



ACTU

Certification HAD :
déploiement des
traceurs

DOSSIER

RSE :
la Fondation s'engage

REGARDS

La spasticité :
une prise en charge
innovante en HAD

SOMMAIRE

4

EN BREF

- Indicateurs clés
- Arrêt sur images

ACTU

Brèves

Grand angle

- *Les projets phares de l'année 2023*
- *Certification HAD : déploiement des traceurs*
- *Mission Cameroun : l'équipe des volontaires est constituée*

Côté RH

- *Les fiches pratiques : salariés aidants : quels congés ?*
- *La mobilité interne à la Fondation Santé Service*

Dossier

- *RSE : la Fondation s'engage*

6

REGARDS

Une journée avec...

- *Les diététiciennes, retour sur la semaine de la dénutrition*

Le métier de...

- *Magasinier*

Une histoire à part

- *La spasticité : une prise en charge innovante en HAD*

En aparté

- *Paroles d'utilisateur : interview de Laureen NICOLAS, proche aidant*
- *Témoignages patients & aidants*

16

18

PARENTHÈSE

- Les lauréats du quiz qualité et gestion des risques

Nous sommes heureux de vous présenter ce premier numéro du magazine Santé Service pour l'année 2023.

2022 a été une année de changements, de projets et de défis surmontés comme la forte baisse et la toute aussi rapide reprise de l'activité HAD. Comme nous avons pu le faire lors des cérémonies des voeux sur les différents sites de la Fondation, nous vous remercions donc à nouveau de votre engagement au quotidien au service des patients et de leurs aidants.

2023 s'annonce également riche de défis pour la Fondation Santé Service et ses équipes. Nous vous les présentons en partie dans notre rubrique Grand Angle (p. 10) avec un focus particulier sur la future visite de certification pour l'HAD qui constitue la première des priorités pour 2023, ou encore sur le départ à venir d'une équipe de salariés volontaires pour une première mission humanitaire au Cameroun.

La qualité et l'excellence de nos prises en charge ainsi que la solidarité et l'engagement sont des thèmes fondamentaux pour la Fondation. Ils s'inscrivent dans une démarche de Responsabilité Sociétale qu'en tant que Fondation reconnue d'utilité publique nous souhaitons porter haut et formaliser à travers des engagements concrets. Le Dossier du magazine (p. 14-15) vous présente ainsi les 5 grandes orientations que nous nous sommes fixées et le plan d'actions qui en découle, traduisant notre engagement à œuvrer de manière bénéfique autour des enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux actuels.

Enfin, comme dans chaque numéro, la rubrique Regards (p. 16) vous présente les métiers, le quotidien ou les témoignages de collègues, d'usagers ou de partenaires. N'hésitez d'ailleurs pas à faire part au Service Communication de vos idées d'articles ou sujets pour les prochains numéros. Notre objectif est de mettre en lumière toutes les réalisations de la Fondation.

Nous vous souhaitons une très bonne lecture,



Gérard VINCENT
Président



Ghislain PROMONET
Directeur Général

service

Période :
JANVIER – DÉCEMBRE 2022

HAD

 **656 052** journées
(-3% p/r 2021)

 **37 300** admissions
(+2.7% p/r 2021)



RESSOURCES HUMAINES

 **1 258** salariés au 31.12

 **213** embauches en CDI

 **1 337** stagiaires



SSIAD & ESA

 **57 993** journées SSIAD
(-10% p/r 2021)

 **1 719** séances ESA
(+25% p/r 2021)



SANTÉ SERVICE FORMATION

 **2 400** stagiaires
(+7% p/r 2021)

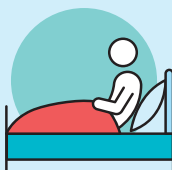
 **308** sessions organisées



PSAD

 **638** patients
(-27% p/r 2021)

 **1 035 457 €** de CA (HT)
(-11% p/r 2021)



PHILANTHROPIE

 **140** demandes d'aides financières
(+43% p/r 2021)

 **20 583 €** reversés aux patients
(+36% p/r 2021)



PHARMACIE

 **286 362** colis envoyés

 **22 470** préparations chimiothérapie en URC





INVENTAIRE PUI – 7 JANVIER



PRÉSENTATION DES VOEUX – JANVIER

La Fondation Santé Service récompensée pour son projet d'accompagnement des patients et aidants

En partenariat avec Berger Levrault (éditeur de logiciel et de solutions innovantes en santé sociale), la Fondation Santé Service a répondu à un appel à projet innovation en santé lancé par l'ARS en septembre dernier.

Le projet dénommé « Mission d'Accompagnement des Patients et Aidants Familiaux - MAPAF » vise, grâce à l'appui d'une plateforme d'intermédiation, à renforcer le rôle des professionnels en tant que relais de proximité via un soignant (référént autonomie) intervenant au sein d'une structure SSIAD/ESA. Il a pour objectif d'évaluer les besoins, d'orienter vers des solutions personnalisées et de soutenir les patients et les aidants familiaux dans le maintien à domicile afin d'éviter des ruptures dans les parcours de soins.



Ce projet retenu par l'ARS, bénéficiera d'une enveloppe de 180 000 euros pour sa mise en place. Une expérimentation est prévue auprès d'une soixantaine de patients pris en charge par les structures médico-sociales (SSIAD/ESA) de la Fondation Santé Service avec une date de déploiement en 2023/2024.



