



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

Grâce à l'engagement et l'enthousiasme de chacun d'entre vous, l'année 2024 a été marquée par des évolutions majeures au service de notre mission : accompagner toujours mieux les patients à domicile.

Parmi les faits importants de cette année, il convient de souligner tout d'abord l'obtention, en novembre, de la certification « qualité des soins confirmée » de la Haute Autorité de Santé pour notre activité d'HAD – une reconnaissance précieuse du travail accompli auprès de 1 870 patients chaque jour.

La reprise en 2024 des activités domiciliaires du groupe Clariane représente également une avancée stratégique déterminante pour notre Fondation. L'intégration de huit établissements d'hospitalisation à domicile (HAD) et de trois services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) nous permet d'élargir notre action au-delà de l'Île-de-France. Cette opération nous conforte dans notre rôle de premier acteur national de l'HAD, avec dorénavant près de 2 500 patients pris en charge quotidiennement.

Cette dynamique s'est également traduite par le transfert de notre pharmacie à usage intérieur vers un nouveau site innovant, pensé pour renforcer la qualité, la sécurité et l'efficacité de nos prises en charge tout en améliorant les conditions de travail des équipes. Dans le même esprit, l'installation du pôle de soins IDF Sud à Rungis s'inscrit dans une réorganisation plus large de nos implantations (qui se poursuivra en 2025), pour mieux répondre aux besoins des territoires.

2024 illustre aussi l'important développement de l'activité du PSAD, de Santé Service Formation et de Santé Service Conseil. Notre activité médico-sociale, quant à elle, accroît son assise territoriale à travers notamment le projet CRT Nord 92, sélectionné par l'ARS pour améliorer l'accompagnement des personnes âgées à domicile, en lien avec des partenaires de proximité (déploiement prévu en 2025).

La voix de la Fondation a par ailleurs été portée dans de nombreux congrès nationaux et internationaux, grâce à la mobilisation de nos équipes et à l'initiative de l'Institut de la Recherche et de l'innovation. Notre expertise a aussi été mise en lumière à travers une série de podcasts diffusés sur la radio Vivre FM, à l'attention du grand public.

Enfin, notre pôle Solidarités et engagement a fortement renforcé ses actions cette année encore avec des projets concrets au bénéfice des patients et de leurs proches (les cahutes de Louise, le Bus Santé...), rappelant combien notre mission sociale est au cœur de notre identité de Fondation reconnue d'utilité publique.

Ces réalisations sont le fruit d'un travail collectif remarquable. Nous tenons à remercier sincèrement toutes celles et ceux qui, chaque jour, font vivre notre engagement : soignants, équipes administratives, partenaires et bénévoles.

Nous vous souhaitons une bonne lecture de ce rapport, fidèle reflet d'une année de transformation, de croissance et d'engagement partagé.

ÉDITO



Gérard VINCENT
Président du Conseil
d'Administration



Ghislain PROMONET
Directeur général

SOMMAIRE

04 2024 EN BREF

06 LES ÉVÉNEMENTS MARQUANTS

- 06 Projet stratégique 2021-2025 : bilan à fin d'année
- 08 Reprises et nouvelles perspectives nationales
- 10 Réorganisation des implantations de la Fondation Santé Service
- 11 La nouvelle pharmacie de la Fondation : une logistique innovante au service du patient
- 12 « Mon domicile, l'hôpital de demain » : 10 podcasts sur Vivre FM pour valoriser l'HAD et les professionnels de terrain
- 13 Une gouvernance en évolution pour accompagner le développement de la Fondation

14 PÔLE SANITAIRE

- 15 Les chiffres clés
- 18 Focus filière
 - 18 Plaies et cicatrisation
 - 20 Chimiothérapie
 - 21 Soins palliatifs
 - 22 Gériatrie
 - 24 Rééducation
 - 26 Pédiatrie
 - 28 Obstétrique
- 30 Stomathérapie
- 32 Hygiène hospitalière
- 34 Service social
- 36 Diététique
- 38 Psychologue
- 40 Partenariats
- 42 Instances sanitaires

