



Rapport d'activité 2022

Sommaire

2022 en bref 4

Évènements marquants de l'année 6

Projet stratégique 2021-2025 : bilan de la 2^e année 7

Changement de gouvernance 10

Lancement de la certification HAS 11

RSE : la Fondation Santé Service s'engage 12

Un nouvel élan pour la communication 14

Pôle Sanitaire 16

Activité globale 17

Activité du service social 20

Activité diététique 22

Activité de stomathérapie 24

Activité en hygiène hospitalière 26

Activité psychologue 28

Focus filières 30

Les partenaires 42

Instances sanitaires de la Fondation 44

Pôle Médico-Social 48

SSIAD 50

ESA 53

Pôle Formation 56

Pôle PSAD 60

Pôle Conseil 64

Pôle Recherche et Innovation 66

Pôle Solidarités & Engagement 70

Services support 76

Ressources humaines 77

Systèmes d'information 80

Qualité et gestion des risques 82

Activité logistique 84

Activité pharmaceutique 85

Édito



Nous sommes très heureux de pouvoir vous présenter le rapport d'activité 2022 de la Fondation Santé Service.

Marquée pour la troisième année consécutive par l'épidémie de COVID, 2022 a été une année caractérisée à la fois par une forte demande d'HAD et des tensions accrues sur les recrutements, notamment soignants.

Même si certaines activités comme la chimiothérapie, la pédiatrie, la gériatrie et la rééducation ont connu un bel essor en 2022, ces problématiques de recrutement ont notablement impacté notre activité d'HAD qui pour la première fois a baissé par rapport à l'année dernière, tout comme celle des SSIAD/ESA et du PSAD.

Une mobilisation générale des équipes de la Fondation a permis une reprise marquée de l'activité en fin d'année. Nous vous remercions ainsi tous nos remerciements pour cette mobilisation exceptionnelle.

En outre, la Fondation a déployé des mesures importantes en matière d'attractivité et de fidélisation, notamment au niveau salarial, en lien avec les partenaires sociaux lors des négociations annuelles obligatoires (NAO).

Au-delà de son activité, la Fondation Santé Service a continué à déployer sa feuille de route 2021-2025, dont voici des exemples de réalisations.

En premier lieu, 2022 a marqué le lancement de la préparation de la certification de notre activité d'HAD. Enjeu majeur de la Fondation, la démarche continue d'amélioration de la qualité, sanctionnée par la visite des experts de la HAS prévue en décembre 2023, doit permettre de reconnaître la qualité du travail réalisé au quotidien par les équipes de la Fondation au service de nos patients et de leurs aidants.

Dans le souci permanent d'amélioration de nos prises en charge, 2022 a marqué une étape avec le recrutement de nouveaux représentants

des usagers et la structuration de la démarche d'expérience patient. Les activités solidaires de la Fondation ont également été renforcées au profit de nos patients les plus démunis et isolés.

En outre, le projet de restructuration de notre pharmacie à usage intérieur (PUI) est entré dans sa phase opérationnelle. Ont notamment été définis les infrastructures logistiques et les systèmes d'information pour optimiser l'efficacité de la PUI, sa logistique et les livraisons à domicile au service de nos patients. Cet ambitieux projet sera finalisé en 2024. Deux nouveaux isolateurs ont également été installés pour répondre à une forte augmentation de la production des chimiothérapies injectables ces dernières années.

Enfin, en tant que Fondation reconnue d'utilité publique et dans le cadre de son projet stratégique, la Fondation s'est inscrite dans une démarche de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE). 5 grandes orientations ont été définies. Elles traduisent notre engagement à œuvrer de manière bénéfique autour des enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux actuels.

Il est difficile d'être exhaustif à travers ces quelques lignes car bien d'autres projets ont été menés en 2022. Nous vous invitons à les découvrir dans ce rapport d'activité.

Encore merci à toutes les équipes de la Fondation Santé Service, tant soignantes que support mais également à l'ensemble de nos partenaires pour le travail accompli en 2022.

Nous vous souhaitons une bonne lecture à toutes et à tous.

Gérard Vincent
Président du Conseil
d'Administration

Ghislain Promonet
Directeur général

2022 en bref

Retrouvez les projets métiers menés en 2022 dans chaque secteur d'activité concerné (à partir de la page 16)

Janvier

Présentation de 2 posters au Congrès Cicatrisation

Février

Lancement de la campagne des traceurs (13 patients identifiés) dans le cadre de la préparation de la certification HAS

Mars

Participation à la Course solidaire connectée de la Jonquille organisée par l'Institut Curie au profit de la lutte contre le cancer: 173 salariés mobilisés

Présentation d'un poster au Congrès de la Médecine Générale

Avril

Présentation d'un poster au Congrès de la Société Française d'Hématologie

Mai

Nomination de Ghislain Promonet au poste de Directeur Général de la Fondation Santé Service suite au départ à la retraite de Michel Calmon

Restructuration et modernisation de l'URC

Participation au salon infirmier - tenue d'un stand



Présentation d'un poster au Congrès des coordonnateurs en EHPAD

Création d'un poste de responsable des relations avec les usagers

Juin

Tenue de l'Assemblée institutionnelle de la Fondation Santé Service

Adoption du nouveau logo de la Fondation Santé Service

Lancement de l'opération solidaire « une fleur, un sourire »: 150 patients isolés bénéficiaires



Présentation d'un poster et réalisation d'une communication orale au Congrès de la SFAP

Organisation de sessions de massages pour les salariés à l'occasion de la semaine nationale de la QVT

Installation de la nouvelle CME avec l'élection d'un nouveau Président et Vice-Président

Juillet-Août

Parution du nouveau magazine de la Fondation Santé Service (nouvelle charte, nouveaux contenus)



Structuration des actions solidaires de la Fondation Santé Service: nomination d'un responsable du pôle Solidarités & Engagement et création d'un poste de chef de projet solidarité et mécénat

Septembre

Lancement de l'opération rentrée scolaire: + de 120 cartables distribués à de jeunes malades et enfants de patients fragilisés

Organisation des journées solidaires auprès de 4 associations (La Sauge, la Fondation l'Arche, du Pain & des Roses, l'Office National des Forêts): 54 salariés mobilisés



Présentation d'une communication orale au Congrès national de gériatrie

Octobre

Participation de la Fondation Santé Service à la Course ODYSSEA: 70 salariés mobilisés contre le cancer du sein



Organisation de séances de socio-esthétique, dans le cadre d'Octobre Rose, avec l'association Belle & Bien: 23 patientes bénéficiaires

Journée internationale des aidants: distribution de 150 éco-cubes aux aidants les plus vulnérables

Lancement du nouveau site Internet de la Fondation Santé Service

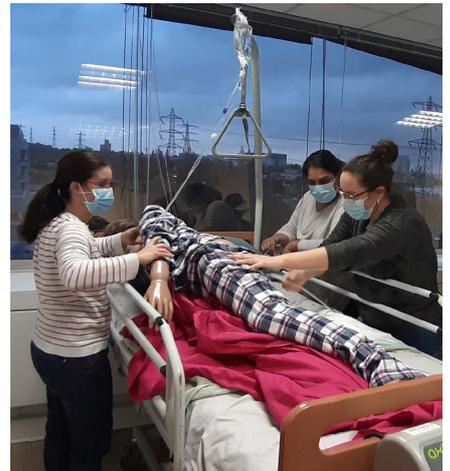
Remise du 2^e Prix de la Recherche de la Fondation à GéronD'IF, le gérontopôle d'Île-de-France, pour son projet de recherche sur les « plaies et les troubles cognitifs à domicile »

Adoption de l'accord NAO incluant des mesures exceptionnelles sur le volet rémunération

Novembre

Participation au DUODAY: accueil de 5 personnes en situation de handicap pour une immersion en entreprise

Réactivation, dans le cadre de la semaine nationale de la sécurité des patients, de la chambre des erreurs: 250 soignants sensibilisés



Participation à la semaine de la dénutrition: mobilisation des équipes diététiques: + de 230 salariés sensibilisés

Présentation de 2 posters au Congrès des soins de support en oncologie

Décembre

Opération Noël solidaire: 272 bénéficiaires (enfants et personnes âgées isolées)



Élargissement de l'équipe de représentants des usagers (RU) avec la nomination officielle de 3 nouveaux RU

Évènements marquants de l'année



Projet stratégique 2021-2025: bilan de la 2^e année

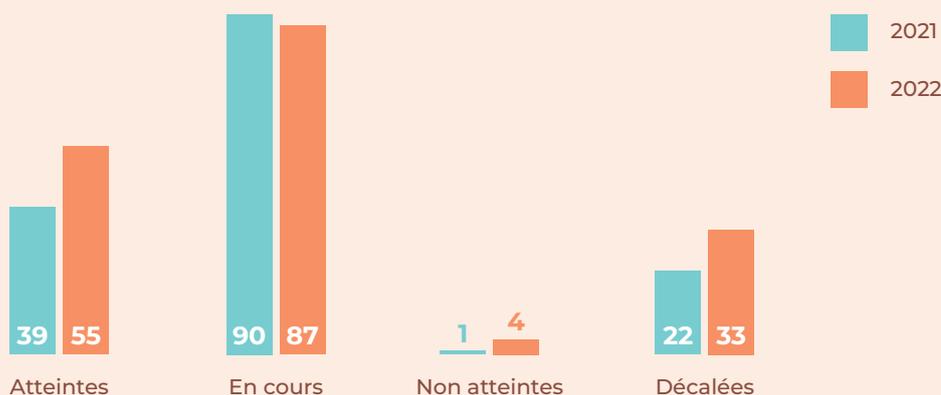


Un total de

179

actions menées en 2022

Statut des actions 2022



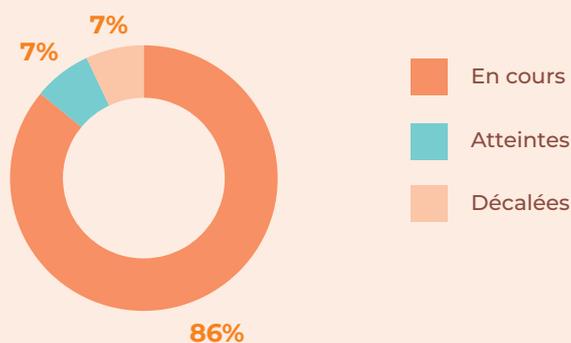
🔥 Axe stratégique 1

Consolider la démarche qualité et maintenir le niveau d'excellence au service des patients



14

actions en 2022



À retenir pour 2022

- Développer, structurer et assurer une meilleure prise en compte de l'expérience patient
 - Nomination d'un responsable des relations avec les usagers
 - Élargissement de l'équipe des représentants des usagers avec 2 titulaires et 2 suppléants
 - Formation des représentants des usagers au recueil de l'expérience patient
 - Début des travaux pour élaborer une politique « expérience patient » et le projet des usagers
- Consolider une démarche continue de qualité et de sécurité adaptée à l'organisation des soins
 - Identification de 13 patients traceurs
 - Nomination de référents qualité et gestion des risques sur chacun des 3 pôles

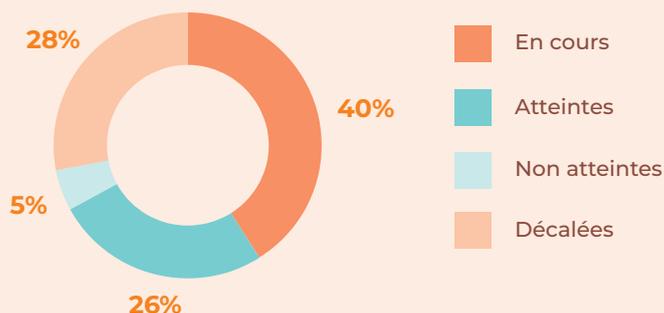
Axe stratégique 2

Faire de l'innovation le moteur de notre positionnement stratégique



57

actions en 2022



À retenir pour 2022

- Assurer le développement de l'HAD :
 - Développement des prises en charge innovantes: 4 nouvelles chimiothérapies inscrites dans le thésaurus, prise en charge de la spasticité (toxine botulique) dans les établissements accompagnant des personnes en situation de handicap
- Assurer le développement des autres activités de la Fondation :
 - Détails des réalisations à partir de la page 16

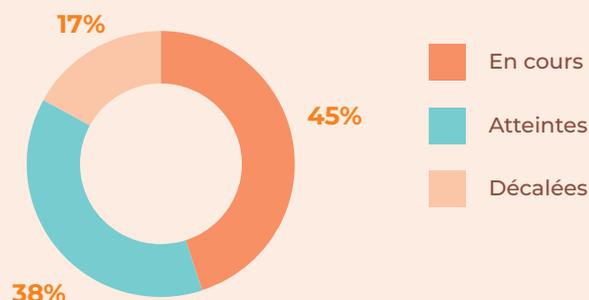
Axe stratégique 3

Améliorer l'efficacité de nos organisations et de nos outils de travail



64

actions en 2022



À retenir pour 2022

- Signature du 1^{er} protocole d'organisation des IPA plaies leur donnant la possibilité de prescrire
- Renforcement des équipes diététiques avec un nouvel ETP/pôle
- Création d'un poste de médecin chef de service sur chacun des trois pôles pour une meilleure gouvernance médicale
- Poursuite du projet de restructuration de la PUI
 - Identification de son lieu d'implantation
 - Restructuration et modernisation de l'URC
- Renforcement de la sécurité informatique
 - Nomination d'un responsable sécurité des systèmes d'information
 - Réalisation de plusieurs campagnes de sensibilisation des salariés au phishing
- Adoption d'un nouveau logo pour la Fondation Santé Service et lancement de son nouveau site Internet

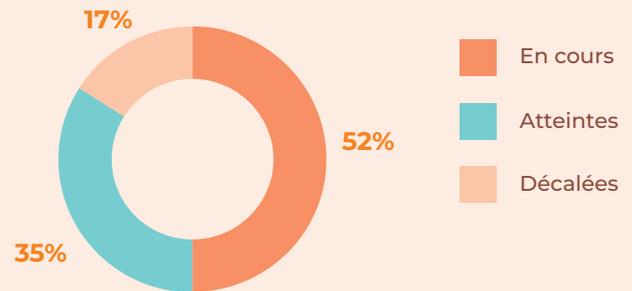
🔥 Axe stratégique 4

Améliorer la qualité de vie au travail des collaborateurs et l'attractivité des métiers



31

actions en 2022



À retenir pour 2022

- Mesures exceptionnelles actées sur le volet rémunération lors de la négociation annuelle obligatoire
- Poursuite de la politique de qualité de vie au travail (QVT) avec notamment :
 - ☐ Renforcement des campagnes de prévention routière en partenariat avec LVR Fleet
 - ☐ Organisation de sessions de massage pour les professionnels de la Fondation lors de la semaine de la QVT
- Mise en œuvre d'une Formation Middle Management et d'un accompagnement par le coaching pour aider la montée en compétence du management de la Fondation

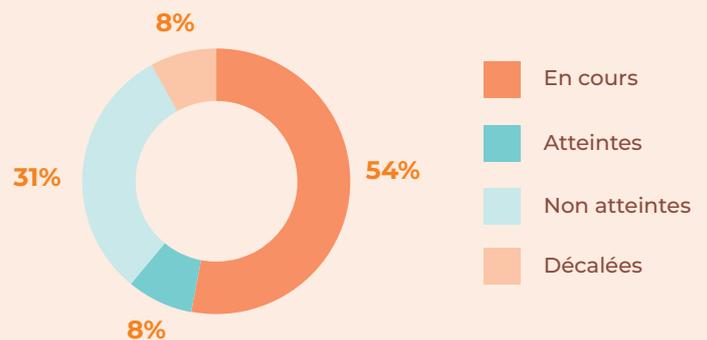
🔥 Axe stratégique 5

Développer l'implication de la Fondation dans la responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE)



13

actions en 2022



À retenir pour 2022

- Formalisation de la stratégie RSE de la Fondation Santé Service
 - ☐ 84% du Parc auto équipé de véhicules hybrides
 - ☐ Déploiement d'un plan de sobriété énergétique en décembre sur tous les sites de la Fondation Santé Service
 - ☐ Structuration d'un pôle solidarité pour accompagner les initiatives existantes, soutenir les porteurs de projets et développer de nouveaux dispositifs solidaires (voir réalisations p.70)

Changement de gouvernance

Ghislain Promonet a pris ses nouvelles fonctions de Directeur général le 7 mai 2022. Il a succédé à Michel Calmon qui, en 7 ans, a permis une diversification importante des activités de la Fondation et le renforcement de l'activité HAD.

Nommé par le Président, après avis favorable du Conseil d'administration, Ghislain Promonet occupait depuis 2020 le poste de Directeur général adjoint en charge de la stratégie, du développement et de l'innovation de la Fondation Santé Service.

En tant que nouveau Directeur général, Ghislain Promonet a pour mission de mettre en oeuvre le projet stratégique 2021-2025 de la Fondation. Il aura pour objectif de conforter la Fondation Santé Service comme acteur majeur de la santé à domicile et leader de l'hospitalisation à domicile en Europe.

Ghislain Promonet aura à coeur également de développer l'expérience patient et visera la mention "haute qualité de soins" lors de la prochaine certification de l'activité d'HAD. Enfin, l'innovation devra être le moteur du développement de la structure pour anticiper les prises en charge de demain et fluidifier le parcours du patient à domicile.

Pour mener à bien tous ces projets, Ghislain Promonet s'appuie sur l'équipe de Direction de la Fondation et notamment sur Bertrand Michel, Directeur général adjoint en charge des fonctions support de la Fondation.



De gauche à droite: Bertrand Michel, Directeur général adjoint et Ghislain Promonet, Directeur général

Le parcours professionnel de Ghislain Promonet

Diplômé de Sciences Po Paris et de l'École des Hautes Études en Santé Publique (EHESP), Ghislain Promonet a occupé plusieurs fonctions de direction avant son arrivée à la Fondation Santé Service.

