



## ACTU

La DSAMG, une Direction  
qui prend ses marques

## DOSSIER

Bienvenue  
aux nouveaux salariés

## REGARDS

Un accouchement  
inattendu !

# SOMMAIRE

4

## EN BREF

- Indicateurs clés
- Arrêt sur images

6

## ACTU

### Brèves

### Grand angle

- Mission Cameroun 2025, une nouvelle équipe sur le départ*
- La DSAMG, une direction qui prend ses marques*
- 2024 : un bilan positif pour notre secteur médico-social*

### Côté RH

- La dématérialisation des notes de frais professionnels*

### Dossier

- Bienvenue aux nouveaux salariés*

16

## REGARDS

### Une journée avec...

- Les psychologues*

### Le métier de...

- Infirmier de nuit*

### Une histoire à part

- Un accouchement inattendu !*

### En aparté

- Paroles de partenaire : interview de Arthur MAISONNIER, Président de la start-up TOMO*

18

## PARENTHÈSE

- Témoignages patients & aidants

Nous avons le plaisir de vous adresser ce nouveau numéro du magazine interne de la Fondation.

L'année écoulée, riche en événements, a été marquée par des moments difficiles mais aussi par de belles réussites qui nous encouragent à aller de l'avant.

L'un des temps forts a été la décision de la Haute Autorité de Santé (HAS) en octobre dernier. Après une première décision de certification sous conditions, notre recours a été accepté et nous avons obtenu la certification de notre HAD avec une qualité des soins confirmée pour les quatre prochaines années. C'est une reconnaissance précieuse même si nous devons maintenir nos efforts sur les axes d'amélioration déjà identifiés.

L'intégration des établissements Clariane, en cours depuis plusieurs mois, continue d'avancer et de se structurer comme vous pourrez le découvrir à la lecture du dossier qui y est consacré.

Autre projet d'envergure qui nous mobilise fortement depuis plusieurs semaines : le déménagement de la pharmacie à usage intérieur (PUI). Malgré des débuts ponctués de défis organisationnels majeurs, nous avons su par notre mobilisation et notre solidarité faire face collectivement. Nous remercions vivement tant les équipes de la PUI et des service supports que les soignants au contact direct des patients pour leur engagement, leur mobilisation et leur compréhension.

Dans ce numéro, vous découvrirez également l'évolution de notre gouvernance avec la création d'une nouvelle Direction - la Direction de la stratégie des affaires médicales et générales - mais également les avancées de nos activités médico-sociales et la préparation d'une nouvelle mission à l'international pour notre équipe de volontaires.

Psychologues, infirmiers de nuit et sage-femme font aussi l'objet d'une mise en lumière dans ce nouveau numéro. Nous vous invitons à découvrir leurs témoignages.

Malgré les difficultés que nous avons traversées en 2024, nous pouvons être fiers du travail accompli. En 2025, nous consoliderons ces projets et préparerons notre nouvelle feuille de route pour le projet d'établissement 2026-2030, en fixant ensemble les grandes orientations qui construiront notre avenir.

Nous vous souhaitons une très belle année 2025 et une excellente lecture.



Gérard VINCENT  
Président



Ghislain PROMONET  
Directeur Général

ervice

Période :  
JANVIER – DÉCEMBRE 2024

## HAD

 **683 303** journées  
(+0,3% p/r 2023)

 **38 279** admissions  
(+3,4% p/r 2023)



## RESSOURCES HUMAINES

 **234** embauches en CDI  
(idem p/r 2023)

 **712** collaborateurs formés  
(-8% p/r 2023)



## SSIAD & ESA

 **78 672** journées SSIAD  
(+15,6% p/r 2023)

 **1 695** séances ESA  
(-2% p/r 2023)



## SANTÉ SERVICE FORMATION

 **2 592** stagiaires  
(+4% p/r 2023)

 **915 315 €** de CA  
(+10% p/r 2023)



## PSAD

 **767** patients  
(+21% p/r 2023)

 **1 616 332 €** de CA  
(+47,2% p/r 2023)



## SOLIDARITÉS

 **162** demandes d'aides financières

 **27 882 €** reversés aux patients



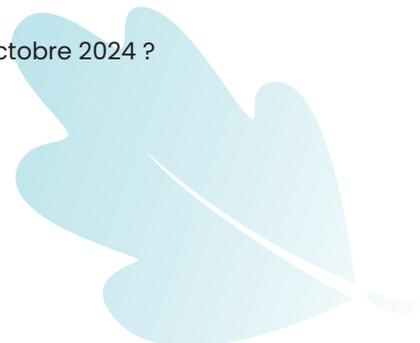
## PHARMACIE \*

 **148 362** colis envoyés  
(+6,6% p/r 2023)

 **21 984** préparations chimiothérapie en UPAC  
(+0,28% p/r 2023)



\* Janvier – octobre 2024 ?





## Ça déménage !

Les différentes implantations de la Fondation continuent de se réorganiser avec plusieurs déménagements récents. Après le transfert du pôle SUD en mai dernier à Rungis, trois autres sites ont pris un nouveau départ en fin d'année 2024.

- **Pôle OUEST** : en attendant l'installation dans leurs locaux définitifs à Achères, les équipes de l'Ouest se sont établies le 1<sup>er</sup> novembre dernier au : *10, avenue de l'Entreprise - 95800 Cergy Saint Christophe*
- **Nouvelle PUI** : les équipes pharmaceutiques et logistiques ont emménagé dans la nouvelle Pharmacie à Usage Intérieur (PUI) le 11 novembre dernier. Ces locaux accueillent également le Service de Soins Infirmiers À



Domicile des Hauts-de-Seine (SSIAD 92) depuis le 10 septembre.

