



Rapport d'activité 2023



Sommaire

2023 en bref	4	Pôle Médico Social	48
		SSIAD	50
		ESA	53
Grands événements de l'année	6	Pôle Formation	56
Nouvelle certification de l'activité HAD	7	Pôle PSAD	60
De nouvelles places pour les patients SSIAD	8	Pôle Conseil	62
Une plateforme de télésurveillance de patients en inter-cures de chimiothérapie avec l'Institut Gustave Roussy	10	Pôle Recherche et Innovation	64
Un projet des usagers qui prend forme	11	Pôle Solidarités & Engagement	70
Pôle Sanitaire	12	Soutiens et projets à destination des patients et de leurs aidants	71
Activité globale	13	Actions visant à favoriser la qualité de vie et le bien-être des salariés	74
Activité du service social	16	Soutiens financiers à des structures tiers	75
Activité diététique	18	Activités supports	76
Activité de stomathérapie	20	Ressources humaines	77
Activité en hygiène hospitalière	22	Systèmes d'information	82
Activité psychologue	24	Qualité et gestion des risques	84
Focus filières		Logistique	86
Chimiothérapie	26	Pharmacie	87
Plaies et cicatrisation	28	RSE	88
Obstétrique	30		
Pédiatrie	32		
Soins palliatifs	34		
Rééducation	36		
Gériatrie	38		
Les partenaires	40		
Instances sanitaires de la Fondation	42		

Édito



Gérard Vincent
Président du Conseil
d'Administration



Ghislain Promonet
Directeur général

“Nous sommes heureux de vous présenter le rapport d'activité 2023 de la Fondation Santé Service qui, comme chaque année, met en lumière nos principales réalisations.”

Nous sommes heureux de vous présenter le rapport d'activité 2023 de la Fondation Santé Service qui, comme chaque année, met en lumière nos principales réalisations.

Parmi les principaux événements de 2023, il nous faut bien évidemment citer la préparation de la certification de notre activité d'HAD. Enjeu majeur pour la Fondation, elle a été le centre des préoccupations des équipes tout au long de l'année. Même si le résultat n'a pas été conforme à nos espérances, les experts de la Haute autorité de santé (HAS) ont néanmoins salué notre implication dans la démarche qualité. Ils ont également relevé des points forts sur le travail en équipe, la démarche palliative, la maîtrise du risque infectieux ou l'engagement de nos représentants des usagers par exemple. Des axes d'amélioration importants ont également été soulignés et repris dans le rapport de la HAS. Ces derniers seront donc notre priorité de travail en 2024 pour garantir notre certification lors d'une nouvelle visite en 2025.

2023 a ensuite été consacrée à la préparation des déménagements de notre PUI (octobre 2024) ainsi qu'à ceux de nos 3 pôles de soins (2024-2025). Ces transformations visent à soutenir le développement de notre activité et à améliorer les conditions de travail et de confort des collaborateurs de la Fondation. En outre, grâce à la mobilisation de tous, la Fondation a connu une nouvelle année de croissance de son activité d'HAD avec des journées en hausse de 4%, soit plus de 1 860 patients pris en charge quotidiennement. A la lecture de ce rapport, vous pourrez découvrir le détail de chaque spécialité et noter par exemple la forte hausse d'activité en soins palliatifs (+21%) mais également en rééducation (+16%) et en pédiatrie (+17,9%) qui sont des activités fortement spécialisées dont le développement est poussé par les pouvoirs publics. De très belles réalisations sont également à noter pour les autres pôles d'activité de la Fondation. Le pôle médico-social s'est élargi avec la reprise en juillet 2023 de deux SSIAD, l'un sur la commune de La Garenne-Colombes, le second sur la ville de Sceaux. Ces opérations ont permis d'ajouter 55 places au 222 déjà existantes. Santé Service Formation a créé son propre site internet pour accroître sa visibilité et a par ailleurs consolidé sa démarche qualité en réussissant son audit de surveillance QUALIOPI. Le PSAD, quant à lui, a mis en place en 2023 un partenariat renforcé avec notre partenaire historique MEDIRECT (avant une reprise intervenue début 2024) pour diversifier son activité et prendre en charge des prestations jusque-là non couvertes par la Fondation comme les pathologies respiratoires par exemple. Santé Service Conseil a recruté une nouvelle directrice pour renforcer son activité d'accompagnement. Le pôle Recherche et Innovation a, pour sa part, contribué à faire rayonner nos expertises métiers avec la réalisation de 24 communications présentées dans différents congrès scientifiques français et internationaux. Enfin, les actions des porteurs de projets au sein du pôle Solidarités et Engagement ont permis d'augmenter largement le nombre de bénéficiaires des actions solidaires de la Fondation (patients, aidants, salariés et associations).

Nous vous invitons à lire ce rapport qui vous permettra de mesurer davantage la diversité des projets et le travail accompli par l'ensemble des équipes, tant soignantes que supports. Nous remercions enfin chaleureusement toutes les équipes de la Fondation pour leur professionnalisme et leur implication au service des patients et de leurs aidants.

2023 en bref

Retrouvez les projets métiers menés dans chaque secteur d'activité de la Fondation Santé Service dans les pages suivantes.

Janvier

Cérémonie des vœux et remise des Prix du quiz qualité et gestion des risques sur les 5 principaux sites de la Fondation

Création de chefferies de service sur chacun des 3 pôles dans le cadre de la médicalisation des prises en charge

Février



Signature d'une convention de partenariat avec l'association Siel Bleu pour proposer aux patients et à leurs aidants des séances d'activité physique adaptée

Mars

1^{ère} mission de solidarité internationale au Cameroun

Congrès mondial de l'HAD à Barcelone : 8 posters et 6 communications orales présentées par la Fondation (opérateur ayant eu le plus de communications lors de ce Congrès)

Conférence soins palliatifs : « Mort programmée : quels enjeux après l'avis du comité consultatif national d'éthique et de la convention citoyenne ? »

Séminaire réunissant les managers de la Fondation Santé Service pour définir les grandes orientations de la contractualisation interne

Course solidaire connectée de la Jonquille organisée par l'Institut Curie au profit de la lutte contre le cancer : près de 300 salariés salariés mobilisés

Avril

2^{ème} édition des Trophées de l'Innovation : 37 dossiers présentés et 4 primés



Déploiement de la nouvelle charte graphique de la Fondation et de ses nouveaux logos

Réception d'une délégation singapourienne pour échanger sur le modèle d'hospitalisation à domicile en France

Parution de l'Index égalité femme/homme : la Fondation obtient la note de 99/100 et se classe 2^{ème} dans le secteur de la santé humaine (selon le cabinet AMPW & Associés) en France

Mai

Participation de l'équipe recrutement et de professionnels de santé au salon infirmier



1^{er} atelier de socio-esthétique pour les aidants avec l'association Belle & Bien

Juin

Assemblée institutionnelle de la Fondation Santé Service

Constitution du groupe de travail pluriprofessionnel RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise) dans l'objectif de déployer des actions de sensibilisation auprès des salariés

Opération solidaire
« une fleur, un sourire » :
130 patients isolés bénéficiaires

Journées solidaires :
74 salariés mobilisés

Sessions de massages organisées pour les salariés à l'occasion de la semaine nationale de la QVT :
186 bénéficiaires

Participation de nos professionnels de santé aux différentes tables rondes organisées par la FNEHAD lors des Universités d'Été de Besançon

Juillet/Août



1^{er} séminaire sur le projet téléphonie pour réfléchir sur le futur schéma de traitement des appels téléphoniques

Reprise de 2 SSIAD sur les communes de Sceaux et de la Garenne-Colombes

Mise en lumière du projet « New PUI » à travers différents médias et événements (journée nationale de l'ANAP sur la robotisation, newsletter achat-logistique.info...)

Septembre

Opération rentrée scolaire :
+ de 130 cartables distribués à de jeunes malades et enfants de patients fragilisés

Lancement de cours hebdomadaires de cardioboxe sur chacun des sites de la Fondation



Déploiement de la plateforme de télésurveillance pour les patients sous chimiothérapie

Création des Jeudis du recrutement : webinaires hebdomadaires permettant aux futures recrues d'échanger en live avec l'équipe recrutement

Réalisation avec succès de l'audit de surveillance Qualiopi pour Santé Service Formation

Octobre

Congrès mondial de l'hospitalisation à Lisbonne :
3 communications de la Fondation Santé Service

Remise du 3^{ème} Prix de la Recherche de la Fondation

Course solidaire ODYSSEA organisée par l'Institut Gustave Roussy au profit du cancer du sein : près de 100 salariés mobilisés

Journée nationale des aidants avec la distribution de 120 bons cadeaux

Novembre

Lancement de la maison des usagers numérique sur le site Internet de la Fondation

Lancement d'un site Internet dédié à Santé Service Formation

« Semaine nationale de la dénutrition » : mobilisation des équipes diététiques (plus de 250 salariés sensibilisés)

Journée Innovation organisée sur le pôle de Cergy avec le GERONDIF : présentation de l'exosquelette et du robot humanoïde NAO



Réception d'une délégation japonaise pour échanger sur le modèle d'hospitalisation à domicile en France

DUODAY : accueil de 3 personnes en situation de handicap pour une immersion en entreprise

Décembre

Visite de certification de la HAS

Opération « Noël solidaire » :
295 bénéficiaires (enfants et personnes âgées isolées) et deux établissements partenaires visités (l'hôpital Villeneuve Saint Georges et le FAM de Menucourt)

Signature d'une convention de partenariat avec l'association « les Cahutes de Louise » pour proposer des séjours de répit aux enfants hospitalisés et à leur famille

Grands événements

🍁 La semaine de la certification en quelques chiffres



+450

documents de preuve



+250

collaborateurs auditionnés
dans le cadre des traceurs



17

visites à domicile

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

Nouvelle certification de l'activité HAD

La préparation de la visite a débuté en avril 2022 avec une première phase d'auto-évaluation. Elle s'est poursuivie tout au long de l'année 2023 avec trois temps forts.

Le déploiement des traceurs entre avril et décembre

Au nombre de 5 (patient traceur, parcours traceur, traceur ciblé, audit système et observations), ces traceurs sont des méthodes d'investigation. Déployés durant près de 9 mois au sein de la Fondation, ils ont permis de :

- S'assurer que les actions issues de l'auto-évaluation étaient bien mises en œuvre et opérationnelles
- Mettre à l'aise les salariés avec les méthodes des experts visiteurs

La réalisation d'un audit à blanc les 3, 4 et 5 octobre

Cet audit a été organisé par des consultants externes dans l'objectif d'évaluer le niveau de conformité et de préparation avant l'audit officiel. Il a permis de mieux cerner les axes à consolider avant la visite et d'arrêter un plan ciblé à cet effet.

La visite des experts du 4 au 8 décembre

Au terme d'une semaine intense, les experts visiteurs ont su apprécier l'implication des équipes de la Fondation dans la démarche qualité. Ils ont également salué leur accueil et leur professionnalisme. En fin de visite, une réunion de restitution a permis de mettre en avant les points forts relevés lors des différents traceurs et visites à domicile ainsi que les axes d'amélioration.

Concernant les points forts, on peut retenir :

- L'engagement des représentants des usagers
- La maîtrise du risque infectieux
- La démarche palliative pluridisciplinaire et coordonnée mise en place au sein de la Fondation
- La culture qualité et gestion des risques
- Le travail en équipe

En ce qui concerne les axes d'amélioration, citons :

- La consolidation de la traçabilité de l'information patient et sa communication
- Le renforcement de la sécurisation du circuit du médicament dans son intégralité
- La poursuite de la médicalisation des prises en charge

De nouvelles places pour les patients SSIAD

Depuis le 1^{er} juillet 2023, l'offre médico-sociale de la Fondation s'est étoffée avec la reprise de deux services de soins infirmiers à domicile (SSIAD). Ces opérations ont permis d'élargir l'offre en ajoutant 55 places au 222 déjà existantes dans les départements des Hauts-de-Seine, du Val de Marne et de la Seine-Saint-Denis.

🍁 Le SSIAD de l'association SHERPAS

D'une capacité de 25 places situées à la Garenne-Colombes, ce SSIAD avait déjà fait l'objet en 2021 d'un projet de reprise. Les difficultés de remplacement de l'infirmière coordinatrice, partie à la retraite, ont définitivement décidé l'association SHERPAS à céder son autorisation de SSIAD à la Fondation Santé Service.

La reprise s'est concrétisée en juillet par une fusion absorption avec la reprise de l'ensemble de la patientèle. Il a également été proposé aux salariés du SSIAD d'intégrer les effectifs de la Fondation.

Au-delà de 25 places supplémentaires, le SSIAD de la Fondation situé dans le département des Hauts-de-Seine étend désormais son périmètre d'intervention à la Garenne-Colombes, commune limitrophe des territoires déjà desservis : Colombes, Gennevilliers, Clichy et Villeneuve-la-Garenne.



Le SSIAD municipal de Sceaux

Ce SSIAD municipal a arrêté son activité fin 2022 en raison essentiellement de problématiques de recrutement. La reprise de ses 30 places par la Fondation a été envisagée favorablement dans l'objectif de pérenniser l'offre de prise en charge auprès de la population scéenne.

À l'instar du SSIAD de la Garenne-Colombes, la reprise de l'autorisation s'est également effectuée au 1^{er} juillet 2023.

Situé dans le département des Hauts-de-Seine mais limitrophe du Val de Marne, la gestion de ces nouvelles places est assurée par le SSIAD 94 de la Fondation. La ville de Sceaux vient ainsi s'ajouter au périmètre d'intervention situé sur les communes de Fresnes, Arcueil, l'Hay-les-Roses et Villejuif.

L'augmentation de ce nombre de places de SSIAD s'inscrit plus largement dans le projet 2021-2025 de la Fondation qui prévoit de conforter et de renforcer son offre médico-sociale. Pour ce faire, un poste de responsable du développement médico-social a été créé en 2023 pour :

- Accompagner la transformation des SSIAD en Service Autonomie à Domicile (SAD)
- Développer l'intervention de l'HAD au sein des établissements médico-sociaux
- Diversifier les activités médico-sociales domiciliaires de la Fondation

Poursuite du projet MAPAF (Mission d'Accompagnement des Patients et Aidants Familiaux)

Retenu par l'ARS en 2022 suite à un appel à projet innovation santé, le projet a pour objectif 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.

En 2023, le projet a débuté son déploiement au sein des structures médico-sociales de la Fondation avec la mise en place d'une plateforme numérique d'intermédiation et la création d'une fonction de référent autonomie.

La plateforme a été expérimentée et 19 patients et aidants ont pu être intégrés à ce parcours d'accompagnement.

Des retours positifs ont été enregistrés sur l'aide apportée par le référent. Par ailleurs des actions d'amélioration sur les fonctionnalités de la plateforme et les relais ont été identifiées et seront mises en place en 2024.

Une plateforme de télésurveillance de patients en inter-cures de chimiothérapie avec l'Institut Gustave Roussy

Pour améliorer le suivi de ses patients sous chimiothérapie, la Fondation a déployé en 2023 un dispositif de télésurveillance en partenariat avec la start-up Resilience et l'Institut Gustave Roussy. Cette plateforme, avec une infirmière et une secrétaire Fondation dédiées, permet de suivre l'état de santé des patients durant leurs phases d'inter-cures. La file active est d'environ une centaine de patients par jour.

🍁 L'objectif ?

Maximiser la réalisation des injections et améliorer ainsi la qualité de la prise en charge pour les patients.

🍁 Comment ça marche ?

Les patients inscrits sur la plateforme de la Fondation Santé Service reçoivent durant leurs inter-cures, chaque semaine, un questionnaire à remplir en ligne via smartphone ou Internet. En fonction des informations remontées, l'infirmière et la secrétaire de la Fondation peuvent mettre en place les actions nécessaires ou orienter le patient en fonction de la problématique rencontrée.



Un projet des usagers qui prend forme

L'ambition de la Fondation est de répondre de manière optimale aux besoins et attentes des patients et de leurs aidants. Son projet stratégique 2021-2025 s'en est fait l'écho en faisant de l'expression des usagers et de leurs représentants l'un des enjeux clés de sa feuille de route.

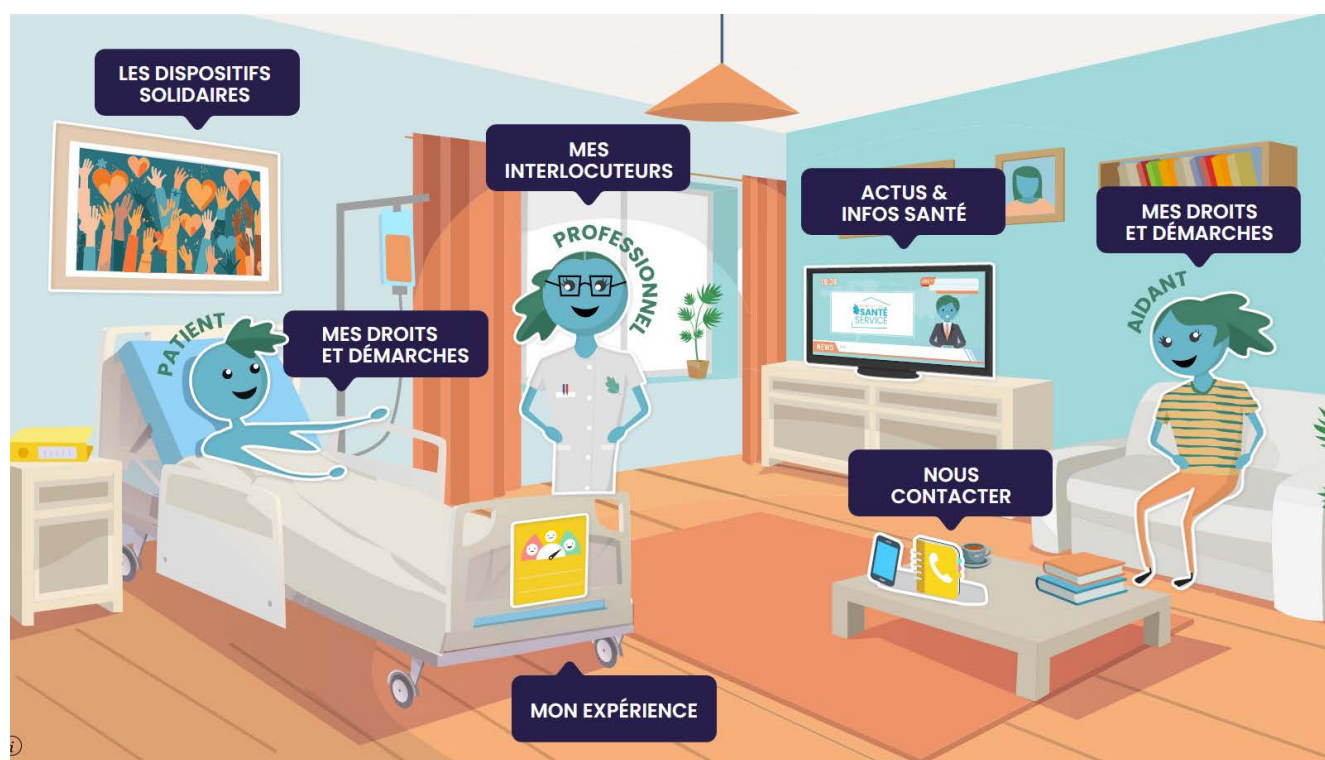
Pour cela, en 2022 déjà, la Fondation Santé Service a renforcé son équipe de représentants des usagers et créé un poste de responsable des relations avec les usagers.

