FONDATION SANTÉ SERVICE & HOSPITALISATION Soins à domicile

LE MAGAZINE

Juillet 2023 · quadrimestriel
Numéro 22

ACTU
Projet réponse téléphonique

DOSSIER
Certification HAS : dernière ligne droite

REGARDS
Un changement de conduite encourageant

SOMMAIRE

EN BREF — 4

- Indicateurs clés
- Arrêt sur images

ACTU — 6

- Brèves
- Grand angle
  - *Le travail en équipe*
  - *Projet réponse téléphonique*
  - *Les salariés de la Fondation : acteurs de la solidarité internationale*
- Côté RH
  - *La soirée du CSE*
- Dossier
  - *Certification HAS : dernière ligne droite*

REGARDS — 16

- Une journée avec...
  - *Le service qualité et gestion des risques*
- Le métier de...
  - *Ergothérapeute*
- Une histoire à part
  - *Un changement de conduite encourageant*
- En aparté
  - *Paroles d'usager : interview de Soumeya BENABDERRHAMANE*
  - *Témoignages de patients & d'aidants*

PARENTHÈSE — 18

- Le menu de l'été

EDITO

En ce début d'été, nous avons le plaisir de vous adresser ce nouveau numéro du magazine interne de la Fondation Santé Service.

La certification de notre activité HAD y a bien évidemment une place prépondérante avec notre dossier (page 12-13). La venue des experts-visiteurs est prévue du 4 au 8 décembre. D'ici là, des informations régulières continueront à vous être communiquées pour aider chacun à mieux appréhender cet événement et à s'y préparer. N'hésitez pas à solliciter votre encadrement pour toute question. La réussite de la certification ne peut être que collective et pour cette raison nous avons besoin de votre mobilisation à tous !

Ce numéro estival met également en lumière les dernières actions déployées en matière de qualité de vie au travail (page 7) avec un focus sur nos dispositifs de soutien psychologique et de pair-aidance. Si la Fondation attache beaucoup d'importance au bien-être de ses salariés et si nous espérons évidemment que ces dispositifs ne s'avèrent pas nécessaires, il est cependant important de les connaître et de savoir les mobiliser.

L'assemblée générale institutionnelle de la Fondation s'étant tenue le 23 juin dernier, nous vous informons également que le rapport d'activité 2022 est dorénavant disponible (partie Communication de l'Intranet). Que ce soit dans le rapport d'activité ou dans ce magazine, ce sont nos collègues et nos patients que vous retrouverez en les feuilletant. Deux shootings photos ont en effet été réalisés en début d'année afin que nous puissions disposer de visuels qui reflètent parfaitement nos activités sur nos supports de communication. D'autres sessions sont prévues d'ici la fin de l'année pour continuer à illustrer toutes nos pratiques !

Vous le verrez enfin, les actualités et projets sont toujours aussi nombreux au sein de la Fondation. Nous vous laissons le découvrir dans ces pages.

Bonne lecture et surtout bel été à tous

Gérard VINCENT
Président

Ghislain PROMONET
Directeur Général

EN BREF
INDICATEURS CLÉS

Période :
JANVIER - JUIN 2023

HAD

- **347 104** journées (+3% p/r 2022)
- **18 875** admissions (-0,5% p/r 2022)

RESSOURCES HUMAINES

- **106** embauches en CDI (+0,9% p/r 2022)
- **1 228** collaborateurs stagiaires (+79% p/r 2022)

SSIAD & ESA

- **32 683** journées SSIAD (+28,4% p/r 2022)
- **842** séances ESA (-9,6% p/r 2022)

SANTÉ SERVICE FORMATION

- **1 152** stagiaires (+1% p/r 2022)
- **138** sessions organisées (+8,7% p/r 2022)

PSAD

- **323** nouveaux patients (-12,2% p/r 2022)
- **513 992 €** de CA (HT) (-3,7% p/r 2022)

SOLIDARITÉS

- **86** demandes d'aides financières
- **13 596 €** reversés aux patients

PHARMACIE

- **139 208** colis envoyés (+6% p/r 2022)
- **11 295** préparations chimiothérapie en URC (-0,1% p/r 2022)

EN BREF
ARRÊT SUR IMAGES

JOURNÉE SOLIDAIRE AVEC L'ONF – 28 JUIN

OPÉRATION FLEURS SOLIDAIRES – JUIN

SALON INFIRMIER – 23 AU 25 MAI

JOURNÉE SANTÉ PROXIMITÉ – HÔPITAL DES MAGNOLIAS – 27 JUIN

UNIVERSITÉS D'ÉTÉ FNEHAD – 8 & 9 JUIN

CONGRÈS MONDIAL DE L'HAD – BARCELONE – 30 MARS AU 1ER AVRIL

ACTU

Les journées solidaires

Pour tenter de mieux répondre aux besoins des Pôles et des salariés, l'équipe Communication et Solidarités a proposé 4 journées au lieu de 3, avec des dates s'étalant sur 3 semaines (vs 1 semaine auparavant). Une attention particulière a été portée sur le choix des associations pour qu'elles soient, autant que possible, équitablement réparties en Île-de-France. Enfin, ces journées solidaires ont cette année été organisées en juin-juillet, contrairement aux dernières éditions qui se déroulaient à la rentrée de septembre, souvent très chargée.