*Adresse : 141 boulevard Charles de Gaulle - 92390 Villeneuve-la-Garenne*

- **Pôle EST** : le déménagement a eu lieu le 20 janvier. Les salariés rattachés à ce pôle sont désormais domiciliés au : *30 rue des Fruitiers - 93210 Saint-Denis*

## Semaine de la Dénutrition : plaisir et nutrition



Du 12 au 19 novembre dernier, les diététiciennes de la Fondation ont choisi de préparer des recettes à l'aide de compléments nutritionnels oraux (CNO).

**L'objectif** : montrer aux soignants que

l'on peut enrichir facilement, avec des CNO, des plats simples (quiche, cake, jus de fruit, soupe, crêpes, etc...) pour les patients. Tout cela, en gardant une qualité gustative.

Les CNO sont souvent méconnus des soignants bien qu'ils concernent pourtant un grand nombre de patients ayant des problématiques de dénutrition ou des cicatrisations difficiles (en oncologie avec des stomies digestives par exemple).

La création de fiches recettes et la mise en place d'activités (quiz, mots mêlés) pour favoriser les échanges ont permis de sensibiliser près de 140 professionnels.

## Prix de la Recherche 2024

Pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive, la Fondation a remis son Prix de la Recherche. En 2024, c'est le docteur Fabienne ORY-MAGNE, neurologue au CHU de Toulouse et coordinatrice de centre expert, qui a reçu un chèque de 30 000€.

Le Prix de la Recherche récompense son projet sur l'accompagnement précoce des patients atteints de la maladie de Parkinson. Dès l'annonce du diagnostic, sa démarche vise à instaurer un parcours de soins à domicile, offrant un soutien continu et adapté aux besoins des patients et de leurs familles.

La remise officielle s'est tenue le 10 décembre en présence de Gérard VINCENT, Président de la Fondation Santé Service, Ghislain PROMONET, Directeur général, Dr Christine PAILLER, Présidente de la CME et Dr Matthieu PLICHART, Responsable de la recherche clinique.





## Retour sur le Duoday

des personnes en situation de handicap dans le milieu professionnel.

Trois binômes ont été formés cette année dans les domaines du soin et de l'administratif. L'expérience

Le 21 novembre, la Fondation a participé au Duoday, une journée nationale dédiée à l'inclusion

a été saluée par des retours très positifs, et l'une des participantes envisage même une carrière dans le secteur de la santé.

Un grand merci à Danièle DEZALAY (Pôle Est), Laure-Hélène DE JESUS (Antenne Paris) et Christine BOURGEOIS (Pôle Sud) pour leur engagement.

## Le Bus Santé : une expérimentation inédite autour de la prévention



le cancer de Seine-Saint-Denis pour développer un projet d'accompagnement des personnes malades et de prévention/dépistage.

Ce projet s'est concrétisé par l'organisation de la tournée d'un bus santé du 26/11 au 13/12 dans 3 villes du département 93 (Le Bourget, Clichy-sous-Bois et Neuilly sur Marne).

Une quinzaine de collaborateurs de la Fondation ont pris part à cette initiative de « l'aller-vers », afin de répondre aux besoins spécifiques des habitants. Après 11 journées d'action au cœur des villes, le bilan est largement positif et de nombreuses nouvelles idées sont déjà envisagées pour donner encore plus de sens à cette initiative, en totale résonance avec les valeurs et l'histoire de la Fondation.

Dans le cadre du développement de son Pôle Solidarités & Engagement, la Fondation a noué un partenariat avec le comité départemental de la Ligue contre

## Lancement du projet de mentorat

Dans le cadre de son plan RSE, la Fondation s'est associée à l'association Sport dans la Ville qui agit en faveur de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes issus de milieux défavorisés.

Ce projet vise à accompagner ces jeunes tout en valorisant les métiers de la santé. En 2024, cinq collaborateurs de la Fondation se sont engagés en tant que parrains pour soutenir des jeunes dans leur parcours personnel, scolaire et professionnel.

Par ailleurs, le service des ressources humaines a participé à un forum métiers pour promouvoir les opportunités dans le secteur de la santé.

**Et après ?** En 2025, une journée « découverte des métiers de la Fondation » sera organisée. Nous suivrons par ailleurs, avec intérêt, l'évolution de nos binômes parrains-jeunes.

## Mobilisation en faveur des aidants

De nombreuses actions ont été mises en place par le Comité des aidants à l'occasion de la Journée Nationale des Aidants (JNA) du 6 octobre.

Un bon cadeau a été offert à 150 bénéficiaires, accompagné d'une carte de remerciements adressée à tous les aidants pour leur précieux soutien auprès de leurs proches.

Depuis septembre, un temps de soin spécifique est également proposé pour leur dédier un temps d'écoute et identifier leurs besoins d'aide.

Le Comité des aidants a également organisé un webinaire pour sensibiliser soignants et managers à l'importance du rôle des aidants. Ce webinaire est accessible sur la chaîne YouTube de la Fondation.



## La DSAMG : une Direction qui prend ses marques



La direction de la stratégie, des affaires médicales et générales (DSAMG) a été créée en juin 2024. Pilotée par Sylvaine KEROUAULT, elle a pour principale mission, en lien avec le Directeur général, de piloter la mise en œuvre et le suivi de la stratégie de la Fondation, notamment via l'élaboration de son futur projet stratégique 2026/2030. La direction travaillera en interface avec tous les professionnels pour proposer ses futurs axes de développement. Elle contribuera également à promouvoir une culture de la recherche et de l'innovation (une responsable de l'innovation rejoindra l'équipe en février 2025) et à construire un projet médico-soignant au service des patients et des usagers.

### Des collaborateurs au service d'une dynamique collective

#### Responsable de la recherche clinique



#### DR MATTHIEU PLICHART

« La recherche en soins à domicile, encore sous-explorée, offre des perspectives considérables, notamment pour la prise en charge des maladies chroniques,

la prévention de la perte d'autonomie et l'optimisation des soins post-hospitalisation.

