



ACTU

Infirmiers libéraux :
un partenariat
en plein essor

DOSSIER

Les ambitions 2024
de la Fondation

REGARDS

Le métier de
responsable clientèle

SOMMAIRE

4

EN BREF

- Indicateurs clés
- Arrêt sur images

ACTU

Brèves

Grand angle

- Infirmiers libéraux : un partenariat en plein essor*
- Certification HAS : les premiers retours*
- L'éthique au coeur de nos prises en charge*

Côté RH

- Bilan de l'enquête de satisfaction des salariés 2023*

Dossier

- Les ambitions 2024 de la Fondation Santé Service*

REGARDS

Une journée avec...

- Les secrétaires médicales d'antenne*

Le métier de...

- Responsable clientèle*

Une histoire à part

- Une patiente assiste au mariage de sa petite-fille grâce à la Fondation*

En aparté

- Paroles de partenaire : interview de Camille VERDUZIER, fondatrice des cahutes de Louise*

PARENTHÈSE

- Témoignages patients & aidants

16

18

Le premier numéro de notre magazine interne est notamment consacré aux importantes opérations de déménagement qui vont se dérouler tout au long de l'année. Notre pharmacie à usage intérieur et nos trois pôles de soins vont en effet changer de locaux afin d'améliorer les conditions de travail et de confort des collaborateurs de la Fondation. Le dossier central du magazine leur est consacré.

La fin de l'année dernière a été marquée par l'intense activité qui a entouré la visite de certification de la Haute autorité de Santé. Nous en attendons les résultats au cours des prochaines semaines. Il conviendra de prendre en compte les recommandations qui nous seront faites pour améliorer encore plus la qualité et la sécurité des soins mais nous connaissons d'ores et déjà les nombreux points forts de notre maison (travail en équipe, QVT, expérience patient ...) qui ont été exposés par les experts visiteurs lors d'une réunion de restitution et nous pouvons en être fiers.

La réalisation d'une série de dix podcasts diffusés sur la radio Vivre FM (p.7) contribuera également à la mise en lumière, auprès du grand public, de nos savoir-faire et de notre actualité. Ils sont disponibles sur la chaîne Youtube de la Fondation et sur l'Intranet.

Ce numéro 24 revient également sur l'engagement solidaire de la Fondation. Après une nouvelle mission de volontariat réalisée en début d'année au Sénégal auprès de notre partenaire PHS SantéDom (p.5), vous pourrez aussi découvrir l'interview de la Fondatrice des cahutes de Louise (p.17) avec qui nous allons proposer des séjours de répit à nos petits patients et à leur famille, dans des sites d'exception.

Bien d'autres sujets sont abordés dans les pages suivantes, mais nous vous laissons les découvrir.

Bonne lecture !



Gérard VINCENT
Président



Ghislain PROMONET
Directeur Général

PHS
Santé
Service

service

Période :
JANVIER – DÉCEMBRE 2023

HAD

681 433 journées
(+3,9 % p/r 2022)
37 028 admissions
(-0,7 % p/r 2022)



RESSOURCES HUMAINES

1 284 salariés au 31.12
(+2,1% p/r 2022)
207 embauches en CDI
(-2,9% p/r 2022)



SSIAD & ESA

68 084 journées SSIAD
(+21,3 % p/r 2022)
1 876 séances ESA
(-9 % p/r 2022)



SANTÉ SERVICE FORMATION

12 492 stagiaires
(+3,8% p/r 2022)
319 sessions organisées
(+3,6% p/r 2022)



PSAD

630 nouveaux patients
(-1,5 % p/r 2022)
1 110 165 € de CA (HT)
(+7,5 % p/r 2022)



SOLIDARITÉS

190 demandes &
33 500 € d'aides financières
reversées (+62,7 % p/r 2022)
+ de 1200 bénéficiaires patients & aidants



PHARMACIE

276 977 colis envoyés
(+6,2 % p/r 2022)
21 923 préparations chimiothérapie en UPAC
(-2,5% p/r 2022)



LORS DU TOURNAGE DU FILM SUR LA PRISE EN CHARGE DE LA SPASTICITÉ EN HAD - 8 FÉVRIER



MISSION DAKAR
14 AU 21 JANVIER



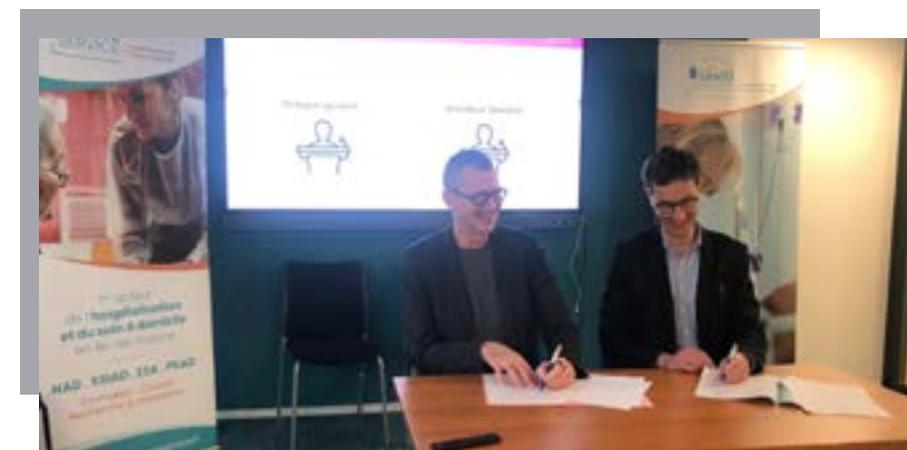
FORUM DE L'EMPLOI
IFSI DE VERSAILLES - 6 FÉVRIER



PODCAST CANCÉROLOGIE VIVRE FM
29 JANVIER



JOURNÉES CICATRISATION
21 AU 23 JANVIER



SIGNATURE DE LA CONVENTION DE PARTENARIAT AVEC
L'ASSOCIATION BELLE & BIEN - 31 JANVIER



Dakar, un retour très positif

Dans le cadre de notre dispositif de solidarité et de coopération internationale (EH4S), une équipe de volontaires s'est rendue à Dakar du 14 au 22 janvier (cf. Magazine interne n°23) pour accompagner PHS Santé Dom, une structure d'HAD locale, partenaire de la Fondation.