Un Noël solidaire réussi

Plus de 220 cadeaux distribués à l'occasion du Noël solidaire de la Fondation auprès de familles vulnérables (jeunes patients, enfants de patients et fratrie).

Pour la première fois cette année, une quarantaine de patients adultes isolés, pris en charge au sein des SSIAD/ESA de la Fondation, ont bénéficié de cette opération de Noël.

Merci aux équipes pour la distribution des cadeaux au domicile.



Kit nouvel arrivant



Lors des derniers trophées de l'innovation, le service recrutement avait proposé de créer un « kit nouvel arrivant » avec des documents présentant la Fondation et quelques goodies en guise de bienvenue.

Même s'il n'a pas été primé, ce projet a été apprécié et la Direction générale a validé sa mise en œuvre.

30 à 50 « kits nouvel arrivant » seront ainsi envoyés sur chaque site courant du mois de février, afin qu'ils puissent être distribués par les cadres/managers à l'arrivée des nouvelles recrues.

La Direction Générale a également souhaité faire bénéficier tous les salariés déjà présents d'une partie de ce kit - un totebag et un câble de charge multi-connecteurs - qui vise à appuyer la sortie de notre nouvelle identité visuelle.

Une nouvelle identité visuelle pour la Fondation



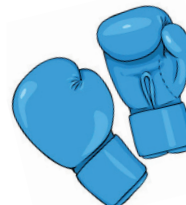
En ce début d'année 2023, la Fondation Santé Service fait évoluer son identité visuelle. Cette transformation a débuté en 2022 avec le changement du logo et la création d'un

nouvel univers graphique. Ces premiers changements ont permis de donner naissance à un nouveau site Internet revu tant sur ses contenus que sur sa forme (www.fondation-santeservice.fr).

La charte graphique a ensuite été précisée avec une déclinaison du logo par activité (SSIAD/ESA, PSAD, Formation, Conseil et IRI) et la refonte des différents supports et outils de communication (signature mail, présentation powerpoint, papier à entête et cartes de visite). Toute notre base documentaire sera progressivement mise à jour.

L'ensemble des explications et des nouveaux outils de communication sont consultables sur l'intranet (espace communication --> Charte graphique). Le service communication reste également à votre écoute pour vous aider à la bonne utilisation de cette nouvelle identité visuelle.

Un peu de sport ?



Dans le cadre de sa politique QVT, la Fondation réfléchit à la mise en place d'actions autour du bien-être au travail.

Parmi différentes activités envisagées et après un sondage réalisé auprès des salariés, la Direction générale va proposer la mise en place de cours de cardio-boxe sur chaque site de la Fondation.

Une expérimentation d'une durée de 2 mois est prochainement prévue sur le site de Levallois Perret et sur l'un des 3 pôles.

A suivre...



AGENDA

27 MARS

CONFÉRENCE SOINS PALLIATIFS

Organisée par l'équipe mobile d'accompagnement et de démarche palliative de Santé Service, la conférence se déroulera à Levallois-Perret (amphithéâtre de la GMF).

Ouverte à l'ensemble des salariés de la Fondation, elle s'inscrira dans le cadre du débat actuel sur la fin de vie. Le programme est consultable sur l'intranet et les inscriptions ouvertes auprès du service Formation.

6 AVRIL

JOURNÉE DE L'INNOVATION

La Fondation Santé Service vient de lancer ses 2^{èmes} Trophées de l'innovation pour soutenir un projet interne innovant, au service des patients des aidants et/ou des salariés.

Les Trophées seront remis lors de la journée de l'innovation du 6 avril. Cet événement sera également l'occasion de présenter les différents travaux universitaires réalisés par les salariés dans le cadre de la formation professionnelle ainsi que les communications scientifiques publiées en 2022.



DU 30 MARS AU 1^{ER} AVRIL

CONGRÈS MONDIAL DE L'HAD (WHAHC)

Pour la 2^{nde} année consécutive, la Fondation sera présente au Congrès mondial de l'HAD qui se déroulera à Barcelone. 13 communications orales ou sous forme de posters ont été acceptées et y seront présentées par Santé Service, faisant de la Fondation l'institution la mieux représentée.

DU 23 AU 25 MAI

SALON INFIRMIER - SANTEXPO

L'équipe recrutement participera au salon infirmier en mai prochain. Cet événement majeur pour notre profession se déroulera à Paris - Porte de Versailles, et sera à nouveau l'occasion de faire connaître l'HAD, nos métiers et nos expertises en espérant donner au plus grand nombre l'envie de venir nous rejoindre.



Les projets phares de l'année 2023

Pour conforter son rôle d'acteur majeur de la santé au domicile, la Fondation Santé Service s'est fixée une feuille de route retranscrite dans son projet stratégique 2021-2025.

Les projets phares de l'année 2023 ne peuvent pas tous être abordés ici, mais en voici les principaux.

2023 : l'année de la certification

En décembre 2023, la Fondation Santé Service recevra les expert-visiteurs de la Haute Autorité de Santé (HAS) dans le cadre de la certification de son activité HAD.