En 2023, une seconde étape a été franchie avec la rédaction en fin d'année d'un projet des usagers.

Ce projet a fait l'objet d'un travail concerté entre patients partenaires et la Commission des usagers. Il se décline en 5 grandes orientations :

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

En 2024, la concertation des associations et des patients/aidants partenaires se poursuivra pour co-construire les actions prioritaires à mettre en œuvre.



Pôle Sanitaire



Activité globale

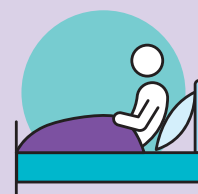


Indicateurs généraux

	2020	2021	2022	2023	Évolution vs 2022
Patients	16 165	16 731	15 816	15 770	-0,29%
Admissions	34 328	36 330	37 305	38 778	+3,94%
Journées	662 509	676 758	656 021	681 433	+3,87%
Nombre de patients/jour	1 815	1 854	1 797	1 867	+3,89%

Répartition des modes de prise en charge

Mode de prise en charge principal	Journées	Admissions	Patients
Pansements complexes	189 559	3 397	1 928
Soins palliatifs	137 301	2 892	1 911
Surveillance post chimiothérapie	63 397	3 426	884
Chimiothérapie	49 576	17 340	2 215
Post traitement chirurgical	49 312	2 592	2 446
Surveillance de grossesse	33 446	1 083	864
Éducation	30 503	1 225	1 040
Nutrition entérale	28 355	656	262
Autres traitements	25 524	1 405	455
Post partum	12 382	2 356	2 137
Soins de nursing lourds	11 512	146	59
Rééducation neurologique	10 674	336	185
Traitement intraveineux	9 638	636	350
Nutrition parentérale	9 535	281	133
Prise en charge du nouveau-né	8 469	714	694
Prise en charge de la douleur	6 337	170	103
Assistance respiratoire	3 241	34	24
Rééducation orthopédique	2 401	82	75
Surveillance de radiothérapie	227	4	4
Surveillance d'aplasie	44	3	1
Total général	681 433	38 778	15 770



15 770
patients



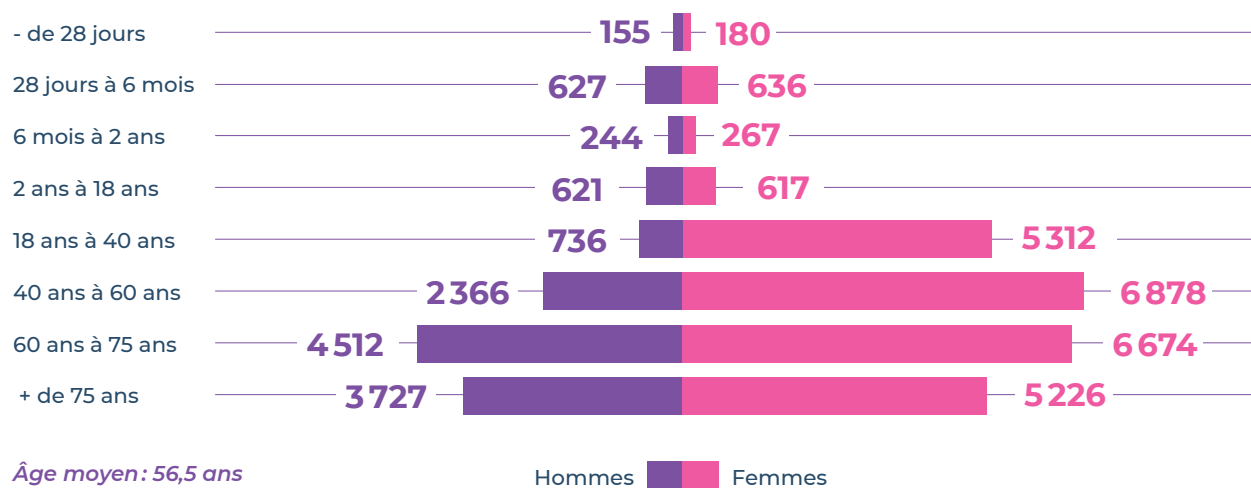
38 778
admissions



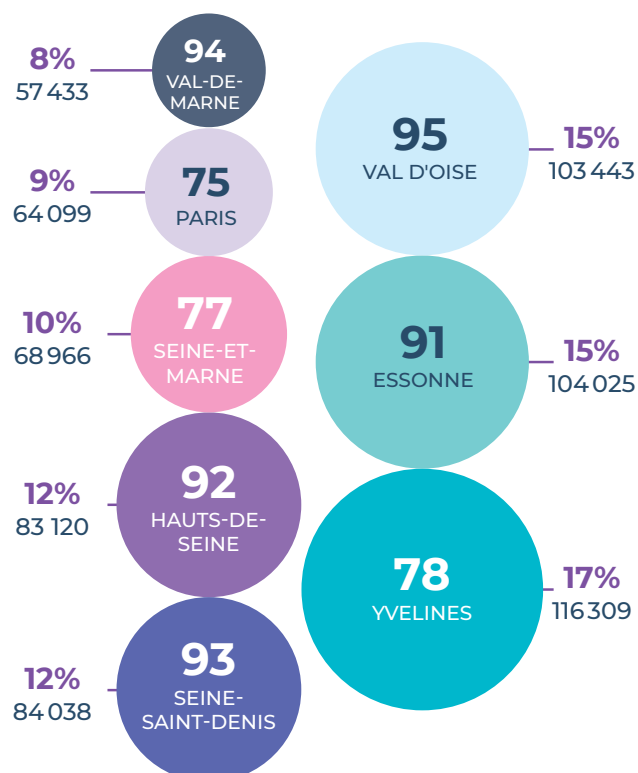
681 433
journées

Profils des patients pris en charge en HAD

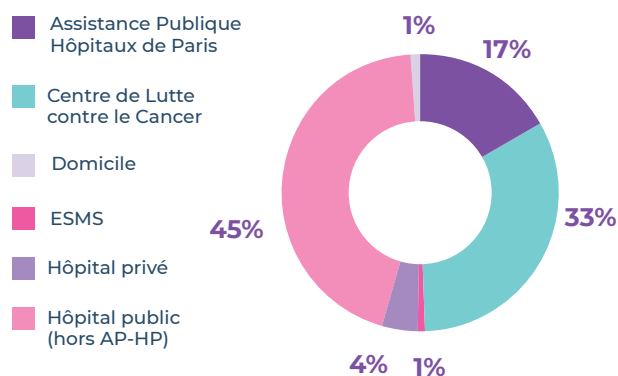
Pyramide des âges (sur la base des séjours ATIH)



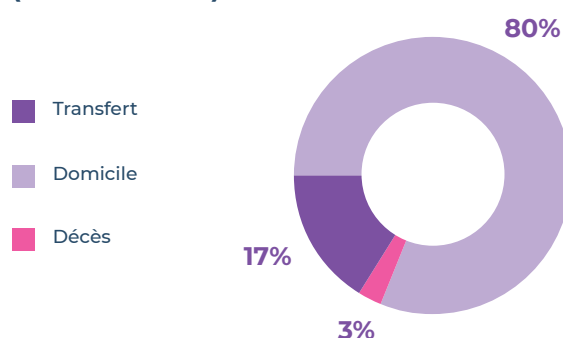
Domiciliation des patients par département (en journées)



Provenance des patients (en admissions)



Mode de sortie des patients (en admissions)



Focus

🌿 Activité conjointe SSIAD/HAD

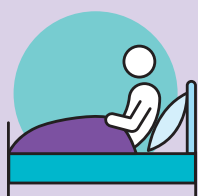
Mode de prise en charge	Journées
Soins palliatifs	2 355
Pansements complexes	1 191
Soins de nursing lourds	1 071
Autres traitements	556
Chimiothérapie	381
Surveillance post chimiothérapie	173
Rééducation neurologique	110
Nutrition entérale	26
Prise en charge de la douleur	10
Traitement intraveineux	4
Total	5 877 soit +5,19% vs 2022

🌿 Activité HAD en EHPAD

Mode de prise en charge	Journées
Pansements complexes	23 840
Soins palliatifs	3 997
Prise en charge de la douleur	611
Traitement intraveineux	363
Chimiothérapie	154
Nutrition parentérale	145
Nutrition entérale	83
Surveillance post chimiothérapie	78
Autres traitements	67
Rééducation orthopédique	21
Post-traitement chirurgical	7
Total	29 366 soit +17,24% vs 2022

🌿 Activité HAD en ESMS (hors EHPAD)

Mode de prise en charge	Journées
Rééducation neurologique	3 775
Soins palliatifs	321
Autres traitements	209
Pansements complexes	192
Surveillance post chimiothérapie	41
Post traitement chirurgical	31
Chimiothérapie	11
Traitement intraveineux	8
Total	4 588 soit +41,84% vs 2022



16%

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



Activité du service social

Effectifs (en ETP payés 2023)

Cadre social	1
Secrétaire social	1
Assistant de service social	18,3
Auxiliaire de vie sociale	2,9
Total	23,2

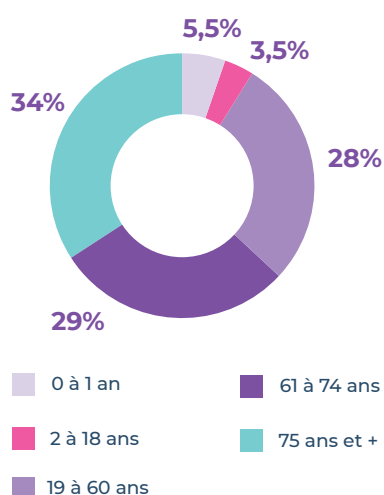
Activité

Chiffres clés

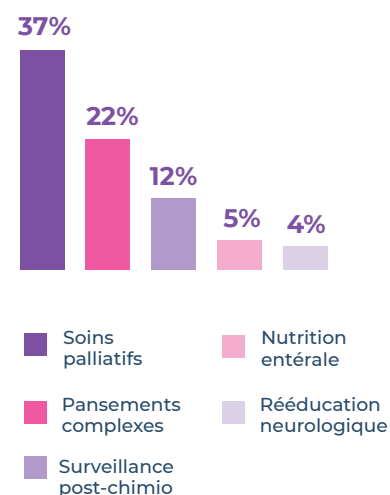
	2023	Évolution vs 2022
Assistants sociaux		
Patients ayant bénéficié d'une intervention sociale	2 582	+10,1%
Evaluations sociales préalables	169	=
Suivis post-décès	137	-6,8%
Suivis post-HAD	190	+34,7%
Visites à domicile	2 288	+11,4%
Actions de soutien aux aidants (écoute, aide administrative...)	1 655	+2,5%
Auxiliaires de vie sociales (AVS)		
Patients ayant bénéficié de l'intervention d'une AVS	124	+2,5%
Passages AVS à domicile	853	+5,0%
Heures effectuées à domicile	2 277	+9,1%

Caractéristiques de la population suivie

Répartition par âge



Principaux modes de prise en charge



🌿 Vulnérabilité et maltraitance

Définie dans le code pénal par l'âge, la maladie et/ou le handicap et l'état de grossesse, la vulnérabilité représente un risque pour la personne. Il est donc nécessaire de pouvoir mettre en place des mesures de protection sociale et/ou juridique.

212 actions sociales (contre 145 en 2022) ont été menées par le service social en 2023 auprès de majeurs/mineurs vulnérables pour évaluer le risque de maltraitance, mettre en place les aides nécessaires, réaliser une médiation mais également proposer un répit, échanger en réunion pluriprofessionnelle (RPP) et se coordonner avec les services extérieurs. Toutes ces actions ont pour objectif de protéger la personne, d'aider l'aidant et de prévenir le risque.

La plupart des situations à risque sont donc améliorées par des actions médico-psycho-sociales et un accompagnement individualisé. Certaines donnent lieu malgré tout à des signalements pour maltraitance **(6 en 2023 contre 4 en 2022)**.

Chaque situation de maltraitance est traitée selon la procédure relative à la maltraitance. Tous les signalements sont relus et discutés avec la cadre sociale avant envoi et après concertation en RPP.

Focus projets

🌿 De nouvelles actions en faveur des aidants

Parallèlement à la rédaction du projet de soutien aux aidants, le comité des aidants a débuté en 2023 le déploiement de son plan d'actions en lien avec les équipes sociales, soignantes et Solidarités. La Journée Nationale des Aidants est aussi une occasion de mettre en lumière leur rôle. En 2023, un bon cadeau a été offert à 120 aidants, leur proposant au choix : un repas gastronomique à domicile pour 2, une séance de socio-esthétique, 3 heures d'auxiliaire de vie ou une carte cadeau de 80 euros.

🌿 Des assistantes sociales par filière

Les filières pédiatrie, gériatrie, rééducation et soins palliatifs nécessitant une maîtrise sociale spécifique, des référentes ont été nommées pour apporter leur expertise auprès de leurs collègues et soutenir ainsi le développement de ces activités.

🌿 Partenariat avec l'association Siel Bleu

La Fondation Santé Service a signé en février 2023, une convention avec l'association Siel Bleu afin de proposer aux patients et à leurs aidants des séances d'activité physique adaptée (APA).



Activité diététique

L'équipe des diététiciennes intervient auprès des patients pour :

- maintenir ou rétablir un bon état nutritionnel
- dépister et prendre en charge la dénutrition
- favoriser un apport nutritionnel optimal pour la cicatrisation des plaies
- réguler le transit ou conseiller en cas de troubles digestifs divers
- accompagner les patients porteurs de stomies digestives
- équilibrer le diabète, notamment dans le cadre de l'ETP diabète gestationnel
- adapter l'alimentation en cas de trouble de la déglutition
- ajuster au mieux l'alimentation aux possibilités du patient dans le cadre des soins palliatifs



3 721

patients bénéficiaires
d'une prise en charge
diététique

Effectifs (en ETP payés 2023)

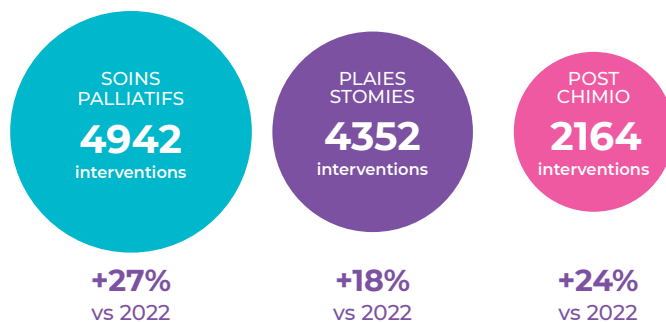
Diététicien	11,8
-------------	------

Activité

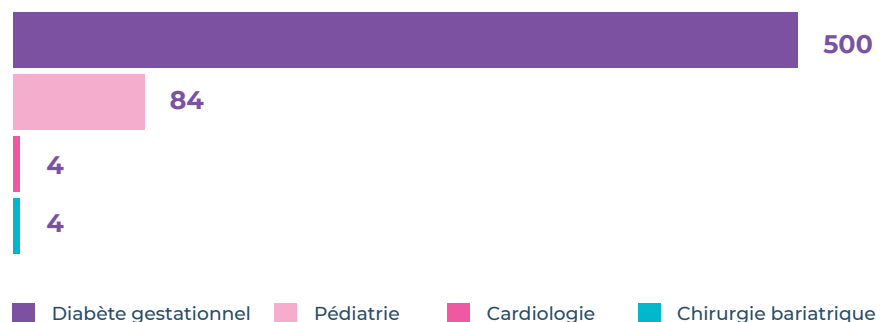
Chiffres clés

	2023	Évolution vs 2022
Patients ayant bénéficié d'un suivi diététique	3 721	+6,6%
Visites à domicile et entretiens téléphoniques d'évaluation	14 629	+12,3%
Commandes de produits diététiques	8 614	+14,9%

Nombre d'interventions diététiques par mode de prise en charge



Prises en charge spécifiques (en nombre de patients)



Focus projets

Octobre Rose

Les diététiciennes ont souhaité reconduire en 2023 leur intervention nutritionnelle auprès des femmes hospitalisées à domicile ayant subi ou non une chirurgie mammaire.

L'objectif: 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. Cette mobilisation s'est concrétisée par la création d'un support d'information à destination des patientes mais également par des suivis et des propositions de visite à domicile.

Semaine de la dénutrition du 12 au 14 novembre

À l'occasion de la semaine nationale de la dénutrition, l'équipe des diététiciennes s'est de nouveau mobilisée pour sensibiliser les salariés de la Fondation Santé Service.

Dans un contexte de préparation de la certification, les actions mises en place ont été restreintes par rapport à l'année précédente. Néanmoins, l'envoi d'un quiz par mail à l'ensemble des salariés et la réalisation d'interventions au sein des équipes ont permis de sensibiliser plus de 250 participants dont 170 soignants.

Suivi nutritionnel des patients PSAD

Une collaboration a été initiée en novembre 2023 avec le PSAD de la Fondation afin de permettre un suivi nutritionnel de patients sous nutrition parentérale et/ou hydratation. Ce projet a pu se mettre en place grâce à 4 diététiciennes volontaires. À fin 2023, on comptabilise une file active de 5 patients avec 4 visites à domicile réalisées et 3 suivis téléphoniques.