Accueillis chaleureusement, nos volontaires (Margaux, Béatrice, Nelly, Sylvie, Youkha, Carole, Coralie et Eric) ont pu mieux appréhender les spécificités et les enjeux du secteur des soins à domicile au Sénégal. Sur cette base, chacun a partagé son expérience, notamment lors d'ateliers sur la démarche palliative ou la gériatrie. Un atelier a également été organisé pour aider les équipes à mieux appréhender l'outil Excel et à mettre en place des tableaux de gestion.

PHS Santé Dom et nos volontaires se sont par ailleurs rendus dans des hôpitaux locaux à la rencontre de prescripteurs. Ces visites ont débouché rapidement sur de nouvelles demandes de prise en charge. Cela a souligné clairement l'importance d'une présence dans les établissements partenaires pour le développement de l'activité.

Le point déterminant pour l'avenir de PHS est d'obtenir le statut d'établissement de santé. L'équipe de volontaires s'est donc attelée à la promotion de l'HAD auprès des acteurs de santé en organisant un atelier-débat au Centre hospitalier universitaire de Fann. Cet événement, qui a réuni plus de 40 participants (prescripteurs, décideurs et représentants du ministère de la santé sénégalais) a été un véritable succès. La présentation d'un



parcours patient a permis à l'équipe de PHS et de la Fondation de démontrer l'intérêt de développer l'HAD, aussi bien pour les patients que pour les prescripteurs ou encore les tutelles.

Notre équipe a été marquée par l'engagement exceptionnel des professionnels de santé sénégalais. Cette semaine sur place a permis un véritable partage de connaissances et d'expérience qui ne s'arrêtera pas à cette première mission. L'objectif est en effet d'accompagner dans la durée PHS Santé Dom. De belles perspectives de collaboration sont donc à venir. Nous vous tiendrons informés de la suite de ce partenariat.

Pour en savoir plus, retrouvez les newsletters sur l'Intranet (rubrique Actu)

Point RH

Le Compte Professionnel de Formation (CPF) : Depuis 2015, chaque salarié dispose d'un CPF revalorisé chaque année entre mars et avril, en fonction du temps de travail. Le CPF permet l'acquisition de compétences grâce à des formations certifiantes et qualifiantes. Ex : Master 1 et 2, bilan de compétences, langues, bureautique...

Le CPF accompagne les salariés tout au long de leur parcours professionnel en favorisant l'adaptation aux évolutions du marché et aux besoins spécifiques de chaque secteur.

Pour en savoir plus, consulter notre fiche sur l'Intranet : Espace RH > FICHES RH > Fiche n°13.

Entretiens et besoins en formation : Chaque salarié de la Fondation Santé Service rencontre au moins une fois tous les 2 ans son manager pour réaliser un bilan périodique de ses souhaits professionnels, ses réalisations ou ses besoins de formation. Ce temps de rencontre privilégié comprend deux parties : l'entretien d'évaluation et l'entretien professionnel (dont un bilan tous les 6 ans).

Les documents RH de la campagne des entretiens 2024 sont accessibles dans l'espace documentaire Foederis et sur l'Intranet : Espace RH > mon parcours professionnel

Campagne d'entretien / recueil des besoins de formation sous Foederis	Revue de compétences DRH avec pôles et Directions	Commission d'arbitrage formation	Présentation au CSE du projet de plan de développement des compétences	Communication des arbitrages de formation auprès des managers	Visibilité de l'arbitrage des formations 2025 sur Foederis
du 22/12/24 au 01/06/2024	juin - septembre 2024	octobre 2024	novembre 2024	début décembre 2024	mi-décembre 2024

Handicap : signature de la Charte Romain JACOB

La Fondation Santé Service signera le 7 mars prochain la Charte Romain Jacob. Rédigée en 2014 par l'association Handidactique à destination des établissements sanitaires et médico-sociaux, elle met en exergue 12 recommandations pour un meilleur accès aux soins des personnes en situation de handicap.

La signature se déroulera à Levallois-Perret en présence de Pascal JACOB, Président de l'association Handidactique, de Renaud PELLE, Directeur de la Délégation Départementale ARS des Hauts-de-Seine mais également d'une dizaine de partenaires de la Fondation également signataires de la Charte.

Cet engagement s'inscrit pleinement dans les valeurs portées par la Fondation pour assurer une prise en charge de qualité pour l'ensemble de ses patients et notamment ceux en situation de handicap.



RSE – Le papier : cheval de bataille de la Fondation en 2024



Cette année, la Fondation poursuit ses actions de sensibilisation à la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) avec :

- La formalisation d'une politique d'utilisation, de réduction et de tri du papier

La Fondation s'est fixée de réduire de 50% sa consommation de papier d'ici 2025. La dématérialisation de nombreux processus au sein de la nouvelle PUI va grandement y participer. Mais les actions de chacun, au quotidien, contribuent tout autant à l'atteinte de notre objectif.

Le groupe de travail RSE va formaliser, sur la base des besoins de chaque direction, une politique d'utilisation du papier en interne (recours au papier recyclé vs papier standard...). Des actions de sensibilisation seront également menées pour

« Mon domicile, l'hôpital de demain »...



... la nouvelle émission de radio de la Fondation Santé Service, diffusée tous les derniers lundis de chaque mois, à 14h, sur VIVRE FM (93.9 MHz).

Vivre FM est une radio émettant en Île-de-France (93.9 MHz) et sur le Grand Lyon. Ses sujets de prédilection : la santé, le médico-social ou encore le handicap... des thèmes qui nous parlent !