Il a débuté en 2004 au sein de l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP) en tant que Directeur des ressources humaines à l'hôpital Antoine-Béclère puis Directeur des finances des Hôpitaux Universitaires Henri-Mondor. De 2012 à 2014, il est DRH au sein de l'Université Paris-Est Créteil (UPEC).

Ghislain Promonet intègre ensuite l'Agence Régionale de Santé (ARS) d'Île-de-France en tant que Directeur adjoint du pôle établissements de santé puis Directeur du pôle ville-hôpital avant de rejoindre 5 ans plus tard la Fondation Santé Service.

Deux nouveaux directeurs ont également intégré l'équipe de direction :

Le Docteur Nicolas Gandrille à la tête de la Direction du développement, de l'activité et des partenariats.

Médecin généraliste de formation avec une spécialisation en cancérologie et soins palliatifs, il entre à la Fondation Santé Service en 2009 et occupe successivement les postes de médecin coordonnateur, de médecin en charge du développement, puis de Directeur adjoint de la DSDI (Direction de la stratégie, du développement et de l'innovation).

Adeline Catherineau au poste de Directrice des soins infirmiers.

Sa formation de soignante lui a permis de travailler au sein de nombreux établissements de santé franciliens et notamment à l'hôpital Foch à Suresnes. Elle y a évolué pendant 8 ans en tant que cadre supérieure du pôle médecine et des urgences, puis de Directrice des soins adjointe.



Lancement de la certification HAS

Certifiée A en 2018, la Fondation Santé Service accueillera en décembre 2023 la visite des experts-visiteurs de la Haute autorité de santé pour une nouvelle certification de son activité d'hospitalisation à domicile.

A la différence des dernières visites axées principalement sur le respect de la procédure, cette nouvelle certification est centrée sur :

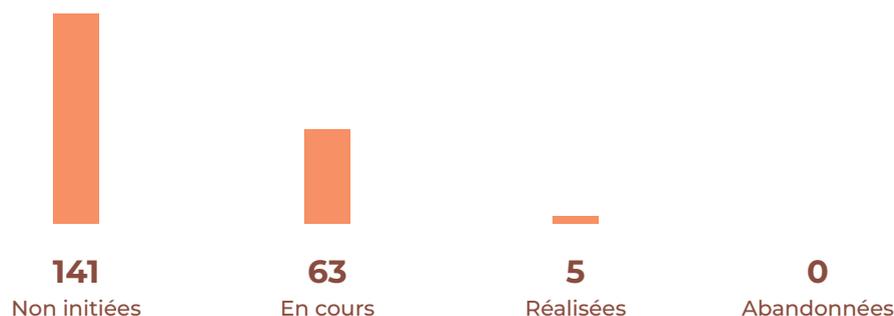
- L'évaluation terrain auprès des professionnels et des patients
- La pertinence des soins
- L'expérience patient
- L'ancrage de la politique qualité et gestion des risques dans les organisations

2022 a donc été une année de préparation avec :

- Le lancement de la préparation de la certification au mois d'avril
- La phase d'auto-évaluation avec la nomination de pilotes/co-pilotes et la constitution de 6 groupes de travail entre mai et octobre

Groupes de travail	Nombre de réunions en 2022	Nombre d'actions identifiées à mettre en place en 2023 et 2024
Management de la qualité et gestion des risques	7	39
Parcours patient	10	37
Droits du patient	7	58
Management de la prise en charge médicamenteuse	4	19
Dossier patient	2	9
Gouvernance	5	45
Total	35	207

État des actions inscrites au PAQSS (plan d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins) à fin 2022, suite à la phase d'auto évaluation



Focus

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

2022 est marquée par la structuration des actions menées par la Fondation Santé Service envers les usagers avec 4 grandes actions déployées :

- La création du poste de « responsable des relations usagers »
- La consolidation de l'équipe des représentants des usagers (voir ci-contre)
- La refonte du circuit du traitement des réclamations
- L'implication des représentants des usagers dans le recueil de l'expression des usagers et au sein des instances de la Fondation Santé Service



Soumeya Benabderrhamane
Présidente de la CDU



Jean-Pierre Besnard
Association « Visite des Malades dans les Etablissements Hospitaliers » (VMEH)



Micheline Assier
Association « France Vasculaires »



Samia Artebas
Association « Visite des Malades dans les Etablissements Hospitaliers » (VMEH)

RSE: la Fondation Santé Service s'engage

Réalisant depuis de nombreuses années des actions RSE (Responsabilité sociétale de l'entreprise), la Fondation Santé Service a souhaité, en tant qu'acteur majeur du soin et de l'accompagnement à domicile, aller plus loin dans cette démarche. Elle a donc inscrit dans son projet stratégique 2021-2025 la RSE comme l'un des 5 axes prioritaires pour les années à venir.

Après un audit réalisé fin 2021 sur les bonnes pratiques existant en interne au niveau social, sociétal et environnemental, un comité de pilotage RSE 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.

À chacune de ces 5 orientations, ont été associés des engagements et près de 80 actions à mener de 2023 à 2025.

Les 5 orientations RSE de la Fondation Santé Service avec les engagements associés

1 Être une Fondation responsable

- Intégrer les pratiques RSE dans la gouvernance et la prise 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 papier
- Réduire, gérer et valoriser les déchets

3 Placer l'excellence des prises en charge 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 prises en charge de nos professionnels
- Développer les initiatives d'accompagnement au service des aidants et des patients

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

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

Chaque engagement a des objectifs annuels dédiés. Leurs pilotage et suivi sont réalisés par le COPIL RSE de la Fondation Santé Service.

Un nouvel élan pour la communication

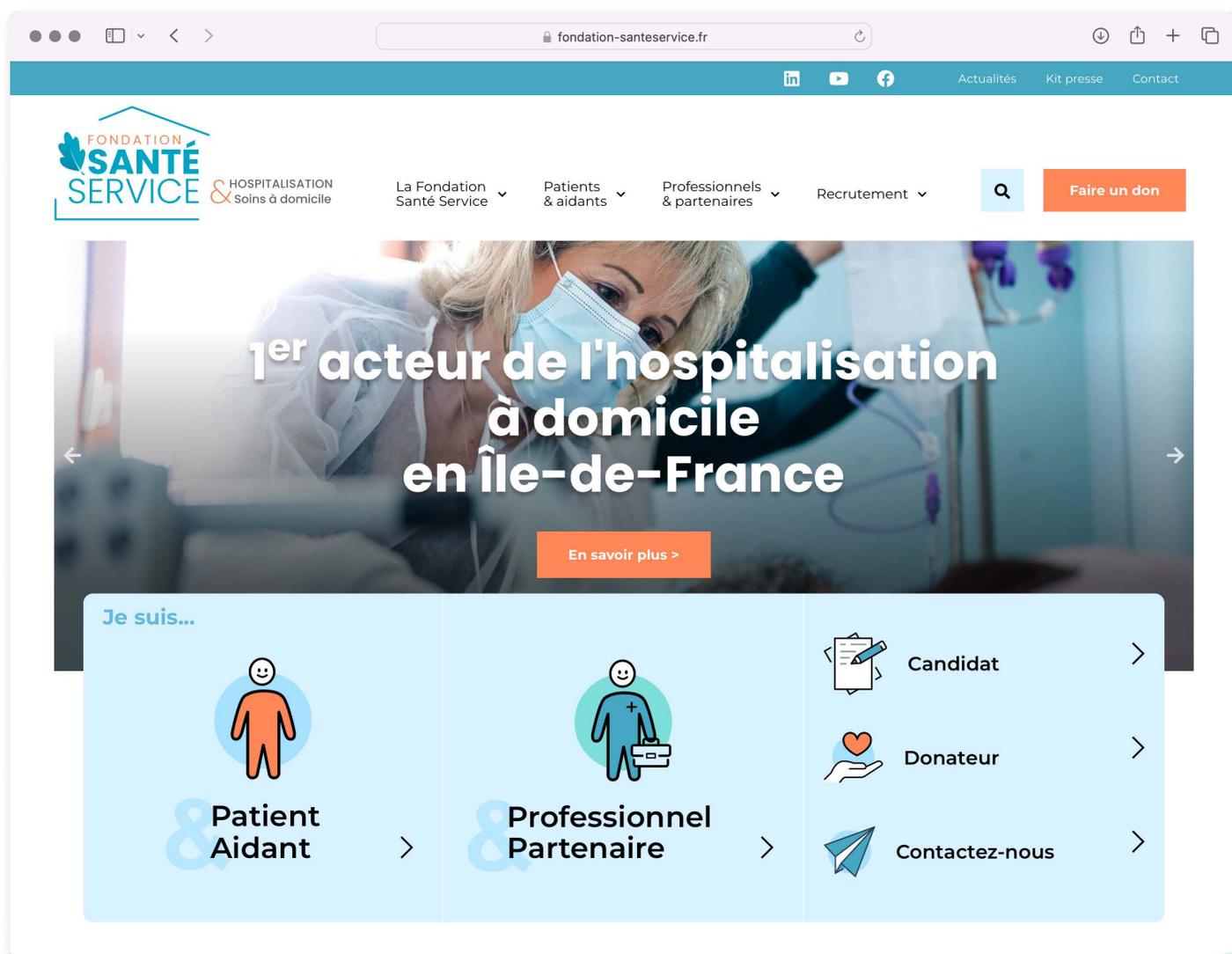
Souhaitant moderniser sa communication pour la rendre plus dynamique et adaptée à l'ensemble de ses activités, la Fondation Santé Service a refondu sa charte graphique.

Un nouveau logo a ainsi été créé et décliné par pôle d'activité. Ce dernier met davantage en valeur le domicile ainsi que l'expertise de la Fondation : l'hospitalisation et les soins à domicile.

Ce nouveau logo a été choisi suite aux votes de près de 500 salariés de la Fondation.



Ce nouvel élan a également concerné le site Internet qui a été refondu pour mettre en valeur les expertises de la Fondation. Ce dernier propose par ailleurs des parcours de visite personnalisés en fonction du profil de l'utilisateur : patient, aidant, professionnel de santé, future recrue et donateur.



Enfin, la Fondation a poursuivi ses actions pour augmenter sa visibilité sur les réseaux sociaux. En 2022, les publications ont été régulières sur sa page LinkedIn qui comptait près de 3800 abonnés au 31 décembre. Une chaîne Youtube a également été créée pour centraliser toutes les vidéos de la Fondation.

La Fondation s'est par ailleurs rendue plus visible auprès des Instituts de Formation. Le service recrutement s'est notamment rendu à 10 événements en 2022. Il a également participé au salon infirmier en mai 2022.

Pôle Sanitaire





Activité globale

Indicateurs généraux

	2019	2020	2021	2022	Évolution vs 2021
Patients	14 462	16 165	16 731	15 816	-5,5%
Admissions	29 999	34 328	36 330	37 305	+2,7%
Journées	622 503	662 509	676 758	656 021	-3,1%
Nombre de patients / jour	1 705	1 810	1 855	1 797	-3,1%

Répartition des modes de prise en charge

Mode de prise en charge principal	Journées	Admissions	Patients
Pansements complexes	184 188	2 609	1 891
Soins palliatifs	126 675	2 392	1 827
Surveillance post-chimio	65 335	3 743	911
Post-traitement chirurgical	49 654	2 587	2 554
Chimiothérapie	38 865	17 237	2 227
Nutrition entérale	34 596	619	290
Surveillance de grossesse à risque	32 875	925	745
Education du patient/entourage	28 944	1 161	1 049
Autres traitements	25 901	1 298	526
Post-partum pathologique	13 438	2 533	2 348
Soins de nursing lourd	13 232	71	77
Traitement par voie veineuse	8 311	842	347
Nutrition parentérale	8 291	215	116
Rééducation neurologique	8 143	197	159
Prise en charge du nouveau-né à risque	6 757	582	581
Prise en charge de la douleur	5 319	194	100
Assistance respiratoire	2 870	17	14
Rééducation orthopédique	2 597	82	53
Surveillance radiothérapie	26	1	1
Surveillance aplasie	4	0	0
Total	656 021	37 305	15 816



15 816

patients
(-5,5% vs 2021)



37 305

admissions
(+2,7% vs 2021)

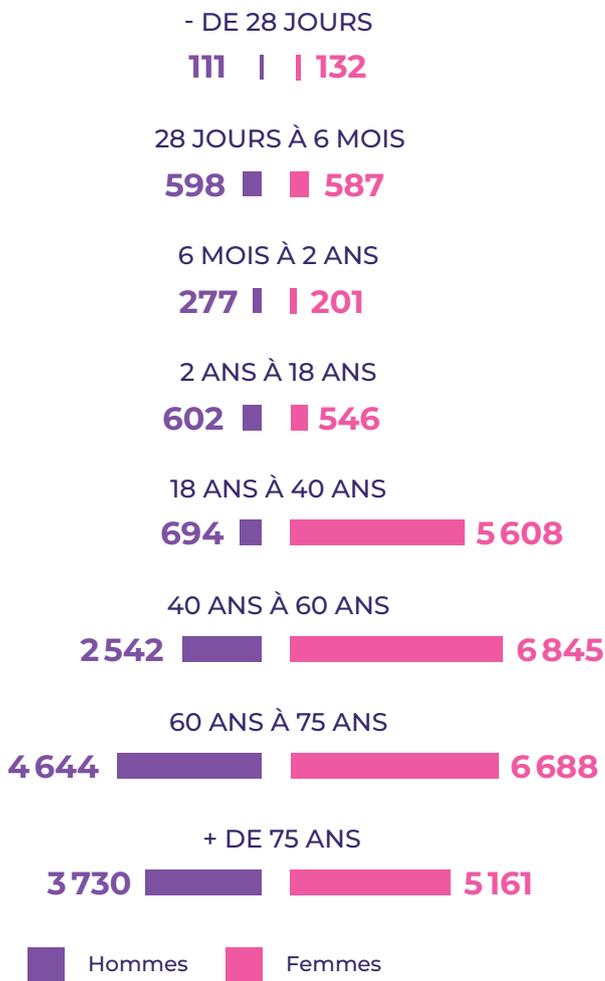


656 021

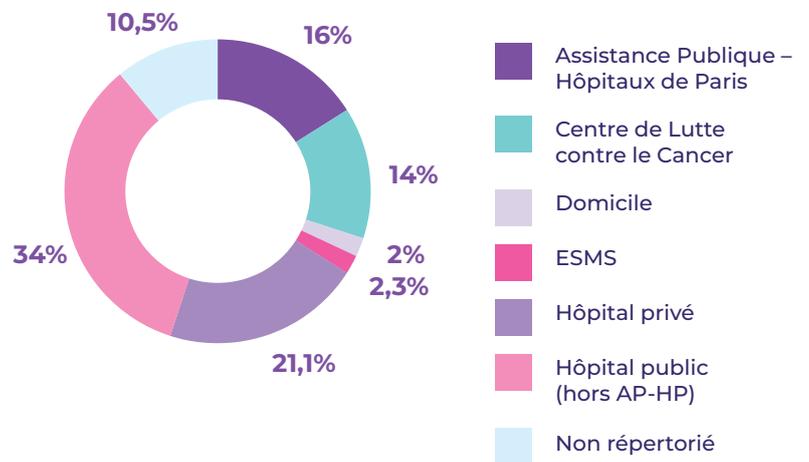
journées
(-3,1% vs 2021)

Profils des patients pris en charge en HAD

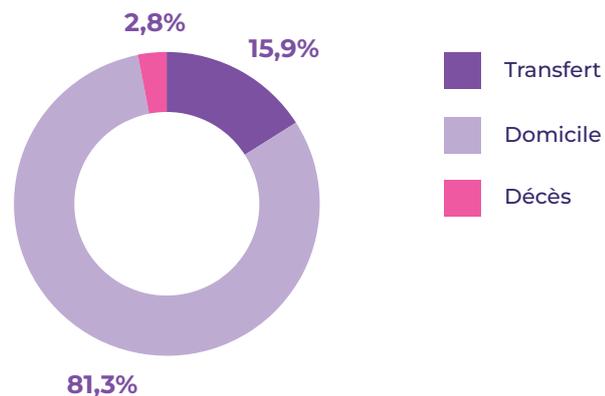
Pyramide des âges (sur la base des séjours ATIH)



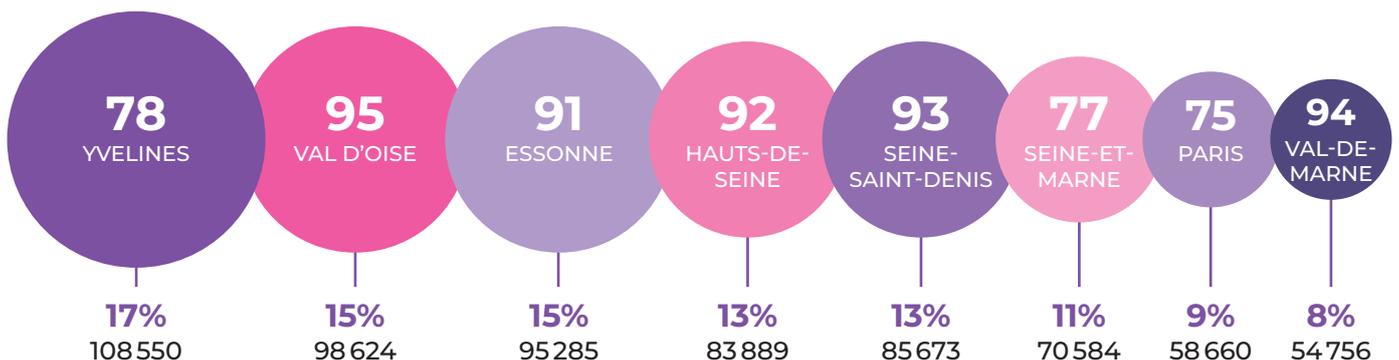
Provenance des patients



Mode de sortie des patients



Domiciliation des patients par département (en journées)



