatifs au consentement et à la personne de confiance. Le livret d'accueil, quant à lui, doit être synthétisé, car la traduction en FALC du support actuel est trop longue. Il sera donc en circulation en 2023.

PRIX DE LA QVT DÉPLOIEMENT D'UNE CARTE DE STATIONNEMENT PRÉPAYÉE



Le projet

Proposer une carte prépayée de stationnement aux collaborateurs disposant d'un véhicule de fonction pour leur éviter d'avancer les frais de stationnement.

Quelles avancées depuis 1 an ?

Mise en place d'un Comité de pilotage qui a mené les actions suivantes :

• **Réalisation d'une étude** sur les coûts liés au stationnement et aux paiements des contraventions. Celle-ci a mis en exergue l'existence de frais totalement disparates selon les lieux de stationnement.

• Sur cette base, **expérimentation de la carte prépayée sur des zones ciblées** présentant un fort taux de contraventions et/ou des tarifs de stationnement élevés. Le test est d'abord réalisé sur une unité par pôle et sur les antennes. Débuté en septembre, l'expérimentation devrait se poursuivre jusqu'à la fin de l'année. Si l'utilisation de la carte montre un impact significatif sur la réduction des contraventions ou les frais de stationnement, un déploiement à plus large échelle sera opéré.

Que s'est-il passé en 2022 ?

La Fondation a remis son 2^{ème} Prix de la Recherche en octobre au Géron'd'if, le gérontopôle d'Île-de-France pour son projet sur les plaies et cicatrisation au domicile.

PRIX DES AIDANTS

MISE EN PLACE DE SÉANCES DE BIEN-ÊTRE POUR LES AIDANTS



Le projet

Face à l'épuisement des aidants qui assurent bien souvent une aide aux soins, de la coordination voire des transmissions, le projet consiste à proposer des séances courtes de massage par un soignant compétent et volontaire (20 minutes maximum).

Quelles avancées depuis 1 an ?

Réactivation du groupe de travail sur le Toucher relationnel

• Réalisation d'un état des lieux

On dénombre au sein de la Fondation 90 personnes

formées au Toucher relationnel. Au delà de ces professionnels, un quizz a été envoyé aux soignants pour connaître leur degré d'implication dans ce projet. 50% des répondants souhaitent pouvoir être formés.

• Transposition aux aidants de la formation sur le Toucher relationnel

Ce travail est actuellement en cours avec Santé Service Formation

• Mobilisation des soignants à l'occasion de la journée des aidants du 6 octobre

Lors de la distribution des éco-cubes (cf. page 6), les professionnels formés au Toucher relationnel ont proposé aux aidants cette nouvelle offre de massage. Une dizaine de massages ont déjà été réalisés en octobre.



PRIX COUP DE COEUR DU JURY

CRÉATION D'UN DISPOSITIF INTERNE PROPOSANT DES ACTIONS CITOYENNES, SOLIDAIRES ET HUMANITAIRES AUX SALARIÉS

Le projet

Permettre aux salariés de mettre leurs compétences professionnelles et personnelles au service de missions/actions porteuses de sens.

Quelles avancées depuis 1 an ?

Constitution d'un groupe de travail pluriprofessionnel et création du dispositif EH4S (engagement humanitaire et solidaire des salariés de Santé Service) visant à proposer aux salariés :

- Des missions solidaires ou humanitaires à l'International
- L'aide au développement de structures de soins à domicile dans des pays en développement
- Des actions citoyennes auxquelles participer durant toute l'année, à titre individuel
- Les journées solidaires de la Fondation Santé Service

Parmi les premiers projets formalisés :

Un appel à volontariat a été lancé en octobre pour une 1^{ère} mission de solidarité internationale à Yaoundé, au Cameroun de 10 jours, en mars 2023.



Objectif : S'impliquer aux côtés des volontaires de l'association Life Time Projects pour renforcer l'aide apportée aux équipes et aux enfants de 4 orphelinats, à Yaoundé. Ouverte à tous les salariés de la Fondation, cette mission a suscité beaucoup d'intérêt avec de nombreuses candidatures déposées.