Fin 2023, la Radio s'est rapprochée de la Fondation pour lui proposer de créer une émission visant à faire mieux connaître l'HAD au grand public et à mettre en avant votre travail au quotidien.

C'est donc ainsi qu'est née l'émission « Mon domicile, l'hôpital de demain ». 10 épisodes d'1 heure seront diffusés cette année à la radio et disponibles ensuite en podcast. Vous pourrez y retrouver des interviews et témoignages de vos collègues, patients et partenaires.

Les 2 premières émissions ont eu lieu en janvier et février dernier. Elles peuvent être réécoutées sur notre chaîne Youtube ou sur l'Intranet !

diffuser les bonnes pratiques. La Fondation va enfin mettre en place des filières de tri et recyclage dédiées au papier sur chaque site.

- La réduction de notre empreinte numérique

La dématérialisation est nécessaire mais le numérique consomme tout de même de l'énergie (envoi d'e-mails par exemple). Or, souvent, un e-mail n'est pas nécessaire ou peut être envoyé à moins de destinataires (le fameux « répondre à tous » inutile). Là encore, des sensibilisations vont être imaginées pour essayer d'adapter les pratiques.

- La professionnalisation des outils de pilotage RSE avec des indicateurs

Pour savoir si l'on progresse dans la réduction de notre empreinte environnementale, il est nécessaire de disposer d'indicateurs chiffrés fiables que l'on peut comparer d'année en année. La Fondation va donc identifier ces indicateurs qui seront ensuite suivis tout au long de l'année afin d'évaluer l'impact de nos actions.

Infirmiers libéraux : un partenariat en plein essor

Le réseau des infirmiers libéraux (IDEL) de la Fondation Santé Service s'est fortement dynamisé depuis quelques mois. Conformément au projet stratégique, la Fondation prévoit de développer ce partenariat à travers deux grands axes :

- La **fidélisation des IDEL et l'optimisation de la qualité des soins**
- L'**augmentation du recours aux infirmiers libéraux et la diversification de leurs prises en charge**

Une enquête menée en 2022 auprès de plus de 3 000 IDEL a souligné la satisfaction de nos partenaires à hauteur de 81%. Elle a également permis de mieux cerner leurs attentes et d'identifier en interne nos axes d'amélioration.

Piloté par Véronique SAVOURNIN à la Direction des soins, ce partenariat s'est enrichi en 2023 par la mise en place de cinq grands projets.

Création d'une Commission de soins dédiée aux infirmiers libéraux

Composée de 22 IDEL issus de chacun des trois pôles, cette commission a pour objectifs de :

- Faciliter la communication entre l'HAD et les IDEL
- Aider à la construction et au déploiement de projets collaboratifs
- Apporter des réponses aux problématiques rencontrées par les IDEL et appréhender au mieux leurs difficultés
- Confirmer leur position d'acteur à part entière au sein de la Fondation

Envoi d'une newsletter

Diffusée deux fois par an auprès de nos partenaires IDEL, cette newsletter informe sur l'actualité de la Fondation et ses métiers. Elle permet également de faire des rappels sur des pratiques liées aux soins ou aux médicaments.

Réalisation d'un guide des bonnes pratiques

Elaboré avec les experts métiers de la Fondation, ce guide envoyé fin 2023 à plus de 1 200 infirmiers libéraux partenaires, rappelle les bonnes pratiques de soins sur des sujets essentiels comme la gestion des DIVLD, la douleur, la prise en charge des stomies



ou les événements indésirables.

Projet chimio IDEL

Dans l'objectif de sécuriser l'administration par les IDEL de certains anti-cancéreux au domicile du patient, un travail préparatoire a été réalisé durant plus d'un an avec les différents acteurs concernés. La phase pilote a débuté en janvier 2024 avec les premières prises en charge de chimio par les IDEL.

Logiciel Mobisoins

Mobisoins permet de mettre à disposition des IDEL notre dossier patient dématérialisé afin qu'ils aient accès au même niveau d'information que nos soignants et une meilleure traçabilité de leurs actes.

Une phase test est prévue au cours du 1^{er} trimestre 2024 sur 3 unités. La sensibilisation menée auprès de ces nouveaux utilisateurs l'année dernière (via des tutoriels et des mails) se poursuivra en 2024 auprès de nos partenaires IDEL pour optimiser l'utilisation de Mobisoins.

Perspectives 2024

Au delà des actions menées en 2023 et poursuivies en 2024, 2 autres projets seront engagés cette année :

- L'**organisation de rencontres** entre les IDEL et les pôles pour créer du lien entre les différents acteurs de la prise en charge.
- Le **contrôle des lettres de mission** : expérimenté sur un pôle, ce projet aura pour objectif de vérifier, en amont de la prise en charge, les actes prévus afin d'être au plus proche de la réalité des soins et de diminuer ainsi les litiges lors de la facturation. Ce contrôle devrait contribuer aussi à renforcer la confiance entre les IDEL et notre structure HAD.

Certification HAS : les premiers retours



Le 8 décembre dernier se clôturait la visite de certification de notre activité d'HAD.

Au terme d'une semaine intense, les experts-visiteurs ont su apprécier l'implication forte et sans faille de l'ensemble des équipes de la Fondation dans la démarche qualité. Ils ont également salué l'accueil et le professionnalisme de toutes les équipes rencontrées.

Lors de la réunion de restitution, la coordinatrice des experts-visiteurs a mis en avant **les points forts** observés lors des différents traceurs et visites à domicile.

Parmi ceux-ci, on peut retenir :

- L'engagement des représentants des usagers
- La maîtrise du risque infectieux
- Notre démarche palliative pluridisciplinaire et coordonnée
- La culture qualité et gestion des risques
- Le travail en équipe

Les experts-visiteurs ont également proposé **des axes d'amélioration** :

- Consolider la traçabilité de l'information patient et sa communication
- Renforcer la sécurisation du circuit du médicament dans son intégralité
- Poursuivre la médicalisation des prises en charge

Suite à ces premiers retours, la Fondation Santé Service a su être réactive en proposant aux experts un Plan d'Actions Qualité et Sécurité des Soins (PAQSS) contenant près de 35 nouvelles actions. Cette réactivité a été appréciée et sera prise en considération dans l'évaluation finale qui nous sera communiquée au cours du 1^{er} semestre 2024.