Formations



15

formations* sur la nutrition
à l'attention des nouveaux
personnels

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



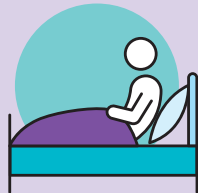
95

salariés formés
à l'activité diététique

Activité de stomathérapie

Le rôle des stomathérapeutes au sein de l'HAD 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



520

signalements



371

visites à domicile



637

consignes

Effectifs (en ETP payés 2023)

Stomathérapeute	3
-----------------	---

Activité

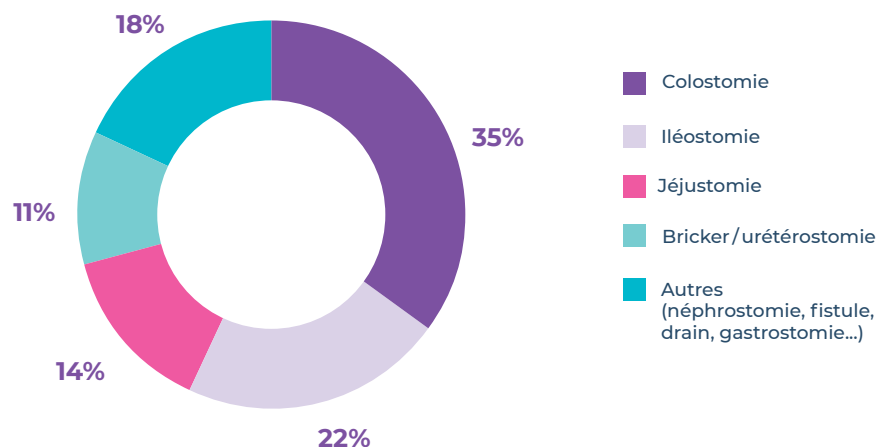
Chiffres clés

	2023	Évolution vs 2022
Signalements *	520	+29,3%
Visites à domicile	371	+42,1%
Consignes **	637	+15%

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

** Les consignes sont adressées aux stomathérapeutes majoritairement par les infirmiers et les cadres de santé pour signaler des problèmes de fuite, d'appareillage et demander conseil pour les commandes de dispositifs médicaux.

Typologie de stomies



Focus projets

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

Les stomathérapeutes ont participé en 2022 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 comprenant 28 questions sur l'appareillage, l'image de soi, la vie quotidienne, la psychologie et les relations sociales.

En 2023, 258 courriers ont été adressés à une population d'adultes, hommes et femmes colostomisés ou iléostomisés ayant une stomie transitoire ou définitive en provenance de tout hôpital d'Île-de-France.

Les résultats ont confirmé que les patients stomisés ont une qualité de vie fortement dégradée. Ils sont dépendants et socialement très isolés. Les plus impactés sont les porteurs d'une iléostomie transitoire atteints d'un cancer.

L'étude STOM'HAD a été présentée lors du Congrès annuel de stomathérapie à Paris en octobre 2023.

✿ Lancement du nouveau programme d'éducation thérapeutique sur les stomies

Le nouveau programme d'éducation thérapeutique du patient (ETP) porteur de stomie, réalisé avec le soutien d'une patiente stomisée, s'est mis en place progressivement en 2023 auprès des équipes soignantes de la Fondation Santé Service.

Formations



215

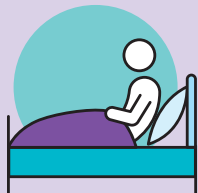
salariés formés
(essentiellement soignants)



6

sessions de formation

Activité en hygiène hospitalière



756

signalements



225

salariés vaccinés
contre la grippe

Effectifs (en personnes physiques 2023)

Médecin hygiéniste	1
Cadre hygiéniste	3
Correspondant hygiène	8
Total	12

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 cadres hygiénistes sont aidés dans leurs différentes missions par des correspondants.

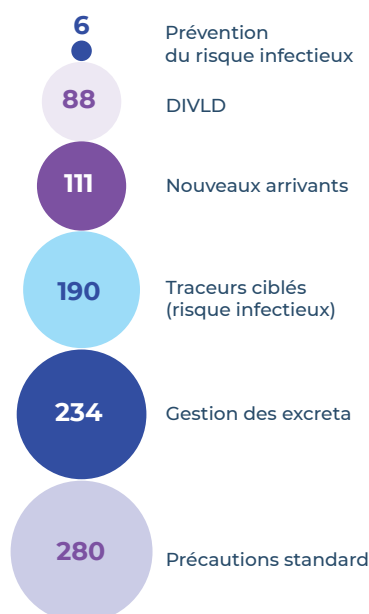
Activité

Chiffres clés

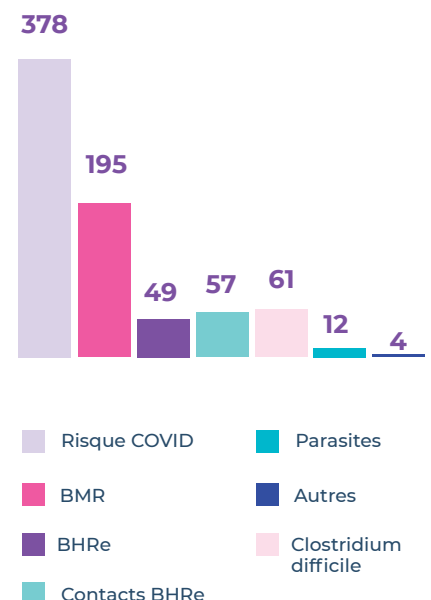
2023

Signalements des statuts infectieux	756
Salariés formés	205
Salariés vaccinés contre la grippe	225

Nombre de salariés par type de formation



Répartition des statuts infectieux



Focus projets

🌿 Vaccination

Dans le cadre de la promotion des vaccinations recommandées et obligatoires, une campagne d'information a été mise en place à travers la réalisation d'une affiche et de communications régulières auprès des équipes. Une campagne de vaccination contre la grippe interne a ensuite été organisée auprès des salariés de la Fondation. 225 professionnels ont pu être vaccinés.

🌿 Préparation à la certification

Amélioration des pratiques avec la mise en place de nouveaux dispositifs de gestion des excréta

Des formations ont été réalisées par le laboratoire CLEANIS auprès de 234 infirmiers et aides-soignants pour les former à l'utilisation de ces nouveaux dispositifs et les sensibiliser au « péril fécal »

Réalisation des traceurs ciblés



190

professionnels ont été interrogés et accompagnés sur les critères relatifs au risque infectieux

Accompagnement aux précautions standard et complémentaires



32

formations (via la création d'un jeu Kahoot®) ont été réalisées auprès de 280 professionnels

Mise à jour documentaire

L'équipe opérationnelle d'hygiène a participé à la réalisation/mise à jour de nombreux supports de communication à l'attention des patients et des professionnels de santé

- Fiches mémo sur les bonnes pratiques et la sécurité des soins en hygiène (DIVLD, précautions standard et complémentaires...)
- Fiches mémo IDEL
- Plaquettes d'informations patients (sondage vésical, plaquettes BMR, DIVLD...)



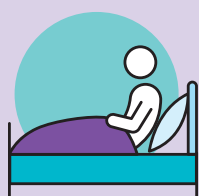
🌿 Renforcement de la sensibilisation à l'ICSHA

(Indicateur de Consommation des Solutions Hydro-Alcooliques)

Dans un objectif d'amélioration de l'indicateur ICSHA, une attention particulière a été portée pour sensibiliser davantage les soignants sur l'hygiène des mains. Cela s'est concrétisé par :

- La réalisation d'un poster sur l'ICSHA et un rappel sur les bonnes pratiques d'hygiène des mains
- La mise en place d'un envoi trimestriel de l'ICSHA à tous les professionnels de santé accompagné d'un message de promotion de l'hygiène des mains

Activité psychologue



792

patients/proches
bénéficiaires d'un suivi
psychologique

Effectifs (en ETP payés 2023)

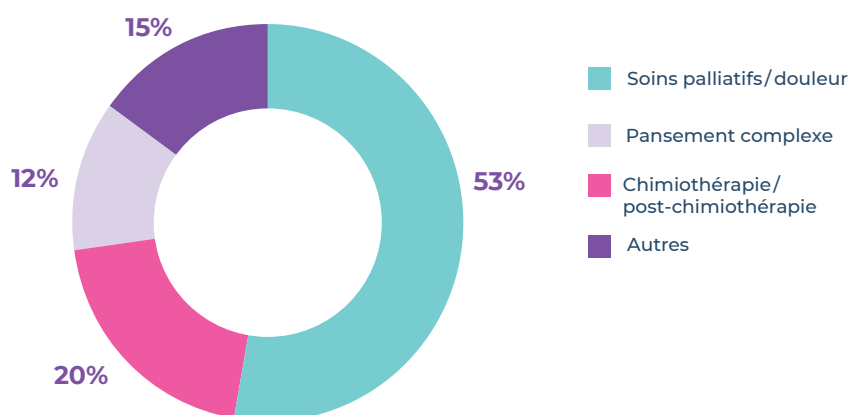
Psychologue	8,4
-------------	-----

Activité

Chiffres clés

		2023	Évolution vs 2022
Bénéficiaires d'un suivi psychologue	Patients	414	+9,2%
	Entourage	230	+12,7%
	Patients et entourage	148	+4,2%
	Total général	792	+9,2%
Nombre d'entretiens	Entretiens en cours de prise en charge	3 075	+12,5%
	Entretiens post-décès	138	+94,4%
	Total général	3 213	+14,6%

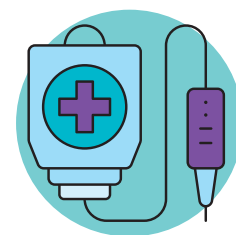
Profil des patients pris en charge





Focus filières

Chimiothérapie



Activité

Chiffres clés

	Admissions		Journées		Patients	
	2023	Évolution vs 2022	2023	Évolution vs 2022	2023	Évolution vs 2022
Surveillance post-chimiothérapie	3 426	-8,4%	63 397	-3,0%	884	-3,0%
Chimiothérapie	17 340	+0,6%	49 576	+27,5%	2 215	-0,5%
Total	20 766	-1,0%	112 973	+8,0%	3 099	-1,0%

Focus projet

Principales réalisations du groupe chimiothérapie



6

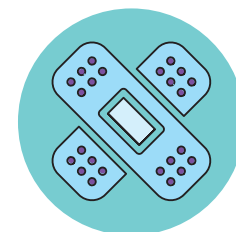
réunions en 2023

Groupe animé par le Dr Yacine TOUIL, pharmacien en charge de l'UPAC et Dr Christine PAILLER, médecin praticien HAD, référente oncologie

- Participation à la mise en place d'une plateforme de télésurveillance de patients en inter-cures de chimiothérapie avec l'Institut Gustave Roussy (pour en savoir +, voir page 10)
- Mise en place d'un Comité de pilotage Chimiothérapie et réalisation d'un audit sur le process chimio (de la prescription initiale à la surveillance en post-chimiothérapie) dans l'objectif d'optimiser le pilotage et de définir les prochains axes de développement de cette activité
- Renforcement de la communication sur l'expertise métier en chimiothérapie à travers:
 - La participation à différents congrès (pour en savoir +, voir page 65)
 - La publication d'articles scientifiques dans le Bulletin du cancer et la Lettre du cancérologue
- Création d'un poste d'infirmier en pratique avancée et d'un poste de cadre de santé spécialisés en oncologie sur chacun des trois pôles de soins de la Fondation



Plaies et cicatrisation



Activité

Chiffres clés

	Admissions		Journées		Patients	
	2023	Évolution vs 2022	2023	Évolution vs 2022	2023	Évolution vs 2022
Pansements complexes	3 385	+29,7%	188 963	+2,5%	1 922	+1,6%
Post-traitement chirurgical	593	-21,0%	4 666	-19,4%	555	+22,5%
Total	3 978	+18,3%	193 629	+1,9%	2 477	-5,0%

Focus projet

Principales réalisations du groupe expert plaies et cicatrisation (GEPC)



6

réunions en 2023

Groupe animé par le Dr Rodrigue TEUMAWE, médecin praticien HAD, référent plaies et cicatrisation et Sylvaine MATHIEU, directrice des soins adjointe

- Renforcement de la formation et de l'accompagnement des équipes soignantes dans le domaine des plaies, notamment par les IPA et les infirmiers correspondants
- Réalisation de 2 audits sur:
 - Les bonnes pratiques de prise en charge des escarres
 - L'évaluation de la douleur avec un focus sur le ressenti du patient lors de ses soins
- Poursuite de la réalisation de télé-suivis (+25% vs 2022)
- Révision des procédures et fiches techniques des dispositifs médicaux en plaies et cicatrisation
- Mise en place d'un protocole de prise en charge des plaies en urgence avec l'hôpital Saint Joseph
- Participation au projet de recherche VISTACARE (développement d'un appareil de cicatrisation en atmosphère contrôlée) et ALGODOM (étude avec le laboratoire Brothier sur l'efficacité de l'Algostéril sur les escarres)

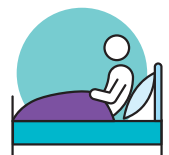


Infirmiers en pratique avancée (IPA) référents plaies et cicatrisation

Au nombre de 3 à la Fondation Santé Service, les IPA plaies travaillent en étroite collaboration avec les équipes pluriprofessionnelles pour apporter un projet de soins le plus adapté au patient.



3 091 +14,0% vs 2022
 sollicitations
 (via les consignes, le téléphone, les mails...)



1 191 +13,0% vs 2022
 patients suivis



229 +30,0% vs 2022
 visites à domicile

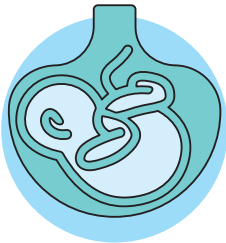


89 +25,0% vs 2022
 téléseuivis

2023 a été marquée par le développement des sollicitations des IPA (+14% vs 2022). Sur les 1 191 patients pris en charge par les IPA, 20% ne sont pas identifiés en pansements complexes et 18% sont résidents en EHPAD.

Les IPA ont poursuivi en 2023 l'encadrement des infirmiers correspondants plaies en les accompagnant notamment sur :

- L'acquisition et le maintien de leurs compétences,
- Des actions de formation auprès des soignants et des IDEL,
- Des contributions institutionnelles (mise à jour des procédures, lettre info-plaies, rencontres avec les laboratoires...).



Activité

Chiffres clés

	Admissions		Journées		Patientes	
	2023	Évolution vs 2022	2023	Évolution vs 2022	2023	Évolution vs 2022
Post-partum	2 356	-8,0%	12 382	-11,5%	2 137	-9,8%
Ante-partum	1 438	+18,0%	42 110	+18,7%	1 195	+4,0%
Total	3 794	+1,0%	56 515	+3,2%	3 332	-5,3%

Ante-partum



115

patientes/jour en moyenne



16

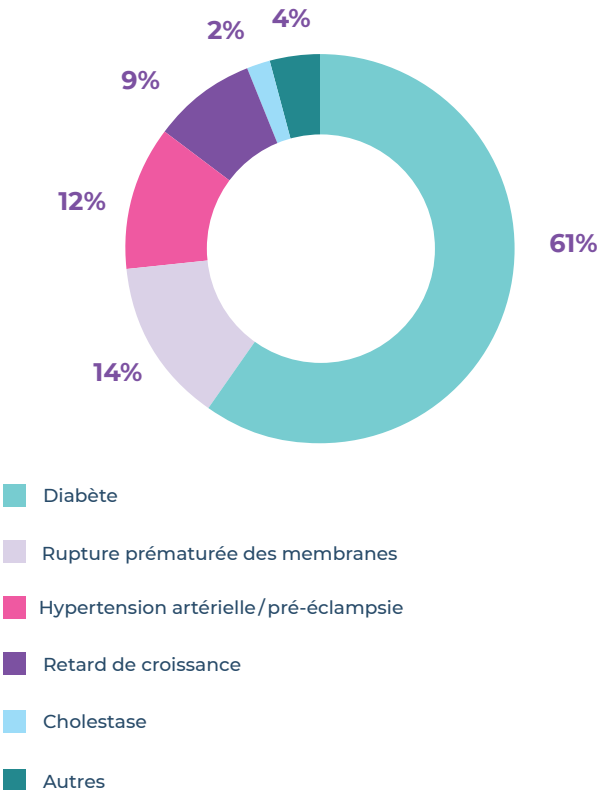
maternités partenaires

Principaux prescripteurs (en admissions)

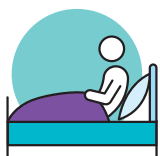
CH Delafontaine - Saint Denis	763
CH Victor Dupouy - Argenteuil	233
CH René Dubos - Pontoise	206
GHI Le Raincy - Montfermeil	141

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, **93% des demandes d'admissions** en ante-partum. Depuis fin 2023, cette équipe est désormais opérationnelle également au sein d'un 5^{ème} établissement partenaire: l'hôpital privé de la Seine-Saint-Denis au Blanc Mesnil (93).

Répartition des patientes en ante-partum selon le diagnostic principal



Post-partum



33

patientes/jour en moyenne



15

maternités partenaires

Principaux prescripteurs (en admissions)

CH Victor Dupouy - Argenteuil	549
CH René Dubos - Pontoise	399
CH Delafontaine - Saint Denis	384
CHI - Villeneuve Saint Georges	373
CH Simone Veil - Eaubonne	331
GHEF Marne la Vallée	228

Ces 6 établissements prescripteurs représentent 96% des admissions en post-partum

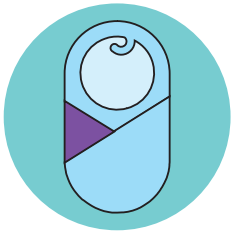
Focus projet

✿ Principales réalisations du CEC POME (Comité d'expertise et de coordination) en obstétrique:

Groupe animé par Marjorie POUCH, cadre supérieure sage-femme
Groupe se réunissant 2 fois/mois



- Développement des prises en charge en éducation thérapeutique (ETP) avec l'hôpital d'Argenteuil pour les femmes enceintes présentant un diabète sous insuline.
- Réalisation d'un travail interprofessionnel réunissant les diététiciennes, les sages-femmes et les équipes de soins du pôle Ouest pour optimiser les informations transmises aux patientes lors de leur prise en charge en ETP pour un diabète gestationnel.