46 PÔLE MÉDICO-SOCIAL

- 48 Service de soins infirmiers à domicile
- 51 Équipe spécialisée Alzheimer

54 PÔLE PSAD

56 PÔLE FORMATION

60 PÔLE CONSEIL

62 PÔLE RECHERCHE ET INNOVATION

68 PÔLE SOLIDARITÉS ET ENGAGEMENT



76 ACTIVITÉS SUPPORTS

- 77 Ressources humaines
- 81 Système d'information
- 82 Qualité et gestion des risques
- 84 Pharmacie
- 85 Logistique
- 86 Responsabilité sociétale des entreprises (RSE)





RETROUVEZ ICI LES GRANDS ÉVÉNEMENTS DE LA FONDATION EN 2024.

Les projets métiers sont à retrouver dans les pages suivantes du rapport au sein de chaque partie dédiée.



2024 en bref

JANVIER

Cérémonie des vœux

Mission de coopération au Sénégal auprès de PHS SanteDom, 1^{er} HAD d'Afrique de l'Ouest co-construite avec la Fondation

Podcast « Mon domicile, l'hôpital de demain » avec la radio Vivre FM sur nos prises en charge oncologiques

Signature d'une convention de partenariat avec l'association Belle & Bien dans le cadre de la mise en place des soins de support de socio-esthétique



FÉVRIER

Podcast « Mon domicile, l'hôpital de demain » sur l'activité pédiatrique

Tournage du film sur la prise en charge de la spasticité en HAD



MARS

Signature de la Charte Romain JACOB par la Fondation et 15 de ses partenaires pour favoriser l'accès aux soins des personnes en situation de handicap

Signature d'une charte de partenariat entre la ville de Sceaux et le SSIAD de la Fondation

Podcast « Mon domicile, l'hôpital de demain » sur l'activité rééducation

Participation à la course solidaire connectée de l'Institut Curie : 346 salariés mobilisés

Lancement de l'expérimentation des clowns à domicile en pédiatrie



AVRIL

Reprise du PSAD Medirect

Mise en ligne de la plateforme d'engagement des salariés de la Fondation Santé Service

Podcast « Mon domicile, l'hôpital de demain » sur la prise en charge sociale en HAD



MAI

Reprise des activités domiciliaires du groupe Clariane (ex-Korian)

Podcast « Mon domicile, l'hôpital de demain » sur les prises en charge gériatriques

Participation au salon infirmier

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

Séminaire sur la téléphonie : point d'étape du futur schéma de gestion des appels



JUIN

Assemblée générale institutionnelle de la Fondation Santé Service

Remise des Trophées de l'engagement à 3 salariés bénévoles dans des associations

Congrès mondial des soins de supports : 8 communications scientifiques présentées

Podcast « Mon domicile, l'hôpital de demain » sur les pansements complexes

Semaine de la QVT : 170 salariés bénéficiaires de sessions de massage

Réception d'une délégation japonaise pour échanger sur le modèle d'HAD en France



JUILLET/AOÛT

Déploiement (depuis janvier) d'une cellule de suivi des jeux Olympiques de Paris pour faciliter l'organisation de l'activité tout au long de cette période exceptionnelle

Organisation d'animations pour les salariés durant toute la durée des jeux



SEPTEMBRE

Opération rentrée scolaire : + de 120 cartables distribués à de jeunes malades et enfants de patients de la Fondation

Inauguration des cahutes de Louise au château de Fontainebleau

Podcast « Mon domicile, l'hôpital de demain » sur l'activité palliative en HAD



OCTOBRE

Intégration des 3 premières HAD ex-Clariane au sein de la société HADOM détenue par la Fondation Santé Service

Certification de l'activité HAD de la Fondation avec la mention « qualité des soins confirmée »

Podcast « Mon domicile, l'hôpital de demain » sur l'activité obstétricale

Réception d'une délégation japonaise pour échanger sur le modèle d'HAD français

Course solidaire ODYSSEA organisée par l'Institut Gustave Roussy au profit du cancer du sein : près de 90 salariés mobilisés

Journée nationale des aidants : distribution de 150 bons cadeaux

Inauguration des locaux du pôle Sud à Rungis



NOVEMBRE

Déménagement de deux sites de la Fondation :