Ces axes d'amélioration font partie intégrante des grands projets qu'il conviendra de mener en 2024 (cf. Dossier p.14-15).

La semaine de la certification en quelques chiffres !

 + de 450 documents de preuve mis en ligne

 + de 250 collaborateurs auditionnés dans le cadre des traceurs

 + de 60h cumulées de temps d'audit avec les équipes

 17 visites à domicile

 Près de 900 km réalisés pour conduire les experts-visiteurs sur les différents sites de la Fondation et auprès de nos patients



L'éthique au coeur de nos prises en charge

Les prises en charge se complexifient et peuvent parfois interroger sur le sens à donner aux soins ou à nos actions. Le respect de la dignité, la prise en compte de l'autonomie du patient et de sa capacité à décider pour lui-même prennent une place de plus en plus prépondérante dans les droits du malade.

Il est donc important, dans ce contexte, de veiller à ce que la notion d'éthique demeure au coeur de nos prises en charge.

Selon le Dr Wilfrid PAVAGEAU, Président du Comité d'éthique de la Fondation : « cette démarche n'est pas nouvelle à Santé Service. En 2009 déjà, notre établissement a structuré sa démarche éthique autour d'un projet et d'une instance de réflexion le GREMOPE (Groupe de REFlexion et de Mise en Oeuvre du Projet Ethique). En 2023, la Direction générale a souhaité relancer cette dynamique autour d'une nouvelle politique éthique. »

Son objectif : réfléchir collectivement aux pratiques de soins afin que les principes fondamentaux qui guident nos décisions et actions, assurent la sécurité des patients et le respect de leurs droits, tout en promouvant une pratique de soins éthique et responsable.

Son socle :

- Quatre principes fondamentaux : la non-maltraitance, la bienveillance, le respect de l'autonomie et le principe d'équité
- La richesse des échanges interdisciplinaires qui s'exprime par la formation et l'acculturation des professionnels dans le domaine de l'éthique
- L'information réalisée auprès du patient par l'intermédiaire du livret d'accueil

D'un point de vue organisationnel, la réflexion éthique de la Fondation Santé Service se décline désormais sur deux niveaux :

Un niveau institutionnel avec :

- Un comité éthique présidé par le Dr Wilfrid PAVAGEAU. Il s'agit d'une instance de décision ouverte à tous les salariés intéressés et qui se



réunit 2 à 3 fois par an.

Un niveau opérationnel avec :

- Une cellule éthique qui permet de formuler des recommandations suite à des conflits de valeurs remontés par les équipes soignantes et médicales.
- Des correspondants, tous volontaires, chargés de faire remonter auprès de la cellule éthique toute situation qui engendre un conflit de valeurs entre un personnel soignant et un patient et/ou son aidant.

Pour Wilfrid PAVAGEAU, ce niveau opérationnel est très important : « l'éthique doit partir du terrain le plus possible. La cellule doit travailler sur des situations en cours et pas seulement a posteriori au niveau institutionnel. »

Avec la relance de cette démarche, la Direction générale espère augmenter la culture éthique au sein de la Fondation Santé Service. Pour Wilfrid PAVAGEAU « ce nouveau dispositif va se mettre en place progressivement, à notre allure, en l'enrichissant des propositions et des cultures de chacun d'entre nous. »

LES CORRESPONDANTS ÉTHIQUE

- DSI :** Corinne URVOY (cadre supérieur de santé experte)
- DRH :** Hayatte BESSAH (DRH)
- DDAP :** Stéphanie ABIDAL ; Émilie DUTHEY (ICH) ; Karine WALLACH (assistante sociale) ; Dr Caroline MILER (pédiatre) ; Élodie BOUCAUD (sage-femme)
- SUD :** Adriana BELTRAN (cadre de santé) ; Marie JUTTEAU (IDE)
- EST :** Isaline POIRSON (IDE référente soins palliatifs) & Dr Wilfrid PAVAGEAU (médecin praticien HAD)
- OUEST :** Bénédicte BELLART (IDE référente soins palliatifs) ; Stéphane CHEVALIER (cadre supérieur de santé) ; Lise BASTIDE (cadre de santé) ; Marie Laure JOLY (IPA plaies)
- SSIAD 94 et 93 :** Claire FEUILLET (psychomotricienne)

Vous souhaitez devenir correspondant éthique ? Prenez contact avec le Président du comité par mail à : wilfrid.pavageau@fondation-santeservice.fr

Bilan de l'enquête de satisfaction des salariés 2023

Du 12 au 29 septembre dernier, une enquête de satisfaction a été réalisée en ligne auprès de l'ensemble des salariés de la Fondation Santé Service dans l'objectif de mesurer leur niveau de satisfaction au travail.

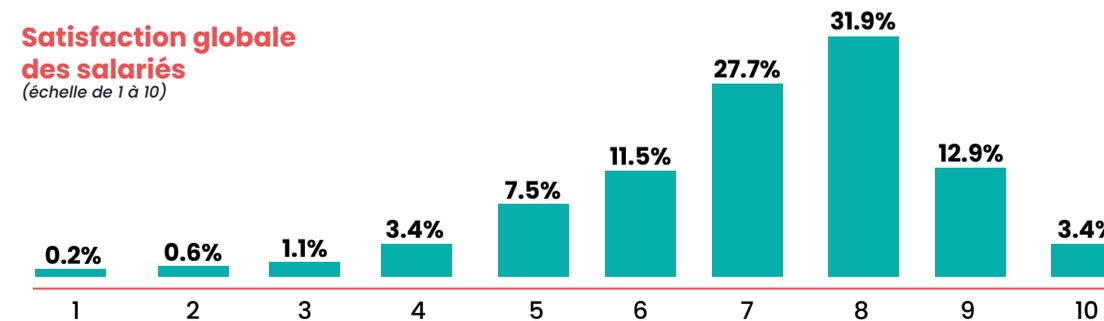


La participation a fortement augmenté par rapport aux précédentes enquêtes. On enregistre ainsi 53% de répondants en 2023 (contre 28% en 2019) dont les deux tiers issus des métiers du soin.