Activité

Chiffres clés

	Admissions		Journées		Patients	
	2023	Évolution vs 2022	2023	Évolution vs 2022	2023	Évolution vs 2022
Enfant âgé de moins de 1 an	1 785	+18,3%	36 615	+13,8%	1 519	+17,2%
Enfant âgé de plus de 1 an	1 525	+17,4%	31 669	+6,5%	344	+13,5%
Total	3 310	+17,9%	68 284	+10,3%	1 863	+16,5%

Enfants de moins de un an (néonatalogie)

Répartition des enfants par typologie de prise en charge

Éducation	697
Prise en charge du nouveau-né	694
Nutrition entérale	66
Pansements complexes	16
Autres traitements	14
Assistance respiratoire	11
Soins palliatifs	9
Surveillance post-chimiothérapie	8
Nutrition parentérale	3
Chimiothérapie	1
Total	1 519

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

CH Delafontaine - Saint Denis	269	
GHSIF Melun	135	
CH Sud Francilien - Corbeil	111	
GHEF Marne la Vallée	109	
GHNE Longjumeau	93	
CH René Dubos - Pontoise	88	
CHI Villeneuve-Saint-Georges	71	
CH François Quesnay - Mantes la Jolie	60	
Hôpital Antoine Bécère	52	
Hôpital Fontainebleau	52	



Focus projet

🌿 Prise en charge des bronchiolites

À l'instar du partenariat existant avec le service de pédiatrie de l'hôpital de Gonesse pour la prise en charge des enfants lors des épidémies hivernales, un protocole « bronchiolite » a été rédigé et proposé à plusieurs services de pédiatrie partenaires de la Fondation Santé Service. La mise en place de ce protocole a été effective en 2023 au sein des hôpitaux de Mantes la Jolie et de Villeneuve Saint Georges.

🌿 Mais aussi ...

Poursuite de l'activité de néonatalogie avec la mise en place de partenariats avec les hôpitaux d'Argenteuil et d'Eaubonne.

Prise en charge d'enfants présentant un ictère et nécessitant de la photothérapie à domicile. Ce projet s'est mis en place en partenariat avec le centre hospitalier Delafontaine de Saint Denis dans le cadre du dispositif « Bilicocoon ».

Mise en place du projet « Distrabox », lauréat des Trophées de l'Innovation 2023 (pour en savoir +, voir page 72)

Présentation orale de l'étude sur les « sorties en HAD à 35 semaines d'aménorrhées d'âge corrigé » aux :

- Congrès mondial de l'hospitalisation à Barcelone (WHAC mars 2023)
- Congrès de la Société Française de Pédiatrie (juin 2023)
- Journées francophones de recherche en néonatalogie (décembre 2023)

Enfants de plus de un an

Répartition des enfants par typologie de prise en charge

Surveillance post-chimiothérapie anticancéreuse	142
Nutrition entérale	43
Pansements complexes	36
Post-partum	26
Autres traitements	20
Traitement par voie veineuse	18
Chimiothérapie	18
Soins palliatifs	16
Éducation	10
Post-traitement chirurgical	9
Nutrition parentérale	3
Surveillance de grossesse	1
Assistance respiratoire	1
Soins de nursing lourds	1
Total	344

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

Institut Curie	62	
Hôpital Robert Debré	51	
Institut Gustave Roussy	40	
Hôpital Trousseau	39	
Hôpital Necker - Enfants Malades	34	
CHI Villeneuve Saint Georges	15	
CH Victor Dupouy - Argenteuil	8	
CH Delafontaine - Saint Denis	8	
Institut d'éducation motrice	7	
CH René Dubos - Pontoise	6	

Soins palliatifs



Activité

Chiffres clés

	Admissions		Journées		Patients	
	2023	Évolution vs 2022	2023	Évolution vs 2022	2023	Évolution vs 2022
Total	2 892	+20,9%	137 301	+8,3%	1 911	+4,5%

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

Préparation des prises en charge à l'admission	335
Visite à domicile	415
Coordination avec le service hospitalier, le médecin traitant et/ou l'EMASP*	694
Appel des familles/liens avec les proches	445
Inclusion et suivi DAC (ex réseau)	298
Demande de transfert en unité de soins palliatifs	513
Signalement SAMU	235

EMASP*: Équipe mobile d'accompagnement en soins palliatifs ne dépendant pas de la Fondation Santé Service

Typologie des interventions des EMAD en interne

RPP (Réunion pluri professionnelle) et interventions en réunion	158
Nombre de nouveaux soignants sensibilisés	112
Staff EMAD	29
½ journée d'accompagnement	19

Focus projet

🌿 Principales réalisations du GEMAD*

GEMAD*: groupe des équipes mobiles d'accompagnement et de démarche palliative

Préparation et animation de la conférence soins palliatifs du 27 mars 2023 sur le thème : « mort programmée : quels enjeux après l'avis du CCNE (comité consultatif national d'éthique) et la convention citoyenne ? »

Rédaction d'une procédure et d'une fiche réflexe sur les pratiques sédatives. Accompagnement de la mise en oeuvre de celles-ci sur le terrain par des mini-formations pour les soignants

Actualisation de la politique soins palliatifs de la Fondation Santé Service, du règlement intérieur du GEMAD et des supports de formation sur la démarche palliative



9

réunions en 2023

Groupe animé par le Dr Eulalie NZIUKI, médecin praticien HAD et membre de l'équipe mobile d'accompagnement et de démarche palliative



Rééducation

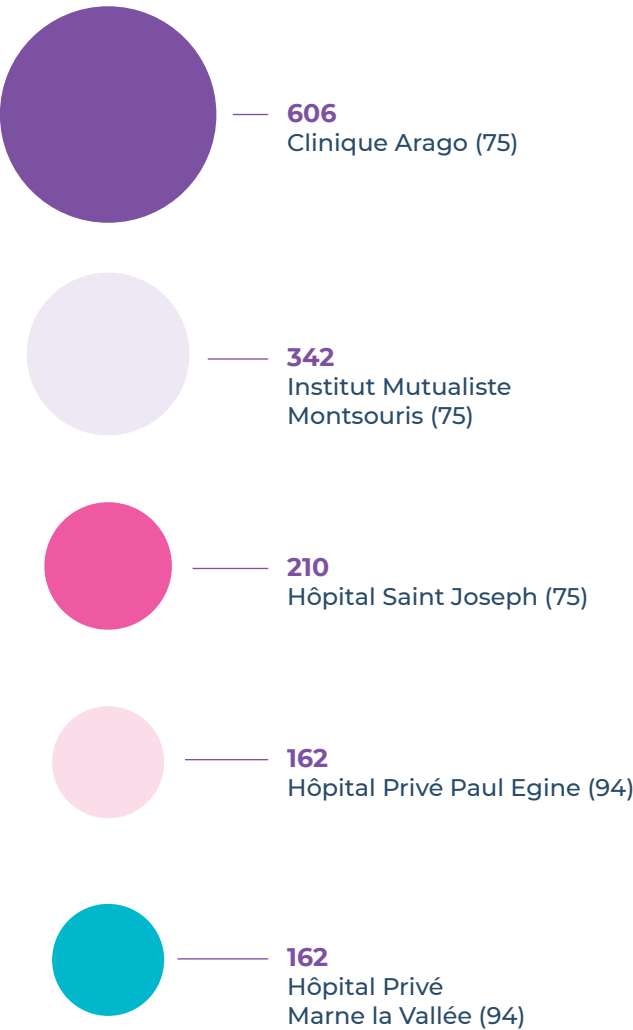


Activité

Chiffres clés	Admissions		Journées		Patients	
	2023	Évolution vs 2022	2023	Évolution vs 2022	2023	Évolution vs 2022
Orthopédie	2 109	+8%	47 930	+4%	1 983	+5%
Neurologie	485	+75%	11 816	+7%	251	+15%
Total	2 594	+16%	59 746	+4%	2 234	+6%

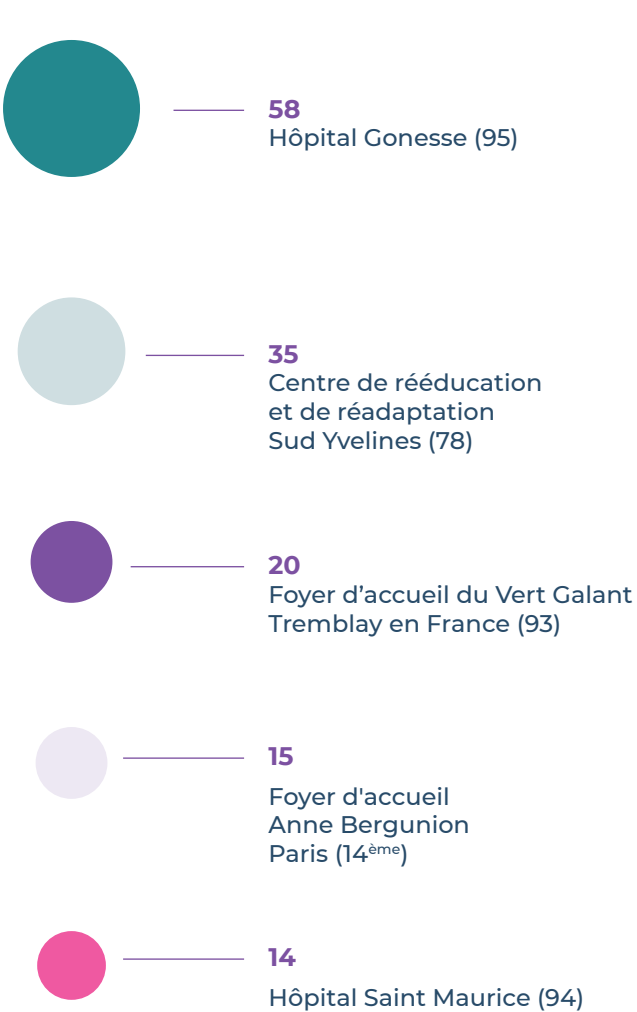
Top 5 des établissements prescripteurs en orthopédie

(en nombre de patients)



Top 5 des établissements prescripteurs en neurologie

(en nombre de patients)



Focus projet

🍃 Principales réalisations

Développement de nouveaux partenariats notamment avec:

- Le service de neurologie de l'hôpital Saint Joseph (75)
- La clinique de soins de suite de Bondy (93)
- L'Institut de réadaptation d'Achères (78)

Poursuite et renforcement des prises en charge de la spasticité en établissements accompagnant des personnes en situation de handicap.

Recrutement du Pr THOUMIE comme conseiller scientifique auprès de la Fondation pour orienter, soutenir et développer de nombreux projets comme le développement de la toxine botulique et de l'exosquelette et la mise en place de filières (Parkinson et sclérose en plaque).

Renforcement de l'équipe rééducation avec l'arrivée de nouveaux médecins MPR.





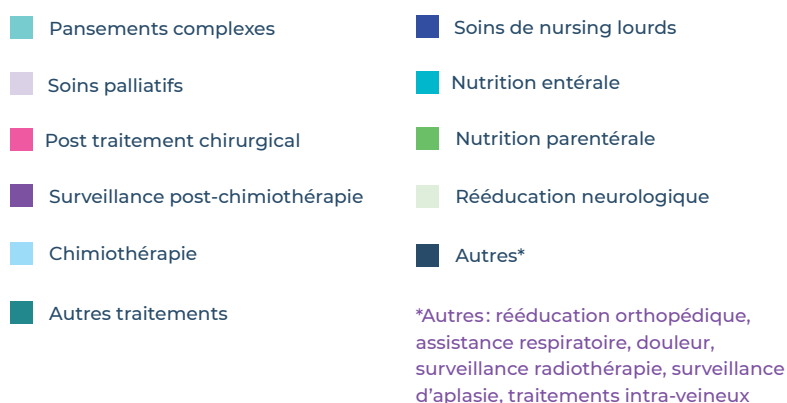
Activité

Chiffres clés

	Admissions		Journées		Patients	
	2023	Évolution vs 2022	2023	Évolution vs 2022	2023	Évolution vs 2022
Prise en charge des + de 75 ans	9 858	+6,1%	231 522	+2,4%	3 896	+3,9%

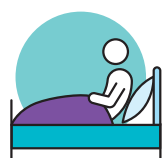
Répartition des modes de prise en charge des patients de + de 75 ans

(en nombre d'enfants)



La prise en charge en EHPAD

En 2023, on dénombre :



161

patients pris en charge dans 88 EHPAD (soit une file active d'environ 55 patients par jour)



37

cabinets d'infirmiers libéraux partenaires

Depuis mai 2021, une unité gériatrique dédiée aux EHPAD est créée sur le pôle Ouest. Coordonnée par une équipe spécialisée, cette dernière repose 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...). Des organisations similaires sont en cours de mise en oeuvre au sein des deux autres pôles.

Focus projet

🍃 Principales réalisations des équipes mobiles de gériatrie

Diffusion de la culture gériatrique

Mise en place d'un Flash info gériatrique : 1^{ère} diffusion sous forme de newsletter auprès des équipes soignantes en novembre 2023 sur la prévention des chutes

Élaboration d'un référentiel de bonnes pratiques en gériatrie (finalisation prévue sur 2024)

Atelier de présentation et test des géronto-technologies du living lab du GERONDIF

Communications sur l'expertise gériatrique en HAD

Congrès de la Société Française de Gérontologie et de Gériatrie (novembre 2023) :

- Communication orale sur « La mise en place d'une équipe mobile gériatrique en HAD : quelle plus-value ? »
- E-poster sur « La culture gériatrique en HAD : les mini formations auprès des équipes soignantes »

Congrès mondial de l'HAD (mars 2023)

- Poster sur « Mourir avec des plaies en hospitalisation à domicile »

Sécurisation de la prise en charge des patients âgés

Élaboration d'une ordonnance type pour la prescription des contentions

Sécurisation de la prise en charge médicamenteuse en lien avec les équipes pharmaceutiques (conciliations médicamenteuses, mise à disposition d'un guide adapté aux patients âgés – OMEDIT)

Poursuite de la médicalisation des admissions avec le repérage précoce des patients à risques de ré-hospitalisation



Les partenaires

🍁 Infirmiers libéraux



2 792

infirmiers libéraux
ont travaillé avec
la Fondation Santé
Service



226

nouvelles conventions
signées avec les
cabinets libéraux



Le réseau des infirmiers libéraux est piloté par un coordinateur du partenariat IDEL et secondé par un référent prestations chargé d'analyser les factures IDEL litigieuses ainsi que de veiller à la juste valorisation de leurs actes. Suite à une enquête menée en 2022 auprès des infirmiers libéraux dans l'objectif de mieux répondre à leurs attentes, plusieurs pistes d'amélioration ont pu être identifiées.

Parmi celles mises en œuvre en 2023, on peut citer :

La mise en place d'une Commission des soins dédiée aux infirmiers libéraux

Composée de 22 IDEL, cette commission a pour objectif 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'acteurs dans la prise en charge des patients

La création d'une newsletter spécifiquement dédiée aux IDEL

Diffusée deux fois en 2023, cette newsletter permet d'informer sur l'actualité de la Fondation et ses métiers mais également de réaliser des rappels sur des pratiques liées aux soins ou aux médicaments. Son taux d'ouverture est excellent.

🍁 Diffusion d'un guide de bonnes pratiques

Élaboré en concertation avec les experts métiers de la Fondation Santé Service et le service communication, ce guide a été envoyé à plus de 1 200 IDEL. Il reprend les thématiques de soins essentielles notamment sur la gestion des DIVLD, la douleur, la prise en charge des stomies et la prise en charge médicamenteuse.



FICHES MEMO
INFIRMIERS LIBÉRAUX



Bonnes pratiques
dans la prise en
charge des patients

Autres partenaires

EHPAD/ESMS et SSIAD

	EHPAD	ESMS (hors EHPAD)	SSIAD
Conventions signées en 2023	30	8	9
Établissements conventionnés	300	44	98

Dispositifs d'Appui à la Coordination (DAC)

La Fondation a établi des liens avec l'ensemble des 22 DAC implantés en Île-de-France. 14 partenariats ont été mis en place et sont déjà opérationnels.

Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS)

14 CPTS ont collaboré avec la Fondation Santé Service en 2023. Ces structures de premier recours ont poursuivi leurs réflexions avec la Fondation Santé Service notamment sur le recrutement de médecins généralistes, l'éducation thérapeutique du patient et le renforcement des liens avec les DAC.

Centres de Ressources Territoriaux (CRT)

Les CRT visent à maintenir à domicile les personnes âgées en perte d'autonomie. La Fondation Santé Service s'est impliquée dans leurs déploiements en Île-de-France. Elle a notamment oeuvré à développer celui du nord des Hauts-de-Seine (92) dont elle est co-porteur avec le SSIAD de Neuilly et de la Fondation Aulagnier (Levallois).

Mais aussi...