Focus

Activité conjointe SSIAD/HAD

Mode de prise en charge	Journées
Soins palliatifs	2 064
Pansements complexes	2 015
Soins de nursing lourds	921
Surveillance post chimiothérapie anticancéreuse	225
Rééducation neurologique	181
Nutrition parentérale	71
Prise en charge de la douleur	46
Traitement par voie veineuse : anti-infectieux ou autre	29
Post traitement chirurgical	25
Autres traitements	10
Total	5 587 soit -28% vs 2021

Activité HAD en EHPAD

Mode de prise en charge	Journées
Pansements complexes et soins spécifiques (stomies compliquées)	18 553
Soins palliatifs	5 057
Autres traitements	439
Nutrition entérale	262
Traitement par voie veineuse : anti-infectieux ou autre	231
Prise en charge de la douleur	166
Chimiothérapie anti-cancéreuse	135
Nutrition parentérale	123
Surveillance post chimiothérapie anticancéreuse	69
Post traitement chirurgical	12
Total	25 047 soit +20% vs 2021

Activité HAD en ESMS (hors EHPAD)

Mode de prise en charge	Journées
Rééducation neurologique	1 228
Rééducation orthopédique	644
Pansements complexes et soins spécifiques	264
Surveillance post chimiothérapie anticancéreuse	262
Soins palliatifs	131
Autres traitements	109
Post traitement chirurgical	30
Traitement par voie veineuse : anti-infectieux ou autre	0
Total	2 668 soit +140% vs 2021

Activité du service social



Effectifs (en ETP payés 2022)

Cadre social	1
Secrétaire social	1
Assistant social	18,4
Auxiliaire de vie sociale	3
Total	23,4

Activité

Chiffres clés

	2022	Évolution vs 2021
Assistants sociaux		
Patients ayant bénéficié d'une intervention sociale	2345	-6,7%
Evaluations sociales préalables	169	+13%
Suivis post-décès	147	+13,1%
Suivis post-HAD	141	-15,6%
Visites à domicile	2054	-3%
Actions de soutien aux aidants (écoute, aide administrative...)	1615	+3,4%
Auxiliaires de vie sociales (AVS)		
Patients ayant bénéficié de l'intervention d'une AVS	121	-9%
Passages AVS à domicile	812	-23%
Heures effectuées à domicile	2086	-7%



15%

des patients pris en charge en HAD sont suivis par le service social de la Fondation Santé Service



169

évaluations sociales (+13% vs 2021)

Suivi social des plus précaires renforcé

À l'information et au conseil qui représentent l'activité principale des assistants sociaux, s'ajoute un suivi social renforcé des plus démunis et isolés. Leurs situations nécessitent un accompagnement régulier ainsi qu'une orientation vers des organismes de droit commun et des services caritatifs dont la Fondation fait partie. En 2022, on comptabilise ainsi 102 aides financières accordées aux plus précaires (+38% vs 2021). Le soutien financier par relayage est également en hausse avec :



38

demandes d'aides à domicile (+58% vs 2021)

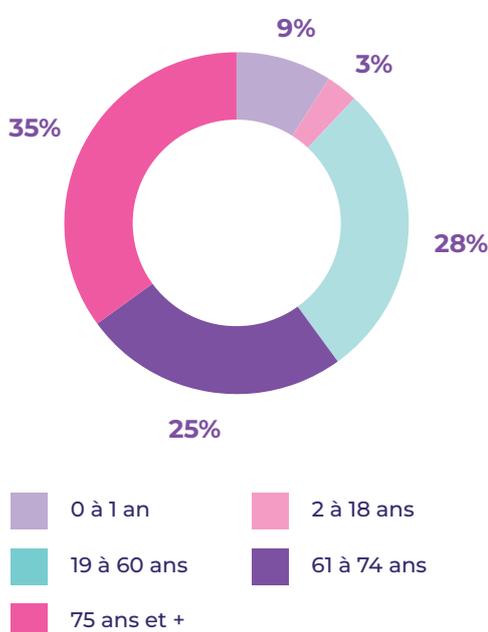


3

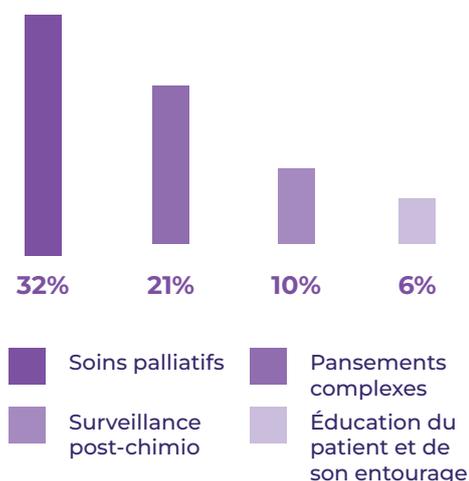
baluchonnages (vs 1 en 2021)

Caractéristiques de la population suivie

Répartition par âge



Principaux modes de prise en charge



Focus projet

✦ Un nouvel élan pour le Comité des aidants

Composé d'une équipe pluridisciplinaire sanitaire et médico-sociale et d'un représentant des usagers, ce comité a connu un nouvel essor en 2022 avec la définition d'un plan d'actions dont le déploiement est prévu en 2023. Cette dynamique de soutien aux aidants s'inscrit plus largement dans le projet des usagers, l'une des actions phare du plan stratégique de la Fondation Santé Service.

✦ Intervention du service social au sein de la Cellule des cas complexes de l'hôpital Foch

Une assistante sociale, référente pour la cellule des situations complexes de Foch, intervient en pré-admission afin de s'assurer des conditions favorables à la mise en place de l'HAD. Elle coordonne pour cela ses actions avec celles des assistantes sociales hospitalières et lorsque la situation est trop complexe, elle demande une évaluation sociale préalable. Les bénéficiaires de ce nouveau processus sont notamment :

- amélioration de la réactivité de mise en place de l'HAD,
- meilleure préparation du retour à domicile,
- coordination pluriprofessionnelle optimisée.

✦ Le rôle majeur du service social dans les différentes actions solidaires réalisées par la Fondation

Organisation de deux journées de socio-esthétique

Dans le cadre de son partenariat avec l'association Belle & Bien, la Fondation Santé Service a organisé, les 9 juin et 20 octobre, deux journées de socio-esthétique pour ses patientes sous chimiothérapie. 23 personnes ont pu ainsi apprendre, à leur domicile, les techniques de soin et de maquillage en présence d'un bénévole de *Belle & Bien* et d'une assistante sociale de la Fondation.

Pour en savoir plus sur les actions solidaires de la Fondation Santé Service, rendez-vous en page 70.



Activité diététique

L'équipe diététique intervient principalement dans le cadre de :

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



Effectifs (en ETP payés 2022)

Diététicien	11,8
-------------	------

Activité

Chiffres clés

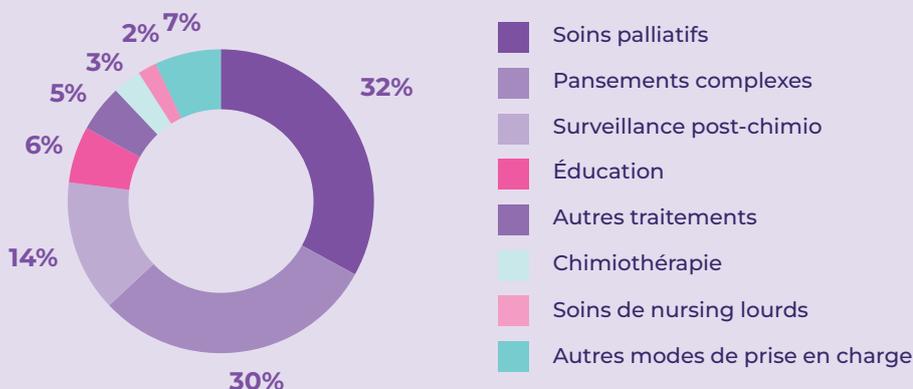
	2022	Évolution vs 2021
Patients ayant bénéficié d'un suivi diététique	3505	-3%
Visites à domicile et entretiens téléphoniques d'évaluation	13022	+5%
Commande de produits diététiques	7498	+3%



3505

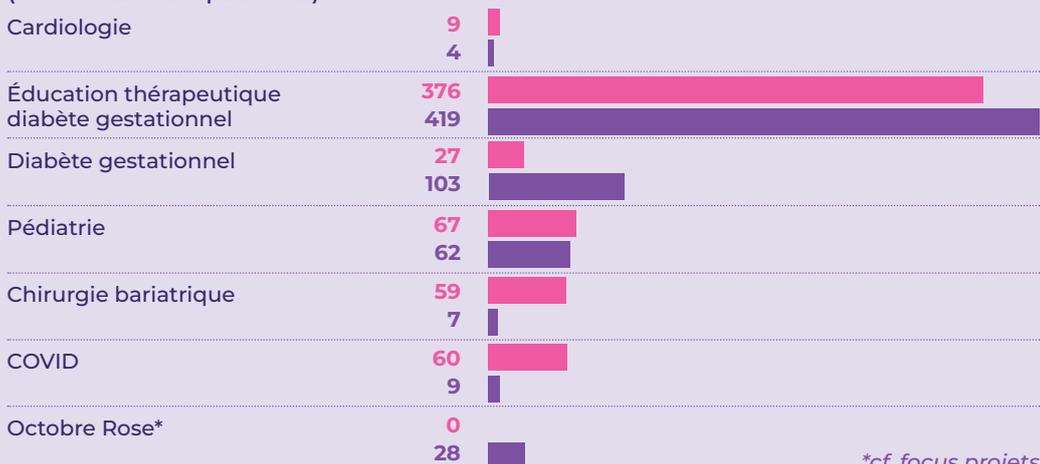
patients ayant bénéficié d'une prise en charge diététique (-3% vs 2021)

Nombre d'interventions diététiques par mode de prise en charge



Évolution des prises en charge spécifiques

(en nombre de patients)



*cf. focus projets

Focus projet

🌸 Octobre Rose

Tout au long du mois d'octobre 2022, mois consacré à la lutte contre le cancer du sein, l'équipe des diététiciennes a proposé une prise en charge nutritionnelle spécifique aux femmes hospitalisées à domicile dans le cadre d'une post-chirurgie du sein.

L'objectif était de prévenir la surcharge pondérale pendant et après le traitement du cancer du sein afin d'optimiser les traitements et de réduire les risques de rechute. Les 28 patientes ayant pu bénéficier de ces conseils ont été satisfaites des prises en charge nutritionnelles proposées.

🌸 Semaine de la dénutrition

En collaboration avec la Direction des soins, les diététiciennes de la Fondation Santé Service ont participé, du 18 au 25 novembre 2022, à la semaine nationale de la dénutrition afin de sensibiliser les salariés sur ce thème encore peu connu.

Plusieurs actions ont été menées et, pour certaines d'entre elles, prolongées jusqu'à la fin de l'année :

- Interventions auprès des équipes de soins (avec un quiz pour tester les connaissances de chacun et une dégustation de compléments nutritionnels oraux). 300 professionnels ont ainsi pu être sensibilisés
- Inscription de la Fondation auprès du Collectif de Lutte contre la Dénutrition (CLD). Cette labélisation a permis de recevoir des kits de communication déployés tout au long de la semaine auprès des salariés
- Article publié dans le magazine interne de la Fondation avec l'insertion d'un flyer sur les signes d'alerte



🌸 Formation sur la prise en charge nutritionnelle en oncopédiatrie

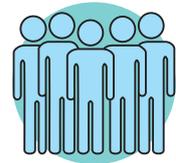
Organisée par Santé Service Formation, cette formation de deux jours a permis à l'ensemble des diététiciennes de mettre à jour leurs connaissances sur des sujets pointus en nutrition oncopédiatrique avec des intervenants de qualité, chefs de service des hôpitaux Robert Debré, Necker et Trousseau.

Formation



15

jours de formation* sur la nutrition à l'attention des nouveaux personnels



101

salariés formés à l'activité diététique

**en dehors de la sensibilisation réalisée dans le cadre de la semaine de la dénutrition*

Activité de stomathérapie

Le rôle des stomathérapeutes au sein de l'HAD Santé Service est de prendre en charge les patients porteurs de :

- stomies digestives ou urinaires
- fistules entéro-cutanées, appareillées avec des poches
- drains, lames, tumeurs cancéreuses ou autres plaies complexes dès lors qu'un appareillage est nécessaire et/ou une évaluation demandée

Effectifs (en ETP payés 2022)

Stomathérapeute

3

Activité

Patients et signalements

On entend par « signalement » l'information faite vers le stomathérapeute de l'admission d'un patient stomisé



402 patients pris en charge
(+10,1% vs 2021)

Consignes

Les consignes sont adressées aux stomathérapeutes majoritairement par les infirmiers et les cadres de santé. Elles concernent essentiellement des problèmes de fuite ou d'appareillage et des demandes de conseil pour les commandes de dispositifs médicaux.



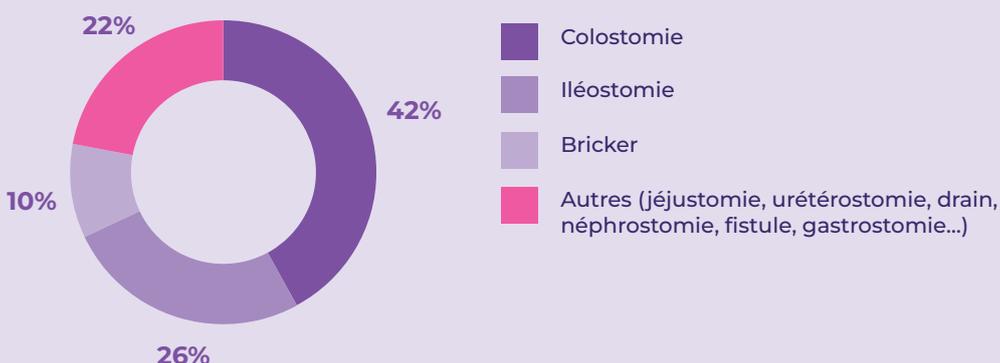
554 consignes
(+18,1% vs 2021)

Visites à domicile



261 visites à domicile
(+40% vs 2021)

Typologie des stomies



Focus projet

✦ Étude de qualité de vie des patients stomisés (STOM'HAD)

Les stomathérapeutes ont participé à l'étude STOM'HAD (menée par l'Institut de la Recherche et de l'Innovation de la Fondation Santé Service) à travers l'élaboration d'un questionnaire original à destination des patients.

✦ Refonte du programme d'éducation thérapeutique « stomie »

L'année 2022 a permis à l'équipe des stomathérapeutes de travailler sur la réactualisation du programme d'éducation thérapeutique du patient (ETP) « stomie » avec la mise en place de nouveaux ateliers. Ce travail a été effectué avec le soutien d'une patiente stomisée de la Fondation. Sa mise en œuvre est prévue en 2023.

✦ Diffusion d'un mémo sur les stomies

Elaboré par les stomathérapeutes à destination de tous les soignants, ce mémo permet de faire un rappel sur les bonnes conduites à tenir en matière de stomie. Il est systématiquement mis à disposition des nouveaux arrivants sur le téléphone portable.



Formation



340

personnes formées
(essentiellement
des soignants et des
infirmiers libéraux)



251

formations réalisées
lors des visites à
domicile

Activité en hygiène hospitalière

L'équipe opérationnelle en hygiène hospitalière (EOH), constituée d'un médecin et de cadres hygiénistes, met en œuvre la politique définie par le Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) en termes de prévention du risque infectieux, de sécurité des soins et d'hygiène hospitalière.

Les correspondants en hygiène contribuent, pour leur part, à l'amélioration et au maintien des compétences des professionnels sur le terrain.

Effectifs (en personne physique)

Médecin hygiéniste	1
Cadre hygiéniste	3
Correspondant hygiène	10

Activité

Chiffres clés

	2022	Évolution vs 2021
Signalements des statuts infectieux	1740	+29,5%
Visites à domicile (VAD)	52	+477,7%*

**L'importante croissance en 2022 s'explique par le peu de VAD en 2021 en raison de la crise sanitaire COVID*

Focus projet

✦ Extension de l'activité en hygiène hospitalière

Un poste de correspondant en hygiène a été créé en 2022 pour chacun des 3 services de soins infirmiers à domicile de la Fondation Santé Service. Les recrutements sont prévus en 2023.

✦ Participation de la Fondation Santé Service au dispositif SPIADI

SPIADI est une mission nationale de prévention ayant pour objet de mettre en œuvre la politique nationale de gestion du risque infectieux associé aux dispositifs invasifs tout au long du parcours de soins. La Fondation Santé Service a souhaité rejoindre ce dispositif afin d'améliorer ses pratiques dans le cadre de la lutte contre ce type d'infections.

✦ Journée mondiale de l'hygiène des mains

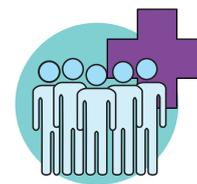
Comme chaque année, la Fondation Santé Service a participé à cette journée mondiale le 5 mai 2022. En collaboration avec le laboratoire Cerballiance, des prélèvements sur les mains de salariés volontaires ont été réalisés (mains lavées à l'eau et au savon, après friction hydroalcoolique, mains sales...). Les résultats ont été présentés aux équipes, accompagnés d'une sensibilisation sur l'hygiène des mains.

✦ Tutoriels

Les 3 vidéos réalisées en 2021 (pose et retrait de l'aiguille de Huber et réalisation d'un pansement PICCline) ont été diffusées en 2022 auprès des soignants et des infirmiers libéraux travaillant avec la Fondation Santé Service.