- transfert des équipes pharmaceutiques et logistiques vers la nouvelle pharmacie à usage intérieur (Villeneuve-la-Garenne)
- relocalisation des équipes soignantes du pôle Ouest à Cergy Saint-Christophe

Participation au Duoday : 3 personnes en situation de handicap accueillies

Podcast « Mon domicile, l'hôpital de demain » sur les métiers pharmaceutiques et logistiques

Semaine nationale de la dénutrition : mobilisation des équipes diététiques, plus de 140 professionnels de la santé sensibilisés

Expérimentation du Bus Santé en partenariat avec le comité départemental du 93 de la Ligue contre le cancer dans les communes du Bourget, de Clichy-sous-Bois et de Neuilly-sur-Marne



DÉCEMBRE

Remise du 4^e prix de la Recherche

Opération « Noël solidaire » : 262 bénéficiaires (enfants et personnes âgées isolées) et 1 établissement partenaire visité (CHIC de Poissy)

Podcast « Mon domicile, l'hôpital de demain » sur l'hospitalisation à domicile dans les parcours de soins



LES ÉVÉNEMENTS MARQUANTS

PROJET STRATÉGIQUE 2021-2025 : BILAN À FIN D'ANNÉE

À un an de l'échéance de son projet stratégique, la Fondation Santé Service a réalisé un bilan d'étape afin d'évaluer l'état d'avancement de sa feuille de route. Cette revue a permis de mesurer les réalisations, d'ajuster certaines actions et de mobiliser les équipes autour des objectifs à venir. Ce travail d'analyse a constitué également une étape essentielle pour préparer la prochaine séquence stratégique et inscrire la Fondation dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, de répondre aux besoins des patients et de leurs aidants tout en restant fidèle à ses valeurs d'innovation, de proximité et d'engagement au service du soin à domicile.



AXE 1 CONSOLIDER LA DÉMARCHE QUALITÉ AU SERVICE DES PATIENTS

Développer, structurer et assurer une meilleure prise en compte de l'expérience patient
Taux de réalisation : 80 %

Exemples d'action réalisée

- Renforcement du soutien aux aidants et de l'implication des « patients ressources ».
- Consolidation et formation des représentants d'usagers.

Consolider une démarche continue de qualité et de sécurité adaptée à l'organisation des soins
Taux de réalisation : 90 %

Exemples d'action réalisée

- Mise en place de correspondants qualité/gestion des risques sur les 3 pôles de soins de la Fondation.
- Développement et pérennisation des patients traceurs.

Faire certifier les activités de la Fondation
Taux de réalisation : 60 %

Exemples d'action réalisée

- Évaluation externe validée pour les SSIAD.
- Obtention de la certification Qualiopi pour Santé Service Formation.

AXE 2 FAIRE DE L'INNOVATION LE MOTEUR DE NOTRE POSITIONNEMENT STRATÉGIQUE

Assurer dans un contexte sanitaire et économique favorable une croissance de l'HAD de 5 % par an
Taux de réalisation : 50 %

Exemple d'action réalisée

- Fort développement des prises en charge en obstétrique, pédiatrie et rééducation.

Développer les autres activités de la Fondation
Taux de réalisation : 85 %

Exemples d'action réalisée

- Développement de l'activité du PSAD, de Santé Service Conseil, du pôle Solidarités et engagement ainsi que de Santé Service Formation.
- Renforcement de l'activité des SSIAD/ESA par la recherche d'un pilotage coordonné.

Développer des activités nouvelles et innovantes
Taux de réalisation : 70 %

Exemples d'action réalisée

- Veille sur les opportunités de reprise.
- Création d'une cellule internationale.

AXE 3 AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DES ORGANISATIONS ET DES OUTILS DE TRAVAIL

Absorber la croissance en adaptant nos organisations
Taux de réalisation : 70 %

Exemples d'action réalisée

- Nomination d'un cadre de santé régulateur pour piloter l'activité sur les pôles de soins.
- Structuration des correspondants IDE et AS dans les équipes.