Les principaux sujets abordés dans cette enquête portent sur la satisfaction au travail, les relations professionnelles entre collègues, la communication au sein de la Fondation, la formation, le développement professionnel ou encore l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle.

On constate que le niveau de satisfaction globale est en constante augmentation depuis 2016 (sur la base d'un questionnaire identique). Il atteint en effet la note de 7.23/10 en 2023 contre 6.34/10 en 2019 et 5.95 en 2016. Ce sont ainsi 87% des salariés interrogés qui se déclarent satisfaits ou très satisfaits de travailler à la Fondation Santé Service.

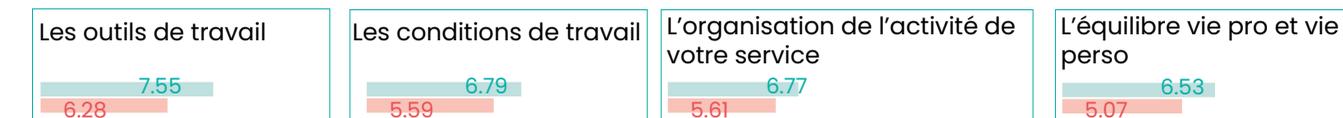
Satisfaction globale des salariés
(échelle de 1 à 10)



Les thèmes les mieux notés



Les thèmes en nette progression



Malgré des notes parfois en hausse, des progrès restent encore à faire sur des thématiques comme la communication interservices, la reconnaissance au travail, l'accompagnement dans l'évolution professionnelle et l'offre de formation.

Les résultats de cette enquête seront présentés sur les différents sites en ce début d'année 2024. Les réponses, commentaires et recommandations recueillis permettront de déterminer et de préciser les axes d'amélioration du prochain plan relatif à la qualité de vie au travail.



Les ambitions 2024 de la Fondation Santé Service

En ce début d'année, la Fondation Santé Service ouvre une nouvelle feuille de route pour continuer de répondre aux objectifs de son projet stratégique 2021-2025. Nous vous présentons dans ce dossier 4 projets majeurs pour notre établissement tant pour le maintien d'une qualité des soins optimale au chevet du patient que pour le renforcement de la qualité de vie au travail de ses collaborateurs.

Une nouvelle pharmacie bientôt opérationnelle !

Après plusieurs mois de travail, notamment pour les équipes pharmaceutiques et informatiques, le projet « New PUI » entre dans sa dernière phase avant son inauguration.

Le nouveau bâtiment, qui se situe à quelques pas de l'actuel, est terminé. Les dernières étapes à prévoir sont :

- l'aménagement intérieur du bâtiment,
- l'installation des équipements physiques,
- la réalisation de tests sur les équipements mécanisés et les systèmes d'information.



L'automatisation via la mise en place d'un Autostore ainsi que de nombreuses autres évolutions (nouvelle machine de coiffe, convoyage automatique des cartons, contrôle à 100% des colis...) permettront d'améliorer la qualité du service rendu aux patients et aux équipes de soins en optimisant l'efficacité des livraisons. Les conditions de

travail des salariés et l'empreinte environnementale des activités de la pharmacie à usage intérieur de la Fondation s'en trouveront ainsi positivement impactées.

En amont de ce déménagement, un travail de coordination sera réalisé avec les équipes de soins et les antennes hospitalières pour que le démarrage de cette nouvelle pharmacie puisse se faire dans les meilleures conditions.

L'ouverture du nouveau site est prévue après la période estivale.

La certification, et après ?

La Fondation Santé Service s'engagera en 2024 à travailler sur les 3 axes d'amélioration proposés par les experts visiteurs en décembre dernier.

Axe 1 : Poursuivre la médicalisation des prises en charge

- La première étape est prévue le 28 mars prochain avec l'organisation d'un séminaire pluriprofessionnel. Il aura pour objectif de définir les orientations nécessaires à la médicalisation du processus de prise en charge, de la pré-admission à la sortie du patient.

Axe 2 : Consolider la traçabilité de l'information patient et sa communication

- Renforcer la complétude du dossier à chaque phase de la prise en charge (admission, séjour, sortie) en veillant à la traçabilité interne et à la récupération de documents type comptes-rendus hospitaliers, lettres de liaison, prescriptions médicamenteuses...
- Intégrer davantage le patient dans l'élaboration de son projet de soins
- Veiller à informer les médecins prescripteurs/traitants sur les phases marquantes de la prise en charge du patient

Axe 3 : Renforcer la sécurisation du circuit du médicament dans son intégralité

Il conviendra de poursuivre la dynamique engagée avant la venue des experts et de la consolider davantage sur :

- La gestion du stock au domicile,
- La dématérialisation du support d'administration du médicament,
- La sensibilisation des professionnels sur les médicaments à haut risque (MHR).



Le déménagement et la modernisation des pôles se concrétisent

La rénovation des sites immobiliers de la Fondation Santé Service se poursuit. Après le déménagement du siège de la Fondation en février 2021, les Pôles vont bénéficier, à leur tour, en 2024 de nouveaux locaux. Les dates de déménagement sont d'ores et déjà prévues :

- En mai pour les équipes du SUD sur la commune de Rungis (94)
- En octobre pour les salariés du pôle EST à la Plaine-St-Denis (93)
- Pour l'OUEST, des discussions sont encore en cours de finalisation pour intégrer l'hiver prochain une construction neuve sur la ville d'Achères (78).