Prochaines étapes :

- > Novembre : Processus de sélection
- > Décembre : Annonce des candidatures retenues
- > Janvier - Février 2023 : Co-construction de la mission avec les salariés
- > Mars 2023 : Départ au Cameroun

Le groupe EH4S reviendra prochainement vers vous avec plus d'informations sur les autres projets en cours de réflexion.

Les journées de l'innovation n'ont pas eu lieu en 2022 en raison d'une très forte activité qui a mobilisé les équipes sur le terrain. Il est prévu de les organiser début 2023, en même temps que les prochains trophées de l'innovation interne !



Les équipes d'astreinte

En tant qu'établissement de santé, la Fondation Santé Service se doit d'assurer une permanence des soins 7j/7 et 24h/24. Des dispositifs d'astreinte téléphonique sont donc mis en place afin de continuer à assurer la qualité et la sécurité des soins au domicile des patients en dehors des horaires habituels de travail.

Astreinte administrative

Elle permet de maintenir la permanence administrative de l'établissement et de répondre à des situations qui pourraient perturber son fonctionnement et engager sa responsabilité.

Ce sont les Directeurs et Cadres supérieurs de santé qui, chacun leur tour, sont en charge de cette astreinte. Les motifs d'appel sont très variés (absence de personnel, admission d'un patient non prévue, problématique d'accès aux locaux de la Fondation...).

Horaires

- Semaine : de 18h00 la veille à 9h00 le lendemain
- Week-end et jour férié : de 9h00 la veille à 9h00 le lendemain

Astreinte informatique

Assurée par la Direction des systèmes d'information (administrateurs réseaux et développeurs), elle répond à tout problème urgent impactant le système d'information et la prise en charge du patient ou la salle serveur (problème bloquant sur les applications métiers, sur la messagerie, alarme sur le serveur...).

Horaires

- Semaine : de 17h30 la veille à 8h30 le lendemain
- Week-end : du vendredi 17h30 au lundi 8h30
- Jour férié : de 7h30 la veille à 8h30 le lendemain

L'astreinte médicale

Les médecins praticiens d'HAD assurent cette astreinte pour répondre à des problématiques médicales ponctuelles urgentes en HAD.

Horaires

- Semaine : 1 médecin/pôle de 18h00 à 9h00 le lendemain
- Samedi : une permanence sur chaque pôle (9h00 à 13h00) puis une astreinte par site à partir de 13h00 jusqu'à 9h00 le lendemain
- Dimanche ou jour férié : de 9h00 du matin à 9h00 le lendemain

Les médecins peuvent désormais être 2 par pôle le dimanche matin et découper la journée en deux.



Astreinte soignante

Pour l'HAD :

Réalisée par les cadres de santé avec l'appui d'un secrétariat de garde, cette astreinte assure la continuité des prises en charge en journée, les week end et jours fériés. La permanence des soins de nuit est assurée tout au long de l'année par les équipes de nuit de la Fondation.

Horaires

- Samedi et jour férié : 1 cadre de santé/pôle de 7h00 à 20h00
- Dimanche : 2 cadres de santé pour l'ensemble des patients de 7h00 à 20h00

Pour les SSIAD :

Les infirmières coordinatrices assurent, chacune leur tour, les astreintes en semaine.

Horaires

- Semaine : de 7h30 à 9h00 et de 17h00 à 20h00
- Week-end, jour férié et nuit : les patients du SSIAD bénéficient du dispositif mis en place pour l'HAD

Pour le PSAD :

Les infirmiers conseils et les ICH volontaires assurent l'astreinte.

Horaires

- Semaine : de 7h00 à 9h00 et de 17h00 à 20h00
- Week-end, jour férié et nuit : de 7h00 à 20h00
- La nuit : de 20h00 à 7h00 le lendemain, l'astreinte est assurée par le service de nuit de l'HAD

Astreinte pharmaceutique

L'obligation réglementaire d'assurer une continuité des soins 24h/24, 7j/7 au sein de l'établissement a induit la mise en place d'une astreinte pharmaceutique. celle-ci fonctionne en dehors des horaires d'ouvertures de la PUI et jusqu'à 8h00 le lendemain d'un jour ouvré, en y incluant les samedis, dimanches et jours fériés.