376

établissements prescripteurs
(hors EHPAD et ESMS)



6 500

médecins de ville



248

officines de ville

Sages-femmes libérales

Le réseau sages-femmes est coordonné par une cadre supérieure sage-femme



200

sages-femmes ont travaillé avec la Fondation Santé Service



21

nouvelles sages-femmes ont signé une convention de partenariat avec la Fondation Santé Service

Masseurs kinésithérapeutes

Ce réseau est coordonné à la Fondation par un cadre kinésithérapeute



230

kinésithérapeutes ont travaillé avec la Fondation Santé Service

Instances sanitaires de la Fondation

✿ Conférence médicale d'établissement (CME)



4

réunions en 2023

Président: Dr Marc POTERRE,
médecin responsable Recherche & Innovation

Vice-Présidente: Dr Laetitia PONS, médecin
praticien HAD spécialisée soins palliatifs et
référente douleur

Principaux travaux menés:

- Renforcement de l'attention portée à la qualité et à la gestion des risques: temps dédié qualité/risques à chaque réunion; 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 3 pôles de soins
- Amélioration des outils et process: participation à l'optimisation du circuit du médicament; réflexion sur l'outil à mettre en place pour la gestion numérisée des astreintes médicales
- Recrutement et formation de médecins pour les astreintes de week-end
- Déploiement du projet Ferinject (administration de fer par voie intraveineuse à domicile)
- Mise en place du Comité d'éthique, sous la présidence du Dr Wilfrid Pavageau
- Développement des actions de pharmacie clinique (conciliation médicamenteuse, éducation thérapeutique)

Comité de lutte contre la douleur (CLUD)



4

réunions en 2023

Présidente: Dr Laetitia PONS,
médecin praticien HAD spécialisée soins palliatifs
et référente douleur

Vice-Présidente: Laurence CLUZEL,
cadre supérieure de santé

Exemples de travaux menés:

- Déploiement et mise à jour des formations douleur à destination des équipes soignantes
- Évaluation de la douleur chez les patients en situation de handicap
- Organisation et suivi des audits douleur
- Rédaction d'un guide d'aide à la prescription à destination des médecins praticiens HAD
- Formation à la prise en charge de la douleur chez les patients vulnérables

Comité de liaison alimentation nutrition (CLAN)



3

réunions en 2023

Présidente: Dr Anne-Pauline THIVILLIERS-PEIFFER,
pharmacien adjoint

Vice-Présidente: Dr Rica STANCIU,
médecin praticien HAD

Exemples de travaux menés:

- Création et mise à jour de prescriptions relatives à la nutrition:
 - Ordonnance de suivi nutritionnel
 - Ordonnance de nutrition parentérale sur voie centrale
- Élaboration d'un arbre décisionnel « Prise en charge des patients avec perte de poids »
- Travail préparatoire à la mise à jour du Référentiel nutrition
- Révision du livret pharmaceutique des dispositifs médicaux (DM) destinés à l'administration sécurisée de nutrition entérale
- Révision des procédures et fiches techniques visant à assurer la qualité et la sécurité de la prise en charge nutritionnelle des patients pris en charge à la Fondation Santé Service

Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)



2

réunions en 2023

Présidente: Dr Anne-Hélène BOTHEREL,
médecin praticien HAD hygiéniste

Vice-Président: Dr Mathieu DEPOISSON,
pharmacien adjoint

Principaux travaux menés:

- Réalisation d'évaluations des pratiques professionnelles
 - Audits observationnels des pratiques sur Dispositifs intra-veineux de longue durée (DIVLD)
 - Questionnaire sur les Précautions standard: 280 professionnels interrogés
 - Hygiène des mains avec utilisation de l'outil Pulp'friction du REPIAS: 120 soignants et 175 patients interrogés
- Mises à jour documentaires
 - Fiches mémo sur les bonnes pratiques et la sécurité des soins en hygiène (DIVLD, précautions standard et complémentaires...)
 - Fiches mémo IDEL
 - Plaquettes d'information patients (sondage vésical, BMR, DIVLD...)
- Renforcement de la sensibilisation à l'ICSHA*
 - Réalisation d'un poster sur l'ICSHA et rappel sur les bonnes pratiques d'hygiène des mains
 - Mise en place d'un envoi trimestriel de l'ICSHA à tous les professionnels de santé accompagné d'un message de promotion de l'hygiène des mains.



ICSHA
Indice de consommation des solutions
hydroalcooliques

L'ICSHA permet de mesurer la consommation des solutions hydroalcooliques (SHA) et la pratique de l'hygiène des mains de manière indirecte, dans les établissements de santé. C'est donc un indicateur de qualité.

En 2022, notre établissement a obtenu le **score C** ce qui n'est pas un résultat satisfaisant.

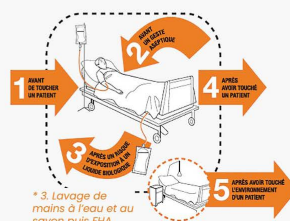
En HAD, sont attendues en moyenne : 6 frictions hydroalcooliques (FHA) par jour et par patient.

Nous vous rappelons que
**la FHA est la technique
d'hygiène de référence.**

Pour améliorer ce score

Suivre les indications de l'OMS car 80% des infections sont transmises par les mains : l'hygiène des mains est la meilleure prévention contre les infections associées aux soins.

- 5 indications de l'hygiène des mains selon les recommandations de l'OMS



- Mais aussi,

se laver les mains :

- Avant/après le port de gants
- avant/après le port de masque
- systématiquement après avoir touché une poubelle...

Comité d'évaluation des pratiques professionnelles (EPP)



3

réunions en 2023

Président: Dr Marc POTERRE,
médecin responsable Recherche & Innovation

Vice-Président: Matthias LOMBARD,
responsable qualité

Principaux travaux menés:

- **EPP Gestion des stocks de médicaments au domicile:** création d'une procédure sur les bonnes pratiques de rangement des médicaments au domicile - Mise en place d'outils de rangement des médicaments (cartons de rangements, piluliers, coffres à stupéfiants).
- **EPP Douleur:** réalisation du plan d'action mis en place suite à l'audit de dossier 2022 et à la mesure de l'IQSS «douleur». Nouvel audit mené en 2023 qui constate une amélioration notable de l'IQSS et des transmissions ciblées.
- **EPP Dossier pédiatrique:** réalisation d'un audit et mise en place d'un plan d'action à déployer sur 2024.
- **EPP Antibiotiques:** prescription et réévaluation des prescriptions à 48 h et 7 jours. Audit mené en octobre/novembre 2023.

Comité des vigilances et des risques (COVIRIS)



1

réunion en 2023

Président: Zied GUERFALI,
directeur de la qualité et de la gestion des risques

Principaux travaux menés:

- Mise à jour de procédures (rappel de lots, pharmacovigilance et matériovigilance) et du guide des vigilances
- Révision du circuit des alertes et retour d'information via Blue Médi

Comité de retour d'expérience (CREX)



9

réunions
en 2023

18

analyses
systémiques
réalisées

Pilote: Dr Laetitia PONS, médecin praticien HAD,
coordonnatrice de la gestion des risques associés aux soins

Co-pilote: Céline GAILLARD,
IDE référente à la gestion des risques

Comité du médicament et des dispositifs médicaux (COMEDIMS)



4

réunions en 2023

Président: Dr Thierry CHAPOT,
pharmacien gérant

Principaux travaux menés:

- Mise à jour du livret thérapeutique avec de nouveaux référencements
- Refonte du manuel qualité avec la création d'un manuel spécifique à l'UPAC (unité de préparation des anticancéreux) et l'intégration de l'activité UPM (unité de préparation des médicaments per-os)
- Sécurisation du circuit du médicament (renforcement des règles de bon usage des médicaments à risque, mise en œuvre des règles de bon usage des antibiotiques, mise en place de la conciliation médicamenteuse...)
- Élaboration et transmission du dossier d'autorisation ARS pour le transfert de la nouvelle pharmacie prévue en 2024

Comité d'éducation en santé du patient (COMESP)



1

réunion en 2023

Présidente: Idalina DA SILVA,
cadre supérieure de santé

Vice-Président: en attente de nomination

Principaux travaux menés:

- Refonte du programme d'éducation thérapeutique (ETP) des patients stomisés en lien avec un groupe de travail pluriprofessionnel (diététiciennes, stomathérapeutes, IDE, AS, psychologues, médecins praticiens d'HAD) et la participation d'une patiente partenaire
- Mise en place d'un plan d'actions suite à l'audit dossier sur la traçabilité en ETP:
 - Rédaction d'une ordonnance type pour répondre à l'obligation d'une prescription médicale pour inclusion dans un programme ETP
 - Évolution du dossier informatisé pour simplifier la traçabilité
- Refonte du journal de bord du programme ETP diabète gestationnel et initiation de la refonte du programme accompagnement à la parentalité en néonatalogie



Commission des usagers (CDU)



4

réunions en 2023

Présidente: Soumeya BENABDERRHAMANE,
représentante des usagers

Vice-Président: Ghislain PROMONET,
Directeur général

Secrétaire: Laura BASSEVILLE,
assistante administrative

Responsable des relations usagers:
Alexandra TURBELLIER

Principaux travaux menés:

- Nomination d'un référent RU sur chaque pôle
- Recueil d'expériences, interviews de patients et aidants partenaires, recrutement d'une patiente experte
- Intervention trimestrielle sur chaque site pour faire un point sur les réclamations, interviews et actions CDU
- Élaboration du projet des usagers
- Mise en ligne de la maison numérique des usagers en lien avec le service communication



53

réclamations écrites

Principaux motifs:

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



156

réclamations orales

Principaux motifs:

- Logistique: récupération des DASRI, médicaments, matériels
- Circuit du médicament

Comité éthique



2

réunions en 2023

Président: Dr Wilfrid PAVAGEAU,
médecin praticien HAD

Principaux travaux menés:

- Mise en place des Correspondants Ethique
- Rédaction de la Politique Ethique de la Fondation
- Groupe de travail sur un cas patient: violence et non reprise du patient
- Vidéos de sensibilisation sur la maltraitance ordinaire

Commission des soins infirmiers de rééducation et médico-technique (CSIRMT)



2

réunions en 2023

Présidente: Adeline CATHERINEAU,
directrice des soins

Vice-Présidente: Sylvaine MATHIEU,
directrice des soins adjointe

Exemples de travaux menés:

- Présentation de la feuille de route de la Direction des soins
- Réalisation d'un travail sur la prise en charge médicamenteuse
 - Gestion du stock/rangement: solutions mises en place pour la gestion du stock/rangement au domicile du patient
 - Sécurisation: solutions mises en place pour sécuriser au domicile: pilulier, lockabox
 - Administration avec l'évaluation de l'autonomie du patient
- Réflexion sur la bientraitance avec la création d'un groupe de travail et le tournage d'un court-métrage pour sensibiliser les professionnels



Pôle Médico-Social





L'offre médico-sociale de la Fondation enrichie

Depuis le 1^{er} juillet 2023, l'offre médico-sociale de la Fondation s'est étoffée avec la reprise de deux services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) :

- le SSIAD de l'association SHERPAS (25 places situées sur la ville de la Garenne-Colombes)
- le SSIAD municipal de Sceaux (30 places)

L'augmentation de ce nombre de places s'inscrit plus largement dans le projet 2021-2025 de la Fondation qui prévoit de conforter et de renforcer son offre médico-sociale.

Pour ce faire un poste de responsable du développement médico-social a été créé en 2023 pour :

- Accompagner la transformation des SSIAD en Service Autonomie à Domicile (SAD)
- Développer l'intervention de l'HAD au sein des établissements médico-sociaux
- Diversifier les activités médico-sociales domiciliaires de la Fondation

Pour en savoir +, voir page 8



277

places de SSIAD



310

patients SSIAD
(+20,2% vs 2022)

68 084

journées SSIAD
(+21,3% vs 2022)



30

places d'ESA

162

patients ESA
(+12,5% vs 2022)

1876

séances ESA
(+9,1% vs 2022)

Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)

En bref



158

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



Villes couvertes

Colombes, Gennevilliers, Villeneuve la Garenne, Clichy, et la Garenne Colombes

SSIAD 92

Effectifs (en ETP payés 2023)

Infirmier coordinateur	1,3
Aide-soignant/AMP	18
Secrétaire	1
Ergothérapeute/psychomotricien	0,3
Diététicien	0,2
Infirmier	2,9
Psychologue	0,3
Total	24

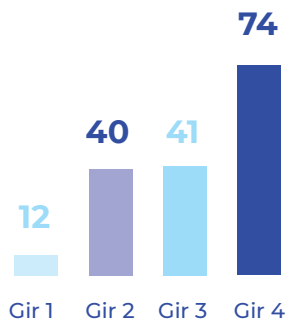
Chiffres clés



167

patients
(+32,5% vs 2022)

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)

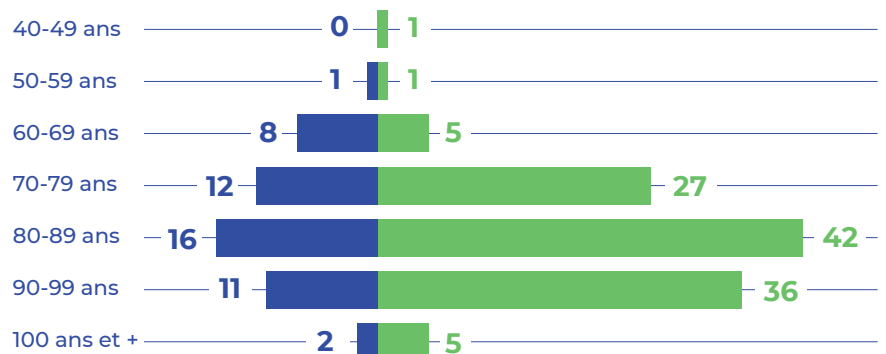


34 486

journées
(+32,4% vs 2022)

Pyramide des âges

Hommes Femmes



SSIAD 93

Effectifs (en ETP payés 2023)

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

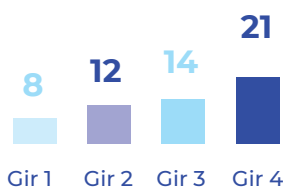
Chiffres clés



55

patients
(+14,6% vs 2022)

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)



13 822

journées
(+17,3% vs 2022)

En bref



43

places dont 4 places
pour personnes
adultes handicapées

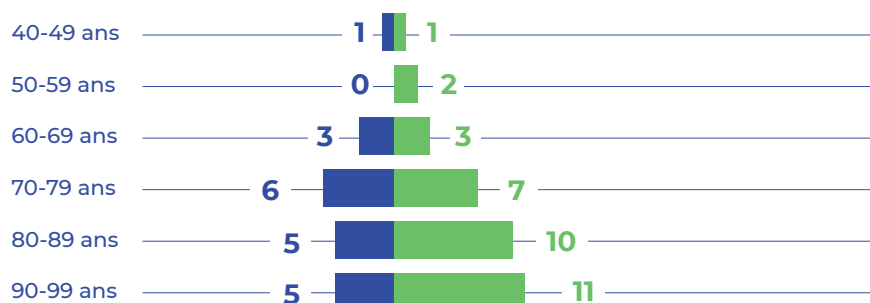


**Villes
couvertes**

Villepinte et Tremblay
en France

Pyramide des âges

Hommes Femmes



En bref



76

places dont **5** pour
personnes adultes
handicapées



**Villes
couvertes**

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

SSIAD 94

Effectifs (en ETP payés 2023)

Infirmier coordinateur	1,1
Infirmier	1,1
Aide-Soignant	14,6
Secrétaire	1
Total	17,8

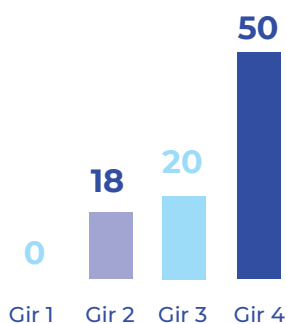
Chiffres clés



88

patients
(+6% vs 2022)

Répartition des GIR* (en nombre de patients)



19 776

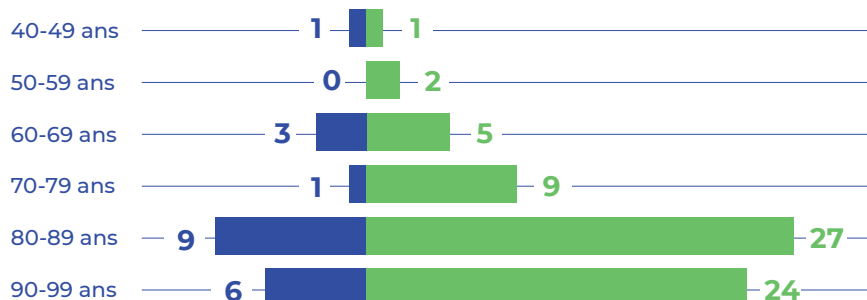
journées
(-1,9% vs 2022)

* 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)

Pyramide des âges

Hommes Femmes



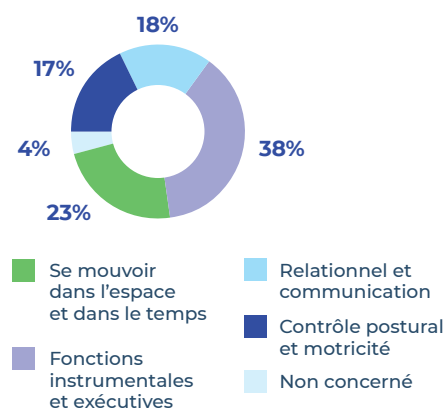
Équipe spécialisée alzheimer (ESA)

ESA 93

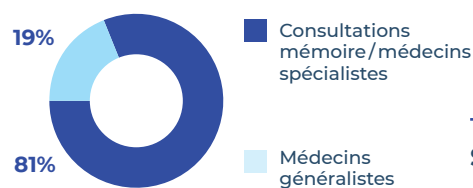
Effectifs (en ETP payés 2023)

Psychomotricien	0,8
Assistant de soins en gériatrie	1,6
Total	2,4

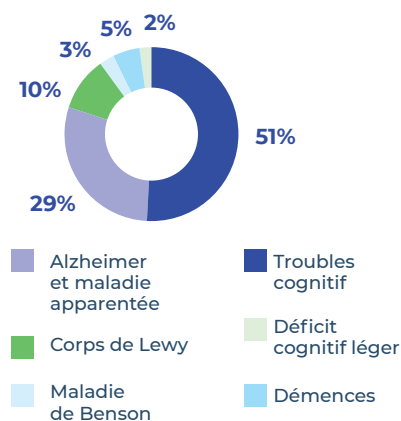
Répartition des patients Objectifs de réhabilitation



Type de prescripteur



Pathologie



Chiffres clés



43

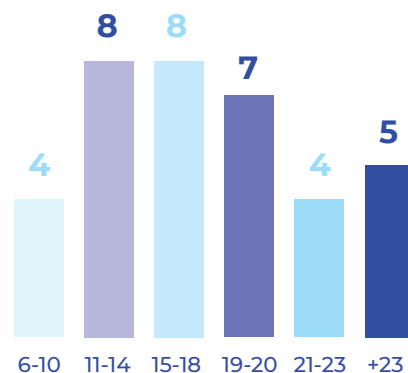
patients
(-8,5% vs 2022)



418

séances
(-12,5% vs 2022)

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



10

places



**Villes
couvertes**

Villepinte, Tremblay
en France, Sevran, Aulnay-
Sous-Bois, Le Blanc-Mesnil,
Drancy, Dugny
et Le Bourget

En bref



20

places



Villes couvertes

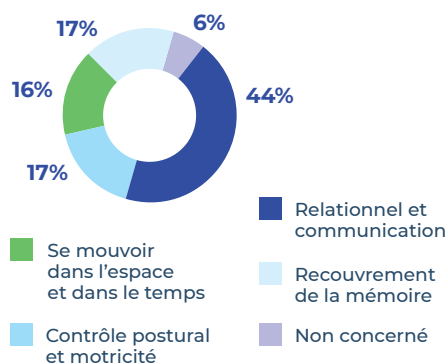
Villeneuve le Roi, Villeneuve St Georges, Ablon sur Seine, Orly, Limeuil Brevannes, Valenton et Boissy St Léger

ESA 94

Effectifs (en ETP payés 2023)

Psychomoticien	1,7
Ergothérapeute	1
Assistant de soins en gériatrie	1,9
Total	4,6

Répartition des patients Objectifs de réhabilitation



Chiffres clés



119

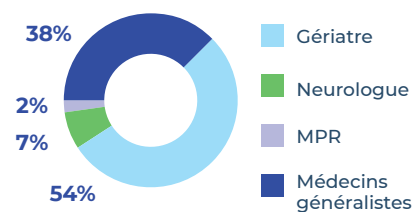
patients
(+22,7% vs 2022)



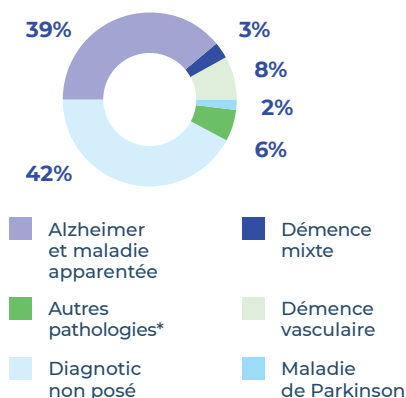
1458

séances
(+17,5% vs 2022)

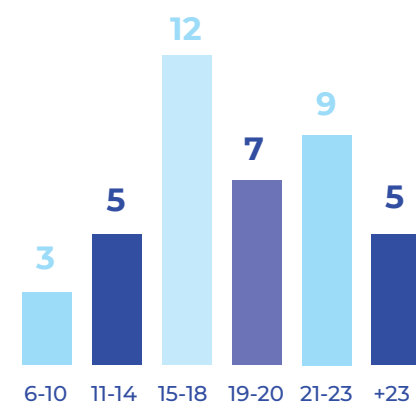
Type de prescripteur



Pathologie



Score au MMS*



*Corps de Lewy, neuropathie, maladie de Horton, angiopathie amyloïde, aphasie primaire progressive, déficit cognitif léger

*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.