Cette visite est capitale pour la Fondation. Elle doit permettre de reconnaître la qualité du travail réalisé par les équipes de la Fondation au profit des patients et de leurs aidants. Elle a également un impact important sur l'image, l'attractivité et la visibilité de notre établissement.

L'article ci-contre (en page 9) décrit, après l'auto-évaluation des pratiques en 2022, le déploiement des traceurs qui est la prochaine étape dans la préparation de la certification.

Construction de la nouvelle pharmacie à usage intérieur

La croissance du nombre de patients pris en charge par la Fondation Santé Service a été constante ces dernières années et a poussé la pharmacie à usage intérieur (PUI) aux limites de ses capacités opérationnelles.

Ainsi, depuis 2021, un travail est réalisé pour définir le contour d'une restructuration de la PUI. L'objectif : renforcer son efficience, sa logistique et les livraisons à domicile.

L'innovation est au rendez-vous dans ce projet avec la mise en place d'un système de stockage des médicaments et du petit matériel médical



robotisé (l'autostore) permettant d'augmenter notre productivité tout en réduisant l'espace de stockage.

Ce projet devrait prendre forme en 2023 avec la construction d'un nouveau bâtiment à Villeneuve-la-Garenne (à quelques pas du site actuel) pour un déménagement prévu courant du 1^{er} trimestre 2024.

La Maison des usagers numérique

Afin d'être au plus proche des besoins des patients, le projet stratégique de la Fondation prévoit de mettre en place une Maison des usagers (MDU).

Au regard des spécificités de notre activité, cette MDU sera numérique et accessible via le nouveau site Internet de la Fondation Santé Service.

Cette espace permettra de promouvoir la place, le statut et les droits des usagers et de leurs aidants au sein de la Fondation. Ces derniers auront, par exemple, accès à des contacts associatifs ou des informations sur leurs pathologies. Ils y trouveront également des informations sur les possibilités de recours ou de médiation en cas de besoin.

Le projet téléphonie

Le projet téléphonie, débuté en 2022, sera poursuivi cette année pour proposer un service et des réponses optimisées à nos usagers et partenaires. Il s'appuiera sur les nouvelles technologies afin d'améliorer, en priorité, le taux de décroché, ainsi que la qualité et la rapidité des réponses apportée aux appelants.

Sa finalisation est prévue au 1^{er} semestre 2024.

Certification HAD : déploiement des traceurs

Entre juin et novembre 2022, plus de 150 collaborateurs ont été sollicités pour participer à une phase d'auto-évaluation visant à préparer la prochaine certification de notre activité HAD en décembre 2023.

Durant ces 6 derniers mois, près de 35 réunions ont eu lieu. Elles ont permis de passer en revue les 103 critères du référentiel HAS auxquels doit satisfaire l'HAD.

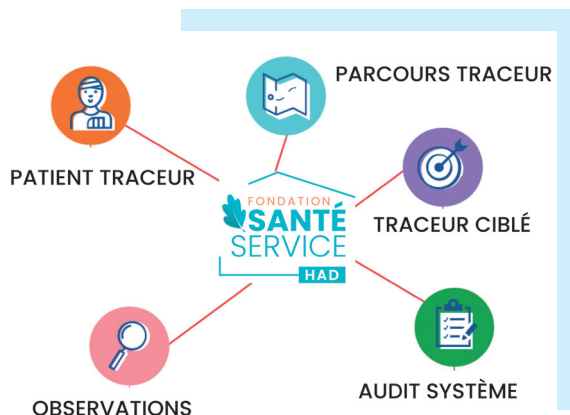
Grâce à cette phase d'auto-évaluation, le service Qualité et Gestion des risques a mis à jour le Plan d'Actions Qualité et Sécurité des Soins (PAQSS) en introduisant plus de 200 nouvelles actions à déployer sur les deux prochaines années.

En ce début d'année 2023, la phase d'autoévaluation se clôture pour laisser la place au déploiement des traceurs.

Concrètement, **les traceurs, au nombre de 5**, sont des **méthodes d'investigations** qu'utiliseront les experts-visiteurs lors de la visite de certification. Elles permettent de dresser un portrait, le plus fidèle possible, de notre niveau de maturité vis-à-vis de la qualité de nos pratiques.

5 types de traceurs, 5 méthodes différentes

- **Patient Traceur** : méthode d'évaluation basée sur la perception du patient vis-à-vis de la qualité de sa prise en charge (*expérience patient*) croisée avec la qualité du service délivré par l'équipe pluridisciplinaire (*dossier patient*)
- **Parcours Traceur** : méthode d'investigation permettant d'évaluer la coordination, le travail en équipe et la maîtrise des risques lors de la prise en charge spécifique de patients ou de parcours patients
- **Traceurs Ciblés** : méthode d'investigation qui mesure l'état des connaissances des professionnels sur des sujets précis (*événements indésirables graves, infections associées aux soins et maîtrise des médicaments à hauts risques*)
- **Audit Système** : il consiste à s'assurer de la mise en œuvre et de l'application des politiques et procédures sur le terrain



- **Observations** : méthode utilisée par l'expert-visiteur lors des visites à domicile pour vérifier des points de vigilances comme l'hygiène des mains, les DASRI ou le respect des droits fondamentaux

Les enjeux de ces traceurs

- Ils vont permettre tout d'abord de s'assurer que les actions issues de l'autoévaluation sont bien mises en œuvre et opérationnelles.
- Le déploiement de ces traceurs permettra également au plus grand nombre des salariés, d'être à l'aise avec les méthodes des experts-visiteurs.