Formation



120

nouveaux arrivants sensibilisés à l'hygiène hospitalière



109

infirmiers formés aux DIVLD*
(soit 18 journées de formation)



4

infirmiers libéraux accueillis pour un atelier sur les DIVLD*



5

aides-soignants formés à la prévention du risque infectieux

**Dispositifs intravasculaires de longue durée*

Activité psychologue

Effectifs (en ETP payés 2022)

Psychologue

8

Activité

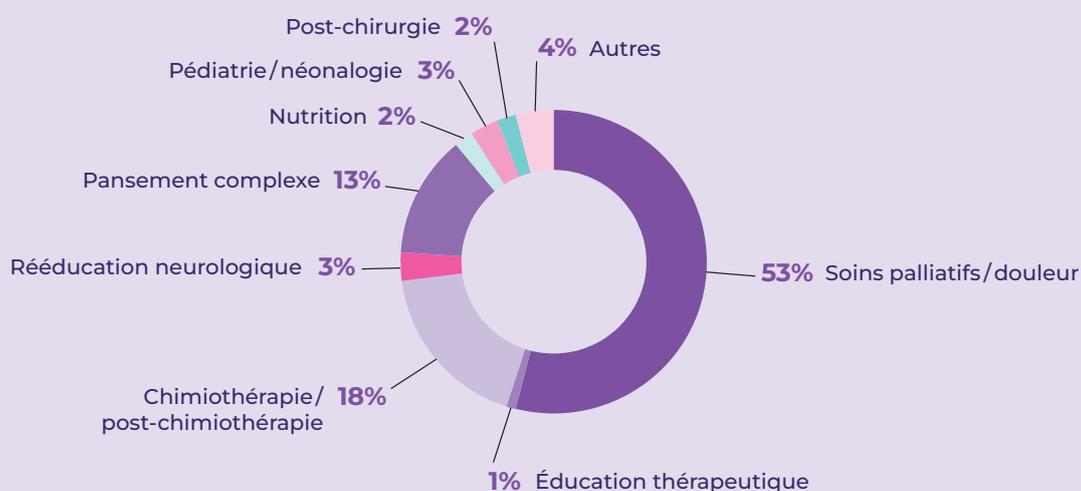
Chiffres clés

	2022	Évolution vs 2021
Entretiens en cours de prise en charge	2 733	+15,9%
Entretiens post-décès	71	-54,2%
Total entretiens	2 804	+11,4%
Patients suivis	725	+4,3%

Destinataires des entretiens réalisés

Patient	379	52,3%
Entourage	204	28,1%
Patient et entourage	142	19,6%

Profil des patients pris en charge





Focus filières

Chimiothérapie



Activité

Chiffres clés

	Admissions		Journées		Patients	
	2022	Évolution vs 2021	2022	Évolution vs 2021	2022	Évolution vs 2021
Surveillance post-chimiothérapie	3 743	-5,6%	65 335	-11,8%	911	-10,7%
Chimiothérapie	17 237	+15,8%	38 865	+7,9%	2 227	+15,3%
Total	20 980	+11,3%	104 200	-5,4%	3 138	+6,3%

Focus projet

Principales réalisations du groupe chimiothérapie

Groupe animé par le D^r Yacine Touil, pharmacien en charge de l'URC et le D^r Christine Pailler, praticien HAD



6
réunions en 2022

- Sécurisation du circuit Vidaza avec l'élaboration d'une aide pour sa préparation
- Mise en place d'une fiche navette chimio dématérialisée pour sécuriser et optimiser les OK chimio
- Travail sur la réorganisation de l'URC pour adapter les processus à l'augmentation de l'activité
- Présentation de posters lors de congrès en oncologie et en hématologie
- Implication de la Fondation Santé Service pour former les HAD, au plan national, à la mise en place d'une activité de chimiothérapie à domicile





Plaies et cicatrisation



Activité

Chiffres clés

	Admissions		Journées		Patients	
	2022	Évolution vs 2021	2022	Évolution vs 2021	2022	Évolution vs 2021
Pansements complexes	2 609	-5,9%	184 188	-3,5%	1 891	-3,6%
Post-traitement chirurgical	751	-31,3%	5 790	-27,9%	717	-30,4%
Total	3 360	-13,1%	189 978	-4,5%	2 608	-12,9%

Focus projet

Principales réalisations du groupe expert plaies et cicatrisation

Groupe animé par le D^r Rodrigue Teumawe, praticien HAD référent plaies et cicatrisation et Sylvaine Mathieu, cadre supérieur de santé



8

réunions en 2022

- Finalisation et implémentation du protocole d'organisation des IPA
- Mise en place d'un plan d'action pour la prise en charge des escarres et de sa prévention
- Formation et accompagnement des équipes soignantes dans le domaine des plaies
- Partenariat avec la société VISTACARE pour le développement d'un appareil de cicatrisation en atmosphère contrôlée
- Révision des procédures et fiches techniques des dispositifs médicaux en plaies et cicatrisation
- Poursuite de la réalisation de télé-suivis et expérimentation de lunettes connectées (Vuzix M400)

Obstétrique



Activité

Chiffres clés

	Admissions		Journées		Patientes	
	2022	Évolution vs 2021	2022	Évolution vs 2021	2022	Évolution vs 2021
Post-partum	2 558	-8,8%	13 998	-7,4%	2 371	-9,2%
Ante-partum	1 211	+4,7%	40 746	+9,1%	1 148	+8,3%
Total	3 769	-7,1%	54 744	+4,4%	3 519	-4,0%





Ante-partum



112
patientes/jour
en moyenne



14
maternités
partenaires

Principaux prescripteurs

	Admissions
CH Delafontaine - Saint Denis	764
CH Victor Dupouy - Argenteuil	181
CH René Dubos - Pontoise	171
GHI Le Raincy - Montfermeuil	121

Une équipe de sages-femmes salariées de la Fondation Santé Service est présente au sein de ces 4 établissements prescripteurs qui représentent, à eux seuls, 81% des demandes d'admissions en ante-partum.

Répartition des patientes en ante-partum selon le diagnostic principal

Diabète	65%
Rupture prématurée des membranes	13%
Hypertension artérielle/pré-éclampsie	10%
Retard de croissance	8%
Cholestase	1%
Autres	4%

Post-partum



38
patientes/jour
en moyenne



15
maternités
partenaires

Principaux prescripteurs

	Admissions
CH Delafontaine - Saint Denis	502
CH René Dubos - Pontoise	468
CH Victor Dupouy - Argenteuil	471
CHI - Villeneuve Saint Georges	360
CH Simone Veil - Eaubonne	341
GHEF - Marne-la-Vallée	255

Ces 6 établissements prescripteurs représentent 94,6% des admissions en post-partum.

Pédiatrie - Néonatalogie



Activité

Chiffres clés

	Admissions		Journées		Patients	
	2022	Évolution vs 2021	2022	Évolution vs 2021	2022	Évolution vs 2021
Enfants âgés de moins de un an	1508	-5,5%	32170	-4,8%	1295	-10,1%
Enfants âgés de plus de un an	1298	+14,2%	29722	+4,5%	303	-1,9%
Total	2806	+2,7%	61892	-0,5%	1598	-8,6%

Enfants de moins de un an

Répartition des enfants par typologie de prise en charge

Éducation du patient et de son entourage	602
Prise en charge du nouveau-né à risque	582
Nutrition entérale	58
Surveillance post-chimio	11
Pansements complexes	10
Soins palliatifs	7
Nutrition parentérale	2
Assistance respiratoire	2
Autres traitements	21
Total	1295

Top 10 des établissements prescripteurs (en nombre d'enfants)

Hôpital Delafontaine - Saint Denis	194
GHSIF Melun	110
GHEF Marne-la-Vallée	107
GHNE Longjumeau	90
CH Sud Francilien - Corbeil	88
CH René Dubos - Pontoise	76
Hôpital Fontainebleau	71
CHI Villeneuve Saint George	69
Hôpital Antoine Bécclère	55
Hôpital Necker - Enfants Malades	46





Enfants de plus de un an

Répartition des enfants par typologie de prise en charge

Surveillance post chimiothérapie anticancéreuse	122
Nutrition entérale	46
Soins palliatifs	25
Education du patient et de son entourage	18
Autres traitements	22
Pansements complexes et soins spécifiques (stomies compliquées)	39
Chimiothérapie anti-cancéreuse	10
Traitement par voie veineuse: anti-infectieux ou autre	16
Prise en charge de la douleur	2
Soins de nursing lourds	1
Post traitement chirurgical	2
Total	303

Top 10 des établissements prescripteurs (en nombre d'enfants)

Institut Gustave Roussy	49
Institut Curie	45
Hôpital Robert Debré	45
Hôpital Necker - Enfants Malades	37
Hôpital trousseau	37
CHI Villeneuve Saint George	12
Hôpital Bicêtre	9
CH Gonesse	5
Hôpital Saint Camille	4
CH François Quesnay – Mantes la Jolie	4

Focus projet

Principales réalisations du CEC POME (Comité d'expertise et de coordination en pédiatrie)

Groupe animé par le D^r Caroline Miler, pédiatre référente et Émilie Glinche, cadre puéricultrice référente



8

réunions en 2022

- Poursuite du développement de la néonatalogie par la mise en place d'un partenariat avec le service de néonatalogie de l'Hôpital François Quesnay – Mantes la Jolie
- Rédaction d'ordonnances pédiatriques
- Intervention à la journée organisée par l'Hôpital d'Eaubonne sur les soins palliatifs et la périnatalité
- Collaboration avec l'Institut de la Recherche et de l'Innovation de la Fondation Santé Service sur l'étude d'un dispositif d'alerte chez des femmes enceintes avec hypertension artérielle
- Création d'un «diplôme du courage» remis par les puéricultrices aux enfants lors des soins

Soins palliatifs



Activité

Chiffres clés

	Admissions		Journées		Patients	
	2022	Évolution vs 2021	2022	Évolution vs 2021	2022	Évolution vs 2021
Total	2 392	-5,6%	126 675	+3,6%	1 827	-3,0%

Motifs d'intervention des équipes de soins palliatifs (EMAD) auprès des patients

	Nombre d'interventions
Préparation des prises en charge à l'admission	323
Visite à domicile	579
Compagnonnage médecin traitant	196
Coordination avec le service hospitalier et EMASP*	491
Appel des familles / liens avec les proches	965
Inclusion et suivi DAC (ex réseau)	285
Demande d'USP** et ré-hospitalisation	602
Signalement SAMU	270
Total	1 295

*EMASP: Equipe mobile d'accompagnement en soins palliatifs

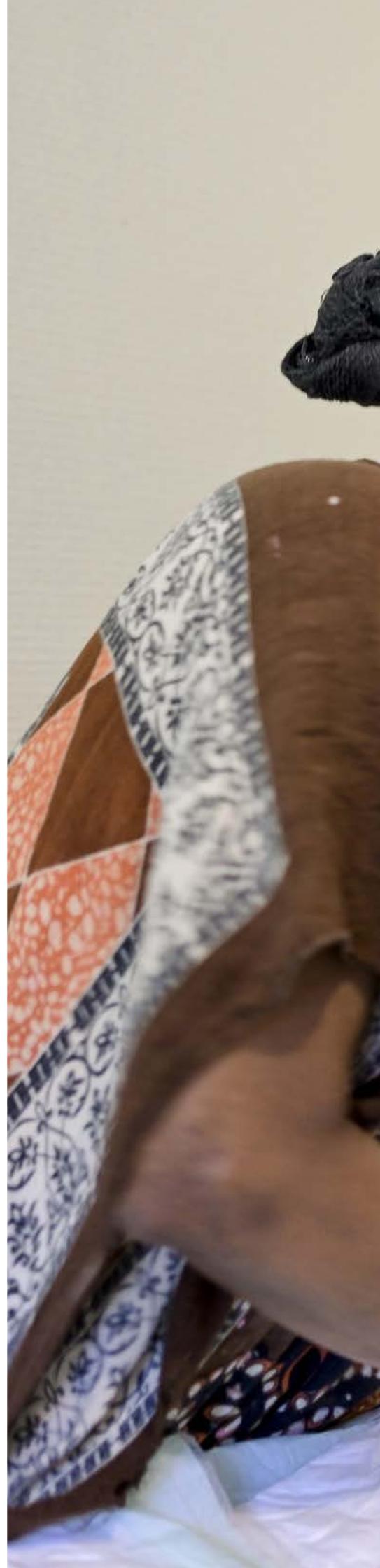
**USP: Unité de soins palliatifs

Typologie des interventions des EMAD en interne

RPP* et interventions en réunion	152
Staff EMAD**	40
½ journée d'accompagnement	26

*RPP: Réunion pluri professionnelle

**EMAD: Equipe mobile d'accompagnement et de démarche palliative





Focus projet

Principales réalisations du GEMAD (groupe de l'équipe mobile d'accompagnement et de démarche palliative)

Groupe animé par le D^r Pascale Fouassier (jusqu'en juin 2022) puis par le D^r Eulalie Nziuki



9

réunions en 2022

- Poursuite du groupe de supervision en charge d'analyser les pratiques cliniques des prises en charge palliatives présentant des situations complexes
- Préparation de la journée annuelle Démarche palliative sur la thématique « Mort programmée : quels enjeux après l'avis du Comité consultatif national d'éthique et la Convention citoyenne ? »
- Nomination d'un coordonnateur médical des EMAD, interlocuteur unique, garant du partage d'information entre les équipes palliatives et assurant le lien avec la Direction générale et les admissions

Formation

Participation des EMAD

- Congrès de la SFAP (juin 2022)
- 4^e rencontre de soins palliatifs pédiatriques (octobre 2022)
- Séminaire éthique FIAT – D^r Gomas (novembre 2022)
- Journée médicale de la SFAP (décembre 2022)
- Web séminaires

Rééducation



Activité

Chiffres clés

	Admissions		Journées		Patients	
	2022	Évolution vs 2021	2022	Évolution vs 2021	2022	Évolution vs 2021
Orthopédie	1951	+22,4%	46276	+19%	1882	+18,1%
Neurologie	277	+13,1%	11034	+7,6%	217	-11,4%
Total	2228	+21,1%	57310	+16,6%	2099	+14,1%

Top 5 des établissements prescripteurs en orthopédie

(en nombre de patients)

Clinique Arago (75)	566	
Institut Mutualiste Montsouris (75)	351	
Hôpital Saint Joseph (75)	234	
Hôpital Privé Paul Egine (94)	199	
Hôpital Privé Marne la Vallée (94)	146	

Top 5 des établissements prescripteurs en neurologie

(en nombre de patients)

Centre de rééducation et de réadaptation Sud Yvelines (78)	60	
Hôpital Gonesse (95)	59	
Foyer d'accueil de Tremblay en France (93)	45	
Hôpital Saint Joseph (75)	6	
Hôpital du Vésinet (78)	6	

Focus projet

Poursuite du projet de toxine botulique

Sollicitée en 2021 par la Chef de service MPR de l'hôpital Rothschild pour réaliser des injections de toxine botulique sur des patients polyhandicapés, la Fondation Santé Service a poursuivi cette prise en charge tout au long de l'année 2022. Initiée au foyer d'accueil médicalisé (FAM) du Vert Galant à Tremblay en France, le périmètre d'intervention de cette prise en charge novatrice s'est étendu au FAM de Menucourt (95) et à l'établissement d'accueil médicalisé Anne Bergunion (75).

Projet école/entreprise

La collaboration de la Fondation Santé Service avec le Centre Européen d'Enseignement de Rééducation et de Réhabilitation Fonctionnelle s'est poursuivie en 2022 pour générer un vivier de recrutement en kinésithérapie. La Fondation Santé Service a eu l'occasion de présenter son activité de rééducation lors d'une demi-journée organisée au sein de ce pôle d'enseignement. Il est prévu d'accueillir des étudiants dans l'équipe de rééducation de la Fondation pour effectuer des stages dès 2023.





Éducation thérapeutique



Activité

Chiffres clés

	Patients
Éducation thérapeutique destinée aux parents de nourrisson en sortie de néonatalogie	974
Éducation des patientes porteuses de diabète gestationnel insulino-nécessitant	527
Éducation thérapeutique du patient insuffisant cardiaque	7
Total	1508

Focus projet

Principales réalisations

- Finalisation du programme ETP stomie avec la participation d'une patiente experte à la construction du programme
- Renouvellement des autorisations pour les programmes de néonatalogie et de diabète gestationnel
- Réalisation d'un audit sur le process d'inclusion dans les programmes ETP

Gériatrie

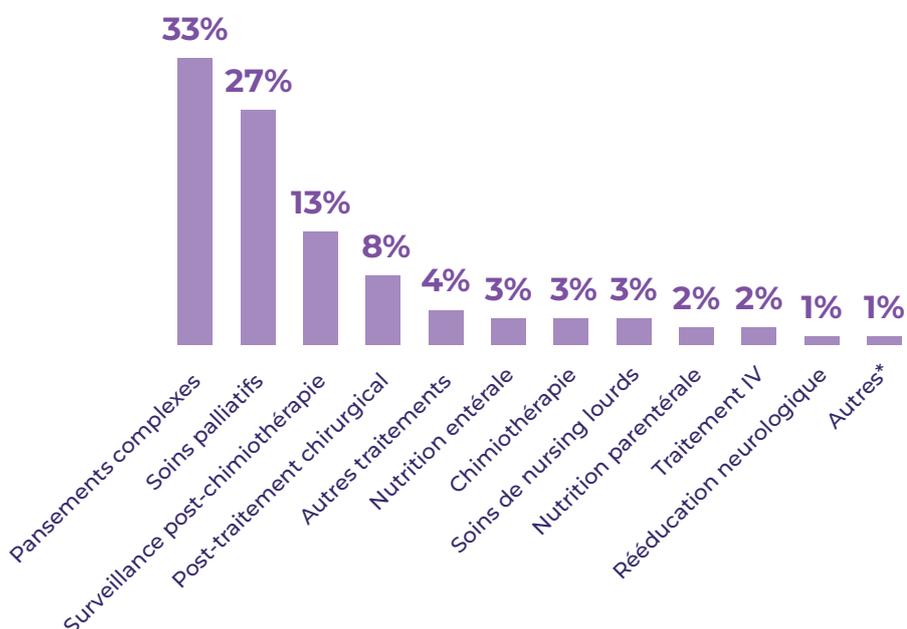


Activité

Chiffres clés

	Admissions		Journées		Patients	
	2022	Évolution vs 2021	2022	Évolution vs 2021	2022	Évolution vs 2021
Prise en charge des + de 75 ans	9 294	+8,7%	226 119	+0,6%	3 749	+1,0%

Répartition des modes de prise en charge des patients de + de 75 ans (en journées)



*Autres: rééducation orthopédique, assistance respiratoire, douleur

Focus projet

Principales réalisations des équipes mobiles de gériatrie

- Travail avec la pharmacie et le service MATLOC de la Fondation Santé Service afin d'identifier le matériel à mettre à disposition des personnes âgées (tapis d'amortissement, coussins de positionnement, protège barrière...)
- Diffusion de la culture gériatrique au sein de la Fondation par la formation des soignants mais également par l'accompagnement de ces derniers lors de certains soins avec la réalisation d'évaluation gériatrique
- Développement des partenariats avec les filières gériatriques, les prescripteurs hospitaliers et les DAC
- Participation aux travaux de l'ARS dans le champ de la gériatrie





Développement de la prise en charge en EHPAD avec la consolidation d'une unité gériatrique dédiée

Mise en place en mai 2021 sur le pôle Ouest, cette unité dédiée aux EHPAD est coordonnée par une équipe spécialisée reposant sur la réactivité, la médicalisation des admissions et la collaboration quasi exclusive avec des infirmiers libéraux.