En intégrant cette nouvelle Direction, j'espère apporter un nouveau souffle au sein de la Fondation Santé Service en développant la recherche en santé. »

#### Cheffe de projet stratégie/usagers



#### ALEXANDRA TURBELLIER

« Mes missions prennent une dimension plus stratégique. Tout en restant engagée sur les droits des usagers, je contribuerai à la définition des grandes orientations de notre établissement, en collaboration avec

les acteurs internes et institutionnels. Cela inclut l'élaboration du futur projet stratégique qui guidera nos priorités et ambitions.

Ce qui m'enthousiasme, c'est de pouvoir jouer un rôle moteur dans l'évolution de notre organisation en plaçant les usagers au cœur des décisions et en développant des stratégies concrètes pour les soins et les équipes. »

#### Responsable de la communication et du pôle solidarités et engagement



#### ALICE PARISOT

« Nous\* valorisons la Fondation auprès du public (médias/événements) et partageons en interne les informations institutionnelles et terrain. En 2025, nos priorités sont l'intégration des

établissements Clariane avec pour objectif d'engager tous les acteurs.

Le Pôle Solidarités et Engagement soutient les usagers, salariés et partenaires grâce à des actions solidaires. En 2025, nous viserons à augmenter le nombre de bénéficiaires.

Être au cœur des actions de la Fondation est ce qui me motive. Je suis fière des projets qu'elle porte au quotidien. »

\*L'équipe : Fabienne Piquant, Caroline Cusinberche et Manon Saldou.

#### Responsable du service juridique



#### SÉVERINE MORAINÉ

« Mes missions consistent à apporter une expertise juridique afin d'éclairer la prise de décision de la Fondation et de contribuer à la sécurisation des situations et projets internes.

J'exerce une mission de conseil juridique auprès des directions et services opérationnels de la Fondation.

Je participe enfin à la défense des intérêts de la Fondation dans le cadre de prise de décisions stratégiques et dans le cadre de contentieux.

Pour mener à bien ses missions, le service juridique comprend deux autres juristes : Bodil BEY pour le droit social et Noémie RIPPLINGER pour le droit des contrats »



# 2024 : un bilan positif pour le secteur médico-social de la Fondation

L'activité médico-sociale de la Fondation a été dynamique en 2024. Voici un aperçu des principales avancées à retenir et des perspectives 2025.

## SSIAD 92 - Mise en place d'un Centre de Ressources Territorial (CRT)

Le Centre de Ressources Territorial (CRT), projet déposé par le SSIAD 92 de la Fondation, a été sélectionné par l'Agence régionale de santé en novembre 2024.

**Son objectif :** favoriser le maintien à domicile des personnes âgées en perte d'autonomie grâce à un accompagnement renforcé offrant une alternative à l'entrée en EHPAD lorsque les services classiques ne suffisent plus. Le CRT permet ainsi de positionner le SSIAD comme un facilitateur du parcours de santé pour les personnes âgées.

Il s'articule autour de 2 volets :

- **Volet 1 : appui aux professionnels et animation territoriale pour les personnes âgées au domicile** via des formations, des échanges de pratiques, des activités pour seniors (sport adapté, repas en EHPAD...).
- **Volet 2 : accompagnement renforcé à domicile** destiné aux personnes de 60 ans et plus nécessitant une alternative à l'EHPAD.

Le volet 1 sera mené en collaboration avec la Fondation Aulagnier (située à Asnières) et l'ANSIAD (service de soins infirmiers implanté sur Neuilly), co-porteurs du projet.

Le volet 2 sera, quant à lui, assuré directement par le SSIAD 92 en lien avec l'EHPAD La Méridienne sur les communes de Colombes, Gennevilliers et Villeneuve-la-Garenne.

Ce projet représente un défi important pour le SSIAD 92 qui devra allier expertise et collaboration pour s'inscrire comme une véritable alternative à l'EHPAD en répondant aux besoins spécifiques de ces personnes âgées.

## SSIAD 93 - Obtention de 25 places supplémentaires

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2025, le SSIAD 93 a augmenté sa capacité d'accueil avec :



- 11 places supplémentaires sur les communes historiques de Villepinte et Tremblay-en-France.

- 14 nouvelles places sur la ville de Sevrans.

Avec cette extension, le SSIAD 93 dispose désormais d'une capacité totale de 68 places.

## Reconduction du dispositif d'IDE de nuit en EHPAD

Le dispositif d'astreinte IDE de nuit en EHPAD a été renouvelé par l'ARS jusqu'en 2026.

Porté en interne par les équipes de nuit de la Fondation, ce dispositif permet aux EHPAD partenaires de bénéficier d'une astreinte infirmière la nuit.

**Son objectif :** améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge des résidents la nuit.

Pour rappel, ce dispositif concerne 64 EHPAD implantés sur les départements de Paris, du Val-d'Oise, des Yvelines, du Val-de-Marne et de la Seine-et-Marne.

## Et pour 2025 ?

*La Fondation Santé Service poursuivra l'intégration de ses SSIAD dans la réforme des services à domicile. Son objectif : s'associer à un service d'aide à domicile pour créer une structure unique dédiée à l'aide et aux soins des personnes âgées.*

*Il s'agit d'un enjeu primordial auquel il faudra répondre avant fin 2025 et qui conditionnera la pérennisation de nos autorisations d'activité médico-sociales.*

*3 nouvelles structures (145 places supplémentaires) situées en province sur les communes de Saint-Étienne, Sanary-sur-Mer et Chambéry, viendront également enrichir notre offre médico-sociale.*



## Mission Cameroun 2025 : une nouvelle équipe sur le départ

Dans la continuité de la mission de solidarité internationale organisée en mars 2023 auprès des enfants et des encadrants de plusieurs structures (orphelinats, écoles, foyer d'accueil d'enfants de la rue et foyer d'accueil mère enfant), la Fondation poursuit son partenariat avec l'association LifeTime Project et organise une nouvelle mission à Yaoundé du 27 janvier au 6 février 2025.