In fine, la Fondation Santé Service disposera de nouveaux outils d'évaluation qui viendront enrichir le panel existant déjà (IQSS, EPP, audit...) pour nous permettre d'améliorer en continu notre prise en charge.

Les échéances 2023

Le lancement officiel des traceurs débutera entre février et mars 2023. Que ce soit les personnels des pôles, de la PUI, des antennes ou encore du Siège, un large panel représentatif des salariés sera sollicité pour un déploiement progressif de ces méthodes d'investigation.



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



Mission Cameroun : l'équipe des volontaires est constituée

Prix coup de cœur du jury des Trophées de l'Innovation (voir magazine n°20 - octobre 2022), la 1^{ère} mission de solidarité internationale proposée par la Fondation Santé Service prend forme en ce début d'année.

Lancée en octobre dernier, cette mission construite en partenariat avec Life Time Projects, association de solidarité internationale, a pour objectif de renforcer l'aide apportée aux équipes et aux enfants de 4 orphelinats de Yaoundé.

En novembre 2022, le processus de sélection de l'équipe de volontaires a débuté. Ouvert à tous les collaborateurs, cet appel à candidatures a remporté un beau succès avec la réception d'une cinquantaine de dossiers de salariés. L'équipe pluriprofessionnelle EH4S, en charge de la mise en œuvre de cette mission, a procédé à la sélection de l'équipe des 8 volontaires qui partiront pour cette aventure en mars. Ils seront accompagnés d'un pilote de mission.

La sélection s'est avérée difficile au regard de la qualité



des dossiers présentés. C'est le reflet d'un engagement fort qui permettra de pérenniser les actions entreprises.

Les étapes avant le départ

- **12 janvier** : 1^{ère} réunion du groupe des volontaires
- **26 & 27 janvier** : formation et co-construction du projet avec Life Time Projects
- **du 20 au 31 mars** : mission de solidarité internationale à Yaoundé

A SUIVRE ...

Justine de CAYEUX
Attachée de Direction générale
Pilote de la mission



Lila SEPULCHRE
Diététicienne
(pôle SUD)



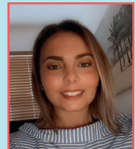
David PHAM
Aide-soignant
(pôle EST)



Estelle OTTENGA
Masseur kinésithérapeute
(pôle rééducation)



Djazira BEN OUALI
Assistante sociale
(DDAP)



L'EQUIPE DE VOLONTAIRES



Valérie MEUNIER
Cadre de santé
(pôle OUEST)



Alexandrine GESCHICKT
IDE référente gestion
des risques (pôle SUD)



Aline PEREIRA
Infirmière
(pôle EST)



Claire CHAMBON
Infirmière coordinatrice
(DDAP)

« Un voyage humanitaire, j'en rêve depuis l'obtention de mon diplôme d'infirmière ! Les autres cultures m'ont toujours attirée. Aider les populations en difficulté est pour moi encourageant et gratifiant. »

« Cette mission est pour moi l'occasion de continuer à m'investir selon mes principes et mes valeurs tout en bénéficiant d'une expérience pleine de découvertes et de générosité. »

« Je suis sûre que cette expérience sera unique et je suis curieuse d'apprendre, de découvrir un autre pays, une autre façon de vivre et surtout de me rendre utile auprès des enfants. »

 Fiche N°14

Salariés aidants : quels congés ?

Le congé de présence parentale (CPP)

Il s'adresse à tout salarié dont l'enfant à charge, de moins de 20 ans, requiert une présence continue et des soins contraignants parce qu'il est gravement malade, handicapé ou accidenté.

Les modalités :

- Aucune condition d'ancienneté pour le salarié
- Une durée maximale de 310 jours ouvrés par enfant et par pathologie
- À prendre sur une période de 3 ans maximum de manière continue ou fractionnée, en fonction des besoins

Le congé de solidarité familiale (CSF)

Il s'applique dans les cas graves où la personne prise en charge (*ascendant, descendant, frère, soeur ou personne partageant le même domicile*) souffre d'une pathologie mettant en jeu son pronostic vital ou se trouve en phase terminale d'une affection grave et incurable.

Les modalités :

- Aucune condition d'ancienneté pour le salarié
- Une durée maximale de 6 mois (3 mois, renouvelable une fois)



LA MOBILITÉ INTERNE À LA FONDATION SANTÉ SERVICE

Octobre à Décembre 2022

Deux salariés bénéficiaires d'une mobilité interne

Nom	Ancienne fonction	Nouvelle fonction
• Rosalyn OUALIF	• IDE jour (EST)	• Infirmière de coordination (EST)
• Valérie TUFFIER	• IDE Jour (OUEST)	• IDE référente gériatrie (OUEST)

INTERVIEW DE Rosalyn OUALIF - IDE de coordination

Qu'est ce qui t'a poussé à vouloir bénéficier d'une mobilité interne ?

En tant qu'infirmière, j'ai travaillé sur toutes les amplitudes horaires (soir, nuit, jour). J'ai donc eu envie d'évoluer pour découvrir une autre approche de la relation soignante auprès du patient.