Ce sont ainsi 67 personnes qui se sont inscrites (vs 54 en 2022). Les 5 structures soutenues à cette occasion sont les suivantes :

Handicap - Arche d'Aigrefoin (78) : partage du quotidien de travailleurs en situation de handicap – travail dans les différents ateliers (couture, sous-traitance, espaces verts et potager) et réalisation de tâches variées pour l'ESAT.

Environnement – Office national des forêts (95) : construction de haies sèches pour protéger la petite faune dans le parc du Château de Saint-Prix

Personnes âgées - Fleuriste solidaire « Du pain et des roses » (75) et EHPAD Résidence Marie à Bagnolet (93) : réalisation de compositions florales avec des fleuristes en insertion professionnelle pour distribution aux résidents de l'EHPAD partenaire de la Fondation lors d'un après-midi de jeux et d'échanges

Enfance - La Vie au grand air, Priorité Enfance : rénovation d'appartements dans un centre pour jeunes réfugiés.

Comme chaque année, les retours des salariés sont extrêmement positifs : découverte, temps de partage, émotions, moments informels avec les collègues, bulle d'air… Autant de raisons qui, nous l'espérons vivement, attireront encore plus de participants l'année prochaine.

Salon infirmier - 23 au 25 mai, Porte de Versailles

La Fondation a participé, pour la deuxième année consécutive, au salon infirmier ; le plus grand rassemblement annuel de la profession infirmière en France.

Cette année, plus de 20 bénévoles (chargés de recrutement, cadres, soignants, ICH, Santé Service Formation, responsable des IDEL…) ont tenu le stand.

Un long travail de préparation a été réalisé en amont de l'événement par l'équipe Recrutement et l'équipe Communication pour proposer un stand attractif et des animations aux visiteurs.

Au programme :

- un photobooth avec un jeu concours quotidien et des cadeaux (goodies Fondation Santé Service)
- un cocktail à destination des partenaires du recrutement et des IDEL (instituts de formation, cabinets IDEL…)
- un webinaire pour présenter l'HAD suite à l'événement

Les supports de communication (kakemonos, flyers) ont été mis à jour pour l'événement. Par ailleurs, des polos avec un QR code dans le dos qui redirige vers la page offres d'emplois de notre site internet ont été créés pour attirer l'attention. Les retours de cette deuxième édition sont positifs. La Fondation sera à nouveau présente pour l'édition 2024.

Des nouvelles des actions QVT déployées au sein de la Fondation

Le comité de pilotage de la Qualité de vie au travail s'est réuni en juin pour faire le point sur l'état d'avancement des actions au sein de la Fondation.

Aide Psychologique (dispositif SPS) & Pair-aidance (Programme M)

Depuis la rentrée 2022, la Fondation travaille avec **l'association SPS** (Soins aux professionnels de la Santé) pour mettre en place un nouveau service d'aide et d'accompagnement psychologique gratuit, anonyme et confidentiel.

--> Ce service est accessible 7j/7 et 24h/24 par téléphone au 0 805 23 23 3 ou via l'application installée sur votre téléphone professionnel.

En parallèle de ce dispositif, la Fondation a rejoint un **programme de pair-aidance.**

Des professionnels de santé accompagnent des professionnels du même métier qui rencontrent des difficultés au travail et/ou dans leur vie personnelle. Le soutien se fait par téléphone, visio ou en présentiel. Ce service est entièrement confidentiel et gratuit.

Programme M, tout d'abord ouvert aux médecins, vient de s'élargir aux infirmiers, kinésithérapeutes, pharmaciens et sages-femmes.

--> Numéro d'appel : 01 40 54 53 77 du lundi au vendredi de 9h30 à 17h00

Lancement du groupe de travail RSE

2022 a permis l'élaboration de la politique RSE de la Fondation par un comité de pilotage constitué des membres de la direction et de représentants du CSE, des usagers ou encore de la QVT.

La stratégie étant maintenant formalisée, ce dernier se réunira 2 fois / an pour évaluer les actions mises en œuvre et proposer la stratégie RSE et les feuilles de route annuelle.

Pour appuyer le déploiement des actions, un groupe de travail RSE prend la relève. Constitué de représentants de chaque site de la Fondation (PUI, Pôles, Antennes, Siège), ce dernier s'est réuni pour la première fois le 20 juin. Ses ambassadeurs auront pour mission d'animer le dispositif RSE en organisant des actions de communication et de sensibilisation, en participant à diffuser les bonnes pratiques sur leur site respectif et en proposant éventuellement de nouvelles actions au Comité de pilotage.

Le groupe de travail se réunira tous les trimestres. Il prépare déjà ses premières actions pour la rentrée !

Klaro, Prix QVT 2023 des Trophées de l'Innovation : un nouveau service pour connaître les aides financières auxquelles vous avez le droit

Depuis mi-juin, tous les salariés de la Fondation bénéficient du service de Klaro, le plus grand simulateur d'aides en France. En quelques clics, vous pouvez tester votre éligibilité à près de 1 500 aides nationales, régionales, départementales ou locales, prévues pour toutes les catégories de revenus.

Outre les droits sociaux, Klaro répertorie les aides disponibles aussi bien pour acquérir un vélo électrique, engager une aide à domicile ou pour entamer des travaux de rénovation énergétique. Vous recevez une notification à chaque fois qu'une nouvelle aide est disponible.

Grâce aux données enregistrées sur la plateforme, les formulaires pour demander les principales aides sont remplis automatiquement. Un gain de temps et une aide précieuse pour effectuer des démarches parfois fastidieuses et/ou peu claires.