Elle a pour objectif de fluidifier les relations avec les EHPAD et d'améliorer la qualité des prises en charge (avec la possibilité d'un recours lors de situations complexes à des expertises type IPA, médecin gériatre, médecin EMAD...).

En 2022, cette unité a poursuivi :

- la prise en charge des patients âgés à partir des dossiers dormants
- la collaboration avec les IPA pour améliorer la prise en charge des plaies chez les patients âgés

Chiffres à fin 2022 depuis la mise en place de l'unité en mai 2021

- 330 patients pris en charge dans 60 EHPAD (soit une moyenne de 45 patients par jour)
- 33 cabinets d'infirmiers libéraux partenaires

Les partenaires

Infirmiers libéraux

Le réseau des infirmiers libéraux (IDEL) est piloté par un coordinateur du partenariat IDEL au sein de la Direction des soins. Un référent prestations IDEL est également en charge d'analyser les factures IDEL litigieuses et de veiller à la juste valorisation des actes confiés.



2 833

infirmiers libéraux
ont travaillé avec la
Fondation
Santé Service



148

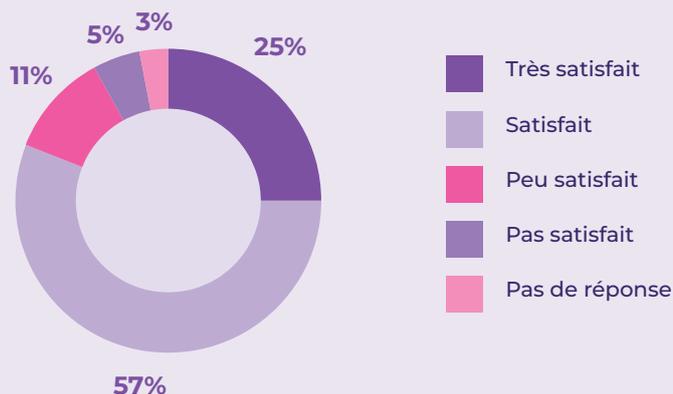
nouveaux IDEL,
partenaires de la
Fondation
Santé Service

Dans l'objectif de renforcer le partenariat avec les IDEL et de mieux répondre à leurs attentes, la Fondation Santé Service a réalisé une enquête de satisfaction auprès de 3320 IDEL en septembre 2022. Celle-ci a enregistré 297 retours et a notamment mis en exergue la satisfaction des infirmiers libéraux à hauteur de 81%.

Les résultats de cette enquête ont permis d'identifier des pistes d'amélioration qui seront mises en œuvre en 2023. Parmi celles-ci, on peut noter :

- La création d'une commission des soins infirmiers libéraux en HAD
- La mise en place d'une newsletter dédiée aux IDEL

Niveau global de satisfaction sur le partenariat IDEL – Fondation Santé Service



Sages-femmes libérales

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



200

sages-femmes ont
travaillé avec la
Fondation
Santé Service



21

nouvelles sages-femmes,
partenaires de la
Fondation Santé Service



EHPAD / ESMS et SSIAD

	EHPAD	ESMS	SSIAD
Conventions signées en 2022	15	7	8
Établissements conventionnés	249	44	104

Masseurs-kinésithérapeutes libéraux

Le réseau des masseurs-kinésithérapeutes est coordonné à la Fondation Santé Service par une cadre kinésithérapeute



230

kinésithérapeutes ont travaillé avec la Fondation Santé Service

Autres partenaires

Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS)

La Fondation Santé Service a continué à s'impliquer auprès de ces structures de 1^{er} recours en tissant des liens avec 14 d'entre elles. Cela lui a permis d'engager des réflexions avec les CPTS sur les thématiques suivantes :

- Recherche d'un médecin généraliste
- Lien avec les médecins, les infirmiers libéraux
- Renforcement des liens avec les DAC
- Certificat de décès
- Education thérapeutique du patient

Dispositifs d'Appui à la Coordination (DAC)

L'investissement de la Fondation s'est également poursuivi auprès des DAC. On peut noter sur les 22 DAC implantés en Île-de-France :

- 16 liens établis
- 14 partenariats effectifs
- Un repérage des DAC ayant une compétence en soins palliatifs
- Des contacts effectifs avec le FACS (Fédération Île-de-France des DAC)
- Des liens avec l'ARS, notamment avec la direction en charge de la coordination des DAC

Instances sanitaires de la Fondation

✦ Conférence médicale d'établissement (CME)

Président D^r Marc Poterre, praticien HAD

Vice-Présidente D^r Laetitia Pons, praticien HAD



4

réunions en 2022

Principaux travaux menés

- Renforcement de l'attention portée à la qualité et à la gestion des risques: temps dédié qualité/risques à chaque réunion de CM; patients traceurs; suivi du plan d'action douleur proposé par le CLUD
- Renforcement de la participation des médecins dans la gouvernance par la mise en place de postes de médecins chefs de service sur les trois Pôles
- Amélioration des outils et process: dématérialisation des résultats de biologie; participation à l'optimisation du circuit du médicament et à l'informatisation des prescriptions
- Recrutement et formation de médecins pour les astreintes de week-end
- Adaptation de l'organisation pour compenser le manque d'effectifs médicaux sur le pôle Sud
- Développement des projets de recherche et innovation et du recueil de l'expérience des patients et des aidants
- Développement des actions de pharmacie clinique (conciliation médicamenteuse, éducation thérapeutique)

✦ Comité de lutte contre la douleur (CLUD)

Présidente D^r Christine Pailler, praticien HAD

Vice-Présidente Laurence Cluzel, cadre supérieur de santé



3

réunions en 2022

Principaux travaux menés

- Poursuite du travail sur l'addictovigilance et la sécurisation du circuit du MEOPA
- Partenariat avec la qualité et analyse des événements indésirables associés aux prescriptions et à l'administration de stupéfiants
- Elaboration d'une fiche de poste d'infirmière douleur sur chacun des 3 pôles et recrutement de la première IDE douleur
- Animation de formations institutionnelles sur la douleur et sessions de sensibilisation auprès des cadres de santé et des soignants
- Audits menés par les correspondants douleurs sur la traçabilité de la douleur

✦ Comité du médicament et des dispositifs médicaux (COMEDIMS)

Président D^r Thierry Chapot, pharmacien gérant



3

réunions en 2022

Exemple de travaux menés

- Mise à jour du livret thérapeutique avec de nouveaux référencements
- Réalisation d'un audit sur la gestion du stock au domicile des patients
- Communication régulière sur les ruptures et les tensions d'approvisionnement des traitements et des produits pharmaceutiques
- Diffusion des règles de bonnes pratiques des chimiothérapies orales
- Travail mené sur la restructuration de l'URC

✦ Comité des vigilances et des risques (COVIRIS)

Président Zied Guerfali, responsable du service qualité et gestion des risques



2

réunions en 2022

Exemple de travaux menés

- Mise à jour du règlement intérieur du COVIRIS
- Amélioration du circuit post-alerte des déclarations descendantes de pharmacologie
- Elaboration d'une fiche de poste d'addictovigilant
- Travail mené sur les critères HAS pour la certification prévue fin 2023

✦ Comité de liaison alimentation nutrition (CLAN)

Présidentes D^r Rica Stanciu, praticien HAD et D^r Anne-Pauline Thivilliers Peiffer, pharmacien adjoint



1

réunion en 2022

Principaux travaux menés

- Mise en place d'une ordonnance type pour la prise en charge de la dénutrition
- Elaboration d'un arbre décisionnel sur la prise en charge des patients avec perte de poids
- Mise à jour de l'ordonnance type de nutrition parentérale

Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)

Présidente Dr Anne-Hélène Botharel, praticien HAD hygiéniste

Vice-Président Dr Mathieu Depoison, pharmacien adjoint



3

réunions en 2022

Principaux travaux menés

- Création de films à destination des soignants sur les bonnes pratiques
- Participation au réseau de surveillance national SPIADI (Surveillance et Prévention des Infections Associées aux Dispositifs Invasifs)
- Journée mondiale de l'hygiène des mains : organisation d'ensemencement sur boîtes de Pétri des mains (sales, après lavage et après friction hydro-alcoolique) et des bijoux sur toutes les équipes puis rendu après culture.
- Adhésion au Resah (Groupement d'Intérêt public) avec essais des dispositifs médicaux
- Préparation à la certification prévue fin 2023

Commission des usagers (CDU)

Présidente Soumeya Benabderrhamane, représentante des usagers

Vice-Président Ghislain Promonet, Directeur général

Responsable des relations usagers Alexandra Turbellier



4

réunions en 2022

Nombre de réclamations écrites: 40

Principaux motifs

- Logistique: retard de livraison et récupération des DASRI et des matériels
- Coordination et communication entre les équipes/services
- Communication/relationnel avec le patient et son entourage
- Circuit du médicament

Nombre de réclamations orales: 83

Principaux motifs

- Logistique : récupération des DASRI et des matériels

Principaux travaux menés

- Création d'un poste de responsable des relations avec les usagers
- Consolidation de l'équipe des représentants des usagers (RU) avec la nomination de 3 nouveaux RU
- Implication des RU dans l'ensemble des instances institutionnelles
- Refonte du circuit de traitement des réclamations
- Mise en place d'un groupe de travail sur la prise en compte de l'expérience patient avec l'élaboration d'une politique et d'un guide/référentiel
- Structuration de la future Maison des Usagers Numérique



Pôle Médico- Social





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

En partenariat avec Berger-Levrault, éditeur de logiciels et de solutions innovantes en santé sociale, la Fondation Santé Service a répondu à un appel à projet lancé par l'ARS en septembre 2021.

Le projet soumis « 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. La fonction de « référent proximité » est ainsi créée au sein de nos SSIAD/ESA afin d'évaluer les besoins, d'orienter vers des solutions personnalisées et de soutenir les patients et les aidants dans le maintien à domicile pour éviter les ruptures dans les parcours de soins.

Ce projet a été retenu par l'ARS en 2022 et va bénéficier d'une enveloppe de 180 000 euros pour sa mise en place.

Une expérimentation est prévue au sein des structures médico-sociales de la Fondation en 2023-2024.



222

places de SSIAD

30

places d'ESA



257

patients SSIAD
(-3% vs 2021)

57 993

journées SSIAD
(-14% vs 2021)



144

patients ESA
(-4,6% vs 2021)

1719

séances ESA
(+10,3% vs 2021)

Service de soins infirmiers à domicile

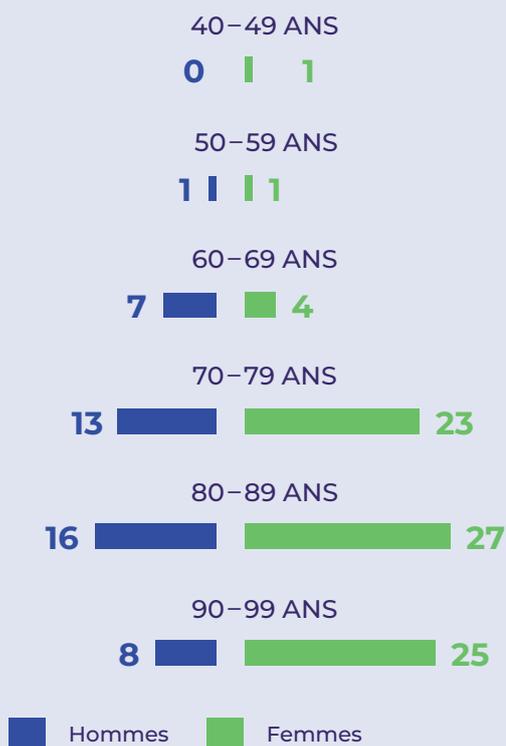
SSIAD 92

Effectifs (en ETP payés 2022)

Infirmier coordinateur	1,1
Aide-soignant/AMP	17,9
Secrétaire	1
Ergothérapeute/ psychomotricien	0,3
Diététicien	0,2
Infirmier	2,5
Psychologue	0,2
Total	23,2

Pyramide des âges

(en nombre de patients)



Chiffres clés



126

patients
(+4,1% vs 2021)



26 039

jours
(-14,6% vs 2021)

Répartition des GIR*

(en nombre de patients)



* Groupe ISO Ressource.

La grille AGGIR est constituée de 6 GIR allant de la dépendance la plus lourde (GIR 1) à l'absence de perte d'autonomie (GIR 6)

En bref



103

places dont **20** places de SSIAD renforcé et **4** pour personnes adultes handicapées



Villes couvertes

Colombes, Gennevilliers, Villeneuve la Garenne et Clichy

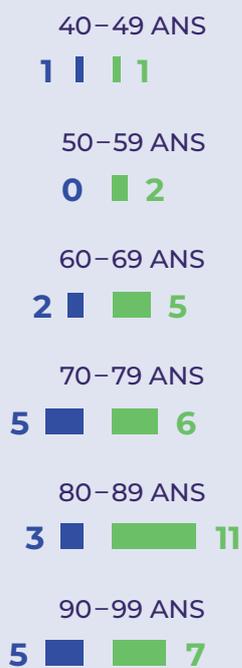
SSIAD 93

Effectifs (en ETP payés 2022)

Infirmier coordinateur	1
Infirmier	0,8
Aide-soignant	7,8
Total	9,6

Pyramide des âges

(en nombre de patients)



■ Hommes ■ Femmes

Chiffres clés



48

patients
(= 2021)

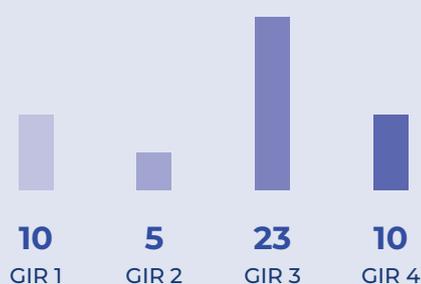


11 783

jours
(-11,2% vs 2021)

Répartition des GIR*

(en nombre de patients)



* Groupe ISO Ressource.

La grille AGGIR est constituée de 6 GIR allant de la dépendance la plus lourde (GIR 1) à l'absence de perte d'autonomie (GIR 6)

En bref



43

places dont 4 places
pour personnes
adultes handicapées



**Villes
couvertes**

Villepinte et Tremblay
en France

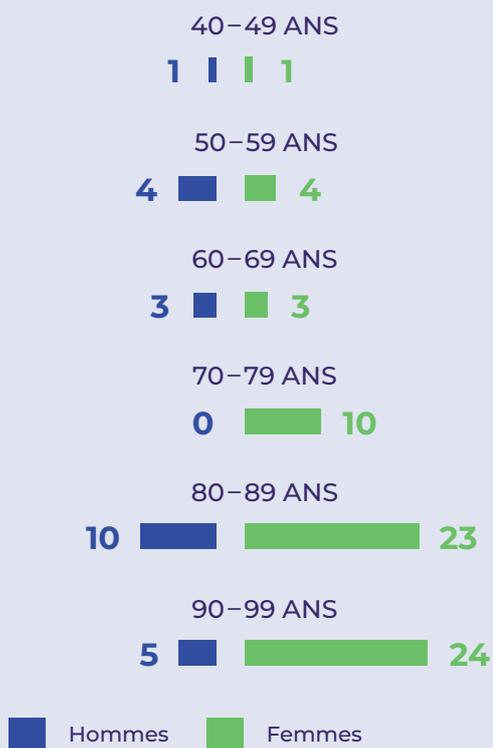
SSIAD 94

Effectifs (en ETP payés 2022)

Infirmier coordinateur	1
Infirmier	0,9
Aide-soignant	14
Secrétaire	1
Total	16,9

Pyramide des âges

(en nombre de patients)



Chiffres clés



83

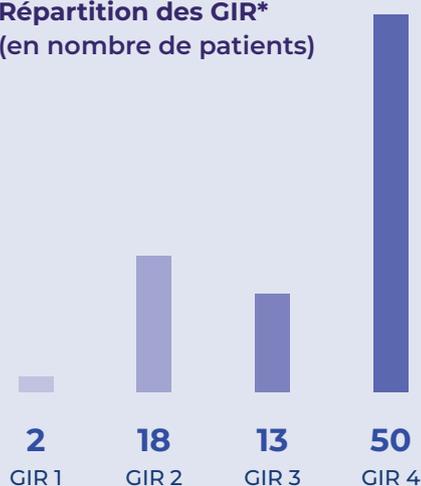
patients
(-13,5% vs 2021)



20 171

jours
(-14,8% vs 2021)

Répartition des GIR* (en nombre de patients)



* Groupe ISO Ressource.