Territorialiser l'organisation au plus proche des besoins des usagers
Taux de réalisation : 90 %

Exemple d'action réalisée

- Déménagement des pôles de soins (Est et Sud) et de la pharmacie.

Renforcer la médicalisation de l'organisation
Taux de réalisation : 50 %

Exemples d'action réalisée

- Création d'un poste de chef de service médical sur chaque pôle de soins.
- Restructuration des modalités d'organisation de la permanence médicale.

Renforcer l'efficacité de la pharmacie, de la logistique et des livraisons à domicile
Taux de réalisation : 70 %

Exemples d'action réalisée

- Restructuration de l'entrepôt (réorganisation des espaces de stockage, de picking et de contrôle, adaptation du système de convoyage...).
- Mise en place progressive d'un parc de pompes pour la gestion des aléas et des urgences.

Développer un système d'information plus partagé et performant
Taux de réalisation : 60 %

Exemples d'action réalisée

- Renforcement de la politique de sécurité du système d'information.
- Mise en place d'outils de mobilité pour les infirmières et ICH, notamment dans le cadre du déploiement de Mobisoins.
- Participation aux programmes régionaux et nationaux (HOP'EN, DMP, Terre eSanté).

Mieux communiquer au service du décloisonnement et de la visibilité de la Fondation
Taux de réalisation : 70 %

Exemple d'action réalisée

- Participation à de grands événements liés à notre secteur d'activité, en France et à l'international (SFAP, WHAHC...).

Garantir la performance économique de la Fondation
Taux de réalisation : 80 %

AXE 4 AMÉLIORER LA QVT DES COLLABORATEURS ET L'ATTRACTIVITÉ DES MÉTIERS

Augmenter l'attractivité et l'accompagnement professionnel
Taux de réalisation : 70 %

Exemples d'action réalisée

- Valorisation des éléments d'attractivité des différents métiers de la Fondation Santé Service, notamment ceux en tension (infirmier, médecin praticien HAD...).
- Renforcement de la formation pour les profils administratifs et les métiers transversaux.

Améliorer la qualité de vie au travail
Taux de réalisation : 70 %

Exemples d'action réalisée

- Mise en place d'actions (notamment des formations) dédiées à la prévention de l'accidentologie.
- Formalisation des modalités du télétravail à domicile.

Promouvoir l'innovation managériale
Taux de réalisation : 40 %

Exemple d'action réalisée

- Mise en œuvre d'un dispositif de coaching interne et externe.

AXE 5 DÉVELOPPER NOTRE IMPLICATION RSE

Définir et piloter la politique RSE
Taux de réalisation : 70 %

Réduire l'impact environnemental des activités de la Fondation
Taux de réalisation : 60 %

Exemple d'action réalisée

- Mise en place de filières de gestion des déchets.

Garantir l'absence de conflits d'intérêts
Taux de réalisation : 100 %

Déployer davantage les actions ayant un impact social/sociétal positif
Taux de réalisation : 100 %

Exemples d'action réalisée

- Renforcement de la protection des données personnelles des patients et des collaborateurs de la Fondation.
- Lancement de la plateforme d'engagement des salariés.



REPRISES ET NOUVELLES PERSPECTIVES NATIONALES

En 2024, la Fondation Santé Service a franchi une étape importante dans son développement en réalisant deux opérations majeures de reprise. Ces initiatives s'inscrivent pleinement dans son projet stratégique 2021-2025, qui vise à consolider sa position d'acteur de référence dans la santé à domicile.



REPRISE DES ACTIVITÉS À DOMICILE DU GROUPE CLARIANE (EX-KORIAN)

En mai 2024, la Fondation Santé Service a concrétisé une opération stratégique majeure en signant un accord de reprise des activités à domicile du groupe Clariane. Cette acquisition a marqué une étape déterminante dans le développement national de la Fondation, avec une extension significative de son périmètre d'intervention au-delà de l'Île-de-France.

Cette opération a concerné :

- 8 structures d'Hospitalisation à domicile (HAD) réparties dans les régions Grand Est, Occitanie, Auvergne-Rhône-Alpes, Île-de-France et Centre-Val de Loire ;
- 3 Services de Soins infirmiers à domicile (SSIAD) situés dans les départements du Var, de la Loire et de l'Isère.