--> Rendez-vous sur l'Intranet de la Fondation, dans la partie « Actus » pour en savoir plus !

Semaine de la QVT (19-23 juin 2023) : reconduite des massages pour les salariés

La Fondation Santé Service a reconduit l'organisation de sessions de massage, mises en place pour la première fois l'année dernière, sur les 3 Pôles, la PUI et Levallois.

Cette année encore, l'opération a connu un franc succès, puisque 186 salariés se sont inscrits (vs 161 en 2022). Les retours sur cette action sont toujours aussi positifs. Nous espérons pouvoir reconduire cette action l'année prochaine.

ACTU

Le travail en équipe

pour une meilleure qualité et sécurisation des prises en charge

Le travail en équipe est l'une des composantes essentielles de la culture d'entreprise de la Fondation Santé Service. Les différentes instances de gouvernance et les équipes projet (Comité des Directions, CSE, réunions COP, projet nouvelle PUI, cellules des cas complexes…) en sont des exemples.

Néanmoins, la Fondation Santé Service, dans le cadre de la contractualisation 2023 (formalisation d'objectifs annuels collectifs à atteindre pour favoriser les synergies internes), a choisi d'élever davantage encore son niveau d'exigence quant au travail en équipe des professionnels en charge du parcours de soins.

Pour une meilleure qualité et sécurisation des prises en charge au domicile, l'objectif est de passer :

- **d'une d'équipe d'experts** : cadre de santé, secrétaire médicale d'unité, Infirmier coordinateur de Pôle
- **à une équipe experte** : médecin, cadre de santé, secrétaire médicale d'unité, infirmier coordinateur de Pôle, cadre d'antenne, ICH… et patient.

Pour mener à bien ce projet, la Fondation Santé Service a missionné une équipe pilote sur le Pôle Est (voir encart), en charge de réaliser les phases de travail ci-dessous.

1ère phase (T1 > T3 2023) : établir un diagnostic et proposer des premières pistes de solutions pour améliorer les pratiques de travail en équipe des professionnels du soin

Ce travail est réalisé à partir d'une méthodologie reconnue par l'HAS : le Programme d'Amélioration Continue du Travail en Equipe (P.A.C.T.E.). Un questionnaire sur la culture sécurité des soins a notamment été rempli par des salariés. Cette analyse a été complétée par l'étude de nos FEI sur le sujet de la communication en interne ainsi que par l'analyse de données territoriales issues de l'Agence technique de l'information sur l'hospitalisation (ATIH).

Ces résultats ont été présentés lors d'un COMEX le 5 juillet. Chaque pôle travaille aujourd'hui pour les compléter. Toutes les propositions seront ensuite consolidées pour formaliser un fonctionnement commun.

2ème phase (T4 2023 > T2 2024) : déployer et suivre les actions d'amélioration proposées

Il s'agira notamment, grâce aux outils proposés dans le P.A.C.T.E., de rendre plus efficientes :

- la communication entre professionnels,
- la communication avec les patients.

En parallèle, la culture de gestion des risques associés aux soins - qui relève d'une démarche collective grâce à la confrontation des idées, la cohésion d'équipe, la formalisation des déclarations de EIAS et de leurs analyses collectives, etc… - sera renforcée, notamment dans la perspective de la Certification.

3ème phase (à partir de mi-2024) : analyser l'efficacité des actions d'amélioration déployées

A noter : « le travail en équipe » étant un critère avancé pour la certification HAD de l'HAS, l'ensemble des actions présentées ci-dessus pourront venir alimenter nos réalisations sur le sujet.

L'équipe pilote du projet « travail en équipe »

Les pilotes : Eric REY (Directeur du pôle EST) et Zied GUERFALI (Responsable QGDR)

L'unité EO3 : Amélie GEORGEON, praticien HAD ; Ingrid ANGOSTON, cadre de santé ; Sabrina DRIF, infirmière coordinatrice de pôle ; Marlyse MOUSSIMA, SMU

Les antennes : Carole LEPEN, cadre d'antenne ; Pierre FIEVET, ICH Gonesse

Viennent renforcer ce projet : Mercedes TATAY, médecin chef de service ; Idalina DA SILVA, cadre supérieur de santé ; Marjorie POUCH, directrice adjointe DDAP ; des soignants de l'unité EO3

Projet réponse téléphonique : un scénario cible s'est dégagé !

A la fin du premier semestre 2022, un état des lieux de la réponse téléphonique au sein de la Fondation avait été réalisé avec l'aide du cabinet KPMG. Il était apparu qu'en faisant évoluer notre organisation et en modernisant les systèmes téléphoniques, nous pouvions nettement **réduire le nombre d'appels perdus, accélérer et améliorer les réponses apportées aux patients et aux autres interlocuteurs internes et externes.**

L'automne dernier, lors d'ateliers participatifs, près de 50 professionnels de la Fondation, tous métiers confondus, ont réfléchi à l'amélioration de la gestion des flux téléphoniques. Ils ont proposé trois scénarios possibles d'organisation de la réponse téléphonique. Ces derniers ont été présentés au Comité exécutif de la Fondation en novembre dernier. Un scénario cible, faisant la synthèse des trois propositions, a été dégagé. **Il distingue deux principaux flux d'appels.**

1- La réponse aux appels provenant des patients et des prescripteurs.