Un appel à volontariat a été lancé en juillet. Ouvert à tous les salariés, il a de nouveau mobilisé largement avec une équipe de 7 volontaires constituée. Ces derniers seront accompagnés d'un pilote de mission, membre du groupe de travail pluriprofessionnel EH4S qui met en œuvre le projet.

Les volontaires se sont mobilisés pour se préparer au départ et co-construire le projet avec le groupe de travail et LifeTime Project : rendez-vous médicaux et de vaccination, formation à l'interculturalité, réunions de travail, etc.

Pour cette seconde collaboration, la mission s'organise en 2 volets :

- **le prolongement de la mission de mars 2023** auprès des enfants et encadrants de structures à vocation sociale et éducative : sensibilisation à l'hygiène, sensibilisation et prévention en santé sexuelle, gestes et soins de première intention, ateliers plaies et cicatrisation, participation à des activités artistiques, ludiques et sportives, etc.



- **une nouvelle action d'appui** à l'équipe locale de LifeTime Project, Fanny et Aaron, pour la **création d'un centre de santé au sein d'un tiers-lieu socio-éducatif** à Zoatoupsi, un village de la région du centre : études des besoins en santé (en centre de santé et/ou à domicile), étude de faisabilité, échange avec les professionnels du territoire, échanges avec la population, etc.

Si vous souhaitez vous associer à la mission vous pouvez participer à :

- la collecte de matériel : des besoins précis ont été identifiés pour apporter le soutien le plus efficace possible aux enfants et aux encadrants. Des affiches et cartons sont à votre disposition sur chaque site.
- la collecte de dons en ligne jusqu'au 22 janvier en cliquant sur le QR code ci-contre



### LES VOLONTAIRES

**Aurélié CAVAILLE**  
Pilote de la mission  
chargée de recrutement - DRH

**Mélissa JACQUET**  
IPDE  
OUEST

**Agathe BASTEIRO**  
FF CDS soir  
EST

**Charles YAPO**  
Aide-soignant  
EST

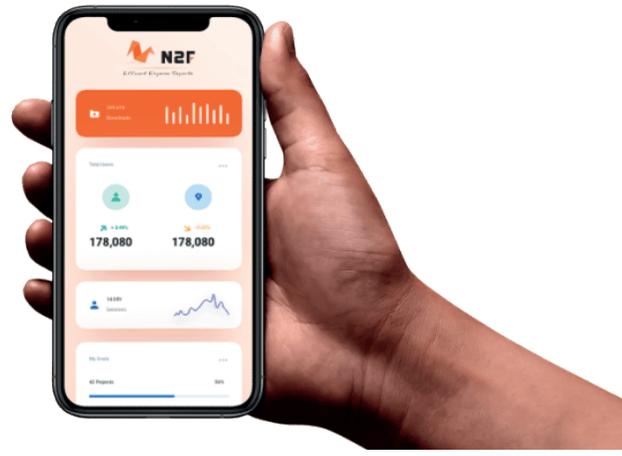
**Dr Wilfrid PAVAGEAU**  
Médecin - EST

**Keita KANA**  
IDE - SUD

**Sarah MANSOUR**  
Secrétaire médicale  
DDAP

**Christelle DAMENE**  
Cadre de santé  
OUEST

# La dématérialisation des notes de frais professionnels



Après la dématérialisation des tickets restaurant au 1<sup>er</sup> septembre dernier, c'est au tour des frais professionnels d'être digitalisés depuis le 2 décembre grâce à la nouvelle application N2F.

## N2F : c'est quoi et comment ça marche ?

C'est une application intuitive qui vous permet de :

- **Déclarer vos notes de frais professionnels en quelques clics** : photographiez vos justificatifs avec votre smartphone et ajoutez-les directement
- **Gagner du temps** : plus besoin de ressaisir vos dépenses sur la feuille de frais professionnels ni de conserver vos reçus papier une fois vos frais remboursés
- **Suivre vos remboursements** : vous visualisez aisément l'état de traitement de vos demandes de remboursement

L'application N2F est accessible sur la page d'accueil de l'Intranet. Elle a également été téléchargée sur les téléphones professionnels. Vous pouvez aussi l'installer sur votre téléphone personnel ou y accéder via la version web : [www.n2f.com](http://www.n2f.com)

## Pour rappel

- La politique de remboursement des frais professionnels n'évolue pas.
- Vos demandes de remboursement doivent être transmises mensuellement.
- Toute dépense doit être soumise dans N2F dans les 3 mois maximum à compter de la demande de remboursement de vos frais.

*Ex : Dans votre déclaration du mois de décembre, vous ne pourrez demander un remboursement antérieur au 1er septembre*

- Vos dépenses peuvent être enregistrées au fil de l'eau tout au long du mois calendaire mais la soumission à validation se fait une seule fois.

## Vous avez des questions ?

- Votre gestionnaire de paie est à votre disposition
- Si vous rencontrez des problèmes de connexion, vous pouvez joindre le service informatique à l'adresse suivante :

[informatique@fondation-santeservice.fr](mailto:informatique@fondation-santeservice.fr)

ou au 01 46 97 59 91

- Une documentation est également mise à votre disposition sous forme de guides et de tutoriels vidéo. Ils sont consultables sur le site Intranet dans la rubrique ACTU consacrée à N2F.



La déclaration des kilomètres professionnels dans le cadre de l'usage d'un véhicule de fonction n'entre pas dans ce nouveau processus dédié aux notes de frais professionnels.