Les agencements et mobiliers ont été choisis en concertation avec les équipes des différents pôles afin de pouvoir offrir aux collaborateurs des conditions de travail agréables (bureaux et mobilier neufs, mise en place d'espaces de détente et de cafétérias accueillantes).



Une organisation adaptée face aux Jeux Olympiques de Paris 2024

Les JO se dérouleront du 26 juillet au 11 août et du 28 août au 8 septembre pour les Jeux paralympiques. La France prévoit de recevoir jusqu'à 16 millions de touristes !

Compte tenu de la spécificité de notre activité qui impose une grande mobilité des soignants sur l'ensemble de l'Île-de-France, les JO représentent un véritable défi pour la Fondation. Nous devons en effet, malgré des restrictions de circulation et un nombre important de touristes :

- Assurer la continuité et la sécurité des soins de nos patients.
- Être en capacité de répondre favorablement à nos partenaires hospitaliers qui ne manqueront pas de libérer des lits en prévision d'un éventuel afflux de patients aux urgences durant les festivités olympiques.

La Fondation Santé Service travaille déjà en étroite collaboration avec l'Agence régionale de santé (ARS) et la Préfecture de police pour réfléchir aux mesures à mettre en place afin de maintenir une prise en charge de qualité à nos patients.

Cette réflexion se poursuit en interne avec la constitution d'un groupe de travail, piloté par Eric REY, directeur du pôle EST.

Nous vous tiendrons informés des mesures retenues.

D'AUTRES GRANDS PROJETS...

- Mise en place d'une unité thérapeutique en oncologie (UTO) sur à Paris - *pôle EST*
- Prise en charge de patients en post-urgence en provenance de l'hôpital FOCH - *pôle OUEST* et du Centre Hospitalier DELAFONTAINE - *pôle EST*
- Développement de l'activité des EHPAD avec :
 - La mise en place d'une unité dédiée sur les départements du 77 et du 93 - *pôle EST*
 - Le renforcement de l'activité des équipes mobiles gériatriques (EMG) - *3 pôles*
- Co-portage du CRT des Hauts-de-Seine - *pôle OUEST*
- Poursuite du projet téléphonie
- Poursuite du projet de travail en équipe - *3 pôles*

Les secrétaires médicales d'antenne

En collaboration avec l'infirmier coordinateur hospitalier (ICH), la secrétaire d'antenne gère l'organisation et l'admission d'un patient en HAD et assure le lien entre l'hôpital et la Fondation Santé Service.

Au nombre de 23 à la Fondation Santé Service, les secrétaires médicales d'antenne sont rattachées à la Direction du Développement, de l'Activité et des Partenariats (DDAP). Elles sont réparties sur les 8 départements de l'Île-de-France au sein de nos hôpitaux partenaires ou en proximité de ceux-ci.

Les secrétaires d'antenne constituent «la porte d'entrée» de la Fondation. Elles réceptionnent les propositions de prise en charge par téléphone ou fax et créent le dossier patient informatisé qui contient des données à la fois administratives et médicales, sur DOMILINK.

Les secrétaires d'antenne sont garantes des données administratives du patient.

Elles vont pour cela collecter différentes informations pour s'assurer de l'identité du patient et de ses droits : nom, prénom, numéro de sécurité sociale, mutuelle, numéro d'identité nationale de santé (INS)... Toutes ces données sont enregistrées dans DOMILINK.

La récupération des données médicales se fait en lien avec les ICH.

Les secrétaires d'antenne peuvent enregistrer des informations médicales collectées en amont de la demande de prise en charge. Mais c'est l'ICH qui en récupère la plus grande partie, à l'hôpital, auprès du patient et du prescripteur. En fonction de ces retours, la secrétaire intègre alors les éléments médicaux du dossier patient informatisé (histoire de la maladie, allergies, pathologie...).

Elle met également dans la gestion documentaire (GED) tous les documents nécessaires pour débiter la prise en charge sur le pôle (les comptes-rendus hospitaliers par exemple).



Lorsque le dossier est créé et complet, le retour du patient à domicile et sa prise en charge par les pôles peuvent être envisagés.

La fiabilité des informations enregistrées dans le dossier patient informatisé est primordiale. Une erreur sur les données administratives du patient (sur un numéro de sécurité sociale, de mutuelle...) peut en effet entraîner des rejets de facturation. Un oubli, une donnée éronnée sur un code de porte par exemple peut aussi retarder ou annuler un soin.

Au cours de la prise en charge d'un patient, les secrétaires d'antenne peuvent être sollicitées par les pôles pour organiser ou déplacer une consultation à l'hôpital par exemple. Elles doivent être également informées lors de la ré-hospitalisation d'un patient afin d'anticiper au mieux, en lien avec l'ICH, son retour à domicile en HAD.

Au delà des propositions de prise en charge, elles sont sollicitées au quotidien par de nombreux interlocuteurs (médecins, patients, familles, EHPAD, DAC...). Elles doivent alors faire preuve d'écoute, de réactivité et de bienveillance pour orienter au mieux en fonction des demandes.

Témoignages

« J'aime le côté administratif de mon travail. Je suis partie prenante dans la prise en charge du patient sans être trop impliquée dans les soins. J'apprécie le caractère routinier qui peut exister dans la création d'un dossier patient. Mais j'en apprend tous les jours car l'histoire du patient, sa pathologie... c'est toujours différent »

Déborah, antenne de Gonesse

« On prend le temps de suivre les dossiers. Le travail est varié. Le côté à la fois médical et administratif me plaît beaucoup. La complémentarité avec l'ICH est intéressante. Le travail est fluide. Nous sommes un chaînon essentiel dans la prise en charge du patient »

Virginie, antenne d'Evry

Responsable clientèle



INTERVIEW DE

Christine DOS SANTOS, responsable clientèle

Un nouveau métier à la Fondation Santé Service

Le service client de la PUI a été créé pour répondre aux besoins immédiats des « clients » de notre pharmacie (IDE, médecins, secrétaires de pôle, antennes, services transversaux...) et pour permettre une analyse approfondie des demandes. Il a pour objectif l'amélioration continue de notre chaîne d'approvisionnement et de notre logistique.