Le scénario prévoit ici la création d'une plateforme interne virtuelle à laquelle participeront, à tour de rôle, les secrétariats des pôles et des antennes. Un numéro unique sera transmis aux patients et à leur entourage et un autre numéro unique sera destiné aux prescripteurs.

Cette plateforme de régulation aura pour mission de répondre aux sollicitations des patients pour des questions simples, comme : « l'infirmière passe-t-elle aujourd'hui ? » « Un colis va-t-il être livré ? » Elle dirigera l'interlocuteur immédiatement vers le pôle ou l'antenne quand les questions seront plus complexes, charge aux secrétariats de s'assurer que leur résolution soit prise en charge par le bon interlocuteur (médecin, cadre de santé, pharmacie).

2- La réponse aux appels internes

Ces appels proviennent des salariés de Santé Service ou des IDEL et partenaires libéraux qui interviennent au domicile. Un numéro unique sera proposé à tous. Pour

pouvoir immédiatement orienter l'appel et ne pas emboliser la plateforme de régulation, un serveur vocal interactif aidera à orienter l'appel vers le bon interlocuteur : secrétaire, cadre de santé, médecin.

La mise en place de ces nouveaux modes de fonctionnement nécessite des changements techniques importants. La Direction des Systèmes d'Information et le cabinet d'ingénierie ISATIS y ont travaillé au printemps 2023. Un nouveau réseau informatique dédié aux appels téléphoniques est à créer et plusieurs progiciels seront à déployer : une application de téléphonie centralisée associée à une application de téléphonie avancée pour piloter les flux d'appels, un standard automatique pour orienter les appels internes et un outil de gestion de tickets pour le suivi des appels complexes.

NOUVEAU PLANNING

Juillet 2023 : séminaire visant à préciser le scénario cible pour la constitution d'un cahier des charges

Rentrée 2023 : publication du cahier des charges pour le choix de la société qui va installer les systèmes techniques

Janvier à avril 2024 : affinage des scénarios de traitement des appels patients, appels prescripteurs et appels internes

Mai à décembre 2024 : déploiement du réseau et paramétrage des applications

Début 2025 : bascule vers le nouveau système

ACTU

Les salariés de la Fondation : acteurs de la solidarité internationale

Rappel de l'objectif du dispositif EH4S *(Engagement Humanitaire et solidaire des salariés Santé Service)* : soutenir des populations ou des structures à l'international grâce à l'engagement des salariés de la Fondation.

MISSION CAMEROUN - mars 2023

Retour d'expérience

Bénéficiaires : *plus d'une centaine d'enfants et leurs encadrants*
Mission : *actions de sensibilisation et de prévention en santé, actions citoyennes*
Acteurs : *8 volontaires, LifeTime Projects, 1 pilote et le groupe EH4S*
Durée : *11 jours*

Lors du retour d'expérience réalisé avec l'équipe partie à Yaoundé, il a été souligné le travail remarquable sur la conceptualisation et la mise en œuvre des actions menées auprès des enfants et des encadrants, au sein des 6 structures (orphelinats et accueil de jour) accompagnées. Il en ressort un engagement franc et une expérience humainement et culturellement très forte.

Que l'on soit soignant ou non, participer à un tel projet est une vraie opportunité tant professionnelle que personnelle. La force de l'équipe est d'avoir été capable d'exprimer sa sensibilité tout en agissant efficacement auprès des enfants et des encadrants.
Une évaluation de la mission est en cours. Nous gardons contact avec l'équipe de l'association LifeTime Projects présente à Yaoundé qui aide quotidiennement à la mise en place de projets structurants pour améliorer les conditions de vie des enfants.

MISSION SÉNÉGAL - janvier 2024

Présentation de la mission

Appel à volontariat en cours – dépôt des candidatures jusqu'au 23 juillet

Bénéficiaires : *l'équipe de l'HAD PHS SantéDom et leurs patients*

Mission : *partage d'expérience et de vision (soin, gestion, administration…)*
Acteurs : *5 à 7 volontaires, PHS SantéDom, 1 pilote et le groupe EH4S*
Durée : *6/7 jours*

Cette mission de solidarité et de coopération a pour objectif d'apporter notre soutien à l'HAD PHS SantéDom. En 2018, la Fondation a aidé le Sénégal à créer à Dakar le 1er établissement d'HAD en Afrique subsaharienne. Un appui à la structure PHS SantéDom a été assuré pour le montage de l'activité. C'est une petite structure qui prend en charge une vingtaine de patients par jour. Depuis 2022, dans le cadre de ses actions solidaires, la Fondation soutient PHS SantéDom dans la prise en charge des patients les plus démunis.

Le modèle organisationnel est assez éloigné du nôtre. Lors de cette mission, il faudra d'abord apprendre (échange culturel, découverte des pratiques « HAD » au Sénégal, visite d'hôpital, …) et avoir envie de partager et d'aider. Ce sera aussi l'occasion d'identifier des axes d'accompagnements futurs.

Le groupe de travail EH4S accompagnera l'équipe pendant la phase de co-construction, puis pendant et après la mission. C'est en fonction des profils des volontaires et du besoin que les contours et les actions de la mission se préciseront ; chacun saura apporter sa contribution. La première des motivations, c'est l'enthousiasme !

Une mission qui sera donc extrêmement intéressante et enrichissante et que nous construirons ensemble : l'équipe de PHS SantéDom, les volontaires et le groupe EH4S !