## BIENVENUE aux nouveaux salariés !

En mai 2024, la Fondation Santé Service a saisi l'opportunité d'étendre son activité du domicile hors Ile-de-France en reprenant 11 structures du groupe Clariane (ex Korian) et en renforçant ainsi son positionnement de premier opérateur national avec un objectif de 2500 patients HAD pris en charge au quotidien. Les reprises sont désormais effectives mais le travail d'intégration se poursuivra encore en 2025.

### Des établissements provinciaux rattachés directement à la Fondation

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2025, 8 établissements précédemment affiliés à Clariane ont rejoint la Fondation Santé Service. Ces structures, spécialisées en hospitalisation à domicile ou en soins infirmiers à domicile, sont situées en province et représentent plus de 210 salariés supplémentaires. Ils viennent s'ajouter aux 1 300 collaborateurs de la Fondation Santé Service opérant en Île-de-France. Nous leur souhaitons la bienvenue et une bonne intégration au sein de la Fondation, et somme sympathiques de pouvoir travailler conjointement au développement des soins à domicile.

Cette intégration permet à ces établissements de :

- Devenir des établissements privés à but non lucratif, régis par la convention collective 51 de la FEHAP.
- Bénéficier d'une gouvernance commune avec les instances déjà existantes de la Fondation, notamment la CME et ses différents comités (CLIN, CLUD, CLAN, etc.).
- Profiter des ressources mutualisées de la Fondation, en particulier des fonctions supports communes.

Par ailleurs, l'intégration de ces 8 établissements a conduit à une déclinaison spécifique du logo de la Fondation.

#### Santé Service Carcassonne



**Activité** : hospitalisation à domicile  
**Adresse** : 1 820 Chemin de la Madeleine - 11 000 Carcassonne  
**Département** : Aude  
**Région** : Occitanie



#### Santé Service Castres



**Activité** : hospitalisation à domicile  
**Adresse** : 10 rue Anne Veaute - 81 100 Castres  
**Département** : Tarn  
**Région** : Occitanie



#### Santé Service Neufchâteau



**Activité** : hospitalisation à domicile  
**Adresse** : 1 Place Gambetta - 88 300 Neufchâteau  
**Département** : Vosges  
**Région** : Grand Est



#### Santé Service Epinal



**Activité** : hospitalisation à domicile  
**Adresse** : 31 rue Thiers - 88 000 Epinal  
**Département** : Vosges  
**Région** : Grand Est



## Santé Service du Berry



**Activité** : hospitalisation à domicile  
**Adresse** : 27 rue Léo Mérigot - 18 100 Vierzon  
**Département** : Cher  
**Région** : Centre Val de Loire



## Santé Service Chambéry



**Activité** : service de soins infirmiers à domicile  
**Adresse** : 78 rue du Commandant Michard - 73 000 Chambéry  
**Département** : Savoie  
**Région** : Auvergne Rhônes-Alpes



## Santé Service Sanary



**Activité** : service de soins infirmiers à domicile  
**Adresse** : 22 impasse Pao 83 110 Sanary-sur-Mer  
**Département** : Var  
**Région** : Provence Alpes Côte d'Azur (PACA)



## Santé Service Saint Etienne



**Activité** : service de soins infirmiers à domicile  
**Adresse** : 6 rue François Gillet - 42 000 St - Etienne  
**Département** : Loire  
**Région** : Auvergne Rhônes-Alpes



## Les établissements HADOM



Depuis le 30 septembre, la Fondation Santé Service est détentrice de la société HADOM qui gère 3 structures d'hospitalisation à domicile. Au regard de leurs montages juridiques spécifiques, ces 3 structures restent dans le secteur lucratif et gardent en cela leur autonomie de gouvernance. L'identité graphique est également distincte de celle de la Fondation.



Nous parlons le même langage. Pour les professionnels c'est une belle reconnaissance de leurs engagements et de leurs compétences. Nous espérons pouvoir partager nos expertises et bénéficier de celles de la Fondation.



Les équipes sont très heureuses d'appartenir à la Fondation et d'intégrer ses valeurs. Nous pourrons combiner nos expertises et notre savoir-faire afin d'apporter une qualité de soin optimal aux patients.



Nous ne voyons que des avantages à être rattachés à la Fondation en raison de sa notoriété et de sa connaissance experte de l'HAD.

## 3 questions à Claudia KEBLANI

Directrice Générale HADOM, Directrice réseau HAD/SSIAD



**Quand êtes-vous arrivée à la Fondation Santé Service ?**

J'ai rejoint la Fondation Santé Service le 1<sup>er</sup> octobre dernier pour accompagner l'intégration des 11 établissements Clariane.

**Quelles sont vos fonctions actuelles ?**

Les établissements intégrés à la Fondation Santé Service n'ayant pas tous le même statut, je suis Directrice du réseau des nouvelles structures (HAD/SSIAD) qui sont directement rattachées à la Fondation et Directrice générale de HADOM. Ces fonctions me permettent de superviser les activités de soins à domicile de tous ces nouveaux entrants tout en assurant leur intégration et en leur accordant un soutien opérationnel.

**Pouvez-vous nous retracer les grandes étapes de votre parcours professionnel ?**

J'ai commencé ma carrière il y a 26 ans à l'hôpital de la Croix Saint-Simon. J'y ai travaillé 10 ans avant de rejoindre le Groupe Hospitalier né de sa fusion avec l'Hôpital des Diaconesses. J'ai ensuite intégré la fonction publique en rejoignant la direction du centre hospitalier de Montreuil où j'ai conduit des projets de réorganisation des services administratifs et de facturation pendant 5 ans. J'ai aussi travaillé au sein du Groupe Hospitalier Paris Saint-Joseph, sur des fonctions similaires.

C'est en 2016 que j'intègre Clariane à la tête d'une clinique avant de prendre la responsabilité nationale des HAD et SSIAD, avec un rôle au sein du top management du groupe.