Christine, peux-tu te présenter en quelques mots ?

J'ai rejoint la Fondation Santé Service il y a 4 mois comme « responsable service client PUI Supply Chain ».

Je suis à l'origine titulaire d'un BTS action commerciale.

Mes différentes formations et expériences professionnelles m'ont permis de développer des compétences approfondies dans la résolution de problèmes, la communication et la création de stratégies visant à améliorer l'expérience client.

Manager service client depuis plus de 15 ans, je me suis spécialisée dans la gestion et la coordination des équipes dédiées à la satisfaction client.

En quoi consiste ton travail à la Fondation ?

Je réponds aux demandes ou réclamations des interlocuteurs internes de la PUI lorsque des

dysfonctionnements sont rencontrés dans les circuits de la prise en charge des patients (approvisionnement, dispensation et livraison).

Mon rôle implique un suivi attentif des réclamations. Je veille à ce que chaque préoccupation soit traitée avec diligence pour garantir une satisfaction optimale des patients. La gestion des litiges fait partie intégrante de mes responsabilités pour assurer une résolution équitable et satisfaisante pour toutes les parties impliquées.

Je coordonne et m'appuie sur une équipe de 5 secrétaires médicales.

Au-delà de la résolution de problèmes, le service client a d'autres missions :

- Analyser les demandes récurrentes pour identifier les domaines d'amélioration et optimiser les processus internes.
- Recueillir l'avis des interlocuteurs internes de la PUI afin de mieux cerner ses points forts et ses faiblesses pour orienter les efforts d'amélioration.
- Mettre en place des suivis de mesure de la satisfaction client (taux de décrochage, temps de réponse...).

En renforçant la capacité de répondre rapidement aux modifications de demandes ou aux dysfonctionnements, le service client de la PUI joue un rôle essentiel dans l'amélioration de l'efficacité opérationnelle.

Le but ultime est de créer une expérience client positive !

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

Le service client est souvent le premier point de contact pour ceux qui recherchent des informations, des services ou de l'aide.

Ce poste m'offre l'opportunité d'interagir avec de nombreuses personnes, de comprendre leurs besoins et de les aider de manière efficace. Trouver des solutions aux préoccupations et assurer la satisfaction est pour moi une source de gratification.

Une patiente assiste au mariage de sa petite-fille grâce à la Fondation Santé Service

Tout a commencé par une simple consigne sur notre logiciel métier Domilink. Une collègue infirmière demande une évaluation sociale pour une patiente prise en charge en HAD depuis plusieurs mois déjà.

Je prends alors rapidement contact avec la famille pour me rendre à son domicile.

Je rencontre la patiente, grabataire, 90 ans, prise en charge pour des soins palliatifs. Mme M. est américaine. Elle vit en France chez sa fille et son gendre depuis plus de 30 ans.

Au début de l'entretien avec la fille de Mme, je propose de remplir un dossier d'APA puisque j'avais notion d'une demande d'aide à domicile. Finalement, l'entretien s'oriente vers une demande précise : **trouver une auxiliaire de vie sociale (AVS) pour permettre à sa mère d'assister au mariage de sa petite-fille prévu 15 jours plus tard.**

L'AVS devra accompagner la patiente au mariage et l'assister durant la cérémonie à l'église. Mme M. ne pouvant pas, en raison de son état de santé, être présente toute la soirée, l'auxiliaire aura également pour mission de la raccompagner dans l'après-midi à domicile et de rester avec elle jusqu'au retour de ses enfants.

Les délais sont très courts, la famille a cherché une solution et appelé des organismes mais sans succès. Je comprends à quel point c'est important pour eux. Vivant depuis 30 ans chez ses enfants, la patiente a vu grandir sa petite-fille. Elle entretient avec elle un lien très fusionnel.

Même si cette recherche semble impossible, je décide de contacter mes partenaires de territoire afin de répondre au projet de vie de la famille : que Mme M. soit présente à la cérémonie de mariage !



PROPOS RAPPORTÉS PAR
Michèle SUMA, assistante sociale

Il s'avère difficile de trouver une AVS adaptée à ce besoin pour plusieurs raisons. La présence de l'AVS auprès de la patiente correspond à une amplitude horaire trop importante sur une seule journée, de plus un samedi. Il faut également trouver une aide qui accompagne la patiente à l'église. Enfin, les organismes contactés m'opposent souvent un manque de personnel.

Du côté de la famille, la fille s'implique beaucoup. Elle veut s'assurer que sa maman soit entre de bonnes mains.

Après plusieurs jours de recherche, je trouve enfin une AVS qui répond à tous les critères. Elle vient même quelques jours avant le mariage s'occuper de la patiente pour permettre au couple d'aller s'acheter ses vêtements de cérémonie.

Le jour du mariage est arrivé et tout s'est parfaitement déroulé. La famille a été très satisfaite de notre aide. Les soignants ont pu intervenir tôt le matin pour que Mme M. se rende à la cérémonie.

La famille a même enchaîné sur une demande de baluchonnage. Des démarches ont été initiées en ce sens. Malheureusement la patiente est décédée entre temps.

En si peu de temps, permettre que ce projet aboutisse a été une réelle satisfaction pour moi. La patiente, en soins palliatifs, a pu partager un moment festif avec ses enfants et petits-enfants.

Paroles de partenaire

INTERVIEW DE

Camille VERDUZIER,
Fondatrice de l'association « Les cahutes de Louise »
www.lescahutesdelouise.org

Dans le cadre des actions menées par le pôle Solidarités & Engagement, la Fondation proposera dès la rentrée prochaine des séjours de répit en cahutes pour ses jeunes patients et leur famille.

Quel est le concept des cahutes de Louise ?