La grille AGGIR est constituée de 6 GIR allant de la dépendance la plus lourde (GIR 1) à l'absence de perte d'autonomie (GIR 6)

En bref



76

places dont 5 places
pour personnes
adultes handicapées



Villes couvertes

Villejuif, Fresnes,
l'Hay-les-Roses
et Arcueil

Équipe spécialisée alzheimer (ESA)

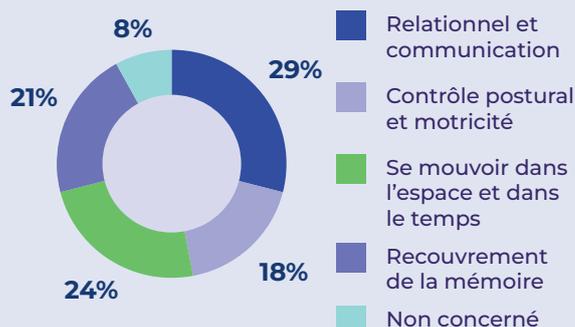
ESA 93

Effectifs (en ETP payés 2022)

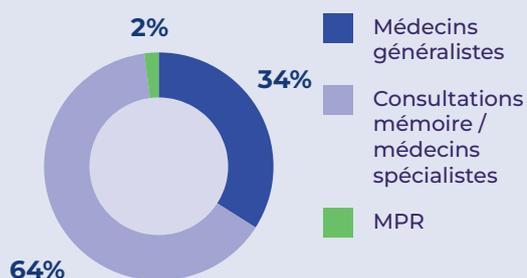
Psychomotricien	0,8
Assistant de soins en gériatrie	1,5
Total	2,3

Répartition des patients

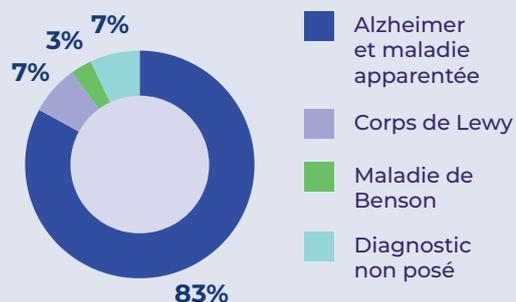
Objectif de réhabilitation



Type de prescripteur



Pathologie



Chiffres clés



47

patients
(-9,6% vs 2021)



478

séances
(+3,9% vs 2021)

En bref



10

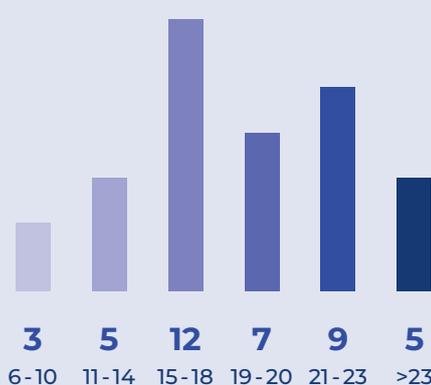
places



**Villes
couvertes**

Villepinte, Tremblay en France, Sevrans, Aulnay-sous-bois, Le Blanc-Mesnil, Drancy, Dugny et Le Bourget

Score au MMS*



*Le Mini Mental State (MMS) permet de mesurer le degré de sévérité de la démence. Elle est légère avec un score > 20, modérée entre 10 et 20 et sévère en dessous de 10.

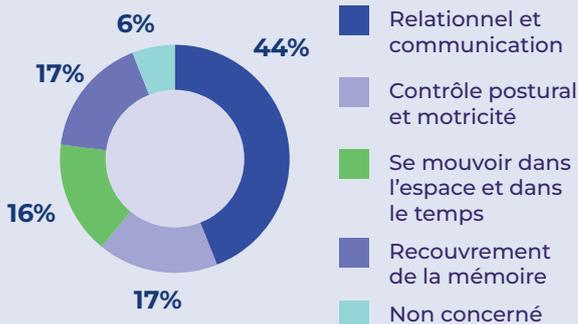
ESA 94

Effectifs (en ETP payés 2022)

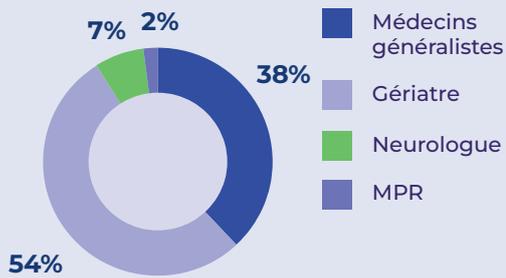
Psychomotricien	1,7
Ergothérapeute	1
Ergothérapeute	1,9
Total	4,6

Répartition des patients

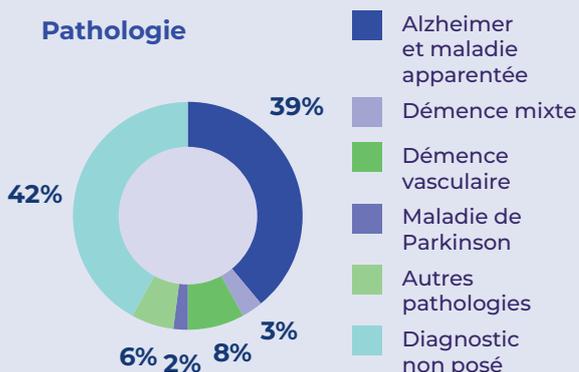
Objectif de réhabilitation



Type de prescripteur



Pathologie

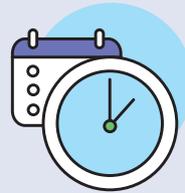


Chiffres clés



97

patients
(-2% vs 2021)



1241

séances
(+2,1% vs 2021)

Score au MMS*



*Le Mini Mental State (MMS) permet de mesurer le degré de sévérité de la démence. Elle est légère avec un score > 20, modérée entre 10 et 20 et sévère en dessous de 10.

En bref



20
places



Villes couvertes

Villeneuve le Roi,
Villeneuve St Georges,
Ablon sur Seine, Orly,
Limeuil Brevannes,
Valenton et
Boissy St-Léger



Pôle Formation

Habilité à proposer des programmes DPC, Santé Service Formation développe des dispositifs de formation continue inscrits dans les orientations nationales définies par la HAS.



Effectifs (en ETP payés 2022)

Directeur	1
Conseiller pédagogique	3,2
Total	4,2

Activité

Chiffres clés

	Sessions	Évolution vs 2021	Stagiaires	Évolution vs 2021
Fondation Santé Service	91	-19%	660	-18%
Extérieurs	217	+34%	1749	+22%
Total	308	+12%	2 409	+8%



2 409

stagiaires
(+8% vs 2021)

Répartition des sessions et des stagiaires par zone géographique

	Sessions	Évolution vs 2021	Stagiaires	Évolution vs 2021
Région Ouest	51	-15%	310	-30%
Région Est	11	+266%	102	+343%
Région IDF	200	-0,1%	1645	+1,2%
Région Sud-Est	46	+25%	352	+16%



308

sessions
(+12% vs 2021)

Top 10 des formations réalisées

■ Nombre de sessions ■ Nombre de stagiaires

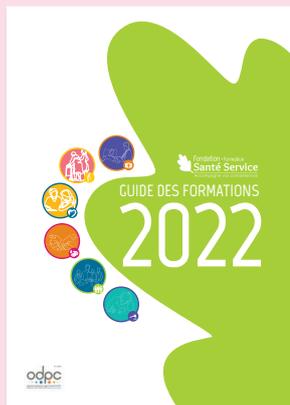
AFGSU	32	227
Démarche palliative	21	215
Chimiothérapie: suivi du patient cancéreux à domicile	14	148
Dossier de soins et transmissions ciblées	15	130
Maladie d'Alzheimer et maladies apparentées (MAMA): quelle(s) prise(s) en charge?	8	96
Concept de bientraitance: prévention des maltraitements	8	67
Sexualité et vie affective	6	58
Manutention des patients et des personnes âgées	6	56
Rôle de l'aide-soignant dans la prévention de la dénutrition	6	55
Prévenir et traiter les plaies chroniques	10	52



791 735 €

de CA
(+0,13% vs 2021)

Focus projets



Un catalogue de formation enrichi

45 nouvelles formations ont été ajoutées au catalogue en 2022, en lien avec les évolutions et les thèmes d'actualité du secteur sanitaire et médico-social :

- ✿ La certification des établissements de santé pour la qualité des soins
- ✿ L'évaluation de la qualité en ESMS
- ✿ L'accompagnement des patients en fin de vie et en soins palliatifs
- ✿ Les approches thérapeutiques non médicamenteuses
- ✿ La remise à niveau des compétences des aides-soignants diplômés avant 2022
- ✿ La qualité de vie au travail
- ✿ La Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)
- ✿ Le management d'équipe

Un nouveau catalogue de formations inter-établissements proposées à Paris, Rennes, Strasbourg et Marseille

Un nouvel outil pédagogique : « le théâtre »

Mise à disposition des stagiaires de contenus scénarisés sous forme de saynètes théâtrales. Ces dernières sont jouées par des comédiens formateurs à partir de problématiques et de situations rencontrées dans le quotidien pour « vivre » la théorie, prendre conscience, dédramatiser une situation et inciter un changement de posture professionnelle.

Organisation d'un séminaire pour les formateurs

40 formateurs ont participé à 1 journée d'échanges en Septembre 2022

Thématiques abordées

Neurosciences, outils digitaux en formation, intelligence émotionnelle

Objectifs

Découverte de nouvelles pratiques et outils pédagogiques pour favoriser l'apprentissage entre pairs.





Pôle PSAD

L'activité de prestation de santé à domicile de la Fondation Santé Service est spécialisée dans la perfusion, la nutrition parentérale et les pansements.





641

nouveaux patients

(-27% vs 2021)

baisse substantielle
liée notamment à un
environnement de plus en
plus concurrentiel et à des
tensions sur les recrutements



279

médecins
prescripteurs
(-36,6% vs 2021)



1 035 457 €

de CA
(-11,5% vs 2021)

Effectifs (en ETP payés 2022)

Infirmier coordinateur responsable du PSAD	1
Infirmier coordinateur	4,6
Assistant PSAD	0,8
Total	6,4

Activité

Répartition du nombre de patients par département

Départements	Patients
Paris (75)	61
Seine et Marne (77)	29
Yvelines (78)	119
Essonne (91)	54
Hauts-de-Seine (92)	77
Seine-Saint-Denis (93)	34
Val de Marne (94)	35
Val d'Oise (95)	228
Autres	4
Total	641

Principaux établissements prescripteurs

Établissements	Chiffres d'affaires	Patients
CH Victor Dupouy - Argenteuil	106 791 €	206
Hôpital Beaujon (AP-HP)	73 008 €	6
Groupe Hospitalier Saint Joseph	55 942 €	33
Centre René Huguenin	35 694 €	19
Hôpital Cochin (AP-HP)	35 689 €	14
Hôpital Américain	34 996 €	12
CHI Poissy - Saint Germain	25 337 €	13
Hôpital André Mignot - Versailles	24 624 €	15
Hôpital Necker (AP-HP)	24 615 €	2

Focus projet

Label Quali'PSAD ou certification HAS ?

Le PSAD a poursuivi en 2022, en lien avec le service qualité et gestion des risques de la Fondation, sa procédure de labélisation. Une nouvelle étape a été franchie en juin avec la réalisation d'un audit à blanc mené par un consultant du Bureau Véritas.

Suite à la publication, au mois d'octobre, d'un référentiel spécifique de la Haute autorité de santé pour les prestataires de services et distributeurs de matériels, la Fondation Santé Service a souhaité réorienter sa démarche d'évaluation. Après réflexion et au regard notamment d'une meilleure compréhension des attentes de la HAS (avec les certifications réalisées régulièrement depuis 2005 dans le cadre de son activité d'hospitalisation à domicile), il a été décidé d'abandonner la procédure de labélisation pour débiter en 2023 la certification de l'activité PSAD.





Pôle Conseil

Créé en 2016, Santé Service Conseil a pour mission de promouvoir et d'accompagner le développement de l'hospitalisation et des soins à domicile, en France et à l'International.

Pour cela, ses experts, tous professionnels de santé de la Fondation Santé Service, mettent leurs compétences au service de clients variés : acteurs du domicile, entreprises de la santé ou institutions étrangères. Ils les accompagnent sur des sujets métier, stratégique ou organisationnel pour les aider à développer leur activité, améliorer/optimiser leurs pratiques ou fournir un soutien à la prise de décision.





Bilan 2022

L'équipe Conseil a répondu à plusieurs demandes d'accompagnement mais pour diverses raisons liées notamment à des difficultés de gouvernance internes aux structures, les missions n'ont pas abouti.

✦ Accompagner l'élaboration du projet stratégique d'une HAD

À travers des ateliers de travail collaboratifs et un appui méthodologique, nos experts participent à faire émerger les grands axes de développement de la structure ainsi que les actions clés associées. Ils proposent ensuite une aide à la rédaction du document.

✦ Sécuriser le circuit du médicament d'une HAD dans un contexte de pénurie du personnel

Un diagnostic de la situation de la PUI via une analyse documentaire et des entretiens avec les acteurs clés de l'HAD est réalisé. Des ateliers de travail entre les experts Santé Service Conseil et l'HAD visent ensuite à co-construire le processus de fonctionnement en « mode dégradé » de la PUI.

✦ Accompagner un pays étranger à développer les chimiothérapies injectables à domicile

Nous avons proposé pour cette mission l'organisation d'un événement de sensibilisation à l'HAD et de présentation des chimiothérapies injectables à domicile pour répondre aux questions et lever les freins éventuels.

Des sollicitations en fin d'année ont cependant permis de réaliser deux propositions d'accompagnement pour un déploiement en 2023.

✦ Organisation d'un séminaire de sensibilisation à l'HAD et aux chimiothérapies injectables à domicile pour un laboratoire pharmaceutique

✦ **Étude du potentiel de développement d'une HAD sur son département** à travers une analyse quantitative du potentiel d'activité par grand prescripteur du territoire, une analyse qualitative pour évaluer le potentiel de développement de l'activité par filière de soins et une analyse du fonctionnement de l'outil de développement et d'admission de la structure cliente.

Pôle Recherche et Innovation



Communications scientifiques



3

études cliniques



2

publications écrites



7

communications en congrès

Publications écrites

🔥 Revue Soins – Mai 2022

« *La recherche clinique au domicile comme outil d'amélioration des pratiques* »
Présentation des résultats de l'étude Feel'HAD et des réflexions et améliorations qu'elle a suscitées.

[j.soin.2022.03.007](https://doi.org/10.1016/j.soin.2022.03.007)

🔥 Médecine Palliative – Septembre 2022

« *Palli'HAD: l'étude du parcours de fin de vie en hospitalisation en Ile-de-France* »
Présentation du suivi d'une cohorte de 300 patients en fin de vie en HAD.

[j.medpal.2022.09.002](https://doi.org/10.1016/j.medpal.2022.09.002)

Congrès

🔥 Congrès Cicatrisations – Janvier 2022

Poster sur les plaies de fin de vie au domicile (M. Poterre; R. Teumawé; S. Mathieu)

Poster sur les douleurs liées aux plaies et le rôle des IPA (M.L. Joly)

🔥 Congrès de la médecine générale (CNMGF) – Mars 2022

Poster sur la fin de vie à domicile (I. Riazul)

🔥 Congrès de la Société française d'hématologie – Avril 2022

Poster sur la faisabilité de l'administration du Darzalex à domicile et la satisfaction des patients (D' Harel – Hôpital St-Louis & groupe chimiothérapie Santé Service)

🔥 Congrès des coordonnateurs en EHPAD (CIPEG) – Mai 2022

Poster sur la mise en place d'une unité dédiée en gériatrie (G. Ambroisine et équipes gériatriques)

🔥 Congrès de la Société Française de Soins Palliatifs (SFAP) – Juin 2022

Poster sur les plaies de fin de vie au domicile (M. Poterre)

Communication orale sur l'étude Palli'HAD (étude du parcours de fin de vie en HAD) – (M. Poterre; P. Fouassier)

🔥 Congrès national de gériatrie (JASFGG) – Septembre 2022

Communication orale sur la mise en place d'une unité dédiée en gériatrie (G. Ambroisine)

🔥 Congrès des soins de support en oncologie (AFSOS) – Novembre 2022

Poster sur la satisfaction des patients concernant les chimiothérapies à domicile (N. Gandrille; M. Plichart)

Poster sur les patients cancéreux de la cohorte Palli'HAD (N. Gandrille; M. Plichart)

Études cliniques

🍂 STOM'HAD : étude de qualité de vie des patients stomisés à l'aide d'un questionnaire original élaboré par les stomathérapeutes de Santé Service.

- 58 patients recrutés
- Analyse des données et publication en 2023

Pilotes: S. Mathieu; V. Gouaichault; V. Grodet; C. Goutier

🍂 ALGOSANTE : étude de l'efficacité d'Algostéril sur les escarres.

En partenariat avec le Laboratoire Brothier.

- Lancement en 2022
- Santé Service centre coordonnateur national
- 5 patients recrutés

Pilotes: S. Mathieu; R. Teumawé; M.L. Joly; S. Perriguet; S. Poncelin

🍂 SELF-HY-PREG : étude d'un dispositif d'alerte chez des femmes enceintes avec hypertension artérielle

- Etude menée en partenariat avec l'Hôpital Delafontaine
- Etude interrompue car peu de patients éduqués à l'automesure tensionnelle

Pilotes: N. Postel-Vinay; M. Pouch; S. Bounan

Innovation

🍂 VISTACARE

Conclusion d'un accord de partenariat pour le développement d'une version adaptée au domicile de l'appareil VISTACARE (traitement des plaies par atmosphère contrôlée et monitoring à distance de la cicatrisation).

🍂 Plateforme de Télésurveillance Chimiothérapie Injectable

Projet de mise en place d'une plateforme de télésurveillance intercure pour les patients en HAD sous chimiothérapie injectable. Il est mené en partenariat avec Résilience, start-up spécialisée dans l'e-santé, qui a développé une application mobile smartphone pour recueillir les données auto-évaluées par le patient (effets indésirables, qualité de vie...).

🍂 MAPAF (Mission d'Accompagnement des Patients et Aidants Familiaux)

Projet retenu par l'ARS suite à un appel à projet innovation santé. Il a pour objectif, via une plateforme numérique d'intermédiation et la mise en place d'une fonction de référent autonomie, d'évaluer les besoins, d'orienter vers des solutions personnalisées sur le territoire et de soutenir les patients et aidants familiaux dans le maintien à domicile.