Pôle Formation



Effectifs (en ETP payés 2023)

Directrice	1
Conseiller pédagogique	3,3
Total	4,3

Activité

Chiffres clés

	Sessions	Évolution vs 2022	Stagiaires	Évolution vs 2022
Fondation Santé Service	117	+9,3%	717	+8,6%
Clients extérieurs	202	+0,5%	1 775	+1,5%
Total	319	+3,6%	2 492	+3,4%

Répartition des clients extérieurs par zone géographique

	Sessions	Évolution vs 2022	Stagiaires	Évolution vs 2022
Région OUEST	32	-37,2%	217	-30%
Région EST	15	+36,4%	138	+35,4%
Région IDF	128	+17,4%	1 132	+14,9%
Région SUD EST	27	-41,3%	288	-18,2%

Top 10 des formations réalisées

	Sessions	Stagiaires
Chimiothérapie: aspects théoriques et pratiques	12	120
Dispositifs Intra Veineux de Longue Durée: dispenser des soins de qualité	10	90
AFGSU Recyclage	9	108
Prise en charge palliative d'un résident en EHPAD	7	84
AFGSU Niveau II	6	72
Maladie d'Alzheimer et maladies apparentées (MAMA): quelle(s) prise(s) en charge ?	6	60
Remise à niveau des compétences des aides-soignantes diplômées avant 2022	6	54
Analyse des pratiques	5	50
Prise en charge palliative d'un patient en HAD	4	48
Prévenir et traiter les plaies chroniques	4	44



2 492
stagiaires



319
sessions



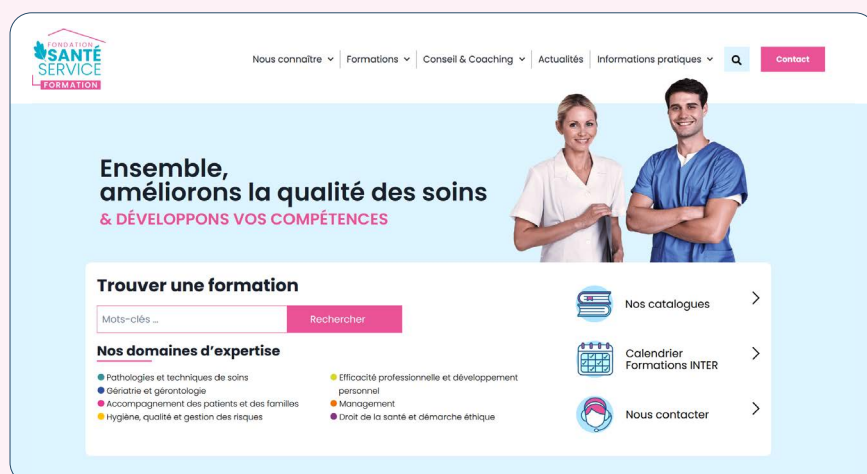
823 967 €
de chiffre d'affaires
(+4,1% vs 2022)

Focus projets

🍁 Création et lancement d'un site Internet dédié à Santé Service Formation (SSF)

SSF dispose désormais, depuis fin 2023, de son propre site Internet. Mis en place avec le service communication, il permet une meilleure visibilité auprès de ses partenaires et un accès plus ergonomique aux prestations proposées comme :

- Le catalogue de formations en ligne
- Le calendrier des formations inter-établissements
- Des actus
- Une newsletter trimestrielle
- Une FAQ



🍁 Consolidation de la démarche qualité avec l'audit de surveillance QUALIOPI

Suite à sa certification QUALIOPI obtenue en 2021, Santé Service Formation, conformément à la réglementation, a réalisé les 19 et 20 septembre 2023 un audit de surveillance. Celui-ci a permis de confirmer la dynamique d'amélioration continue de la démarche qualité au sein de SSF et s'est conclu par un avis très favorable.

🌸 Mise en place d'un nouvel outil de gestion

Dans un objectif d'optimisation de ses performances commerciales, administratives et pédagogiques, Santé Service Formation a déployé un nouvel outil de gestion formation : Smart OF (versus Formaway).

🌸 Lancement d'un module de coaching

Au-delà de la refonte éditoriale et graphique de son catalogue, Santé Service Formation a mis en place un nouveau module consacré au coaching. Individuelle ou collective, cette nouvelle offre de coaching proposée aux établissements sanitaires et médico-sociaux vient compléter un catalogue déjà riche de plus d'une centaine de formations.



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.



Effectifs (en ETP payés 2023)

Infirmier coordinateur responsable du PSAD	1
Infirmier coordinateur	5,2
Assistant PSAD	1
Total	7,2

Activité

Répartition du nombre de patients par département

Départements	Patients
Paris (75)	67
Seine et Marne (77)	50
Yvelines (78)	116
Essonne (91)	68
Hauts-de-Seine (92)	98
Seine-Saint-Denis (93)	30
Val de Marne (94)	34
Val d'Oise (95)	129
Autres	4

Principaux prescripteurs au regard du chiffre d'affaires

Prescripteurs	CA
Institut Gustave Roussy	133 346 €
Hors établissement	127 898 €
CH Victor Dupouy Argenteuil	82 156 €
Hôpital Américain	51 329 €
Hôpital Beaujon (AP-HP)	50 614 €
Groupe Hospitalier Saint Joseph	48 578 €
Hôpital Necker (AP-HP)	36 975 €
International SOS	31 991 €
Hôpital Raymond Poincaré (AP-HP)	27 177 €
CH Simone Veil - Eaubonne	26 675 €



631

nouveaux patients
(-1,6% vs 2022)



382

médecins prescripteurs
(+36,9% vs 2022)



1110 165€

de chiffre d'affaires
(+7,2% vs 2022)

Focus projets

🌿 Réorganisation du PSAD & diversification de son activité

Un poste d'infirmier de régulation a été mis en place à titre expérimental depuis septembre 2023. La réorganisation du PSAD s'est accompagnée également de la création de deux postes d'infirmiers développement avec une compétence commerciale accrue.

Une collaboration s'est mise en place en 2023 avec la société MEDIRECT, partenaire historique de la Fondation. Ce dernier permet de diversifier l'activité du PSAD et de prendre en charge des prestations jusque-là non couvertes par la Fondation Santé Service (pathologies respiratoires par exemple).

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, hôpitaux, entreprises de la santé ou institutions étrangères. Ils les accompagnent sur des sujets métier, stratégiques ou organisationnels pour les aider à développer leur activité, créer de nouvelles coopérations, améliorer leurs pratiques ou fournir un soutien à la prise de décision.



Réalisations 2023

🌿 Médico-social

Dans le cadre de la réforme des SSIAD, transformant à moyen terme ces derniers en Service Autonomie à Domicile (SAD), Santé Service Conseil a accompagné une association de la région Pays de la Loire portant un SSIAD. L'objectif ? Aider sa Direction et son Conseil d'administration à se situer rapidement face à ce nouveau cadre réglementaire. Les experts de Santé Service Conseil ont conduit un état des lieux du positionnement des différents acteurs locaux au regard de cette réforme puis une étude comparative des options d'organisation possibles afin de permettre à l'association de définir sa stratégie.

🌿 HAD

Santé Service Conseil a été missionné pour accompagner 3 HAD normandes. Ces dernières, soutenues par l'ARS Normandie, souhaitent identifier les actions à mener dans le cadre d'un éventuel rapprochement pour atteindre une taille critique suffisante, pérenniser/développer l'activité d'HAD sur leur territoire et se doter de moyens complémentaires afin notamment de répondre à l'obligation d'astreinte médicale H24 à horizon 2025.

🌿 Sensibilisation à l'HAD

La Fondation a eu le plaisir de recevoir deux délégations venant du Japon et de Singapour afin de leur présenter l'HAD, ses spécificités et l'organisation de la prise en charge au sein de la Fondation Santé Service.



Enfin, plusieurs de nos professionnels, notamment médecins, sont intervenus en apport d'expertises auprès de laboratoires pharmaceutiques ou cabinets de conseil pour sensibiliser leurs interlocuteurs aux spécificités de l'HAD ou à des prises en charge telles que les chimiothérapies à domicile, la pédiatrie ou encore la gériatrie.



Fin 2023, la Fondation a souhaité renforcer son activité Conseil avec le recrutement d'une Directrice, disposant de plus de 10 ans d'expérience en cabinet de conseil, dans le secteur de la Santé.

La dynamique de développement de l'activité Conseil constatée sur les derniers mois 2023 augure de beaux projets d'accompagnement pour 2024 !

Pôle Recherche et Innovation



Communications scientifiques



Posters

Art-therapy: an innovative tool to support patients and caregivers (*M. Poterre, C. Petibon*)

Anticancer chemotherapy administration at home: patients and oncologists happy! (*N. Gandrille, C. Pailler, Y. Touil, A. Delattre*)

Management of patients requiring the administration of treatment against SARS-COV2 in HAH (*D. Heurté, C. Tabet, T. Chapot*)

Feasibility of subcutaneous administration of Daratumumab at home: analysis of a cohort of 48 patients treated in HAH (*M. Poterre, C. Pailler, N. Gandrille, Y. Touil*)

Dying with wounds in HAH (*G. Ambroisine, R. Teumawé, M. Plichart, M. Poterre*)

How to implement a department of HAH for foreign patients? (*N. Gandrille, Y. Delaporte, A. Maksoud, G. Promonet*)

Follow-up of 300 patients in palliative care in HAH: death at home manageable - big burden for family (*M. Poterre, N. Gandrille, B. Bellart, S. Hullot, E. Nziuki, R. Ravon, A. Delattre*)

Chemotherapy at home: efficiency of anticipated treatment preparation (*Y. Touil, S. Softa, N. Gandrille, C. Pailler*)

Publications écrites

📌 Bulletin du Cancer janvier 2023

L'administration conjointe de pertuzumab et trastuzumab est faisable en hospitalisation à domicile (*C. Pailler, N. Gandrille, M. Poterre, P. Cottu, S. Delalogue*)

📌 La Lettre du cancérologue février 2023

L'hospitalisation à domicile: un atout incontournable dans la lutte contre le cancer (*A. Delattre*)

Chimiothérapie en hospitalisation à domicile: regards croisés (*C. Pailler, Y. Touil*)

Renforcer la recherche oncologique au domicile: le potentiel de l'HAD (*M. Poterre*)

Congrès

📌 Congrès mondial de l'HAD WHAHC – mars 2023

Communications orales

HAH care after early neonatology hospital discharge (*C. Miler*)

HAH in nursing homes: creation of a dedicated unit (*G. Ambroisine*)

Integrating remote monitoring into HAH: a strategic imperative (*G. Promonet*)

Underuse of hospital at home among nursing home residents in France (*M. Plichart*)

Co-administration of pertuzumab and trastuzumab in HAH: feedback after 369 treatments carried out on 49 breast cancer patients (*C. Pailler*)

Family carers in hospital at home: pillars supporting the vault (*M. Poterre*)



4

études cliniques



24

communications
en congrès



4

publications
écrites

📌 Congrès japonais d'oncologie médicale mars 2023

Communication orale

Chemotherapy at home: efficiency of anticipated treatment preparation (*Y. Touil*)

📌 Congrès de la Société Française de Soins Palliatifs (SFAP) – juin 2023

Communication orale

« Baluchonnage », « relayage » : le séjour de répit à la maison (*C. Petibon - K. Wallach*)

📌 Congrès de la Société Française de Pédiatrie juin 2023

Communication orale

Prise en charge en HAD à 35 SA d'âge corrigé (*C. Miler*)

📌 Congrès de la Société Française de Santé Publique novembre 2023

Communication orale

PalliHAD: l'étude du parcours de fin de vie en HAD en Ile-de-France (*M. Poterre*)

Poster

Satisfaction patient et qualité de vie: résultats d'une démarche d'évaluation dans un établissement d'HAD (*M. Poterre, M. Plichart, Z. Guerfali, A. Turbellier, B. Courcenet, N. Gandrille*)

📌 Congrès national de gériatrie (JASFGG) novembre 2023

Poster

Mise en place d'une EMG en HAD: une plus-value ? (*G. Ambroisine, V. Tuffier, I. Talon, M.L. Chiarelli, M. Leu, C. Lompre, M. Hebert-Demay, N. Hamraie, S. Chevalier*)

📌 Congrès mondial de l'hospitalisation (IHF) novembre 2023

Communication orale

Hospital at home: shift of governance from a nursing care to a fully medicalised organisation (*M. Poterre*)

Poster

Enhancing knowledge of patient experience in HAH (*J. Deptula, M. Plichart, Z. Guerfali, A. Turbellier, B. Courcenet, N. Gandrille, M. Poterre*)

Anticancer chemotherapy at home: an efficient way to regulate an explosive growth activity (*L. Cluzel-Dutourné, C. Pailler, N. Gandrille, M. Poterre*)

📌 Congrès national des réseaux de cancérologie décembre 2023

Communication orale

La chimiothérapie en HAD (*C. Pailler*)

Études cliniques

AQOLHAD: étude de la qualité de vie des patients et des aidants en HAD

242 patients et 171 aidants ont répondu au questionnaire.
Communications orales en 2024 aux congrès SFAP, Cicatrisations, MASCC.

Pilotes: M. Poterre, A. Catherineau et la Direction des soins

ADHAD: étude de l'effet de l'art-thérapie sur la douleur chez des patientes souffrant de cancer du sein métastaté

7 patientes recrutées – fin du recrutement en décembre 2024.

Pilotes: C. Pailler, C. Petibon, F. Laradji

STOMHAD: étude de la qualité de vie des patients stomisés, à l'aide d'un questionnaire élaboré par les stomathérapeutes de la Fondation Santé Service

58 patients recrutés. Analyse des données et communications au Congrès national des stomathérapeutes AFET en novembre 2023 et au Congrès Cicatrisations en janvier 2024.

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

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

Étude réalisée en partenariat avec le Laboratoire Brothier.
10 patients recrutés à fin 2023. Analyse et publications en 2024.

Pilotes: S. Mathieu, R. Teumawé, M.L. Joly, S. Poncelin

Innovation

🍁 Les Trophées de l'innovation

La deuxième édition des Trophées de l'Innovation s'est déroulée en 2023. Lancés en 2021 pour la première fois au sein de la Fondation Santé Service, ces trophées permettent de placer l'innovation au cœur du développement de la Fondation. Leur objectif ? Enrichir les réflexions et faire émerger de nouvelles idées autour de sujets tels que :

- Le développement des activités ou des pratiques
- L'amélioration des prises en charge
- L'évolution des organisations au service de la performance
- La qualité de vie au travail

Sur 37 projets soumis par les salariés, 4 projets ont été récompensés :

- **Distrabox**: la mallette distractive pour les enfants malades
- **ExSatis**: un outil de recueil numérique pour mieux mesurer la satisfaction des patients
- **Klaro**: une application pour permettre aux salariés de mieux identifier les aides auxquelles ils ont le droit
- **L'amicale des retraités**: la mise en place d'une association pour permettre de maintenir des liens de d'information, d'amitié et de solidarité entre les salariés retraités de la Fondation et les équipes en activité

Ces Trophées ont été remis au cours d'un événement organisé le 6 avril 2023. À cette occasion, les participants ont également assisté à :

- Une intervention sur les robots sociaux par le Pr Anne-Sophie Rigaud de l'Hôpital Broca
- Une présentation des travaux de l'IRI et des mémoires réalisés par les collaborateurs lors de leur formation universitaire



3^e Prix de la Recherche



6 candidatures
reçues

**En 2023, deux prix
ont été attribués**

Prix de la Recherche

Voskan KIRAKOSYAN - Docteur
en psychologie (Faculté
de psychologie de Strasbourg)

« Les effets du cancer
pédiatrique sur le lien
parent-enfant: comprendre
la parentalité et ses enjeux face
au cancer lors de l'hospitalisation
à domicile (HAD) »

Prix spécial du Jury

Bérengère COUTURIER -
Cadre Supérieur de Santé
Paramédical, PhD (Equipe
Clinical Epidemiology and
Ageing, IMRB - UPEC/Inserm
U955 – Créteil)

« Faisabilité et acceptabilité
des essais cliniques décentralisés
à domicile chez les patients
âgés atteints de cancer:
perspectives patients, aidants,
professionnels de santé
hospitaliers et libéraux à l'échelle
du territoire francilien. »

🔥 Atelier Living Lab avec le Gérard'IF

Cet atelier organisé en lien avec les groupes gériatrie et TMS (Troubles Musculo-Squelettiques) a permis de présenter aux soignants des robots sociaux et des exosquelettes

🔥 Entrepôt de données

Ce projet doit permettre d'améliorer l'accès aux données et la construction de tableaux de bord pour la recherche, le pilotage de l'activité et le contrôle de gestion. En 2023, le prestataire a été sélectionné et le cahier des charges réalisé.