## Les psychologues au coeur de l'accompagnement en HAD

### 1999 : Une innovation au service des patients

C'est en 1999 que Santé Service a créé le premier poste de psychologue, une réponse directe à un besoin exprimé par les équipes de l'Institut Gustave Roussy. Ce dispositif unique avait pour objectif d'assurer la continuité du soutien psychologique des patients après leur retour à domicile.

Aujourd'hui, cette initiative pionnière s'est développée pour devenir un pilier de notre démarche globale de prise en charge : l'HAD Santé Service compte désormais 11 psychologues répartis sur tout le territoire francilien.

### Un rôle spécifique et transversal

Les psychologues jouent un rôle essentiel auprès des patients, des familles, mais également des équipes soignantes. Leur mission ne se limite pas à l'écoute. Ils interviennent au croisement des enjeux psychologiques individuels, familiaux et cliniques.

À domicile, leur travail prend une dimension particulière :

- **Accompagner les patients et leurs proches** dans les bouleversements engendrés par la maladie ou la fin de vie, tout en respectant la confidentialité.
- **Collaborer avec les équipes de soins** pour une compréhension approfondie du vécu des familles et une adaptation des pratiques soignantes.
- **Préparer les interventions** en s'appuyant sur les comptes-rendus, les transmissions et échanges avec les différents acteurs, qu'ils soient internes ou externes.

### L'intervention à domicile : une approche unique et exigeante

- Une écoute sur-mesure
- Une confidentialité renforcée
- Un soutien émotionnel et clinique

Plus de 50 % des visites à domicile (VAD) concernent des situations palliatives, renforçant les liens de travail avec les équipes mobiles d'accompagnement et de développement (EMAD).



### Collaborer pour mieux accompagner

Le psychologue est aussi un soutien précieux pour les équipes soignantes, notamment dans les situations les plus éprouvantes avec :

- **Des réunions pluridisciplinaires (RPP)** : ce sont des moments clés d'échanges qui facilitent la transmission des informations nécessaires à une prise en charge optimale, dans le respect du secret partagé.
- **Des réunions post-décès** : elles permettent de mettre en place un espace de réflexion et de soutien pour les équipes confrontées à des décès douloureux.

Le psychologue apporte un éclairage clinique qui aide à mieux comprendre le vécu des familles, tout en permettant aux soignants de questionner et de gérer leurs propres émotions.

### Une dynamique d'amélioration continue

Pour maintenir un haut niveau d'expertise et de qualité, les psychologues s'appuient sur :

- **Une supervision collective mensuelle** : un espace dédié à la réflexion et au partage d'expériences.
- **Des actions de formation** : transmission de savoirs auprès des soignants sur des thématiques telles que les troubles neurologiques, les sédations ou encore les soins palliatifs.

En parallèle, la coordination avec les acteurs du territoire (libéraux, psychiatres, DAC, réseaux, associations, hôpitaux) garantit une continuité dans l'accompagnement psychologique et répond aux besoins spécifiques des patients et de leurs proches.

**Depuis 25 ans, la mission des psychologues de la Fondation Santé Service est d'accompagner avec humanité et professionnalisme les patients et leurs familles dans les moments les plus complexes de leur**

### Psychologues en HAD

**Pôle EST** : Gaëlle BARRAU GUIGNARD, Mélanie COELHO, Ambre DONNEL, Stéphane PRIEUR, Sophie Rendolet  
**Pôle OUEST** : Jocelyne BIERRY, Daniel CHOUPINA, Laure TOUZILLIER  
**Pôle SUD** : Jacques CHARDON, Catherine COURTAT



# Infirmier de nuit



## INTERVIEW DE

**Caroline PIAVENT**, infirmière de nuit\*

*Le service de nuit de la Fondation Santé Service, situé à Levallois-Perret, est rattaché à la Direction des soins. Il est constitué de 6 cadres de nuit, 6 ETP d'IDE de régulation et 22 ETP d'IDE de nuit.*

### Caroline, peux-tu présenter ton parcours en quelques mots ?

J'ai débuté ma carrière comme agent de service hospitalier à l'hôpital Saint-Joseph puis aide-soignante pendant 4 ans. J'ai ensuite obtenu mon diplôme infirmier et durant 9 ans j'ai exercé à l'hôpital mais également en libéral. J'ai découvert ensuite le travail de nuit au sein d'un service de réanimation. J'y suis restée 5 ans avant de rejoindre en 2021 la Fondation Santé Service comme infirmière (IDE) de nuit jusqu'en novembre dernier.

### Comment se déroule ta nuit de travail ?

Ma nuit commence vers 19h00, lorsque nous recevons notre liste de patients établie par les cadres de l'après-midi

pour chaque secteur. Nous travaillons en binôme, deux infirmiers par secteur. Nous arrivons chez le premier patient vers 20h00.

Notre mission principale est de gérer les urgences telles que des sondes qui se déplacent, des patients qui se dégradent... Les situations sont variées et souvent imprévisibles. Nous avons aussi des soins programmés, surtout en début de nuit : administration d'antibiotiques, réglage de pompes (sédation, morphine). Nous pouvons également prendre soin de patients chroniques. Je pense ici notamment à un patient tétraplégique que nous aidons tous les soirs.

Lorsque les soins urgents et programmés sont terminés, nous prenons contact avec les cadres de nuit pour savoir s'il y a d'autres besoins et nous restons en alerte pour répondre à tout besoin urgent. Notre amplitude horaire est 20h00 - 6h00 avec une astreinte jusqu'à 8h00 du matin.

### Pourrais-tu dire selon toi ce qui différencie la pratique infirmière en journée de celle de nuit ?

La principale différence repose sur notre périmètre d'intervention beaucoup plus large que celui des IDE de jour. Nous pouvons parcourir jusqu'à 300 kilomètres en 1 nuit. Nous ne sommes que 6 IDE par pôle. La solitude et la fatigue sont aussi des spécificités qui accompagnent notre pratique de nuit.