🍂 Entrepôt de données

Lancement d'un projet de structuration des données, mené avec le soutien du Health Data Hub. L'objectif est d'améliorer l'accès aux données et la construction de tableaux de bords, pour la recherche, le pilotage de l'activité et le contrôle de gestion. Il facilitera également, à terme, l'échange de données avec nos hôpitaux partenaires.

2^e Prix de la Recherche



8 candidatures reçues

Prix de la Recherche attribué au GéronDIF, le gérontopôle d'Île-de-France, pour son projet d'étude sur les soins de plaies à domicile chez les patients atteints de troubles cognitifs.



Pôle Solidarités & Engagement

Depuis son passage en 2013 au statut de Fondation reconnue d'utilité publique, la Fondation Santé Service développe des actions solidaires envers ses patients et leurs proches. Elle veille également au bien-être et à la qualité de vie au travail de ses salariés. Elle apporte enfin son soutien à des structures tiers dans le cadre d'appuis financiers ou en compétences.





Données clés



840

bénéficiaires
patients et aidants



102

demandes d'aides
financières



15 092 €

d'aides
reversées



15 570 €

de dons

La démarche Solidarité de la Fondation s'est structurée en 2022 à travers la nomination d'un responsable de la solidarité et le recrutement d'un chef de projet solidarité et mécénat.

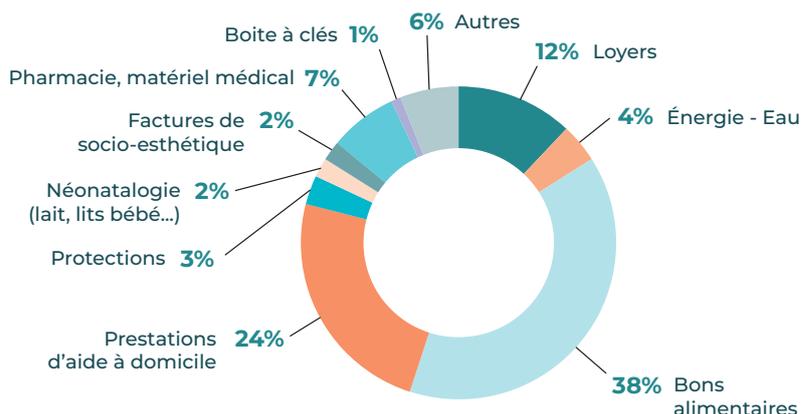
Les objectifs de la Fondation Santé Service sont multiples :

- apporter du soutien, s'ils en manifestent le besoin, aux porteurs de projets solidaires internes;
- développer de nouveaux dispositifs solidaires à destination des patients, des aidants et des salariés;
- formaliser une politique de soutiens, financiers ou en compétences, de structures tiers dont la mission porte sur le soin et/ou l'accompagnement au domicile;
- développer la visibilité de ses actions, en interne et auprès du grand public.

En 2022, la Fondation Santé Service a ainsi poursuivi et développé ses actions solidaires en offrant aux patients et à leurs proches aidants un secours financier, une aide à domicile ou encore des soins de confort. Elle a par ailleurs poursuivi la réalisation et le développement d'actions solidaires variées, y compris pour ses salariés, que nous vous détaillons en partie dans les pages suivantes.

Aides financières accordées aux plus vulnérables

Répartition des aides financières



Projets à destination des patients et des aidants

Les soins de confort et offres de répit



La mise en place de la socio-esthétique à domicile

L'année 2022 a été marquée par la mise en place, lors d'Octobre Rose, de séances de socio-esthétique à domicile avec l'association Belle & Bien.

23 patientes ont bénéficié de ce moment alliant beauté et bien-être, en présence d'une assistante sociale de la Fondation et de bénévoles de Belle & Bien.



Témoignages

« C'est la première fois depuis un an que je prends du temps pour moi » Une patiente de la Fondation

« L'époux de Mme G. était présent, il était tellement content que sa femme puisse bénéficier de ce moment ! » Une bénévole Belle & Bien



Poursuite du baluchonnage, une offre de répit innovante pour les aidants

Imaginé au Canada en 1999, cette initiative permet à un aidant de prendre quelques jours de repos en dehors de son domicile en confiant son proche malade, en perte d'autonomie, à un professionnel formé. Proposé aux aidants depuis 2021 par la Fondation Santé Service, 3 personnes ont pu en bénéficier en 2022.



Témoignages

« Ces 3 jours de baluchonnage se sont divinement passés. L'auxiliaire de vie a été extraordinaire et j'ai tout de suite eu le coup de cœur » Le patient bénéficiaire

« J'étais tellement en confiance que j'ai pu vraiment faire le vide dans ma tête » La femme du patient

Les autres dispositifs ou aides proposés aux patients et aux aidants en 2022

- 11 patients ont bénéficié de séances d'art-thérapie assurées par des art-thérapeutes indépendants de l'association DOM'ART, partenaire de la Fondation Santé Service.
- 37 personnes se sont vues proposer des aides à domicile

Les opérations solidaires



♣ Juin 2022: une fleur, un sourire

115 personnes âgées isolées ont reçu une fleur pour l'arrivée des beaux jours.



♣ Octobre 2022: journée nationale des aidants

150 écocubes (fleurs à faire pousser) distribués à des aidants de la Fondation à l'occasion de la journée nationale des aidants du 6 octobre.



♣ Août – Septembre 2022: opération rentrée des classes

127 enfants pris en charge par la Fondation (ou enfants de patients), issus de familles vulnérables, se sont vus offrir des fournitures scolaires pour la rentrée des classes



♣ Décembre 2022: Noël solidaire

272 enfants et personnes âgées vulnérables ont reçu un cadeau de Noël de la part de la Fondation et de l'association « Tous ensemble contre le cancer »

Projets à destination des salariés



500

bénéficiaires salariés

Dans le cadre de sa stratégie RSE, la Fondation Santé Service met en œuvre différentes actions visant à accompagner les salariés dans leur vie quotidienne et à participer à leur épanouissement.

Les journées solidaires

Organisées en septembre, les journées solidaires ont suscité, comme chaque année, l'enthousiasme des salariés volontaires. Elles ont permis d'apporter une aide concrète et réelle aux associations tout en découvrant de nouveaux univers riches de partage et d'émotions.



54

participants

4 associations bénéficiaires

- L'Office Nationale des Forêts (construction de haies sèches pour la préservation des petits animaux)
- La Fondation de l'Arche (partage d'activités quotidiennes avec des personnes en situation de handicap mental)
- Du Pain & des Roses (réalisation de couronnes florales puis distribution de ces créations dans un EHPAD partenaire à Montreuil)
- La Sauge (aide au développement de l'agriculture en milieu urbain)



Focus sur la mise en place d'une mission de solidarité internationale

Prix coup de cœur du jury des trophées de l'innovation 2021, la création d'un dispositif de mise en œuvre de missions de solidarité et de coopération à l'international a débuté en 2022.

Ce dispositif ouvert à tous les salariés de la Fondation s'inscrit dans le cadre du mécénat de compétence.

Une première mission a ainsi été co-construite par un groupe de salariés, en partenariat avec l'association LifeTime Projects.

Son objectif? Renforcer l'aide apportée aux équipes et aux enfants de 4 orphelinats de Yaoundé au Cameroun en réalisant des actions de sensibilisation et de prévention en santé.

Suite à un appel à candidature, 8 volontaires salariés, représentant différents métiers de la Fondation, ont été sélectionnés pour un départ en mars 2023.



Le Duoday

Journée de sensibilisation organisée au niveau national pour favoriser l'inclusion de personnes en situation de handicap en milieu professionnel. Cet événement a suscité une belle mobilisation en interne avec **10 parrains/marraines** pour **5 stagiaires accueillis** (vs 2 en 2021). Ces derniers ont pu découvrir les métiers d'infirmier coordinateur hospitalier, de secrétaire médicale de pôle, d'hôtesse d'accueil, de responsable comptabilité et de secrétaire d'antenne hospitalière.



Témoignages

« Cette journée m'a permis d'avoir plus d'assurance en moi-même. Je me suis rendue compte que j'aimerais bien faire le métier d'infirmière » Un stagiaire

« Participer à cette journée permet de changer le regard de certaines personnes qui ont parfois des a priori ou des gênes » Une marraine



Les événements sportifs

173 salariés mobilisés pour la Course de la Jonquille (Institut Curie) et 79 pour Odysée (Institut Gustave Roussy) et l'occasion de rappeler l'engagement de la Fondation dans la lutte contre le cancer et les liens étroits qu'elle entretient avec ses membres fondateurs



Autres projets et événements menés en faveur des salariés:

- Organisation de séances de massages dans le cadre de la semaine de la QVT: 164 bénéficiaires
- Mise en place d'une carte de stationnement prépayée pour avancer des avances de frais élevés sur des personnels nomades (Prix de la QVT des Trophées de l'Innovation 2021)

Projets et soutiens réalisés auprès de structures tiers

La Fondation Santé Service s'engage également à soutenir financièrement des initiatives portées par des structures tiers afin de participer davantage encore au développement de l'hospitalisation et du soin à domicile.

En 2022, la Fondation a ainsi apporté un soutien à:

- Association Belle & Bien: participation au financement des actions de la structure avec qui la Fondation met notamment en place les ateliers de socio-esthétique
- PH Santé Dom, première structure d'HAD au Sénégal: constitution d'un fond de solidarité pour les patients ne bénéficiant pas d'assurance santé
- Pharmacie humanitaire internationale: soutien apporté pour l'achat de médicaments et de matériel médical, dans le cadre de l'élan de solidarité internationale mis en place pour les ukrainiens victimes de la guerre dans leur pays

Services support



Ressources humaines

L'année 2022 a été de nouveau marquée par les différentes vagues COVID et les tensions sur les ressources humaines en santé. Afin d'accompagner le maintien de l'activité et la mobilisation des personnels, les équipes de la Fondation, et en particulier celles de la DRH, se sont fortement mobilisées.

Effectifs

Le nombre de candidatures reçues, qui était en constante augmentation depuis plusieurs années, a connu une baisse significative en 2021 (-31% vs 2020) qui s'est confirmée en 2022 avec la réception de 11 550 CV (-17,5% vs 2021).

Des actions ont été mises en place pour pallier ces difficultés de recrutement en augmentation constante depuis la crise sanitaire :

- Présence accrue sur les réseaux sociaux (page LinkedIn et licence de chasse)
- Poursuite et développement des relations avec les écoles
- Démultiplication des partenariats (agence d'intérim, cabinet de recrutement, plateforme digitale de recrutement)
- Mesure exceptionnelle avec la prime d'intégration pour les soignants (IDE, AS, IDE Puer) et avec un élargissement de cette prime à d'autres métiers (sage-femme, masseur kinésithérapeute et préparateur en pharmacie)
- Doublement de la prime de cooptation pour les métiers ciblés
- Mesures exceptionnelles d'attractivité et de fidélisation pour les soignants dans le cadre des NAO 2022.

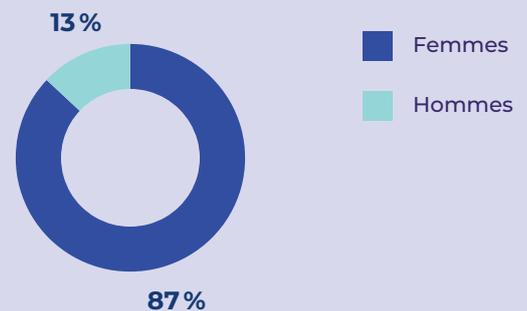
La durée des recrutements (temps compris entre le début du recrutement et la confirmation d'embauche) s'allonge en 2022 pour atteindre **63 jours en moyenne** (contre 45 jours en 2021). Cette évolution est le reflet des difficultés accrues de recrutement, notamment pour le personnel soignant de soir et de nuit, et pour les postes situés sur les secteurs de Paris.

Les mobilités (changements horaires, métiers) sont stables et concernent une part importante des recrutements (**15,35 % en 2022**). Elles portent sur des postes d'infirmier (IDE), d'infirmier coordinateur hospitalier (ICH), de secrétariat ou encore de cadre de santé. **11%** des recrutements CDI sont également liés à des CDD intégrés en CDI.

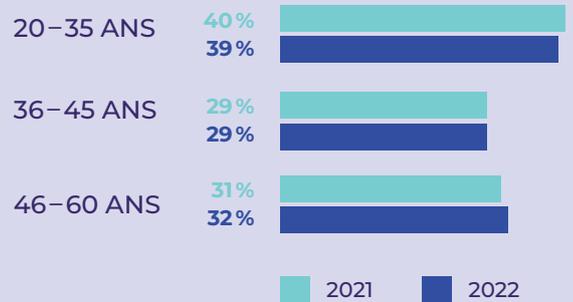


1180 salariés
(-1% vs 2021)

La répartition des effectifs hommes/femmes



Pyramide des âges



Index de l'égalité femme-homme 2022

99/100

Selon une étude menée dans le secteur de la santé par l'agence AMPW & Associés, la Fondation Santé Service est classée 2ème du baromètre d'index égalité professionnelle femme/homme, parmi 606 entreprises étudiées.

Gestion des compétences et formation professionnelle

Bilan à 6 ans des entretiens professionnels

Parmi les dispositifs associés à la GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences) au sein de la Fondation, les entretiens professionnels et d'évaluation constituent un moment important de rencontre entre les managers et les collaborateurs.

Depuis 2020, le livret d'accueil de la Fondation et des parcours d'intégration ont été mis en place sous WORKELO, plateforme digitale d'intégration pour les nouveaux salariés. Les futurs IDE, ICH et IDE PSAD bénéficient d'ores et déjà d'un parcours d'intégration personnalisé. D'autres parcours sont en cours de construction.

Tous les salariés démarrant leur 6^e année d'ancienneté dans la structure pendant la période de la campagne ont bénéficié du bilan à 6 ans des entretiens professionnels (conformément à la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle).

Plus de **690 entretiens ont été réalisés** permettant aux salariés d'exprimer leur souhait d'évolution professionnelle (changement de poste, implication sur des missions transversales, développement de compétences, etc.) ainsi que leurs besoins de formation et/ou d'accompagnement.

Poursuite de l'effort de formation

L'effort d'investissement dans la formation professionnelle, primordiale pour développer les compétences des collaborateurs, a été poursuivi sur 2022 avec:



1329

stagiaires (vs 1185 en 2021)



24 163

heures de formations enregistrées (vs 26 087 en 2021)



671

collaborateurs formés au moins un fois (vs 617 en 2021)

Des collaborateurs formés sur des formats plus courts en 2022

Dans un contexte de tension sur les effectifs, le service Formation de la DRH a opté pour la refonte

de certaines formations (formats plus courts, augmentation des modalités pédagogiques de type e-learning et web séminaires).

Ces nouveaux formats ont permis d'accueillir davantage de collaborateurs en formation.

Formations collectives

Formations collectives les plus suivies en 2022:

Formation	Nb. collab. formés	Nb. heures dispensées
Formations Socle IDE (chimiothérapie, manipulation des pompes, DIVLD, accueil du patient à son admission en HAD)	141	3 493
Médicaments à Haut Risque	49	64
MEOPA en HAD	43	60
Prévenir et traiter les plaies - DPC	41	486
Soins palliatifs: Mourir chez soi - La démarche palliative en HAD	37	658
Pédiatrie et Néonatalogie: Prise en charge de l'enfant au domicile - DPC	24	651
Cotation NGAP: Maîtriser la nomenclature générale des actes professionnels en HAD	24	154
Bureautique - Excel	24	315
Séminaire des médecins coordonnateurs	21	147
Atelier TMS	17	46
Gestes et soins d'urgence (AFGSU) - Recyclage Niveau 2	17	105

Par ailleurs, des formations spécifiques métiers ont été menées auprès des diététiciennes, des chargées de recrutement, des sages-femmes, des préparateurs en pharmacie. Ces moments de partage entre pairs leur ont permis d'échanger autour d'une thématique définie et de confronter leurs expériences de terrain.

Une formation spécifique a également été menée sur la sécurité routière pour sensibiliser le collaborateur à une conduite plus vigilante.

Dynamisation de la ligne managériale

Elle s'est poursuivie en 2022 avec le déploiement de la 5^e promotion de la formation « Socle ».

9 collaborateurs, issus des directions et pôles, ont intégré en octobre 2022 un parcours de formation de trois modules pour :

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

Ces salariés ont également bénéficié d'une session « Entretien annuel et professionnel » pour les accompagner dans leur rôle de manager. Une demie journée de partage d'expérience, planifiée 6 mois après le dernier module de formation, clôturera cette Promotion en octobre 2023.

Relations professionnelles et dialogue social

Les instances CSE et CSSCT ont été renouvelées début 2022. Pour ce faire, un protocole d'accord a été signé en janvier 2022 pour des élections qui se sont déroulées en mars 2022. Au cours des mois de mai et juin deux nouveaux accords ont été adoptés :

- Le premier sur le fonctionnement du CSE portant la durée du mandat des élus de 3 à 4 années.
- Le second sur l'intéressement.

Les négociations avec les organisations syndicales menées de septembre à décembre ont permis de signer plusieurs accords permettant le soutien aux métiers en tension et l'aide au pouvoir d'achat.

C'est ainsi que, dans le cadre de la **négociation annuelle obligatoire**, a été signé le 28 octobre 2022, un accord visant à revaloriser de manière substantielle les postes infirmiers, aides-soignants, assistants sociaux, kinésithérapeutes, ergothérapeutes et auxiliaires de vie sociale. Dans ce même accord, a été anticipé – avec effet rétroactif au 1^{er} juillet 2022 – la revalorisation de la valeur du point en cours de négociation au niveau de la branche professionnelle. La valeur du ticket restaurant est par ailleurs passée de 9,05 à 10,00 €.

Un autre accord du 12 décembre 2022 a permis de verser, à l'ensemble des collaborateurs, une **prime de partage de la valeur ajoutée** d'un montant de 750 €.