Horaires d'ouverture de la PUI

- De 9h00 - 18h00 du lundi au vendredi (présence des pharmaciens permanents)
- De 9h00 - 13h00 le samedi (présence d'un pharmacien en régime d'astreinte)

Le matin des jours ouvrés (à partir de 8h00) et hors samedi, dimanche et jours fériés, le secrétariat de la PUI peut être appelé pour toute demande.

Infirmier en rééducation



INTERVIEW DE

Jennifer AUVRE, IDE rééducation - OUEST

La Fondation Santé Service compte aujourd'hui 8 IDE rééducation qui gèrent entre 22 et 25 patients par semaine.

Jennifer, peux-tu te présenter en quelques mots ?

Après l'obtention de mon diplôme d'infirmière en 2005, j'ai travaillé aux urgences durant 11 ans. Les soins étaient très variés mais les conditions de travail difficiles.

J'avais besoin de changement et l'envie de travailler autrement. En 2016, j'ai découvert l'hospitalisation à domicile en intégrant la Fondation Santé Service. J'y ai appris de nouveaux soins, tout en travaillant dans un nouvel environnement au domicile des patients.

En 2018, après deux ans de pratique avec des soins relativement lourds (soins palliatifs), j'ai souhaité relever un nouveau défi en intégrant l'Unité de Rééducation qui était alors en cours de création.

En quoi consiste ton travail au sein de l'équipe de rééducation ?

J'ai essentiellement un rôle de coordination.

Au retour du patient à domicile, je prends tout d'abord contact avec l'infirmier libéral pour lui confier l'intégralité des soins suite à des opérations

de prothèses de genoux, de hanches ou d'épaules. Ces derniers portent principalement sur l'ablation de sutures, la réalisation de pansements post-opératoires simples, la pose de bas de contention ou encore la surveillance des constantes et la prise de traitements.

Tout au long de la prise en charge, l'IDEL me fait des retours réguliers sur le patient (son état global, l'évolution de sa plaie...). J'analyse toutes les informations et documents qui me sont envoyés et fais ensuite un point avec le médecin référent pour décider des prochaines étapes de la prise en charge.

Lorsque nous avons des nouveaux patients, je me déplace à domicile pour m'assurer que la mise en place de l'HAD se fait correctement et éventuellement rassurer le patient. Une fois par semaine, j'effectue également le suivi de la douleur, des cicatrices et des résultats de laboratoire.

Les IDE rééducation effectuent, tour à tour, une journée au bureau pour élaborer principalement les plans de soins des nouveaux patients, vérifier les ordonnances et contrôler les commandes. L'équipe travaille également en collaboration avec la PUI et le service facturation des prestations pour faciliter la fluidité des échanges avec les IDEL.

Qu'est-ce qui te plaît le plus dans ton métier ?

J'apprécie beaucoup mon travail de coordination et notamment le lien privilégié que j'ai avec les IDEL. J'aime aussi la relation avec les patients ainsi que le travail en équipe avec les kiné, les cadres et les médecins !



L'ÉQUIPE IDE EN RÉÉDUCATION

Jennifer AUVRE, Emmanuelle AUDRY, Christine BAL, Sandra CHABOCHE, Marie Laurence BEAUDET, Nathalie LE TENO, Cécilia PEREIRA, Geneviève WIPF



Le baluchonnage : un essai transformé

M. et Mme M. ont bénéficié d'un baluchonnage du 12 au 14 juin 2022. Cette offre de répit pour les aidants, mise en place en 2021 à la Fondation Santé Service monte en puissance. 4 familles ont déjà pu en bénéficier.

Il y a quelques semaines, je suis partie à la rencontre d'un couple qui venait de bénéficier d'un baluchonnage mis en place par la Fondation pour recueillir leur témoignage sur cette offre de répit innovante.

Après 1h30 de route, j'arrive à Brétigny-sur-Orge au cœur d'une jolie cité pavillonnaire.