POUR VOUS PORTER VOLONTAIRE POUR DAKAR

--> Retrouvez toutes les informations sur l'Intranet

Engagement Humanitaire et Solidaire des Salariés Santé Service [EH4S] - EH4S@fondation-santeservice.fr

La soirée CSE

Tous les 2 ans, le CSE (Comité social et économique) organise, avec le soutien de la Fondation, sa soirée annuelle permettant à tous les collaborateurs de se réunir et de passer un moment convivial.

Le 10 juin dernier, près de 430 personnes (salariés et accompagnants) se sont ainsi retrouvés au Musée des Arts Forains à Paris pour une soirée festive. Une belle occasion également pour la Direction générale de remettre 19 médailles du travail aux plus anciens salariés de la Fondation et de leur exprimer la gratitude et la reconnaissance de Santé Service pour leur travail au service de nos patients.

La liste des médaillés

Nom	Fonction	Echelon
BRECHET Laurence	DIETETICIENNE	Or (35 ans)
MERDACI Geneviève	SECRETAIRE MEDICALE ANTENNE	Or
SCHEER Patricia	SECRETAIRE MEDICALE ANTENNE	Or
SCHLICHTER Christine	SECRETAIRE MEDICALE D'UNITE	Or
SIBY Isabelle	AIDE-SOIGNANTE JOUR	Or
BAL Christine	INFIRMIERE REFERENTE REEDUCATION	Argent (30 ans)
BRIQUET Evelyne	AUXILIAIRE DE VIE SOCIALE	Argent
BUISSON Marie Pierre	INFIRMIERE COORDINATRICE HOSPITALIERE	Argent
BULETE Chantal	INFIRMIERE JOUR	Argent
CONSTANT Laurence	RESPONSABLE INFIRMIER SSIAD (IDEC)	Argent
MATOS Agostinho	TECHNICIEN SUPPORT INFORMATIQUE	Argent
MAURIER Dominique	AIDE-SOIGNANTE SOIR	Argent
NGO Vany	INFIRMIERE JOUR	Argent
OUJDID Nathalie	SECRETAIRE MEDICALE D'UNITE	Argent
ROBINE Michele	INFIRMIERE JOUR	Argent
WILDEMEERSCH Fabienne	SECRETAIRE ADMINISTRATIVE	Argent
ADDA Sarra	AIDE-SOIGNANTE JOUR	Bronze (25 ans)
BEAUMONT Christine	APPROVISIONNEUR	Bronze
GALETTE Jeanine	AIDE-SOIGNANTE JOUR	Bronze

ACTU

Certification HAS : Dernière ligne droite

La certification v2020 pour la qualité et la sécurité des soins est la 5ème évaluation externe obligatoire organisée par la Haute autorité de santé (HAS).

Son objectif :

Valider les conformités et identifier les non conformités de l'établissement au regard du manuel de certification à travers :

- la rencontre des professionnels sur les pôles dans les différents services et sur les antennes
- des visites à domicile (VAD) au cours desquelles la parole sera donnée aux patients et leurs aidants.

Les représentants des usagers seront questionnés par les experts-visiteurs sur la politique et la dynamique institutionnelle autour des droits, de la satisfaction et de l'expérience patient.

En tant que professionnels du terrain, vous pourrez également être sollicités pour rencontrer les experts-visiteurs.

Sur quoi serez-vous questionnés ?

Généralement les questions sont posées pour connaître vos activités et actions au quotidien. Une grande attention est portée par les experts-visiteurs à :

- La traçabilité dans le dossier du patient (prise en charge de la douleur et administration médicamenteuse)
- Votre capacité à partager les informations pour construire et sécuriser le projet de soins avec les partenaires externes (médecins hospitaliers, IDEL) mais aussi en interne (ICH, médecin, SMU, ICP, cadre de santé, pharmacie, assistante sociale, fonctions transverses…)
- Votre capacité à mobiliser les ressources internes en cas de difficultés (encadrement, médecin référent, soignant, IPA, référent douleur, EOH, EMAD, plaies et cicatrisations…)

Avril 2022
Lancement de la certification et mise en place d'un COPIL QGDR

Avril à novembre 2022
Phase d'auto-évaluation

De avril à décembre (en cours)
Déploiement des traceurs

3, 4 et 5 octobre 2023
Audit à blanc

4 au 8 décembre 2023
Visite des Experts-Visiteurs

- Votre formation et vos connaissances sur les précautions standard et complémentaires, le signalement des événements indésirables, les actions d'amélioration qualité gestion des risques (PAQSS), les médicaments à haut Risque (MHR), les gestes d'urgences, l'expérience et la satisfaction des patients, le travail en équipe et la gestion de crise
- Votre accompagnement éducatif du patient et de son entourage : explications et informations du patient et son entourage (médicaments, numéro d'urgence, surveillance paramètres, hygiène, inclusion dans la prise en charge quand c'est possible) et respect des droits du patient (intimité, dignité, bientraitance, prise en charge de la douleur…)
- Votre participation ou information sur l'analyse de vos pratiques notamment via les audits de dossiers patient, audit IQSS (indicateur qualité sécurité des soins), résultats des questionnaires de satisfaction, chambre des erreurs, analyse de FEI, questionnaires spécifiques sur les plaies et cicatrisation, la gestion de la douleur…

SENSIBILISATION AUX CRITÈRES IMPÉRATIFS

Au nombre de 11 pour notre HAD, ce sont des critères pour lesquels la HAS ne souhaite plus voir ou observer des écarts. Si lors de la visite des experts-visiteurs, une évaluation de l'un de ces critères est négative, cela peut compromettre nos chances de décrocher la certification avec la mention « haute qualité des soins » (ancienne codification en A).