Mon association permet de proposer des séjours gratuits aux enfants malades et à leur famille dans des cahutes (tiny house) implantées sur des sites patrimoniaux d'exception.

Quelle a été la genèse de votre projet ?

J'ai créé cette association en souvenir de ma fille Louise, malade durant 11 ans, et qui nous a quittés en 2021.

Je suis partie du constat que durant toute sa maladie, ce qui a fait du bien à notre famille, c'est de sortir de notre cadre, de notre quotidien sans aller très loin, proche du domicile et de l'hôpital référent.

Sortir du quotidien, c'est se projeter, c'est l'excitation de découvrir un nouvel endroit, de recréer des liens par la parole. On oublie les tablettes et les téléphones, on regarde la nature, on se crée des souvenirs en famille. Évidemment, sortir de chez soi peut être anxiogène quand on a des enfants malades. Mais tout est organisé pour que les familles vivent une expérience unique. Beaucoup d'entre elles notamment n'ont pas les moyens de partir en vacances et viennent y chercher de véritables moments de répit.

C'est aussi une manière de découvrir notre patrimoine autrement, et d'être châtelain le temps du séjour !

Où êtes-vous implantés actuellement et pourquoi des cahutes mobiles ?

Nous sommes implantés en région Centre Val-



de-Loire sur des sites uniques comme ceux de Chambord ou de Chenonceau.

Je souhaitais être autonome, mobile mais également respectueuse de notre environnement et des sites qui nous accueillent. Ces petites maisons de poupées sont écologiques et conçues en France. Ce sont aussi les seules tiny houses qui sont homologuées micro-habitat et qui puissent accueillir du public.

Comment s'est faite la rencontre avec la Fondation Santé Service ?

La Fondation Santé Service m'a contactée suite à l'un de mes posts sur LinkedIn. Nous avons de suite trouvé des sujets communs de développement et nous avons évoqué la possibilité d'implanter mon association en région Île-de-France.

Comment va se dérouler le projet que nous avons désormais en commun ?

Ce partenariat va permettre de positionner des cahutes en Île-de-France pour proposer des séjours clés en main et gratuits aux enfants (et à leur famille) pris en charge par la Fondation. La continuité des soins sera assurée durant leur séjour.

Ce projet a été rendu possible grâce à la signature d'une convention mais également au soutien financier de votre Fondation pour l'achat de 3 cahutes.

Les séjours proposés seront modulables et permettront d'accueillir 1 à 2 familles en simultanée sur une période de 1 à 6 nuits.

Nous recherchons actuellement des lieux remarquables dans la région et nous espérons accueillir les premières familles dès la mi-septembre.





Conscients de l'excellence des prestations que vous nous apportez des Aides Soignantes, aux Infirmières, aux Livriers, Magasin, Pharmacie nous vous devons notre gratitude et tenons à apporter notre soutien à la Fondation. Merci à tous et tous. A

|| M. H. et ses enfants tiennent à remercier les équipes de la Fondation qui se sont occupées de M. H. durant plusieurs mois. L'ensemble des intervenants ont su traiter avec égard et considération notre époux et père. ||

|| Tout votre personnel a été remarquable de délicatesse, d'empathie et de compréhension de notre désarroi croissant face à l'inéluctable. Vous avez mis en place des équipes pour les deux derniers mois qui ont su nous rassurer.

Nous avons eu de la chance de vous rencontrer et nous vous transmettons tous nos remerciements pour votre accompagnement jusqu'au dernier souffle de mon épouse. ||

Je tiens à remercier M. Hoff, S. Karam, F. Fidière, Agathe, Stéphanie et Juliette, tous dynamiques, de façon à nous avoir permis de nous occuper de l'administration de HAD. Toute l'équipe, parfaitement coordonnée, a été déterminante de nos soins sur pied, relayés par quelques collègues.

|| Dans ce contexte critique de personnel et de fin d'année, nous avons grandement apprécié la compétence et l'humanité de l'équipe (infirmiers, aides-soignants, médecins, assistantes sociales, diététiciennes et tous les agents qui ont livré et mis en place le matériel). Vous avez pu accompagner dignement les derniers jours de ma tante à son domicile. Vous avez un beau métier mais il est difficile. Nous vous en sommes d'autant plus reconnaissants. ||

Je tiens à remercier un grand merci aux infirmières qui par leur professionnalisme ont pratiqué avec bienveillance, gentillesse, ponctualité et savoir-faire au sein de nos parents et m'ont ainsi aidé à supporter ma maladie. Je ne pourrais aussi dire vraiment un grand merci à tous ceux qui m'ont apporté chaque fois le matériel nécessaire, en particulier à M. B. et M. B. A tous, merci à tous.

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

Rédacteur en chef : Fabienne PIQUANT, Responsable communication

Conception graphique : Agence N'care ; Fabienne PIQUANT, Responsable communication ; Manon SALDOU, cheffe de projet communication digitale

Crédits photo : Pixabay / Adobe Stock

Impression : SPRINT

Comité de rédaction : Alexandra TURBELLIER, Responsable des usagers et DPO ; Azède LAKHDAR, Assistante DFFS ; Imma TESTON, Assistante RH ; Audrey DULINGE, Responsable développement et relations partenariales ; Idalina DA SILVA, Cadre supérieure de santé pôle EST ; Julie MAHLMANN, Responsable administrative pôle OUEST ; Justine de CAYEUX, Attachée de Direction générale ; Mathieu DEPOISSON, Pharmacien adjoint ; Matthias LOMBARD, Responsable Qualité ; Stéphane CHEVALIER, Cadre supérieur de santé pôle OUEST ; Syndie ALBAZ, Assistante administrative du service social ; Wilfrid PAVAGEAU, Médecin praticien HAD ; Sandrine SZYMANSKI, chargée de recrutement.

Contact : communication@fondation-santeservice.fr



88 rue de Villiers
CS 30207
92532 LEVALLOIS-PERRET cedex
Tél : 01 46 97 01 75
www.fondation-santeservice.fr