L'angoisse chez certains patients est par ailleurs plus palpable la nuit. Notre rôle prend alors une dimension plus émotionnelle.

### Qu'est ce qui te plaît dans ton métier ? Quelles sont les qualités requises pour l'exercer ?

Je peux accorder plus de temps aux patients et m'assurer qu'ils vont bien avant de partir.

J'apprécie aussi l'autonomie. Une fois la tournée définie, on est libre de s'organiser, chacun à son rythme.

Même seule sur la route, je ne me sens jamais isolée. La cohésion avec les collègues est forte. On reste en contact toute la nuit pour se soutenir et s'entraider.

Savoir bien s'organiser et anticiper, c'est primordial dans notre métier. On doit en effet penser à tout: les soins, les distances et les aléas de la route. Il faut aussi aimer conduire car on parcourt en moyenne 150 kilomètres par nuit !

\* Caroline fait fonction de cadre depuis novembre 2024



## Un accouchement inattendu !

Ce fut un accouchement aussi imprévu qu'extraordinaire, déroulé à une vitesse fulgurante ! Je me suis retrouvée aussi choquée que la patiente, mais fort heureusement, tout s'est bien terminé pour tout le monde.

L'histoire commence avec une patiente de 45 ans, suivie par la Fondation pour deux raisons courantes en HAD avant l'accouchement : une perte des eaux prématurée et une prééclampsie. Depuis environ vingt semaines, elle était surveillée à domicile. Elle était alors à six mois et demi de grossesse. C'était une grossesse particulièrement précieuse, le résultat d'un long parcours pour surmonter l'infertilité.

Ce matin-là, ma routine quotidienne m'amenaient à valider des téléconsultations avant mes visites. Habituellement, je m'en charge depuis ma voiture, mais sans trop savoir pourquoi, j'ai décidé ce jour-là de le faire directement chez la patiente. Un pressentiment peut-être ?

Quand je suis arrivée, elle était visiblement mal. Deux jours auparavant, elle avait dû se rendre aux urgences pour des contractions, mais aucun problème majeur n'avait été détecté. Pourtant, ce matin-là, quelque chose n'allait pas. Je l'ai apaisée, en lui expliquant que nous allions évaluer la situation ensemble.

Je commence le monitoring, et tout semble normal pour le bébé. Cependant, les contractions sont très rapprochées et la tension artérielle très élevée. Je lui dis alors qu'il n'y a pas d'autre option : elle doit retourner aux urgences. Alors que nous attendons sa mère pour l'accompagner, je décide de procéder à un examen supplémentaire. Et là, grosse surprise : dilatée à 5 cm, le bébé est déjà en pleine descente dans le bassin !

Je me suis figée quelques secondes. Mais il fallait agir vite. J'ai alors appelé le SAMU pour signaler une naissance imminente. Il fallait absolument une équipe médicale capable de prendre en charge un prématuré.

La patiente, déjà stressée, était seule chez elle. Son mari était au travail. Je pouvais sentir son angoisse monter... Pendant ce temps, deux équipes SAMU – l'une pédiatrique et l'autre adulte – étaient en route.



### PROPOS

**Sandrine GUENEAU**, sage-femme

Les pompiers sont arrivés les premiers. Nous avons juste eu le temps de l'installer sur le canapé. Le bébé est arrivé dans les instants qui ont suivi, poussant son premier cri immédiatement. Il était rose et pesait 1,1 kg. Ce fut un immense soulagement pour tout le monde.

Avec l'aide des pompiers, nous avons surveillé le bébé et la maman du mieux que nous pouvions, avec les moyens limités dont nous disposions, jusqu'à l'arrivée des équipes du SAMU. Chaque minute était une épreuve. Le SAMU pédiatrique est finalement arrivé 12 minutes après la naissance – une éternité dans ce contexte. L'équipe adulte est arrivée peu après pour prendre en charge la maman.

Une fois à l'hôpital, tout s'est bien passé. J'ai attendu d'avoir des nouvelles avant de repartir. L'émotion était écrasante. Il n'était que 10 heures du matin, mais j'étais épuisée, vidée par l'intensité de l'événement.

J'ai pris le temps de m'apaiser avant de reprendre la route, puis j'ai suivi de près l'évolution de la situation.

Aujourd'hui, je peux dire avec soulagement que Liam et sa maman vont bien. Cette expérience restera gravée en moi, un rappel puissant de l'imprévisibilité et de la beauté de la vie.

# Paroles de partenaire

## INTERVIEW DE

Arthur MAISONNIER, *Président de la start-up TOMO*



### Comment la collaboration entre Tomo et la Fondation a-t-elle vu le jour ?

Cette collaboration est née du succès de l'appel à projet en innovation organisationnelle lancé par l'ARS Île-de-France, visant à proposer des solutions nouvelles pour améliorer l'accompagnement des patients. Portée par la Fondation Santé Service, l'Institut Mutualiste Montsouris et l'Hôpital Foch, cette initiative a permis de concevoir un projet (la pair-aidance) adapté aux parcours de soins complexes en plaçant les patients et leurs proches au cœur de la démarche.

### En quoi consiste la pair-aidance ?

La pair-aidance est une pratique qui met en relation un pair-aidant (un patient ou un proche) ayant une expérience et un vécu sur la maladie, avec un patient ou un proche, souvent débutant dans le parcours de soins. Le pair-aidant partage son vécu, offre un soutien émotionnel, des conseils pratiques et une écoute empathique. Le pair-aidant est sélectionné, formé et accompagné par notre start-up Tomo. La pair-aidance vient en complément de la prise en charge. Elle n'a pas vocation à se substituer aux conseils médicaux, ni à l'écoute des équipes soignantes.