Le Service QGDR a renforcé la communication et la sensibilisation vis-à-vis des ces critères impératifs. Pour cela, des « Fiches mémos » ont été transmises aux pôles, aux antennes et à la PUI.

La liste des critères impératifs

1. Le patient exprime son consentement libre et éclairé sur son projet de soins et ses modalités
2. Le patient bénéficie du respect de son intimité et de sa dignité
3. Le patient mineur bénéficie d'un environnement adapté
4. Le patient bénéficie de soins visant à anticiper ou à soulager rapidement sa douleur
5. Les équipes maîtrisent l'utilisation des médicaments à risque
6. Les équipes maîtrisent le risque infectieux en appliquant les précautions adéquates, standard et complémentaires
7. Les équipes mettent en place des actions d'amélioration fondées sur l'analyse collective des événements indésirables associés aux soins
8. L'établissement lutte contre la maltraitance ordinaire en son sein
9. La gouvernance fonde son management sur la qualité et la sécurité des soins
10. La gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles est maîtrisée
11. L'établissement analyse, exploite et communique les indicateurs qualité et sécurité des soins

EXEMPLE D'UNE FICHE MÉMO

Fiche n°4 - Évaluation et prise en charge de la douleur

Recto - Attendus de la HAS

Verso - Actions d'amélioration à Santé Service

La visite de certification se tiendra du 4 au 8 décembre 2023.

Le calendrier détaillé des visites sera communiqué au travers d'un prochain flash info ou d'un article.

UNE JOURNÉE AVEC

Le service Qualité & Gestion des Risques

Matthias LOMBARD, Margaux DUCARTERON, Zied GUERFALI, Dr Laetitia PONS, Céline GAILLARD, Dr Colette TABET

Le Service qualité(Q) et gestion des risques (GDR) est un service support rattaché à la direction générale de la Fondation. Il est le garant de la démarche d'amélioration continue de la qualité sur l'ensemble de notre établissement. Il accompagne par son expertise les différentes entités de la Fondation (HAD, PSAD, Santé Service Formation, SSIAD…).

Les missions du service QGDR

Il assure des actions transversales de pilotage et opérationnelles comme :

- L'analyse des événements indésirables associés au soin
- Le pilotage et la conduite d'enquêtes/audits
- La rédaction de documents qualité et la mise à jour documentaire
- La participation aux instances (CME, CLIN, CREX…)
- L'animation de la culture qualité gestion des risques auprès des professionnels de la Fondation (sensibilisations, formations, retour d'expérience, indicateurs de suivi)
- La certification et la labélisation des services et des différentes entités de la Fondation
- La gestion des risques via la mise à jour et l'alimentation du plan blanc

La composition du service QGDR

Il est composé d'un responsable du service (Zied GUERFALI) qui a sous sa direction un responsable Qualité (Matthias LOMBARD), une infirmière référente en Gestion des Risques (Céline GAILLARD) et une assistante qualité et documentation (Margaux DUCARTERON).

D'autres acteurs sont rattachés fonctionnellement au Service QGDR et participent au système de management de la qualité et du risque de notre établissement. Il s'agit du responsable du système de management de la qualité médicamenteuse - RSMQ (Dr Colette TABET) et du coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins - CGRAS (Dr Laetitia PONS).

Le service QGDR dispose également d'un relais sur les pôles grâce au concours de correspondants en gestion des risques : Isaline POIRSON à l'Est, Alexandrine GESCHICKT au Sud et Claire CHATON à l'Ouest.

Zied GUERFALI
Responsable du service QGDR

« J'assure le pilotage et la coordination générale de la démarche qualité gestion des risques de l'ensemble de la Fondation. En étroite collaboration avec le directeur général et les différents directeurs et chefs de services, je veille au maintien d'une dynamique d'amélioration continue de nos processus conformément au projet stratégique et à la politique qualité gestion des risques. Je pilote la démarche de certification HAS. »

Matthias LOMBARD
Responsable qualité

« Je veille à la mise à jour du Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (PAQSS) et suis en charge du développement sur le logiciel blue medi. J'accompagne également notre PSAD dans sa certification HAS et pilote des projets d'audits (IQSS, audit dossier patient mensuel…) Pour la certification, je travaille avec les professionnels pour l'appropriation des attendus de la HAS (traceurs ciblés, parcours traceurs…). »

Margaux DUCARTERON
Assistante qualité et documentation

« Je suis en charge principalement du suivi de la gestion électronique des documents (GED). J'assure aussi la veille réglementaire qualité et gestion des risques et pilote l'organisation de l'enquête de satisfaction annuelle des patients. Je m'occupe enfin de la mise à jour de l'affichage réglementaire qualité gestion des risque en collaboration avec les responsables administratifs (pôles, antennes et services). »

Céline GAILLARD
Infirmière référente gestion des risques

« Mon rôle est d'assurer le traitement de l'ensemble des FEI déclarées. En contact permanent avec le CGRAS (Dr PONS) et le RSMQ (Dr TABET), j'apporte des éléments de réponse aux déclarants et je prépare le CREX mensuel. J'anime le retour d'expérience sur les événements indésirables notables vers les pôles, les antennes et autres services en lien avec les correspondantes gestion des risques. »

Alexandrine GESCHICKT, Isaline POIRSON et Claire CHATON
Correspondantes en gestion des risques

LE MÉTIER DE

Ergothérapeute

INTERVIEW DE

Aurèle PAULIAC, *ergothérapeute*

Aurèle, peux-tu te présenter en quelques mots ?