Enfin, un nouvel accord a défini les règles de versement de la prime conventionnelle décentralisée pour l'année 2023.

Enfin, la Fondation maintient et accroît son positionnement d'établissement apprenant avec l'intégration de **72 stagiaires en 2022** (soignants, internes et lycées) (contre 54 en 2021 et 42 en 2020).

Formations individuelles diplômantes et qualifiantes

L'effort porté sur ces formations reste important en 2022 avec :

- 10 DU
- 6 Master
- 2 formations en IFSI (soins infirmiers)
- 1 formation en IFCS (cadres de santé)
- 1 formation en IPDE (infirmières puéricultrices)
- 1 formation DEUST PPH (préparation en pharmacie hospitalière)
- 1 Certificat de stomathérapie

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

Projets individuels de formation

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

- le compte personnel de formation (CPF)
- le dispositif de transition professionnelle (CPF-TP)
- le bilan de compétences
- la validation des acquis de l'expérience (VAE)
- le conseil en évolution professionnelle (CEP)

Systemes d'information

Projets phares

Mise en place des services socles du Ministère de la Santé

La Fondation a déployé en 2022 les services socles du Ministère de la Santé : la Messagerie Sécurisée de Santé (MSS) et le Dossier Médical Partagé (DMP), en s'appuyant sur l'Identité Nationale de Santé (INS) présente dans le dossier patient informatisé.

Après une phase pilote, les secrétaires médicales ont été formées pour transmettre, via la MSS, les lettres de liaison aux médecins traitants et les mettre en ligne dans le DMP des patients.

Cette opération a été conditionnée par la récupération préalable de l'INS du patient lors de sa préadmission ou au cours de sa prise en charge dans le cadre des contrôles d'identitovigilance, lorsque que cela n'a pas pu être fait avant l'admission.

ODS Labo: Dématérialisation des bilans biologiques

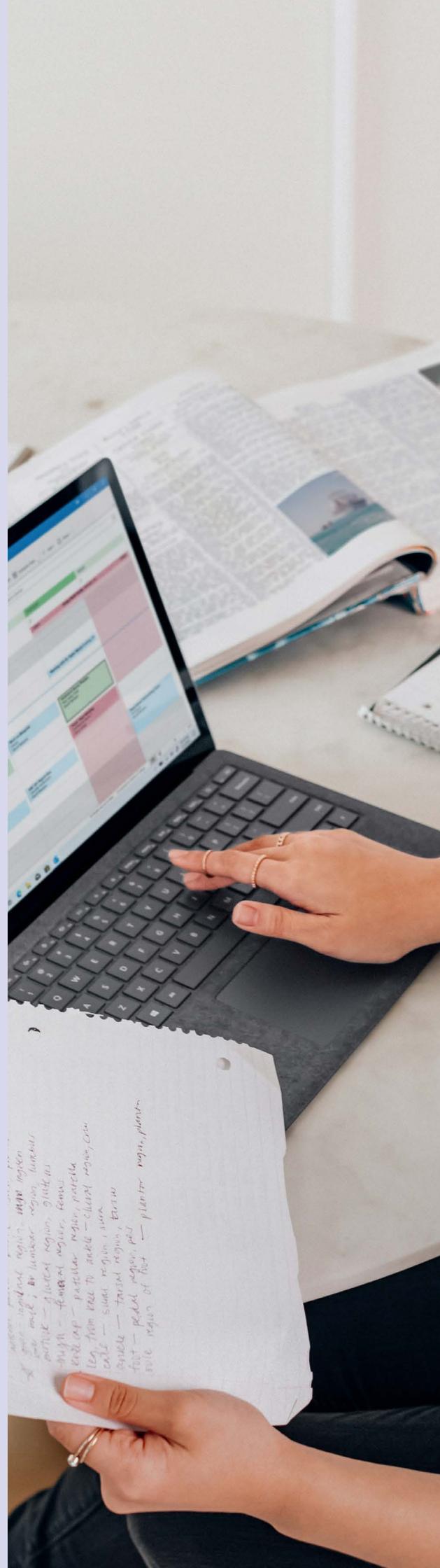
Le projet ODS Labo a pour objectif de dématérialiser :

- La récupération automatique des bilans biologiques des patients établis par le laboratoire Cerballiance, partenaire de la Fondation Santé Service.
- Leur validation par un médecin praticien en HAD pour les envoyer ensuite vers le dossier patient informatisé de la Fondation.

Après une phase pilote, le déploiement de ce nouveau dispositif a été réalisé pour l'ensemble de la Fondation Santé Service jusqu'en septembre 2022.

Il permet désormais de communiquer plus rapidement, et d'une manière plus fiable, les bilans biologiques des patients auprès des professionnels de santé. Il contribue également à diminuer de manière significative la place du papier dans ce circuit.

Préalable à de nombreuses prises en charge impliquant la production et l'administration de chimiothérapies, l'impact de cette dématérialisation est double. Elle permet une libération des traitements plus précoce et apporte une fluidité appréciable sur l'ensemble du processus.





Autres projets

Un travail important a été réalisé en 2022 sur les outils informatiques suivants:

FOEDERIS (recrutement, entretiens professionnels et développement des compétences)

- Mise à disposition des entretiens de suivi
- Refonte de la gestion des demandes de recrutement
- Dématérialisation de la gestion des candidatures

Portail Smart RH (gestion du temps et des activités)

- Dématérialisation des demandes d'absences
- Mise en place d'une gestion des temps et des activités (lancement d'un pilote auprès de 5 équipes des 3 pôles en lien avec Géosoin)

Mais aussi

- Mise en service de « GAC Car Fleet », nouvel outil de gestion du parc automobile en remplacement de « Parck »
- Changement de version du logiciel de dispensation des chimiothérapies

Au-delà d'un travail régulier avec l'éditeur du Dossier Patient Informatisé (DICSIT) pour structurer les évolutions nécessaires aux besoins de la Fondation, la Direction des Systèmes d'Information (DSI) a également préparé le déploiement de projets qui verront le jour en 2023. On peut citer en exemples le travail mené sur:

- Les différentes phases du projet de refonte de la PUI (New PUI)
- La mise en place de la saisie et de la mise à jour des Projets Personnalisés de Soins (PPS) depuis l'application Mobisoins
- L'ouverture de Mobisoins aux libéraux
- Les contraintes horaires sur les commandes de dispositifs médicaux
- La transmission des données patient via la Messagerie Sécurisée de Santé (MSS)
- Le déploiement de l'Identité Nationale de Santé (INS), de sa transmission via MSS et sur le Dossier Médical Partagé (DMP) au sein des SSIAD
- Le changement de l'outil de gestion de Santé Service Formation

🔒 Sécurité des systèmes d'information



Le travail initié en 2021 s'est intensifié en 2022 avec plusieurs actions notables:

- La refonte de la Charte de sécurisation des données
- La gestion de l'obsolescence des serveurs et de divers matériels informatiques
- La sécurisation des échanges avec le déploiement de boîtes MSSanté et l'outil Bluefiles
- Le lancement du programme de sensibilisation au phishing avec la réalisation de 3 campagnes auprès des salariés
- La mise en place d'outils de scan de vulnérabilité interne et externe

Qualité et gestion des risques

Gestion des risques

Focus sur les événements indésirables (FEI)

Principaux motifs des FEI

44 %

Prise en charge médicamenteuse
(dispensation/livraison; prescription/commande; administration)

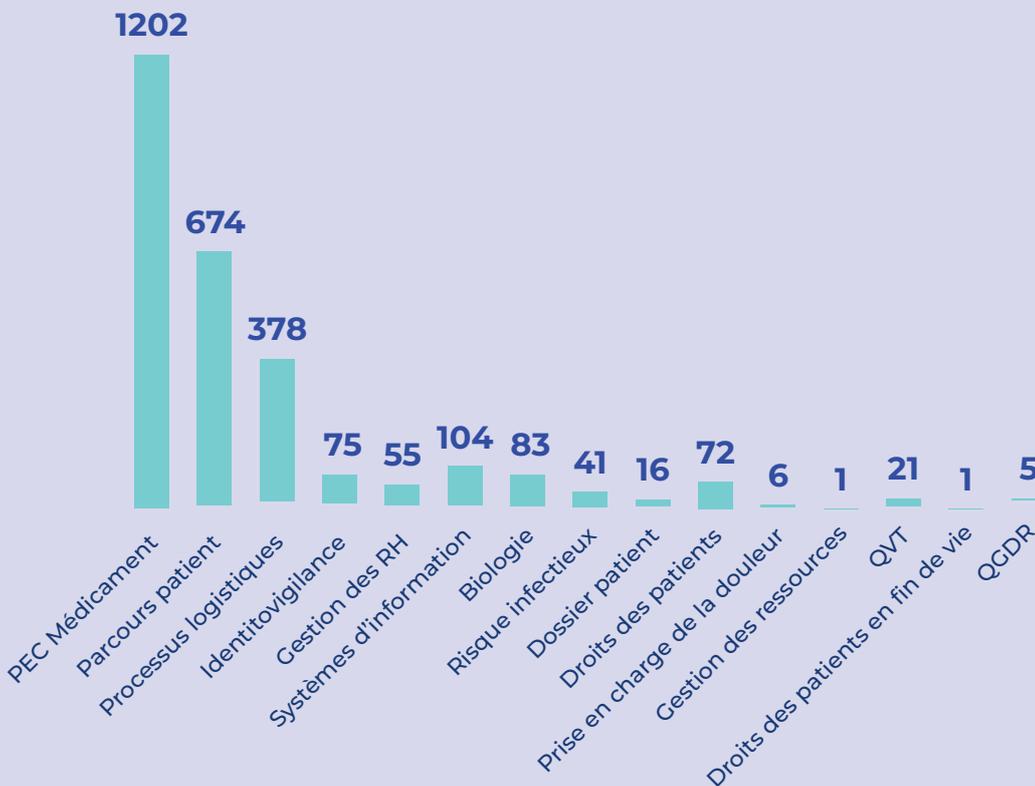
22,6 %

Parcours patient
(coordination; prise en charge en soins; sécurité des biens et des personnes)

13,8 %

Processus logistiques
(matériel de location/DASRI; Matériel Santé Service)

Répartition des déclarations par thématique



✦ Le CREX (Comité de retour d'expérience)

Ce comité a pour objectif de réduire les risques et d'augmenter la sécurité des soins en prévenant, analysant et traitant les risques éventuels ou survenus lors des prises en charge.

- 9 réunions en 2022
- 13 analyses systémiques

Pilote: D^r Laetitia Pons, coordonnatrice de la gestion des risques associés aux soins

Co-pilote: Zied Guerfali, responsable du service Qualité-Gestion des risques



2375

fiches d'événements indésirables (-5,8% vs 2021)



13

patients traceurs



96 %

de patients satisfaits de leur prise en charge en HAD

Programme d'évaluations

Audits et enquêtes

14 évaluations menées portant notamment sur :

- Enquête annuelle des patients (cf. encadré)
- Audit sur la gestion des stupéfiants en fin de prise en charge
- Gestion du circuit des DASRI
- Douleur et traçabilité
- Audit sur les chutes
- IQSS 2022
- Audit du dossier patient mensuel
- Sentiment de sécurité lors des soins à domicile

Patients traceurs

13 patients identifiés dans le cadre de la préparation de la certification HAS.

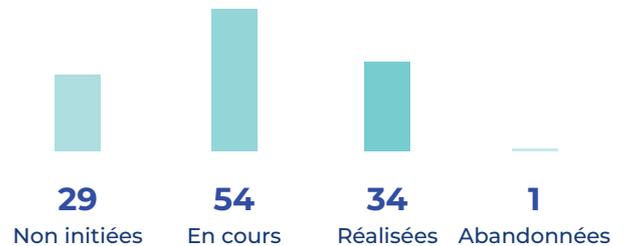
Évaluation des pratiques professionnelles (EPP)

6 EPP clôturées en 2022 et 2 nouvelles sur les thématiques suivantes :

- Stockage des médicaments au domicile
- Management et traçabilité dans le dossier patient

Programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (PAQSS)

Statut des actions au 31/12/2022



📌 Enquête annuelle de satisfaction des patients – Principaux items



1200
patients sondés



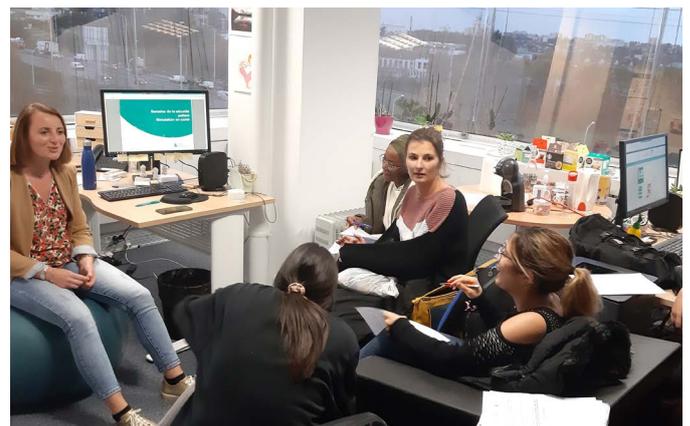
385
questionnaires réceptionnés
(soit 32% de taux de réponse)

Satisfaction globale	96%	<div style="width: 96%;"></div>
Information délivrée au patient	98%	<div style="width: 98%;"></div>
Qualité des soins	97%	<div style="width: 97%;"></div>
Respect des droits du patient	97%	<div style="width: 97%;"></div>
Prise en charge de la douleur	93%	<div style="width: 93%;"></div>
Qualité de la réponse téléphonique	98%	<div style="width: 98%;"></div>
Organisation de la réponse téléphonique	91%	<div style="width: 91%;"></div>
Organisation des passages soignants	90%	<div style="width: 90%;"></div>
Livraison du matériel	90%	<div style="width: 90%;"></div>
Livraison des médicaments	80%	<div style="width: 80%;"></div>

Focus Formation et Sensibilisation

Au-delà des sensibilisations menées régulièrement par le service Qualité et gestion des risques auprès des professionnels de santé de la Fondation Santé Service, on peut citer :

- La mise en place d'une chambre des erreurs sur chacun des 3 pôles de soins de la Fondation à l'occasion de la semaine de la sécurité des patients (21 au 25 novembre 2022) – 241 soignants mobilisés
- L'envoi d'un quiz (décembre 2022) à tous les salariés de la Fondation Santé Service pour tester leur connaissance en matière de qualité et de gestion des risques (questionnaire soignant ou non soignant selon la catégorie professionnelle du salarié)



Activité logistique

Les services généraux ont sous leur responsabilité le transport des médicaments et produits de santé au domicile des patients, l'élimination des déchets de soins, la gestion des infrastructures de la Fondation et la gestion du parc automobile et téléphonique.

Chiffres clés

Transport		Évolution vs 2021
Livraisons réalisées à domicile	208 747	-3,7%
Enlèvements de déchets de soins à domicile (DASRI)	14 431	+1%
Parc automobile		
Véhicules	942	+3,8%
Kilomètres professionnels parcourus	10 986 462	+0,26%
Collaborateurs accueillis	333	-
Infrastructures		
Interventions réalisées	172	-39,6%

Un plan de prévention routière au service des conducteurs de la Fondation Santé Service

Le partenariat mis en place en 2021 avec la société LVR Fleet sur la prévention des risques routiers, s'est poursuivi tout au long de l'année 2022.

Son objectif? Mettre en place un plan de prévention afin de réduire le nombre d'accidents au sein de la Fondation. Pour cela, des outils et supports de communication ont été mis en place comme :

- La mise à disposition des salariés d'une application « jedeclaremonaccident.com »
- Des campagnes de sensibilisation régulières par SMS, affichettes et vidéos pour sensibiliser aux bonnes habitudes routières

On note à fin 2022 une baisse de 5% du nombre de sinistres déclarés depuis la mise en place de ce plan de prévention routière. En 2023, ces actions de prévention se poursuivent avec des modules de e-learning, notamment en matière d'éco-conduite, pour une bonne prise en main des véhicules hybrides.





Activité pharmaceutique

Dispensation	2022	Évolution vs 2021
Ordonnances (reçues en moyenne/mois)	15 258	+6,4 %
Lignes de médicaments saisies	459 946	-2,4 %
Colis de médicaments (hors stupéfiants)	125 878	-3,3 %
Colis de stupéfiants	17 172	+3,8 %
Colis dispositifs médicaux et diététiques	117 682	+0,7 %
Lignes de DM saisies	769 173	-10,6 %
URC (Unité de reconstitution des cytostatiques)		
Préparations	22 470	+13 %
Colis chimio	37 079	+19,6 %
Matériel de location		
Locations	18 184	+0,2 %
Reprises	16 513	+12,3 %
Echanges	874	-31 %
Approvisionnement		
Nombre de commandes	7 618	+5,6 %
Astreinte pharmaceutique		
Temps d'intervention (heure)	2 810	+2,6 %

Focus projets

Poursuite de la restructuration de la pharmacie de la Fondation Santé Service

Débutée en 2021, en lien avec le cabinet d'audit KPMG, le projet de restructuration de la PUI est entré dans sa phase opérationnelle en 2022 et a permis principalement de déterminer les infrastructures logistiques et les systèmes d'information retenus. Les travaux se poursuivent en 2023 avec la pose de la première pierre au mois de janvier puis un déménagement prévu début 2024.

Modernisation de l'Unité de reconstitution des chimiothérapies (URC)

L'activité de production des chimiothérapies injectables ayant connu une forte augmentation ces dernières années, deux nouveaux isolateurs ont été installés dans la ZAC (Zone d'Activité Contrôlée) de la pharmacie après réalisation de travaux substantiels. La nouvelle capacité de production a été quasiment doublée. Ces nouveaux équipements faciliteront nettement le projet de transfert de la PUI prévu pour 2024.



88 rue de Villiers – CS 30207
92532 Levallois-Perret Cedex
Tél: 01 46 97 01 75 – Fax: 01 46 97 00 05
www.fondation-santeservice.fr