🔥 Mise en oeuvre du partenariat avec VISTACARE

Après un accord de partenariat conclu en 2022 avec VISTACARE pour le développement de la version domicile d'un appareil traitant les plaies par atmosphère contrôlée, des ateliers avec les IPA plaies se sont tenus en 2023 afin de préciser les spécifications attendues au domicile.

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

Ce projet a été retenu en 2022 par l'ARS suite à un appel à projet innovation Santé.

Son objectif: évaluer les besoins, orienter vers des solutions personnalisées sur le territoire et soutenir les patients et aidants familiaux dans le maintien à domicile. Ce projet doit se mettre en place via une plateforme numérique d'intermédiation et d'une fonction de référent autonomie.

En 2023, le projet a débuté son déploiement au sein des structures médico-sociales de la Fondation. La plateforme a été expérimentée et 19 patients et aidants ont pu être intégrés à ce parcours d'accompagnement.

Pôle Solidarités & Engagement

La Fondation place la solidarité au cœur de sa mission de soins et d'accompagnement. Elle réalise ainsi depuis de nombreuses années des actions solidaires pour permettre le maintien à domicile et améliorer le bien-être de ses patients et de leurs aidants. Elle veille également à la qualité de vie au travail de ses salariés. Enfin, elle apporte son soutien financier ou en compétences à des associations partenaires ou structures tiers dont elle partage les missions et les valeurs.



🌿 Poursuite de la structuration et du développement des actions solidaires de la Fondation Santé Service.

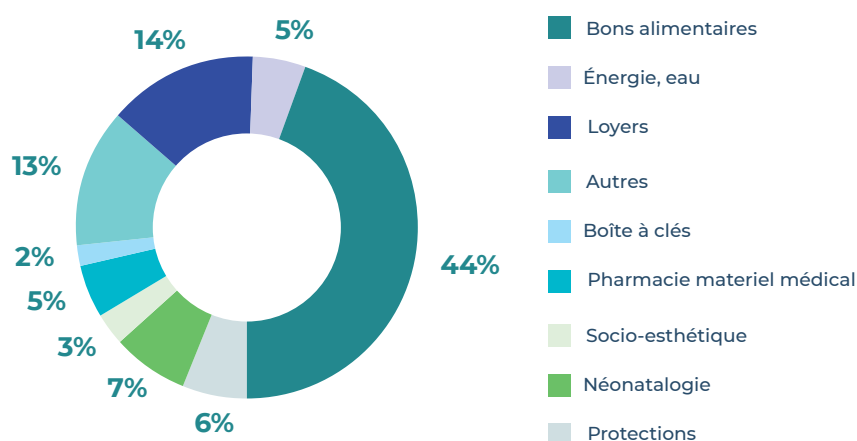
Suite à la création d'un Pôle Solidarités et Engagement en 2022, l'année 2023 a marqué, quant à elle, la création de son instance de pilotage : le Comité Solidarités et Engagement.

Ce dernier, constitué de salariés représentant les différents métiers de la Fondation, a pour principal objectif de suivre le déploiement des actions solidaires en interne, d'en proposer de nouvelles et de porter des dossiers de demandes de soutien au Conseil d'Administration de la Fondation. Il se réunira 3 à 4 fois par an.

En 2023 par ailleurs, le site internet de la Fondation Santé Service a été mis à jour avec des rubriques dédiées à la Solidarité pour mettre en avant auprès du grand public les actions réalisées ainsi que l'appel aux dons. Le Comité a également formalisé la politique de soutien de la Fondation.

Soutiens et projets à destination des patients et de leurs aidants

🌿 Aides financières accordées aux plus vulnérables



Le montant des aides financières attribuées a augmenté de 31,6%, dans un contexte persistant de forte inflation. Par ailleurs, la somme totale des aides à domicile allouées a été multipliée par 3 par rapport à 2022 quand le nombre de demandes a été multiplié par deux dans le même temps. Cette forte augmentation peut s'expliquer avant tout par les sorties précoces des hôpitaux, mais aussi par la précarité, la complexité des situations et pour certains départements, un rallongement des délais de mise en place des aides publiques.

Cette année a marqué une importante croissance du nombre de bénéficiaires des actions solidaires de la Fondation, et ce, grâce au travail de toutes les équipes en interne.



+ 1200

bénéficiaires patients/aidants



33 500€

d'aides reversées



190

demandes d'aides financières



20 292€

de dons

Les opérations solidaires



557

bénéficiaires

Comme chaque année, 2023 a été jalonnée par 3 opérations solidaires en faveur des personnes malades et de leurs proches: livraison de fleurs au printemps, rentrée scolaire en septembre et Noël en fin d'année.



Focus

La Distrabox, une mallette distractive pour les enfants

Premier Prix des Trophées de l'innovation de la Fondation en 2023, la Distrabox est une mallette distractive imaginée par les soignants pour les enfants pris en charge sur une longue durée ou pour des soins complexes.

Remplie d'une sélection de jeux et d'outils de distraction adaptés à tous les âges, cette mallette a pour objectif de faciliter la réalisation de soins complexes ou douloureux en détournant l'attention de nos jeunes patients.

La distribution des 100 premières Distrabox est prévue courant 2024.



Premier atelier de socio-esthétique pour les aidants



7

bénéficiaires



Mise en place depuis 2022 avec l'association Belle & Bien pour les patients atteints de cancer, la socio-esthétique a été proposée pour la première fois par la Fondation Santé Service à un groupe d'aidantes. Cette première édition fut très positive, les participantes ayant particulièrement apprécié les soins et conseils prodigués par les bénévoles.



Témoignages

«Arrivée telle une boule de nerf, après avoir failli annuler faute de temps en raison du planning de soins de mon mari, j'ai beaucoup pleuré le temps des soins, trop émue que quelqu'un s'occupe de moi. Mais après, quel soulagement ! Merci beaucoup pour ce moment d'une grande douceur.»

Une aidante

La Journée nationale des aidants (6 octobre)



120

bénéficiaires

Pour cette deuxième édition, la Fondation a souhaité aller plus loin qu'en 2022. Le Comité des aidants, qui s'est associé à l'ensemble des équipes (HAD, SSIAD et Solidarités), a souhaité proposer aux aidants un bon cadeau leur offrant au choix : un repas pour deux livré à domicile, une séance de socio esthétique, 3h d'auxiliaire de vie sociale ou une carte cadeau multi-enseignes.



Témoignages

«Génial, merci pour cette bienveillance ! L'HAD, c'est du haut niveau !»

«C'est très gentil de penser aux aidants, on se sent moins seul.»

«Très, très bien, je vous encourage à continuer !»

«L'HAD fait plus que l'hôpital ! Ça me donne le courage de continuer...»

Des aidants

Actions visant à favoriser la qualité de vie et le bien-être des salariés



782

bénéficiaires
salariés

En plus des actions réalisées sur chaque site pour marquer des jalons annuels clés (semaine de la QVT avec des massages, cardio boxe, événements à Pâques, Noël...), la Fondation déploie des projets permettant aux salariés de s'engager, tout au long de l'année, auprès d'associations partenaires. En 2023, ce sont ainsi près de 800 participations qui ont été enregistrées aux différentes actions proposées.

Les journées solidaires

74 participants mobilisés sur 4 jours au mois de juin

Ces journées ont permis aux salariés volontaires d'apporter leur aide à des associations partenaires. Elles sont également l'occasion de fédérer les équipes et de créer de belles rencontres entre salariés.



4 associations partenaires

L'Arche (travaux de main-d'œuvre et partage du quotidien des résidents d'un ESAT)

Du Pain et des Roses (confection de couronnes de fleurs offertes aux résidents d'un EHPAD le temps d'un après-midi animé par des jeux et un goûter)

L'Office National des Forêts (construction de haies sèches pour préserver la petite faune)

La Fondation La Vie au grand air – Priorité Enfance (travaux de peinture pour rénover les appartements du pôle AMINA - foyer de vie pour mineurs non accompagnés)

Le Duoday



22 salariés mobilisés et 5 personnes en situation de handicap accueillies en novembre

Cette journée nationale de sensibilisation pour l'inclusion des personnes en situation de handicap a été une nouvelle fois une belle réussite. 5 stagiaires ont été accueillis au sein de la Fondation pour découvrir les métiers d'hôtesse d'accueil, d'infirmière, d'aide-soignante mais également de préparateur en pharmacie et de secrétaire médicale.

Les événements sportifs

Course de la Jonquille et Odysea
392 salariés mobilisés en faveur de la lutte contre le cancer



2023 a marqué une belle mobilisation pour ces deux courses organisées respectivement par l'Institut Curie (mars) et l'Institut Gustave Roussy (octobre) pour la Lutte contre le cancer.

Focus

Réalisation d'une première mission de solidarité internationale

En mars 2023, la Fondation a organisé sa première mission de solidarité internationale au Cameroun. Ce projet a remporté un franc succès en interne avec 49 candidatures reçues. Les 9 salariés volontaires sélectionnés ont travaillé en amont durant plusieurs mois à la construction de la mission en lien avec l'association Life Time Projects. L'objectif: venir en aide à 5 orphelinats de Yaoundé. Durant 10 jours sur place, les volontaires de la Fondation ont organisé des ateliers de sensibilisation à l'hygiène et à l'alimentation. Ils ont également créé un poulailler, un potager et permis l'approvisionnement d'une pharmacie.



Une collecte de dons a par ailleurs été organisée auprès des salariés et de leurs proches. Ce sont ainsi 200 kg de matériel qui ont pu être offerts aux orphelinats de Yaoundé et plus particulièrement aux 120 enfants et jeunes qui y sont accueillis.



Soutiens financiers à des structures tiers

En 2023, la Fondation a étendu son soutien aux associations, en réponse à des crises internationales mais surtout dans le cadre des partenariats qu'elle entretient avec différents établissements et structures associatives.

Soutiens financiers suite à des catastrophes naturelles pour venir en aide aux populations locales

Association Nirengi (via la Fondation de France):
tremblement de terre en Turquie

Association Jood (via la Fondation de France):
tremblement de terre au Maroc

Soutien dans le cadre de partenariats ou collaborations projets

Association Belle & bien

Association Tout le monde contre le cancer

Institut Gustave Roussy

Institut Curie

Fonds de dotation Villa M

Fondation Les amis de l'Arche

Activités supports



Ressources humaines

Effectifs

Après une baisse significative du nombre de candidatures reçues en raison de la crise sanitaire, l'année 2023 a connu une reprise du nombre de CV adressés au service recrutement à hauteur de 18 340 CV (versus 11 550 CV en 2022 et 14 000 CV en 2021). Des actions renforcées de sponsoring de nos annonces sur des sites spécialisés tels qu'Indeed, ont été mises en place en 2023 pour relancer cette dynamique.

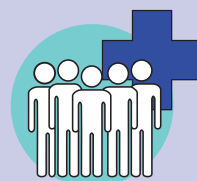
Plusieurs actions pour pallier les difficultés de recrutement ont été par ailleurs mises en place :

- Valorisation de la marque employeur : Salon infirmier, Webinaires « Les jeudis du recrutement », poursuite des relations écoles, présence sur les réseaux sociaux (Linkedin et licence de chasse)
- Démultiplication des partenariats (agence d'intérim, cabinet de recrutement, plateforme digitale de recrutement)
- Poursuite de la prime d'intégration et de la prime de cooptation pour les métiers ciblés
- Mesures d'attractivité et de fidélisation pour les soignants dans le cadre des NAO 2022



La durée des recrutements se stabilise à **58 jours en moyenne en 2023** (vs 63 jours en 2022 et 45 jours en 2021).

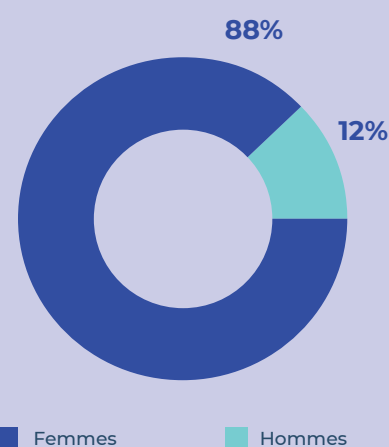
Les mobilités (changements horaires, métiers) sont en hausse et concernent une part importante des recrutements en CDI (25% en 2023 vs 15,3% en 2022). Cette augmentation s'explique en particulier par la création des emplois d'infirmier coordinateur de pôle (ICP) et d'infirmier référent expertise pôle (douleur, gériatrie, soins palliatifs). Ces mobilités concernent notamment les postes d'infirmier (IDE), d'infirmier coordinateur hospitalier (ICH), de secrétariat, ou encore de cadre de santé. 7,5% des recrutements CDI sont également liés à des CDD intégrés en CDI.



1 218

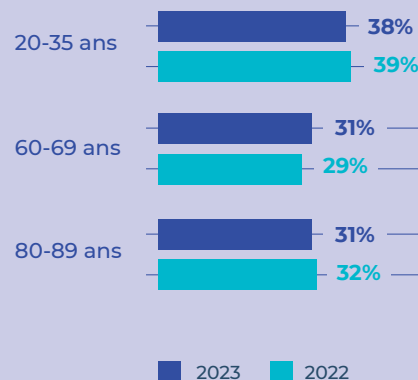
salariés
(+3,2% vs 2022)

Répartition des effectifs



Pyramide des âges

(léger vieillissement de la pyramide des âges)



Gestion des compétences et formation professionnelle



1 668

stagiaires
(+25,5% vs 2022)



32 439

heures de formation
(+34,2% vs 2022)



777

collaborateurs formés
au moins une fois
(+15,8% vs 2022)

Intégration des nouveaux collaborateurs

Depuis 2020, le livret d'accueil de la Fondation et des parcours d'intégration (IDE, ICH et IDE PSAD) ont été mis en place sous WORKELO, plateforme digitale d'"onboarding" pour les nouveaux salariés.

D'autres parcours sont en cours de construction (parcours AS pour 2024).

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.

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

En 2023, plus de 660 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 développé en 2023 (*voir chiffres ci-contre*)

Des collaborateurs formés sur des formats plus courts

Dans un contexte de tension sur les effectifs et de difficultés pour libérer les collaborateurs, le service Formation de la DRH a opté pour la refonte de certaines formations en proposant des formats plus courts et en augmentant les modalités pédagogiques de type e-learning et web séminaires. Ces actions ont permis d'accueillir davantage de collaborateurs en formation.

Formations collectives les plus suivies en 2023	Collaborateurs formés	Heures dispensées
Médicaments à Haut Risque	315	608
Journée FSS démarche palliative	99	297
Chimiothérapie : aspects théoriques et pratiques (DPC)	79	1 642
Manipulation des pompes	78	543
Dispositifs intravasculaires de longue durée	77	539
Visite de la pharmacie	62	184
Journées d'accueil nouveaux entrants	40	280
La démarche palliative en HAD -DPC	40	823
Prévenir et traiter les plaies - DPC	37	518
Gestes et soins d'urgence (AFGSU) - Niveau II	35	735
Parcours Management Socle	30	473
Gestes et soins d'urgence (AFGSU) - Recyclage niveau 2	29	203
Atelier MEOPA	29	44
Pédiatrie parcours 2 : oncopédiatrie, soins palliatifs et nutrition entérale	22	308
Formation de formateurs	19	266
Atelier TMS	19	84
Douleur : évaluation et traitement - DPC	17	238
Pédiatrie parcours 1 : prise en charge pédiatrique en HAD	15	182
Cotation NGAP	14	98
Formation CSE SSCT	14	406
Stomathérapie PPH	13	13
Bureautique - Excel	13	182
Diabète : prise en charge des patients	13	273
Bureautique - Powerpoint	13	182
Soins de supports : sophrologie	12	252
La douleur et le patient douloureux	12	84
Neurologie : prise en charge des patients - DPC	12	252
Démarche palliative : la pratique sédative - DPC	11	77



Par ailleurs, des formations spécifiques métiers ont été menées auprès des collaborateurs du service paie et administration du personnel sur les cotisations sociales et auprès des équipes du PSAD sur la relation commerciale.

Une nouvelle formation mise en place sur les soins de supports - sophrologie a été réalisée par les équipes paramédicales et soignantes (IDE, IDE référente soins palliatifs, AS, diététicien, psychologue).

Des formations au Projet Voltaire ont été suivies: comprenant un parcours personnalisé en ligne avec un coach à distance pour améliorer la maîtrise de l'orthographe, de la grammaire et de la syntaxe.

Enfin, une formation au Programme d'Amélioration Continue du Travail en Equipe (PACTE), dans le cadre de la certification, a été suivie à titre expérimental sur l'un des pôles de la Fondation.

La Fondation maintient et accroît son positionnement d'établissement apprenant avec l'intégration de 67 stagiaires sur 2023 (soignants, internes et lycéens) (vs 60 en 2022 et 54 en 2021).