J'en ai parlé à ma cadre supérieure qui m'a orientée vers un poste d'IDE de coordination, poste que j'avais identifié au préalable sur la bourse interne des emplois.

Qu'est-ce que ce changement de poste t'apporte désormais au quotidien ?

Ma nouvelle mission consiste à coordonner le travail des infirmières libérales avec celui de mes collègues soignants de la Fondation.

J'ai désormais une approche différente de la prise en charge à domicile mais également de la relation avec les autres soignants qui sont au chevet du patient. C'est vraiment très enrichissant !

POUR BÉNÉFICIER D'UNE MOBILITÉ INTERNE, vous pouvez consulter la bourse interne des emplois sur l'Intranet (*Espace RH > Offres d'emploi*).



RSE : la Fondation s'engage



La RSE, c'est quoi ? On vous le rappelle.

La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise est, selon la Commission Européenne, « l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec les parties prenantes ». En d'autres termes, la RSE c'est **la contribution des entreprises aux enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux actuels.**

Et nous dans tout cela, concrètement ?

La Fondation Santé Service réalise déjà de nombreuses actions RSE. Mais en tant que Fondation reconnue d'utilité publique et acteur majeur du soin et de l'accompagnement à domicile en France, le CA et la Direction générale ont souhaité aller plus

loin dans les actions réalisées. Cet engagement à développer nos démarches RSE a ainsi été inscrit dans le projet stratégique 2021-2025.

Un Comité de Pilotage représentant les métiers et les usagers a travaillé en 2022 pour définir 5 grandes orientations stratégiques formulées ainsi :

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.

A chacune des 5 orientations ont été associés des engagements avec des actions à mener et des objectifs à atteindre d'ici 2025.

NOS ENGAGEMENTS

1- Être une Fondation responsable

- Intégrer les pratiques RSE dans la gouvernance et les prises de décision
- Poursuivre le développement d'une politique d'achats et d'investissements responsables
- Être un acteur impliqué sur son territoire

2- Avoir une conscience environnementale avérée

- Réduire les consommations d'énergie dues aux déplacements professionnels
- Accompagner la transition énergétique et préserver les ressources
- Digitaliser et dématérialiser les flux pour réduire la consommation de papier
- Réduire, gérer et valoriser les déchets

4- Favoriser le développement des ressources humaines

- Développer la qualité de vie au travail
- Favoriser le développement durable des ressources humaines
- Lutter contre les discriminations et favoriser l'insertion sociale

3- Placer l'excellence des PC au cœur de nos actions

- Maintenir un haut niveau de compétences de nos professionnels de santé
- Renforcer la qualité de nos relations avec les usagers
- Développer la recherche et le recours à des dispositifs innovants pour améliorer les PC et les pratiques de nos professionnels
- Développer les initiatives d'accompagnement au service des patients et des aidants

5- Développer nos actions solidaires et notre engagement citoyen

- Améliorer la qualité de vie de nos patients et de leurs aidants
- Accompagner les collaborateurs dans leur vie quotidienne et participer à leur bien-être
- Soutenir des projets ou organisations dans le domaine de l'hospitalisation, du soin et de l'accompagnement au domicile

Près de 80 actions ont été consolidées dans la politique RSE pour respecter nos engagements. Elles ne peuvent pas tous être citées, mais voici **celles définies comme prioritaires pour chaque axe, en 2023.**

1

FONDATION RESPONSABLE

Intégrer systématiquement nos parties prenantes dans les projets structurants de la Fondation

* Associer les représentants des usagers aux principales réunions

Poursuivre et renforcer la réflexion éthique pour soutenir la prise de décisions éclairées.

* Réactiver le Comité Ethique (au moins 3 réunions/an)

Développer le management participatif à tous les niveaux de la Fondation

* 2 séminaires managériaux/an, Trophées de l'innovation interne...

2

CONSCIENCE ENVIRONNEMENTALE

Réduire la consommation d'énergie liée aux déplacements professionnels

* Atteindre une flotte 80% hybride au T1 2023, 100% en 2024 et sensibiliser les conducteurs à l'éco-conduite

Accompagner la transition énergétique et préserver les ressources

* Mettre en place un plan de sobriété pour l'hiver 2022-2023 et évaluer ses résultats pour une éventuelle pérennisation

Gérer et valoriser les déchets

* Renforcer ou mettre en place des filières de recyclage sur tous les sites de la Fondation d'ici 2024 et réduire de 50% la consommation de papier d'ici 2025

3

EXCELLENCE DES PRISES EN CHARGE

Développer l'expression des usagers pour mieux répondre à leurs besoins

* Créer une maison des usagers numérique

Développer la pratique IPA

* A mettre en oeuvre pour les principaux modes de prises en charge (plaie et cicatrisation, neurologie et oncologie) d'ici fin 2025

Réaliser des études pour améliorer le bien-être des usagers et optimiser les pratiques professionnelles

* Mener une étude sur la qualité de vie des patients/aidants et des études sur des dispositifs innovants

4

DÉVELOPPEMENT HUMAIN

Développer la qualité de vie au travail

* Mettre à disposition des salariés un dispositif d'aide psychologique on-line et l'évaluer pour amélioration continue