Je suis ergothérapeute depuis plus de 30 ans. Mon domaine de prédilection est la neurologie mais j'ai également exercé au sein de différents services de médecine et de réadaptation.

En quoi consiste ton travail ?

Je travaille au sein de l'équipe de rééducation.

Mon rôle est de contribuer à l'amélioration des capacités physiques et cognitives des patients suivis en rééducation afin de favoriser leur indépendance et leur autonomie. Je travaille avec eux dans une relation de confiance, sur la restitution et la compensation de leurs fonctions déficitaires et pour réduire au maximum les situations de handicap.

Plus concrètement, j'agis en rééducation quand une progression fonctionnelle et/ou cognitive est possible à travers des activités de la vie quotidienne. Quand le gain n'est plus possible je leur propose une nouvelle manière de poursuivre leurs activités au quotidien en faisant autrement ou en adaptant le logement avec tout type d'aides techniques (fauteuils roulants, cannes, aide pour le repas, écriture, toilette/habillage…) toujours dans un souci de dialogue permanent et de respect du choix des patients.

Peux-tu me décrire une journée type ?

Je commence ma journée par un temps administratif durant lequel je m'assure que mes patients n'ont pas de souci particulier depuis mon dernier passage à domicile. Ma tournée peut ensuite commencer. N'étant pas sectorisée, je peux intervenir sur l'ensemble de l'Île-de-France. Nous sommes 3 ergothérapeutes dans ce service. Chacun d'entre nous prend en charge entre 10 et 15 patients par semaine. Dans la journée, en plus du temps auprès du patient, je me consacre à la recherche de nouveaux outils pour les aider et faciliter la mise en contact avec les prestataires de matériels concernés.

Je tiens à préciser que j'ai des homologues au sein des ESA. Néanmoins, le contexte et la patientèle étant différents, je n'ai pas de lien professionnel avec eux.

Je travaille en équipe avec les enseignants en activité physique adaptée (APA), les infirmières de rééducation, mon encadrement et le médecin de coordination.

Je me réunis avec mes collègues ergothérapeutes une fois par semaine pour aborder principalement les aspects logistiques de répartition des patients. J'ai aussi un staff hebdomadaire avec l'ensemble de l'équipe de rééducation.

Qu'est-ce qui te plaît le plus dans ton métier et à la Fondation Santé Service ?

J'aime être à l'écoute des patients pour faire émerger l'expression de leurs besoins. C'est pour moi très valorisant de permettre aux patients de retrouver, grâce à mes préconisations, leurs activités quotidiennes en favorisant au maximum leur autonomie.

À la Fondation Santé Service, j'apprécie tout particulièrement ma liberté d'organisation. L'ambiance très cordiale et le travail en équipe sont également des atouts importants qui me font particulièrement apprécié mon quotidien d'ergothérapeute.

L'ÉQUIPE DES ERGOTHERAPEUTES DU SERVICE REEDUCATION
Julia GHOBRIAL, Aurèle PAULIAC et Gaïane GRELLEAUD

REGARDS

Un changement de conduite encourageant

Le partenariat engagé en 2021 avec la société LVR Fleet, sur la prévention des risques routiers, a été reconduit en 2023. Son objectif : mettre en place un plan de prévention afin de réduire le nombre d'accidents au sein de la Fondation.

Xavier DANDOY, cadre de rééducation depuis 15 ans à la Fondation Santé Service, nous apporte son témoignage sur l'impact des campagnes de sensibilisation sur son comportement au volant.

PROPOS RAPPORTÉS PAR
Fabienne PIQUANT, *responsable communication*

Ce plan de prévention routière a tout d'abord été présenté aux managers de la Fondation. J'ai de suite été interpellé lorsque l'on nous a annoncé que le taux de sinistralité à Santé Service était de 0,6, un taux égal à 1 signifiant qu'un accident mortel s'est produit…

J'ai mon permis depuis de nombreuses années. Conduire est devenu routinier et j'ai conscience de ne plus respecter certaines règles de base.

J'ai eu deux accidents sans gravité heureusement qui m'ont aidé à réfléchir. A la Fondation, chaque déclaration de sinistre fait l'objet d'un debrief au cours duquel 3 questions vous sont posées : Qu'est-ce qu'il s'est passé ? Dans quel état étiez-vous au moment du sinistre ? Celui-ci était-il évitable ?

Ces questions m'ont permis de réaliser que lors de mon accident, je n'avais pas la tête à la conduite.

Les campagnes de sensibilisation routières mises en place m'aident à retrouver les bons réflexes au volant.

La fréquence des communications (tous les mois) par affichette, SMS et vidéos me semble bien adaptée. Nous ne sommes pas embolisés. Pour autant, les piqûres de rappel sont assez proches pour que l'on reste en veille ! J'ai d'ailleurs pris l'habitude de partager ces différents messages avec mon équipe. En tant que manager, il est important de bien comprendre les causes qui ont amené un collaborateur à avoir un accident.

Tous les sujets abordés dans ces fiches de prévention routière sont intéressants mais certains m'ont particulièrement fait réfléchir.