Gwendoline, l'assistante sociale, m'attend pour m'introduire auprès de la famille. En tant que non soignante, rentrer dans l'intimité d'une famille n'est pas évident pour moi. Mes appréhensions s'envolent heureusement tout de suite, car la femme du patient m'accueille chaleureusement et s'empresse de remercier la Fondation Santé Service.

Dans un coin de la pièce, un paravent est installé et je devine que le patient est installé derrière. Il m'entend et m'interpelle gentiment pour que je vienne le saluer. C'est le service social qui a informé le couple de la possibilité de mettre en place un baluchonnage. Dans un premier temps, un rendez-vous a été pris, avec le partenaire Auxilife pour savoir comment serait logée la baluchonneuse et pour mieux cerner les habitudes de la famille hôte. Dans un second temps, un contact direct entre le couple et l'auxiliaire de vie a été convenu. Le courant passe bien. Le baluchonnage a été validé.

Voici les retours du couple et de la baluchonneuse sur cette expérience hors norme.

Témoignage de l'épouse, aidante

Le premier contact par téléphone avec l'auxiliaire de vie a été extraordinaire. J'ai tout de suite eu un coup de cœur. Elle est venue une première fois à la maison pour que je puisse lui faire mes recommandations sur les besoins de mon mari et sur l'organisation de ma maison. Elle m'a assuré qu'elle s'occuperait de tout et que je pouvais partir l'esprit tranquille. J'ai pu vraiment faire le vide dans ma tête. Je n'ai pas appelé durant les trois jours mais j'ai reçu tous les jours une photo ou un petit SMS. Cette coupure a été mon premier vrai moment de repos et d'apaisement depuis des mois...



PROPOS RAPPORTÉS PAR

Fabienne PIQUANT, responsable communication à la Fondation Santé Service

Témoignage du patient

L'auxiliaire de vie a de suite compris ce dont j'avais besoin et s'est adaptée à ma situation.

Elle cuisine bien. Elle m'a fait du poisson coco et cela m'a fait beaucoup plaisir ! Je n'ai pas été angoissé lorsque ma femme est partie. C'était prévu à l'avance. Je le referai avec plaisir.

L'auxiliaire de vie sociale, principale actrice de la réussite de ce baluchonnage, n'était pas présente lors de ma visite mais dans son rapport, elle nous livre ses impressions :

Monsieur M. est une personne très attachante. Nous avons passé un moment très agréable ensemble à regarder des séries et des matchs de tennis à la TV. Grand amateur de cuisine créole, j'ai aussi pu lui faire plaisir avec des plats antillais.

Pour rappel, le baluchonnage est une offre de répit permettant à un aidant de prendre quelques jours de repos hors du domicile en confiant son proche, en perte d'autonomie, à un professionnel formé. Ce dernier a pour mission d'être présent auprès du patient 24h/24 et de lui apporter du réconfort et des soins adaptés.

Paroles de partenaires

INTERVIEW DE

Yasmina BERKANE, infirmière libérale depuis 2010 sur le secteur de Nanterre



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

Peu après mon installation en libéral en 2010, j'ai été contactée par l'HAD Santé Service pour prendre un patient en charge. Depuis, je collabore très souvent avec vous et cela se passe très bien.

Comment qualifieriez-vous notre partenariat ?

Je le trouve très intéressant car je peux m'investir dans des soins plus complexes tout en bénéficiant de l'appui de vos experts internes (stomathérapeutes, référents plaies et cicatrisation...). C'est rassurant d'être épaulée par une équipe réactive. Je m'épanouis vraiment dans ce partenariat. Cela rompt ma solitude de libérale et j'y trouve une véritable reconnaissance professionnelle.

Vous avez été sollicitée pour expérimenter l'application MOBISOINS. Pouvez-vous nous en dire plus ?

Quand on m'a demandé de tester cette nouvelle application, j'ai tout de suite accepté. Après une courte formation au chevet du patient, j'ai pu prendre facilement mes marques. MOBISOINS me permet désormais d'avoir un accès facilité à différentes informations comme des comptes-rendus patient, les dernières transmissions ou commandes de matériel en cours... Aujourd'hui, je l'utilise à chaque visite à domicile pour effectuer mes transmissions et valider mes soins. L'utilisation quotidienne de cette application me permet d'avoir une vision globale de la prise en charge du patient et de son environnement. J'ai hâte que l'outil évolue pour que tous mes collègues bénéficient des mêmes fonctionnalités que moi !