Au total, 11 nouvelles structures ont rejoint la Fondation Santé Service, renforçant son ancrage territorial et sa capacité à répondre aux besoins de santé à domicile à l'échelle nationale.

Du fait de la diversité des montages juridiques initiaux, l'intégration de ces entités s'est effectuée selon deux modalités distinctes :

• Intégration via HADOM au 1^{er} octobre 2024

La Fondation est devenue actionnaire unique de la société HADOM, gestionnaire de 3 structures HAD. Pour des raisons juridiques et fiscales, ces structures ont conservé leur statut commercial et sont dotées d'une gouvernance autonome. Elles disposent également d'une identité graphique distincte.

• Intégration directe au sein de la Fondation au 1^{er} janvier 2025

8 structures (HAD et SSIAD) ont été intégrées pleinement à la Fondation et sont désormais régies par un statut non lucratif. Elles représentent plus de 210 salariés, venant s'ajouter aux 1 300 collaborateurs de la Fondation travaillant en Île-de-France.

À terme, ces acquisitions doivent permettre à la Fondation Santé Service de :

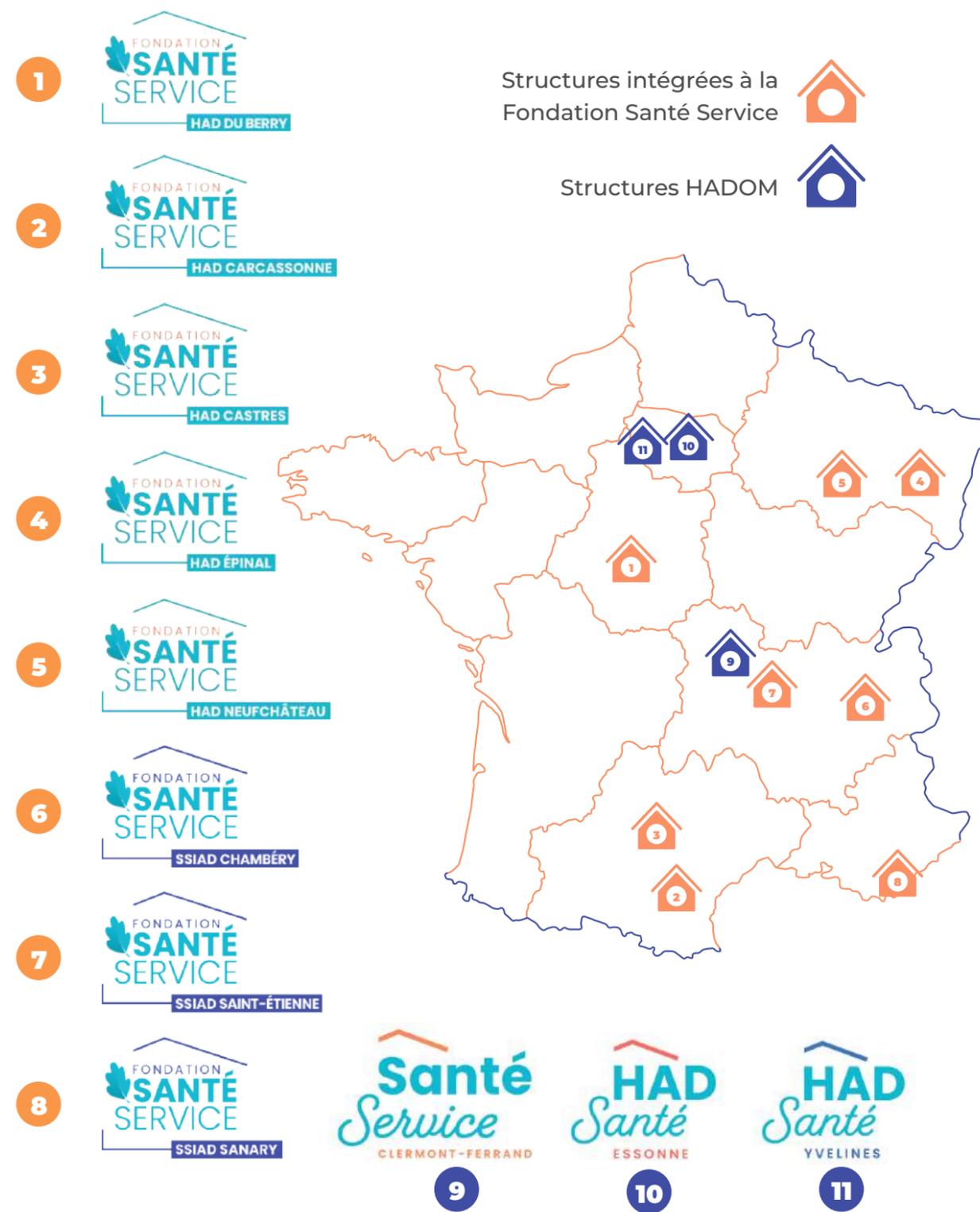
- confirmer son statut de premier opérateur national d'HAD, avec près de 2 500 patients pris en charge chaque jour, représentant environ 13 % de l'activité nationale d'HAD ;
- mettre en réseau ses expertises et accompagner des structures de taille plus modeste dans le développement d'activités spécialisées ;
- favoriser l'enrichissement des pratiques professionnelles par la confrontation d'organisations et de modèles variés ;
- poursuivre son expansion dans le secteur médico-social, en cohérence avec les enjeux du vieillissement de la population et de la prise en charge à domicile.