🍷 La dynamisation de la ligne managériale : 6^{ème} promotion de la formation « Socle »

12 collaborateurs ont intégré en septembre 2023 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 lors de la tenue des entretiens. Une demie journée de partage d'expérience, planifiée 6 mois après le dernier module de formation, clôturera cette promotion en octobre 2024



Formations individuelles diplômantes et qualifiantes

Un effort constant en 2023 avec :

- 5 DU
- 3 Master
- 5 formations en IFSI (soins infirmiers)
- 2 formations en IFCS (cadres de santé)
- 2 formations en IPDE (infirmières puéricultrices)

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



Relations professionnelles et dialogue social

Le début de l'année 2023 a été marqué par la signature d'un accord favorisant les mobilités douces. Celui-ci permet d'encourager les salariés ne disposant pas de véhicule de fonction à se rendre sur leur lieu de travail en transport en commun, en vélo ou en utilisant du covoiturage.

Des avenants aux accords existants concernant la gestion des emplois et des parcours professionnels et l'égalité professionnelle femmes/hommes ont été signés en octobre 2023, prolongeant ainsi les accords en cours jusqu'à fin 2024.

La négociation annuelle obligatoire a permis de signer le 26 octobre 2023 un accord sur la prime « Grand âge » au profit des SSIAD de la Fondation. Dans ce même accord ont été adoptées également les mesures suivantes :

- Revalorisation du ticket restaurant à hauteur de 11,50 €
- Augmentation à 65% de la participation de l'employeur aux dépenses de frais de santé
- Versement à l'ensemble des collaborateurs d'une prime de partage d'un montant de 1500€.

Enfin, un nouvel accord a défini les règles de versement de la prime annuelle conventionnelle décentralisée pour l'année 2024.

Systèmes d'information

🍁 Poursuite du déploiement des services socles du Ministère de la Santé

Les services socles concernent la mise en place de 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 de soins.

Dans la continuité de l'année 2022, la Fondation a déployé l'envoi à partir du dossier patient de la lettre de liaison de sortie vers la Messagerie Sécurisée de Santé (MSS) citoyenne du patient.

Il convient de rappeler que cette opération est conditionnée par la récupération préalable de l'Identité Nationale de Santé (INS) du patient. Celle-ci est réalisée par les antennes lors de la préadmission du patient. Sa qualification est faite par les soignants des pôles dans le cadre des contrôles d'identitovigilance qui tracent le justificatif d'identité des patients lorsque cela n'a pas pu être fait avant l'admission.

Ces services socles ont également été déployés au sein des SSIAD de la Fondation avec la récupération de l'INS, sa transmission sur la Messagerie Sécurisée de Santé et sur le Dossier Médical Patient.

🍁 Un travail important s'est poursuivi en 2023 sur les applications de la Fondation

- La mise en place de la saisie et mise à jour des Projets Personnalisés de Soins (PPS) depuis Mobisoins, applicatif mobile de notre DPI
- Le déploiement des contraintes horaires sur les commandes de DM
- Le changement de l'outil de gestion de Santé Service Formation
- La montée de version du logiciel de dispensation des chimiothérapies
- La montée de version et le changement d'hébergement du logiciel de gestion des smartphones de la Fondation

🍁 Mais aussi...

Au-delà d'un travail régulier avec l'éditeur du Dossier Patient Informatisé pour structurer les évolutions nécessaires aux besoins de la Fondation (sécurisation et performance de l'outil notamment), la Direction des Systèmes d'Information (DSI) a préparé le déploiement de projets qui verront le jour en 2024. On peut citer :

- Déploiement de Mobisoins vers les libéraux (IDEL et Sage-femme)
- Demande d'échanges et de retrait du matériel de location et de service sur Mobisoins
- Gestion du planning des astreintes médicales
- Entrepôt de données de santé

La Direction des Systèmes d'Information a également été fortement mobilisée par le projet de la nouvelle PUI et la dématérialisation du circuit du médicament.





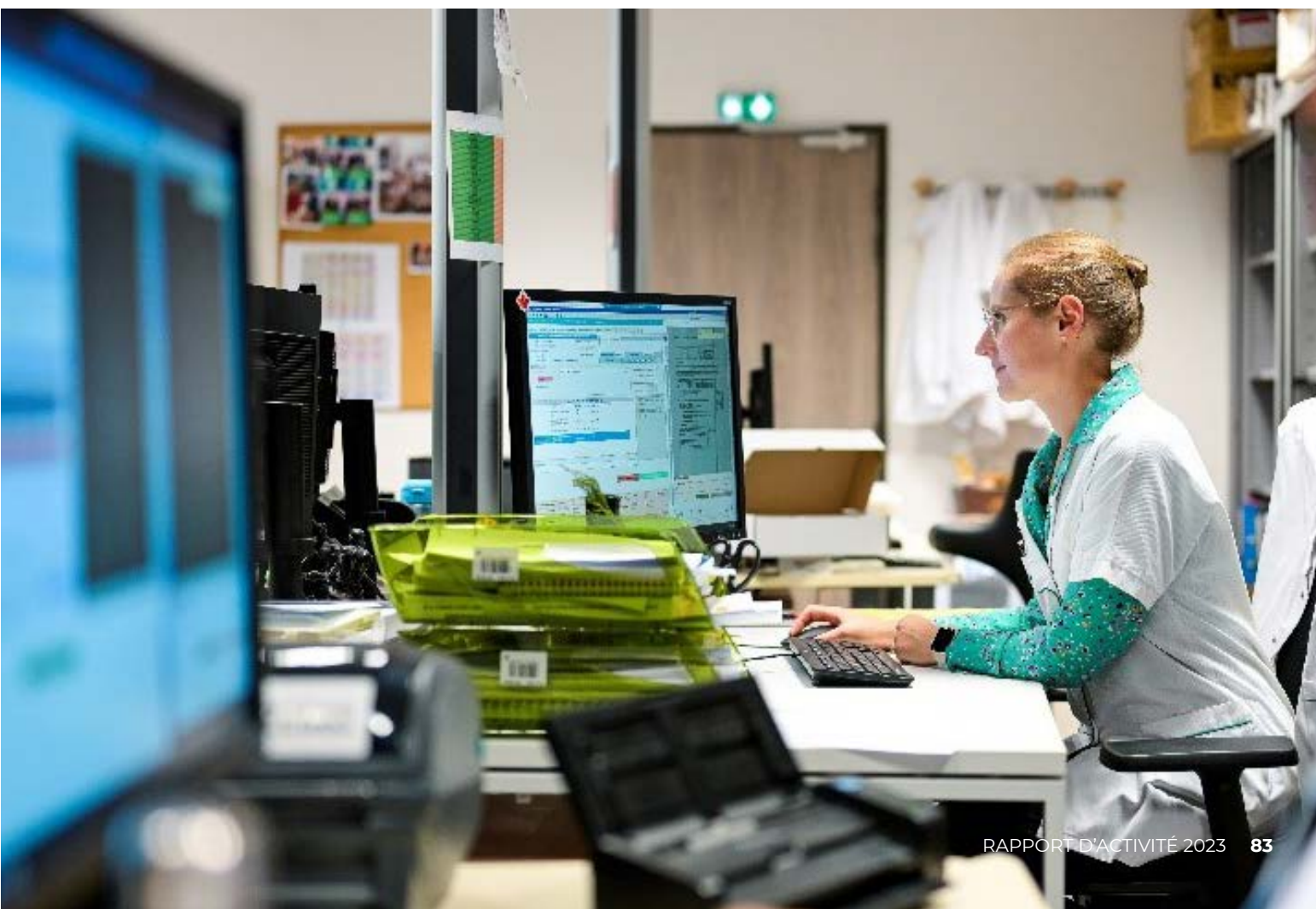
🔒 Sécurité des systèmes d'information

La Fondation a continué à augmenter la résilience de son infrastructure technique en entamant en 2023 des projets de modernisation et de sécurisation tels que :

- L'installation d'une seconde salle serveur sur le nouveau site de Villeneuve-La-Garenne
- La mise en place d'une solution de haute disponibilité sur les bases de données et le système de gestion des flux inter applicatifs
- Le renforcement de la sécurisation de l'annuaire technique Active Directory

Au vu des différents incidents de sécurité dans le secteur de la santé, la Fondation a intensifié ses actions de sensibilisation et de renforcement de la sécurité de ses systèmes d'information avec plusieurs actions notables en 2023 :

- Poursuite des campagnes de sensibilisation au phishing avec 3 campagnes. Le taux de connexion a atteint 12% en 2023 alors que le taux cible maximal avait été fixé à 10%. Il conviendra donc d'améliorer ce taux en 2024 avec de nouvelles sensibilisations.
- Diffusion de messages réguliers à travers les supports de communication de la Fondation sur les outils mis à disposition et les nouvelles techniques de fraude utilisées par les pirates informatiques
- Changement de l'antivirus sur l'ensemble des serveurs
- Mise en place d'une console de supervision sécurité open source (suivi antiviral, remontée de comportement anormaux, ...)
- Réalisation d'un exercice de cybercrise en collaboration avec la direction qualité et gestion des risques
- Réalisation d'un test d'intrusion avec une société experte



Qualité et gestion des risques

L'activité du service qualité et gestion des risques de la Fondation Santé Service a été fortement impactée en 2023 par la préparation de la certification de l'activité d'hospitalisation à domicile de la Fondation Santé Service.

Pour en savoir +, voir page 6



93%

de patients satisfaits
de leur prise en charge
en HAD



3 599

fiches d'événements
indésirables

Activité

Gestion des risques

Focus sur les Fiches d'événements indésirables (FEI)

Principaux motifs des FEI

50%

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

8,8 %

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

23%

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

Répartition des déclarations par thématique

Prise en charge médicamenteuse	1 828
Parcours patient	827
Processus logistiques	317
Droits des patients	133
Identitovigilance	95
Biologie médicale	86
Qualité de vie au travail	64
Risque infectieux	62
Systèmes d'information	61
Dossier patient	47
Gestion des ressources humaines	35
Qualité & Gestion des Risques	17
Droits des patients en fin de vie	15
Prise en charge de la douleur	11

Programme d'évaluations

Audits et enquêtes

12 audits et 6 enquêtes portant notamment sur :

- Les escarres
- La préadmission
- L'administration et la traçabilité des médicaments au domicile
- Les patients porteurs de DIVLD
- La gestion des stupéfiants en fin de prise en charge
- Les chutes
- Les IQSS 2023
- Le dossier patient
- La satisfaction annuelle des patients (cf. encadré)
- La culture sécurité des soins
- Les précautions standard
- ...

Évaluation des pratiques professionnelles (EPP)

4 EPP menées en 2023 sur les thématiques suivantes:

- Stockage des médicaments au domicile
- Pertinence des prescriptions d'antibiothérapie
- Evaluation et traçabilité de la douleur
- Tenue des dossiers pédiatriques

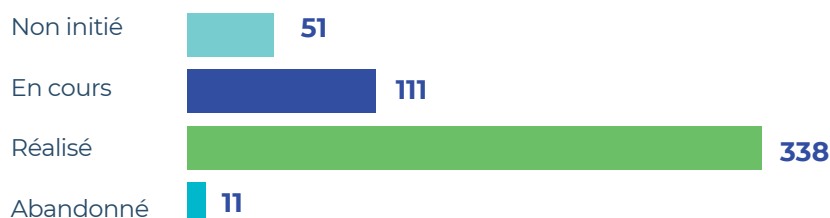
Traceurs

Dans le cadre de la préparation de la certification, le service QGDR a déployé en 2023 de nombreux traceurs en lien avec les 5 méthodes d'investigation utilisées par les experts-visiteurs soit la réalisation de:

- 20 patients traceurs
- 8 parcours traceurs
- 382 traceurs ciblés
- 8 audits système
- 135 visites à domicile dans le cadre de la méthode d'observation visant à vérifier les points de vigilance comme l'hygiène des mains ou les DASRI

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

Statut des actions au 31/12/2023



Enquête annuelle de satisfaction des patients – Principaux items



1200

patients sondés



333

questionnaires
réceptionnés (soit 30%
de taux de réponse)

Satisfaction globale



Information délivrée au patient



Qualité des soins



Respect des droits du patient



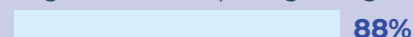
Prise en charge de la douleur



Qualité de la réponse téléphonique



Organisation des passages soignants



Livraison du matériel



Livraison des médicaments



Logistique

Les services généraux ont sous leur responsabilité le transport des médicaments et des 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

	2023	Évolution vs 2022
Transport		
Livraisons réalisées à domicile	223 509	+7,1%
Enlèvements de déchets de soins à domicile (DASRI)	14 475	+0,3%
Parc automobile		
Véhicules	934	+3,8%
Kilomètres professionnels parcourus	10 986 000	-0,8%
Collaborateurs accueillis	354	+6,3%
Infrastructures		
Interventions réalisées	271	-6,3%

🍃 Le parc automobile de la Fondation passe au 100% hybride



Dans le cadre de sa démarche RSE, la Fondation Santé Service s'engage à réduire notablement ses émissions de CO2 en opérant une transition vers une flotte automobile totalement hybride.

Ce projet d'envergure a nécessité une hausse notable du budget alloué à la location de véhicules (+243%).

100% du parc automobile est ainsi passé à l'hybride fin 2023.

Pour répondre aux enjeux climatiques mais également aux contraintes de l'activité domiciliaire de la Fondation, le choix s'est porté sur la Renault Clio hybride. Au-delà de l'aspect écologique, ce véhicule a permis d'apporter un meilleur confort de conduite aux utilisateurs. Cette montée en gamme s'est concrétisée par :

- Une boîte de vitesse automatique
- Une puissance confortable de 140 chevaux
- Une utilisation silencieuse à basse vitesse grâce à l'électrique
- Une consommation équivalente au diesel lorsqu'elle passe en thermique

🍃 La préparation des déménagements se poursuit

Les services logistiques ont été fortement sollicités en 2023 dans le cadre des opérations de déménagement de la pharmacie et des trois pôles de soins prévues sur 2024-2025. **Ils ont notamment travaillé sur la recherche de nouveaux locaux et les aménagements intérieurs.**

Pharmacie

	2023	Évolution vs 2022
Dispensation		
Ordonnances (reçues en moyenne /mois)	17 194	+12,6%
Lignes de médicaments saisies	529 722	+15,2%
Colis de médicaments (hors stupéfiants)	162 120	+13,3%
Colis de stupéfiants	19 996	+16,4%
Colis dispositifs médicaux et diététiques	118 028	+0,3%
Lignes de DM saisies	812 985	+5,7%
UPAC (Unité de Production des Traitements Anticancéreux)		
Préparations	21 301	-2,5%
Colis chimiothérapie	38 335	+3,4%
Matériel de location		
Locations	16 609	-8,6%
Reprises	14 122	-14,5%
Échanges	1 840	+110,5%
Approvisionnement		
Nombre de commandes	7 921	+4,0%
Astreinte pharmaceutique		
Temps d'intervention (heure)	2 786	-0,8%

🌱 Une nouvelle pharmacie bientôt opérationnelle



Débutée en 2021, le projet de restructuration de la pharmacie (New PUI) s'est poursuivi en 2023 avec :

- La mise à disposition du nouveau bâtiment pour démarrer les travaux d'aménagements intérieurs
- La finalisation de la conception détaillée des nouveaux systèmes d'information
- La réalisation des développements informatiques spécifiques (par les éditeurs externes mais également par les équipes informatiques de la Fondation)
- La réalisation de tests de paramétrage des nouveaux systèmes d'information

Ce projet New PUI a également été largement relayé sur les réseaux sociaux et dans les médias spécialisés (Hospimedia, LinkedIn, Achats-logistic.info, URIOPSS Île-de-France). Une belle manière de mettre en avant le travail de tous les salariés impliqués dans la réalisation de ce projet ambitieux.

Responsabilité sociétale des entreprises (RSE)

La RSE est l'un des 5 axes stratégiques du projet d'établissement 2021-2025. En 2022, le Comité de Pilotage RSE a défini **les 5 engagements RSE** de la Fondation, formalisés comme suit :

- 1 la Fondation Santé Service s'engage à être une Fondation responsable
- 2 avec une conscience environnementale avérée
- 3 qui place l'excellence des prises en charge
- 4 le développement humain
- 5 et la solidarité au cœur de ses actions.

En 2023, pour accompagner la mise en œuvre de ces engagements, un groupe de travail RSE a été mis en place. Constitué de représentants de chaque site - « les ambassadeurs RSE » - il a pour mission :

- Organiser des actions de communication et de sensibilisation
- Diffuser les bonnes pratiques RSE en interne
- Proposer de nouvelles actions RSE au Comité de Pilotage

🌿 Parmi les principales réalisations en 2023

Engagement 1:

Être une Fondation responsable

Relance des réunions du Comité éthique pour permettre la prise de décision éclairée

Association des représentants des usagers à tous les projets structurants et les principales instances de la Fondation

Plan de sobriété déployé et mini-série de 3 vidéos écogestes diffusée à tous les salariés.



Engagement 2:

Avoir une conscience environnementale avérée

Réduire la consommation d'énergie liée aux déplacements professionnels

- Les 900 véhicules de la flotte automobile sont passés à 100% hybride fin 2023.
- Des campagnes de sensibilisation à l'éco-conduite ont été réalisées

Accompagner la transition énergétique et préserver les ressources

- Plan de sobriété déployé et mini-série de 3 vidéos écogestes diffusée à tous les salariés.

Gérer et valoriser les déchets

- Travaux lancés pour que les filières de recyclage soient bien déployées dès 2024 sur les nouveaux sites

Engagement 3 :

Placer l'excellence des prises en charge au cœur de nos actions

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

- Maison des usagers numérique déployée en octobre 2023. La Fondation dispose aujourd'hui de 4 RU.

Développer la pratique IPA pour les principaux modes de prises en charge d'ici fin 2025

- 3 nouveaux IPA oncologie en formation depuis septembre.

Engagement 4 :

Favoriser le développement des ressources humaines

Développer la qualité de vie au travail

- Mise à disposition des professionnels de santé d'un service d'aide et d'accompagnement psychologique

Lutter contre les discriminations et favoriser l'insertion sociale

- Travail sur un dispositif de mentorat proposé aux salariés avec l'association Sport dans ma ville, pour un déploiement en 2024.
- Organisation des duodays – plus de 20 duos proposés par nos salariés pour accueillir des personnes en situation de handicap le temps d'une journée à la Fondation

Engagement 5 :

Développer nos actions solidaires et notre engagement citoyen

- Voir partie Pôle Solidarités et Engagement, page 70

Notes



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