Favoriser le développement durable des ressources humaines

* Animer des communautés de métiers et des parcours professionnels grâce à la création d'une « Académie »

Lutter contre les discriminations et favoriser l'insertion sociale

* Mener des actions de parrainage d'emploi pour des personnes en difficulté ou confrontées à des problèmes d'intégration dans le monde de l'entreprise

5

SOLIDARITÉ

Développer les soins de confort pour les patients et l'aide aux aidants

* Renforcer le développement des actions de socio-esthétique, d'art-thérapie, d'activité physique adaptée (APA) et d'offre de répit aux aidants

Permettre aux collaborateurs de s'engager dans des projets solidaires en France ou à l'international

* Proposer des missions/projets associatifs aux salariés

Accompagner et soutenir des associations dans la durée

* Formaliser des partenariats financiers et/ou de partage de mécénat avec des associations en lien avec notre activité

Vous avez une idée ou une bonne pratique RSE que vous réalisez déjà ?

N'hésitez pas à nous en faire part à communication@fondation-santeservice.fr

Un groupe de travail RSE (anciennement groupe de travail développement durable) devrait revoir le jour en 2023. Un appel à candidature sera réalisé à cette occasion.

Les diététiciennes

Retour sur la semaine de la dénutrition

Présentes sur chaque pôle de soins de la Fondation Santé Service, l'équipe Diététique intervient principalement dans la prise en charge nutritionnelle des patients (*dénutrition, pansements complexes, troubles de la déglutition, diabète gestationnel etc...*), mais aussi dans le cadre de la formation des nouveaux arrivants (*journée Accueil*) et des différentes instances (*CLAN, CSIRMT etc...*) et groupes de travail (*groupe poids, groupe plaies, PUI, ETP, etc*).

Equipe des diététiciennes

Pôle EST : Tanya BITBOL - Marion CALLOUD - Sophie COTILLON - Emilie MARECHAL - Arielle PILLET FANONI

Pôle OUEST : Amandine BELVAL - Laurence BRECHET - Anne-Elise DUSSOULIER - Clémence QUERTELET

Pôle SUD : Alice AUDIN - Stacy BESNARD - Lila SEPULCHRE - Carine VAN DER MYE

En 2022, cette équipe, en collaboration avec la Direction des Soins, a décidé de participer à la semaine nationale de la dénutrition afin de sensibiliser les salariés sur ce thème encore peu connu.

La Semaine nationale de la dénutrition est un événement de santé publique organisé chaque année par le Collectif de lutte contre la dénutrition. Piloté par le Ministère des Solidarités et de la Santé, il s'est déroulé du 18 au 25 novembre derniers. Son objectif ? Réaliser des actions préventives auprès des citoyens et des professionnels de santé sur les enjeux et les traitements de la dénutrition.

Notre participation à cet événement s'est traduite par :

- l'inscription de la Fondation auprès du Collectif de Lutte contre la Dénutrition (CLD). Cette labélisation a permis d'avoir accès à des kits de communication déployés tout au long de la semaine sur nos différents sites (flyers, affiches, badges...),
- la publication d'une actualité sur l'Intranet,
- l'intervention des diététiciennes lors des réunions d'équipe sur les pôles. A ce jour, 23 réunions ont été organisées entre novembre 2022 et janvier 2023. Ce sont ainsi près de 230



participants qui ont été sensibilisés. Au cours de ces rencontres, les connaissances des soignants en matière de dénutrition ont été évaluées à travers un quiz (61% de bonnes réponses). Une dégustation de compléments nutritionnels oraux leur a également été proposée.

De nouvelles interventions pourront être proposées en 2023 à la demande.

La dénutrition, c'est quoi ?

C'est une maladie silencieuse correspondant à un état pathologique qui se définit par des apports alimentaires insuffisants pour couvrir les besoins de notre organisme.

La prévention et le dépistage vont permettre une meilleure prise en charge (en ville ou à l'hôpital) et limiter les conséquences qui découlent de cette dénutrition, comme :

- une augmentation de la dépendance et du risque de chute,
- une aggravation du pronostic,
- une hausse de la durée de séjour et du coût de la prise en charge hospitalière,
- une augmentation de la fréquence de ré-hospitalisation.



Pour en savoir plus sur la dénutrition

- Un flyer joint à cet article
- Des vidéos en ligne sur l'Intranet
- Une idée de recette enrichie en flashant le QR code ci-contre





Magasinier



INTERVIEW DE

Antoine LESFARGUES, magasinier - PUI

Antoine, peux-tu te présenter en quelques mots ?

Après une licence en cinéma et animation numérique, je me suis rendu compte que ce secteur d'activité ne correspondait pas à mes attentes professionnelles.

A la recherche d'un emploi, j'ai intégré pour la première fois la Fondation Santé Service en CDD comme employé administratif pour le pôle Sud.

Par la suite, j'ai de nouveau postulé pour un poste de magasinier au sein de la pharmacie. J'occupe cette fonction depuis janvier 2020.

C'est un métier que je ne connaissais pas mais après une formation adaptée, j'ai vraiment eu envie de m'investir. Cela fait 3 ans maintenant que je suis à ce poste.

En quoi consiste ton travail au sein de la pharmacie ?