TÉMOIGNAGES DE PATIENTS & D'AIDANTS...

Je remercie nos si dévoués aides-soignants et infirmiers (Serge, Marc, Stéphanie, Jean-François et Christine) qui ont su si bien s'occuper de mon mari en lui apportant beaucoup de réconfort et de mots gentils.

Bernadette V., une épouse

Nos sincères remerciements pour votre accompagnement, votre bienveillance, votre soutien et votre gentillesse. Nous tenions à vous témoigner toute notre gratitude pour ce que vous avez fait pour notre frère.

Camille C., une soeur

Un grand merci pour le temps que vous avez pris pour nous écouter en plus de votre travail. Cela nous a beaucoup aidé pour garder le sourire malgré des circonstances difficiles. On souhaite à tous les gens malades d'être entourés par votre structure.

Edmond H., un beau-frère

Je ne peux oublier la qualité de vos services auprès de mon mari pendant ces longs mois de maladie. Je ne parle pas uniquement des soins mais aussi de la disponibilité, de la bonne humeur, du travail d'équipe et de la prise en considération des souhaits du malade.

Claude G. une épouse



QUE FAIRE POUR LES FÊTES DE FIN D'ANNÉE ?

Besoin d'inspirations pour préparer Noël et les fêtes de fin d'année ?
Nous vous proposons une sélection d'activités à faire en famille en Île-de-France. !

1 FESTIVALS DE LUMIÈRES

🌿 **Thoiry Lumières Sauvages, le festival de lanternes chinoises (30 octobre - 5 mars)**

Plus de 2000 lanternes chinoises viennent illuminer les jardins du Château de Thoiry.

🌿 **Festival des lumières 2022 au Jardin des Plantes (14 novembre - 15 janvier)**

De gigantesques statues d'animaux illuminées dès la nuit tombée investissent le lieu.

🌿 **Les Sentiers Lumineux de Noël au Parc Floral (24 novembre - 8 janvier)**



2 MARCHÉS DE NOËL

🌿 **Marché de Noël alsacien à Gare de l'Est (30 novembre au 16 décembre)**

🌿 **Marché de Noël de Montmartre, 100% made in France (10 au 31 décembre)**

🌿 **Foires de Noël "BEL HIVER" à Saint-Denis (15 - 24 décembre)**

🌿 **Noël à la Cité Fertile de Pantin, 4 marchés pour promouvoir l'achat conscient et durable.**

• **26-27 novembre : MERRY CONSCIOUS CHRISTMAS.** +30 exposants avec du seconde main, des créateurs, des artisans et des frippes.

• **3-4 décembre : Le Père Noël n'est pas une ordure.** Découvrez les créateurs qui façonnent la nouvelle génération durable. Mode, beauté, design et épicerie fine.

• **10-11 décembre : SHIZEN - LE VILLAGE DE NOËL JAPONAIS.** Gastronomie, artisanat, littérature, projections et DJ sets, pour une véritable immersion nipponne.

• **17-18 décembre : PARIS NIGHT MARKET x UTILE - MARCHÉ DE LA CERAMIQUE.** Jouets, mode, beauté, maison, épicerie et surtout céramiques.

3 CHÂTEAUX FÉRIQUES

🌿 **Vaux-le-Vicomte fête les 400 ans de la naissance de Molière (19 novembre - 31 décembre)**

Palais des arts, déambulation féérique et projection inédite immersive dans le grand salon.

🌿 **Noël au Château d'Auvers (26 novembre - 23 décembre)**

Concerts miniatures, spectacles de danse, balades contées avec l'âne et le lutin "trop grand", ateliers de pratique artistique pour les enfants ou encore feu d'artifice dans les jardins.



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 praticien HAD référent pôle EST* ; Sandrine SZYMANSKI, *chargée 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