### Pourquoi la pair-aidance répond-elle aux besoins de la Fondation ?

La Fondation accompagne des patients atteints de pathologies lourdes ou chroniques. Ces parcours exigent une attention particulière, tant sur le plan technique qu'humain. Beaucoup de patients et leurs proches expriment un besoin d'écoute, de partage d'expérience et de soutien émotionnel pour surmonter les défis du quotidien. La pair-aidance complète le travail des équipes soignantes en répondant à ces attentes, tant pour les patients que pour leurs proches.

### Quels sont les bénéfices de la pair-aidance ?

Les impacts sont nombreux.

La pair-aidance :

- **renforce l'adhésion aux soins** en aidant les patients à mieux comprendre et accepter leur traitement.
- **brise l'isolement des patients ou de leurs proches** aidants à domicile en créant un lien humain essentiel.
- **soulage les équipes soignantes** en répondant à des attentes non médicales hors de leur temps d'intervention.
- **valorise l'expérience des anciens patients** en transformant leur vécu en un levier d'entraide.
- **améliore la relation patient/soignant.**

### Comment Tomo accompagne t-il la Fondation dans ce projet ?

Notre start-up Tomo aide la Fondation à déployer la pair-aidance en 2 étapes. La première consiste à recruter et à former des pairs-aidants parmi les patients et aidants identifiés par Santé Service, grâce à des méthodologies éprouvées et une formation agréée Qualiopi. Une fois formés, les pairs-aidants seront joignables sur une plateforme dédiée, accessible via le site internet de la Fondation. Cette plateforme, sécurisée et anonyme, permettra de planifier et réaliser gratuitement des rendez-vous par visioconférence, téléphone, message ou en présentiel.

### Où en est le déploiement du projet ?

Des ateliers collaboratifs ont permis de co-construire une solution adaptée à la Fondation. Pour la phase d'expérimentation, nous avons choisi de nous concentrer sur les parcours liés aux stomies, aux pansements complexes et aux maladies neurologiques. Nous lançons actuellement le recrutement et la formation des pairs-aidants pour ces groupes, avant de tester la solution auprès d'un échantillon de patients et d'aidants afin d'évaluer son impact, notamment sur leur qualité de vie. Un déploiement à plus grande échelle est prévu en 2025.



*Je voulais vous remercier pour votre engagement auprès de mon amie, Mme M., gravement malade.*

*J'ai pu voir votre patience et vos compétences. Vous avez toujours trouvé des solutions, des élans dans une situation difficile à traiter (manque de ressources, retard de dossiers avec la Sécurité Sociale, problèmes financiers divers...).*

*À plusieurs reprises, nous avons fait des réunions très longues chez elle : votre compétence et votre professionnalisme étaient d'un grand soulagement pour nous dans cette situation délicate.*

*J'ai été très touchée que vous ayez pris le temps de découvrir l'univers artistique de Mme M., danseuse, en regardant sur le web ses vidéos pour mieux la connaître. Cela témoigne d'une grande sensibilité de votre part mais aussi d'un grand attachement à votre travail, en cherchant à approfondir la relation avec la personne pour mieux la comprendre.*

*Encore merci pour nous deux. //*

*« Ma maman et moi-même, son fils, vous remercions beaucoup pour tous les soins que vous avez prodigués durant la dernière maladie de notre mari et père Monsieur V., décédé dans sa 87<sup>ème</sup> année. »*

*« Notre maman tenait à vous remercier sincèrement pour votre bienveillance et votre soutien durant plus d'un an. Son état de santé s'est amélioré et les différents soins prodigués (par les infirmières, la psychologue, les aides-soignantes...) ont été bénéfiques. Un grand merci pour votre professionnalisme et votre écoute auprès des patients. »*



*Mon mari redoutait plus que tout de mourir à l'hôpital, bardé de tuyaux et déshumanisé. Or, c'est autre chose qui s'est passé avec vous à la maison, une incroyable expérience d'humanité.*

*Des soins efficaces et délicats, une présence quotidienne rassurante jusqu'aux derniers soins palliatifs, une amitié avec les intervenants, ont complètement transformé cette période.*

*Il se réjouissait de voir arriver Laura, Catherine, Thérèse... et quelques autres, toutes des personnes exceptionnelles !*

*Dans leur travail physiquement exigeant et moralement éprouvant, elles ont regardé bien plus que ce corps épuisé.*

*Grâce à leurs soins, j'ai pu maintenir pour mon mari des centres d'intérêt et des plaisirs partagés.*

*Ce furent des moments intenses et décisifs de communication en famille, qui ont eu un sens puissant pour Denis et pour nous tous, au delà de la mort.*



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

**Rédacteur en chef :** Fabienne PIQUANT, *responsable communication*

**Conception graphique :** Agence N'care ; Fabienne PIQUANT, *responsable communication* ; Manon SALDOU, *chefe de projet communication digitale*

**Crédits photo :** Pixabay / Adobe Stock

**Impression :** SPRINT

**Comité de rédaction :** Alexandra TURBELLIER, *responsable des usagers et DPO* ; Azède LAKHDAR, *assistante DFFS* ; Imma TESTON, *assistante RH* ; Audrey DULINGE, *responsable développement et des relations partenariales* ; Eric REY, *directeur pôle EST* ; Idalina DA SILVA, *cadre supérieure de santé pôle EST* ; Julie MAHLMANN, *responsable administrative pôle OUEST* ; Justine de CAYEUX, *attachée de Direction générale* ; Mathieu DEPOISSON, *pharmacien adjoint* ; Matthias LOMBARD, *responsable Qualité* ; Stéphane CHEVALIER, *cadre supérieur de santé pôle OUEST* ; Wilfrid PAVAGEAU, *médecin praticien HAD* ; Sandrine SZYMANSKI, *chargée de recrutement*.



**88 rue de Villiers  
CS 30207  
92532 LEVALLOIS-PERRET cedex  
Tél : 01 46 97 01 75  
[www.fondation-santeservice.fr](http://www.fondation-santeservice.fr)**