L'affiche sur la manière de se garer est révélateur. Par facilité, on se gare souvent en marche avant mais quand on doit repartir, on doit reculer les ¾ de la voiture pour avoir de la visibilité. Se garer en marche arrière est donc la règle. Cette information a d'ailleurs été plutôt bien relayée à Villeneuve la Garenne ! Quand vous arrivez, vous pouvez constater une majorité de voitures garées en marche arrière !

La vidéo sur la conduite écoresponsable m'a également interpellé. La Fondation Santé Service est engagée dans une démarche RSE notamment avec le remplacement de son parc automobile par des véhicules hybrides. En tant que salarié bénéficiant d'une voiture de fonction, j'ai pris conscience de ma part de responsabilité dans cette démarche. J'ai donc adopté une conduite plus souple pour réduire ma consommation. J'avoue qu'avec les dernières pénuries d'essence cet hiver, avoir une hybride et adopter une conduite plus adaptée m'a particulièrement aidé à espacer mes passages à la pompe !

Je trouve qu'il est important de se réapproprier les bons réflexes et de conduire en pleine conscience. En tant que soignant, nous avons souvent une charge mentale importante. Quand nous sortons de chez un patient, sa situation familiale, la lourdeur de ses soins… Tout cela peut nous impacter fortement. Il vaut mieux se poser quelques minutes avant de reprendre la route et faire le mieux possible le vide dans sa tête.

Les personnes me disent maintenant que je conduis mieux ! J'ai encore bien sûr une grande marge de progression, mais ces campagnes de prévention m'ont vraiment aidé à prendre conscience que conduire n'est pas anodin et que nous sommes tous responsables dès lors que nous sommes au volant.

Pour conclure, j'ai envie de dire qu'en tant que soignant, nous prenons soin des autres. Alors continuons à le faire au volant !

Paroles d'usager

INTERVIEW DE

Soumeya BENABDERRHAMANE, *représentante des usagers (RU) et Présidente de la Commission des usagers (CDU)*

Comment avez-vous connu la Fondation Santé Service ?

En 2013, on me diagnostique un cancer. C'est un bouleversement… Il faut réapprendre à vivre autrement en intégrant la maladie et tout ce parcours de soin qui s'annonce difficile.

En cours de traitement, mon médecin hospitalier me préconise une prise en charge à domicile. Je découvre alors l'HAD et mes traitements de chimiothérapie deviennent plus confortables.

Je garde le sentiment d'avoir vécu une expérience très enrichissante malgré une longue période d'incertitude quant à ma guérison. J'ai particulièrement apprécié ces visages familiers de soignants qui, au domicile, m'ont aidée par leur présence et leur écoute, à faire face à mes appréhensions, mes inquiétudes et toutes les interrogations que j'ai pu avoir dans les moments d'épuisement.

Pourquoi vous êtes-vous engagée au sein de la Fondation Santé Service comme RU ?

De nature engagée, j'ai ressenti le besoin de mettre à profit mon expérience de patiente. J'ai tout d'abord découvert les missions d'un représentant des usagers à la Ligue contre le Cancer. J'ai proposé ma candidature en 2015 à la Fondation Santé Service lorsque celle-ci recherchait un représentant des usagers.

Quel est votre rôle en tant que représentant des usagers ?

Les RU sont des personnes engagées et formées pour accompagner les usagers, patient ou aidant. Nous sommes à leur écoute et faisons remonter à travers leur regard, leur ressenti, les points forts et les axes d'amélioration pour la prise en charge à domicile.

Avec mes 3 autres collègues RU, nous sommes sur le terrain à l'écoute des patients, de leurs aidants mais également des soignants dans un objectif d'amélioration constante du parcours patient.

Quels sont vos projets actuellement ?

Avec l'ensemble de la CDU, nous travaillons actuellement à la rédaction d'un projet des usagers qui comporte 5 grandes orientations :

- La consolidation du fonctionnement de la CDU
- La promotion de l'expérience patient
- La création d'une maison des usagers numérique
- Le renforcement du soutien aux aidants
- Le développement du bénévolat en support aux activités de la Fondation

TÉMOIGNAGES DE PATIENTS & D'AIDANTS

> *Les infirmières appellent régulièrement pour annoncer leur passage. C'est un grand progrès.*
>
> Une patiente HAD

> *Le personnel se rend très disponible, les IDE sont compétentes et agréables.*
>
> Claudie C., une patiente HAD

> *C'est une chance de pouvoir réaliser une grande partie de la chimio à domicile.*
>
> Un patient HAD

> *Merci à tous les soignants qui ont aidé ma maman pour leur profonde générosité, l'amour, l'aide et la compréhension envers la personne malade.*
>
> Catherine L., la fille d'une patiente HAD

LE MENU DE L'ÉTÉ

Vous recevez des invités et cherchez de l'inspiration pour vos recettes ?
Tentez ce menu aux saveurs d'été et rafraîchissez vos papilles !

ENTRÉE

Légèretés saisonnières

Salade de pêches, Jambon de Parme et mozzarella

10 min de préparation

PLAT

Promenade fruitée en mer

Tartare de saumon et mangue

10 min de préparation

DESSERT

Delicatesse acidulée

Mousse au citron

10 min de préparation

Retrouvez toutes les recettes en scannant ce QR code !

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 ; Maeve FAUVERNIER, alternante communication & conseil*
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