Je travaille cinq jours par semaine et un samedi matin toutes les trois semaines.

J'ai essentiellement deux missions.

Je suis tout d'abord en charge, avec mes autres collègues magasiniers, de préparer les colis de matériel médical (seringues, compresses, pansements, pompes...). Cette préparation

se réalise conformément aux ordonnances préalablement validées par les pharmaciens et reçues en début ou en cours de journée pour les plus urgentes.

Ma deuxième mission consiste à faciliter le travail des préparateurs en pharmacie. Toutes les deux semaines, je suis affecté à l'URC (unité de reconstitution de chimiothérapie) où je suis alors en charge de :

- préparer l'équipement (pyjama, chaussures et charlotte) nécessaire à leur entrée au sein de l'URC,
- mettre à disposition les cartons qui vont être utilisés,
- ranger tout ce qui doit réintégrer la salle blanche (où l'on stérilise le matériel),
- maintenir l'air propre,
- désinfecter le matériel utilisé.

Cette mission est récente puisqu'elle a été créée il y a un an pour permettre aux préparateurs d'être plus efficaces en se concentrant uniquement sur la reconstitution des chimiothérapies.

Nous sommes aujourd'hui 4 magasiniers à nous relayer sur cette fonction.

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

Je considère mon métier comme important car il fait partie du processus général de prise en charge. Je suis heureux d'être un contributeur au bien-être du patient.

Par ailleurs, c'est un métier qui demande de la concentration. Lorsque je prépare les colis, il faut être vigilant et savoir réagir si les quantités notées sur une ordonnance de matériel ne sont pas cohérentes.

Enfin, le sentiment d'être utile et de venir en soutien des équipes soignantes me fait également aimer mon métier. Mon équipe est soudée et nous travaillons dans une bonne ambiance.



La spasticité : une prise en charge innovante en HAD

On connaît essentiellement la toxine botulique pour son usage esthétique. On la connaît moins quand elle est prescrite dans le cadre de maladies neurologiques pour traiter les contractions musculaires involontaires. Quand l'injection de toxine est associée à une prise en charge en rééducation, on parle alors de prise en charge de la spasticité.

La genèse du projet

Ce projet a vu le jour suite à la sollicitation du Pr Philippe THOUMIE, chef du service médecine physique et de réadaptation à l'hôpital Rotschild (AP-HP).

Celui-ci prend alors en charge des infirmes moteurs cérébraux (IMC) atteints de spasticité musculaire pour des injections de toxine botulique.

Ces patients, domiciliés au sein du foyer d'accueil médicalisé (FAM) du Vert Galant à Tremblay en France (93), devaient se déplacer régulièrement à l'hôpital pour une injection de toxine dont la durée n'excède pas les 30 minutes.

La logistique était très lourde et nécessitait, pour chaque injection, la mobilisation d'un véhicule adapté et de deux personnes accompagnantes de la structure sur plusieurs heures. Avec la crise sanitaire, cette complexité a été amplifiée.

Le Professeur THOUMIE a donc eu l'idée de **solliciter l'HAD pour permettre une prise en charge sur le lieu de vie de ces patients.**

Les avantages sont nombreux : limitation des déplacements, moindre sollicitation des ressources du FAM, meilleur confort pour le patient, renforcement de la prise en charge par une rééducation post-toxines et moindre coût de la prise en charge.

Après plusieurs réunions avec le FAM de Tremblay, le Pr THOUMIE et les différentes équipes de la Fondation impliquées dans ce projet (pôle, DDAP et équipe de rééducation), les prises en charge ont débuté en avril 2021 au Vert Galant. Depuis, elles se sont étendues à d'autres établissements médico-sociaux.

Une prise en charge type

Ce sont des prises en charge répétitives (PC REP) qui se déroulent en 2 temps :

- **Injection de la toxine botulique** (1 journée)

L'infirmier de la Fondation se déplace au sein du foyer



PROPOS RAPPORTÉS PAR

Pierre FIEVET, infirmier coordinateur hospitalier

pour préparer la toxine botulique et mobiliser le patient. Le Pr THOUMIE procède à l'injection.

- **Rééducation pendant 30 jours** (5 séances/semaine), 15 jours après l'injection de toxine.

L'équipe de rééducation de Santé Service définit, en collaboration avec le Pr THOUMIE, un projet de rééducation individualisé pour chaque patient (intervention, selon les besoins, d'un kiné seul ou association kiné-enseignant APA-ergothérapeute)

Un nouveau cycle de prise en charge se met en place environ 4 mois après la précédente injection.

Perspectives 2023

Le périmètre d'intervention de cette prise en charge novatrice - FAM du Vert Galant (Tremblay - 93), FAM de Menucourt (95) et EAM Anne Bergunion (Paris 14^{ème}) - devrait s'étendre cette année à 3 nouveaux établissements : Institut le Val Mandé (St Mandé - 94), IEM de Gonesse (95) et FAM Le Pont de Flandre (Paris - 19^{ème}).