REPRISE DU PSAD MEDIRECT

La Fondation a repris en avril 2024 la société Medirect, prestataire de santé à domicile historiquement implanté en Île-de-France. Spécialisée dans les domaines de la perfusion, de la nutrition entérale et parentérale, de l'oxygénothérapie et du matériel de maintien à domicile, cette structure est un partenaire de longue date de la Fondation.

Cette opération doit permettre à la Fondation Santé Service de :

- sécuriser l'approvisionnement en dispositifs et matériels médicaux pour l'activité d'HAD (Medirect étant l'un de ses deux partenaires principaux dans ce domaine) ;
- structurer un guichet unique pour les partenaires hospitaliers de la Fondation Santé Service, facilitant ainsi les parcours de soins ;
- élargir l'offre du PSAD Santé Service, actuellement centré sur la perfusion et le pansement, en intégrant de nouvelles expertises.



RÉORGANISATION DES IMPLANTATIONS DE LA FONDATION SANTÉ SERVICE

L'année 2024 a marqué **une étape clé dans la modernisation des sites** de la Fondation Santé Service, avec la concrétisation de plusieurs projets de déménagement.

Les nouveaux sites ont été pensés en concertation avec les équipes, dans une **logique d'amélioration des conditions de travail** : espaces lumineux, bureaux et mobilier neufs, zones de détente et cafétérias conviviales.



PÔLE SUD - RUNGIS

Après un déménagement en mai 2024, les nouveaux locaux de Rungis ont été inaugurés en présence du président Gérard VINCENT au mois de septembre.



PÔLE OUEST - CERGY SAINT-CHRISTOPHE

Les équipes soignantes et administratives du pôle Ouest se sont provisoirement installées sur la commune de Cergy Saint-Christophe en novembre 2024. Leur installation définitive est prévue pour octobre 2025 à Achères (78).

NOUVELLE PHARMACIE À USAGE INTÉRIEUR (PUI) – VILLENEUVE-LA-GARENNE

Les équipes pharmaceutiques et logistiques ainsi que le PSAD et le SSIAD 92 (Service de Soins Infirmiers à Domicile des Hauts-de-Seine) ont pris leurs marques sur le nouveau site de Villeneuve-la-Garenne en novembre 2024.



Le déménagement des équipes du pôle Est à La Plaine – Saint-Denis est prévu en janvier 2025.