« Les patients et les familles sont vraiment satisfaits de cette prise en charge. Elle permet de soigner dans des conditions plus calmes et posées. C'est un vrai confort pour le patient » Pr THOUMIE

« Le véritable atout de cette prise en charge est l'approche pluridisciplinaire et une logistique simplifiée » Fanny MALKA Coordinatrice des parcours neuro-handicap - Fondation Santé Service

PATIENTS PRIS EN CHARGE

- 2021 : 32 patients pour 904 journées réalisées
- 2022 : 66 patients pour 2 158 journées réalisées

Paroles d'usager

INTERVIEW DE

Laureen NICOLAS, maman du petit RAYANE, pris en charge depuis avril 2022 à la Fondation Santé Service



Comment avez-vous connu la Fondation Santé Service ?

Rayane a été pris en charge dans le service pédiatrique de l'Institut CURIE. Tout de suite après la détection de sa tumeur, les soignants nous ont mis en relation avec la Fondation Santé Service. On m'a expliqué comment la prise en charge en HAD allait être organisée, le protocole prévu, les contacts à avoir et nous sommes repartis avec le classeur jaune.

Comment se passe cette prise en charge au quotidien ?

Tout se passe très bien.

Les infirmières sont vraiment incroyables. J'en ai connu plusieurs depuis le début de la prise en charge de Rayane : Aurélie, Marine, Laurence, Sarah et Sabine. Elles sont toutes vraiment à l'écoute et compétentes. Je les trouve très impliquées dans leur travail. Elles passent essentiellement pour des

bilans sanguins. Quand j'ai un souci de planning, on arrive à s'arranger pour les heures de passages. C'est très facilitant.

Elles ont été vraiment aidantes pour mon fils et moi-même dans les moments difficiles.

En terme de logistique, tout se passe bien également. Quand nous avons besoin de matériel en urgence, l'infirmière le notifie et je peux avoir la livraison le jour même.

Comment imaginez-vous la prochaine étape ?

C'est une belle prise en charge. J'espère bien sûr que tout va revenir à la normale pour Rayane et qu'il va pouvoir retrouver une vie de petit garçon de son âge. Je sais aussi que je préférerais voir de moins en moins Santé Service. Mais j'ai pris tellement l'habitude de me reposer sur votre Fondation que ce sera difficile de continuer sans vous... !

TÉMOIGNAGES DE PATIENTS & D'AIDANTS

Tous nos remerciements (...). Au bout de 4 années, nous avons fini par bien vous connaître. Vous nous avez aidés et guidés sur un chemin parfois chaotique et angoissant et vous avez su nous rassurer et nous conseiller.

Catherine D., épouse d'un patient HAD

J'ai été particulièrement satisfaite de votre personnel durant ma rééducation. Le sérieux, la régularité et la qualité des soins m'ont entièrement convenue. Ma kiné Valérie a su me guider. Elle a vraiment toutes les qualités pour ce métier ! Merci également pour cette parfaite organisation !

Claudie C., une patiente HAD

Merci à toutes les infirmières et aides-soignantes qui ont été, pour mon papa, formidables, souriantes, dévouées et très professionnelles. Il aimait les taquiner avec un petit mot ou une petite grimace !

Pascale L., la fille d'un patient HAD

Je remercie toute l'équipe du SSIAD 94, qui prend soin de ma maman, aussi bien physiquement que psychologiquement. Elle a été très contente de recevoir des cadeaux. Vous contribuez aussi à mon équilibre personnel. Je vous souhaite à toutes et tous une très belle année et pensez à prendre soin de vous aussi.

Pascal G. le fils d'une patiente SSIAD



LES LAURÉATS

Dans le cadre de la préparation de la prochaine certification HAD, le service qualité et gestion des risques a organisé, les 13, 14 & 15 décembre 2022, un jeu pour tester les connaissances de chaque salarié ! Deux quiz ont été soumis aux participants : le premier pour les soignants, le second pour les non soignants.

UN GRAND MERCI AUX 315 PARTICIPANTS !

1

LAURÉATS - Questionnaire soignant

237 participants

- 👉 Céline BESSERON, IDE référente d'unité - EST
- 👉 Frédérique de FREMERY, IPA - SIEGE
- 👉 Fabienne FIBLEUIL, IDE - EST
- 👉 Maud SCHIELLY, IDE référente douleur - EST
- 👉 Pascale MARCHISSEAU, IDE - OUEST



Remise du Prix sur le pôle OUEST

2

LAURÉATS - Questionnaire non soignant

78 participants

- 👉 Frédérique ROUGE, responsable administrative - SIEGE
- 👉 Camille SOLVAR, assistante des services généraux - VLG
- 👉 Fabienne PIQUANT, responsable communication - SIEGE
- 👉 Séverine MORAIN, responsable juridique - SIEGE
- 👉 Alice PARISOT, responsable de la communication, du pôle solidarité et du conseil - SIEGE



Remise du Prix sur le pôle EST



Remise du Prix sur Levallois-Perret

Les lauréats ont eu le plaisir de se voir offrir :

- 1^{er} PRIX : un week-end thalasso
- 2^{ème} PRIX : une tablette
- 3^{ème} PRIX : un déjeuner chez Cyril Lignac

- 4^{ème} PRIX : Bon d'achat
- 5^{ème} PRIX : Bon d'achat



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 supérieure de santé pôle EST* ; Julie MAHLMANN, *Responsable administrative pôle OUEST* ; Mathieu DEPOISSON, *Pharmacien adjoint* ; Matthias LOMBARD, *Responsable Qualité* ; 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