LA NOUVELLE PHARMACIE DE LA FONDATION : UNE LOGISTIQUE INNOVANTE AU SERVICE DU PATIENT

Depuis novembre 2024, la Fondation Santé Service dispose d'une nouvelle pharmacie à usage intérieur (PUI), véritable plateforme logistique automatisée, unique dans le secteur de la santé. Cette infrastructure innovante marque une rupture avec les systèmes traditionnels et répond aux enjeux croissants de sécurité, de traçabilité et d'efficacité en hospitalisation à domicile (HAD).

SES PRINCIPAUX ATOUTS

Une première dans le secteur médical

Une plateforme logistique automatisée entièrement dédiée aux patients, intégrant un système novateur répondant aux exigences du domaine médical : gestion des ordonnances, traçabilité totale, conformité réglementaire stricte, et encadrement par des professionnels qualifiés.

Des équipements de pointe pour une performance optimale

24 robots, 12 000 bacs de stockage, une ligne de conditionnement automatisée (formeuse de cartons, coiffeuse, convoyeur), une salle blanche et 3 isolateurs dernière génération pour préparer jusqu'à 50 000 traitements anticancéreux par an.

Une plateforme logistique totalement intégrée

Cette plateforme ne se contente pas d'assembler différentes technologies : elle les interconnecte pour créer un écosystème logistique fluide et cohérent, garantissant une gestion optimale des flux et une réduction des risques d'erreurs médicamenteuses.

Une rupture technologique assumée

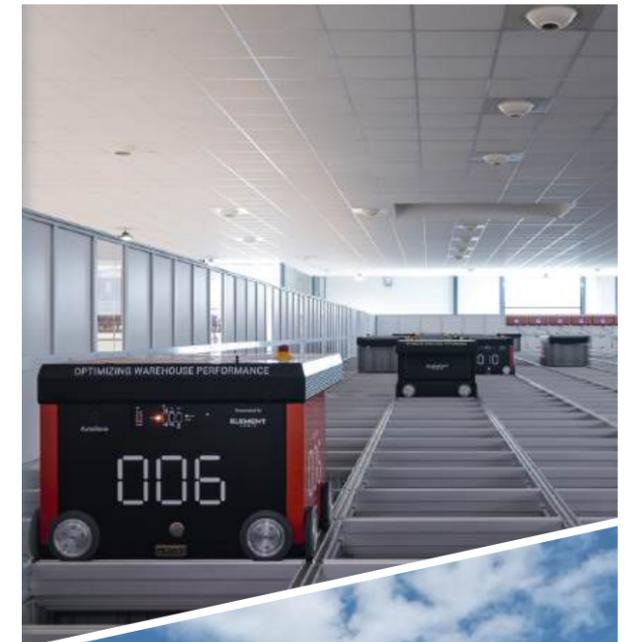
En s'appuyant sur des technologies issues du secteur industriel, la Fondation Santé Service a fait le choix de moderniser en profondeur la logistique médicale et accroître son efficacité.

Des volumes inédits en HAD

Plus de 1 000 colis livrés chaque jour à domicile, une diversité de traitements (dont la chimiothérapie) et une organisation logistique d'une ampleur unique en France.

Une réponse avancée aux enjeux de traçabilité

La plateforme garantit une traçabilité complète des médicaments et dispositifs médicaux, assurant un contrôle rigoureux à chaque étape et une transparence accrue vis-à-vis des patients et des professionnels de santé.



« MON DOMICILE, L'HÔPITAL DE DEMAIN » : 10 PODCASTS SUR VIVRE FM POUR VALORISER L'HAD ET LES PROFESSIONNELS DE TERRAIN

Fin 2023, la radio Vivre FM (93.9) a sollicité la Fondation Santé Service pour réaliser une émission dédiée à la promotion de l'Hospitalisation à domicile (HAD) auprès du grand public. De cette collaboration est né, début 2024, le podcast intitulé « **Mon domicile, l'hôpital de demain** », produit par la Fondation.



Ce programme a permis de répondre à une double ambition :

- sensibiliser un large public à l'HAD, son fonctionnement, ses enjeux et ses spécificités ;
- valoriser nos professionnels de terrain, leurs métiers, leurs projets, ainsi que les témoignages de patients, d'aidants et de partenaires.

Diffusé tout au long de l'année 2024, hors période estivale, le podcast a proposé 10 épisodes d'une heure, diffusés chaque dernier lundi du mois sur les ondes de Vivre FM.

Animée par la journaliste Magali Rochereau, chaque émission a exploré une thématique spécifique en lien avec les prises en charge en HAD.

Grâce à des interviews de professionnels de la Fondation, de patients, d'aidants et de partenaires, ces podcasts ont mis en lumière :

- la diversité des prises en charge et des métiers en HAD ;
- les projets innovants portés par les équipes de la Fondation ;
- l'expérience des usagers et leur accompagnement au quotidien.



Les épisodes sont disponibles en replay sur la chaîne YouTube de la Fondation Santé Service.

THÉMATIQUES DES 10 PODCASTS

	Janvier Les prises en charge en cancérologie.
	Février Les prises en charge pédiatriques.
	Mars La rééducation à domicile.
	Avril L'accompagnement des patients et des aidants.
	Mai Les prises en charge gériatriques.
	Juin Les pansements complexes.
	Septembre Les soins palliatifs à domicile.
	Octobre Les prises en charge obstétriques.
	Novembre Les métiers d'accompagnement aux soins.
	Décembre Les parcours de soins en HAD.

UNE GOUVERNANCE EN ÉVOLUTION POUR ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DE LA FONDATION

CRÉATION DE LA DIRECTION DE LA STRATÉGIE, DES AFFAIRES MÉDICALES ET GÉNÉRALES (DSAMG)

En juin 2024, la Fondation Santé Service a renforcé sa gouvernance en créant une nouvelle direction : la DSAMG. Placée sous la responsabilité de **Sylvaine KEROUAULT**, cette direction a pour mission de piloter, aux côtés du directeur général, la mise en œuvre et le suivi de la stratégie de la Fondation. Elle jouera un rôle central dans l'élaboration du futur projet stratégique 2026-2030.

La DSAMG regroupe plusieurs fonctions stratégiques : le service communication et solidarités, le service juridique, la recherche, l'innovation ainsi que les relations avec les usagers. Elle agit ainsi



Sylvaine KEROUAULT
Directrice de la stratégie, des affaires médicales et générales

en transversalité avec l'ensemble des professionnels pour identifier de nouveaux axes de développement, promouvoir une culture de la recherche et de l'innovation, et co-construire un projet médico-soignant centré sur les besoins des patients et des usagers.

ÉMERGENCE D'UNE DIRECTION QUALITÉ - GESTION DES RISQUES (DQGDR)

Dans le cadre de la dynamique de transformation et suite à la visite de certification en décembre 2023, le service qualité et gestion des risques est devenu une direction à part entière. Désormais directement rattachée à la direction générale, la direction qualité et gestion des risques est placée sous la responsabilité de **Zied GUERFALI**.



Zied GUERFALI
Directeur de la qualité et de la gestion des risques

Cette évolution témoigne de la priorité donnée au sein de la Fondation à la qualité et à la sécurité des soins.

Cette direction a pour objectif d'appuyer la demande d'amélioration continue de la qualité de toutes les activités de la Fondation (HAD, SSIAD-ESA, PSAD, Santé Service Formation).

UNE TRANSFORMATION APPELÉE À SE POURSUIVRE EN 2025

Cette réorganisation marque une étape clé dans l'évolution de la gouvernance de la Fondation. Elle se poursuivra en 2025 avec l'intégration des structures HAD/SSIAD de Clariane, permettant ainsi d'élargir le périmètre d'intervention de la Fondation à la France entière.

Pôle sanitaire



16 247
patients

+3,02 % vs 2023



39 997
admissions

+3,14 % vs 2023



682 959
journées

+0,22 % vs 2023

LES CHIFFRES CLÉS

INDICATEURS GÉNÉRAUX

	2021	2022	2023	2024	Évolution vs 2023
Patients	16 731	15 816	15 770	16 247	+3,02 %
Admissions	36 330	37 305	38 778	39 997	+3,14 %
Journées	676 758	656 021	681 433	682 959	+0,22 %
Nombre de patients/jour	1 854	1 797	1 867	1 871	+0,21 %

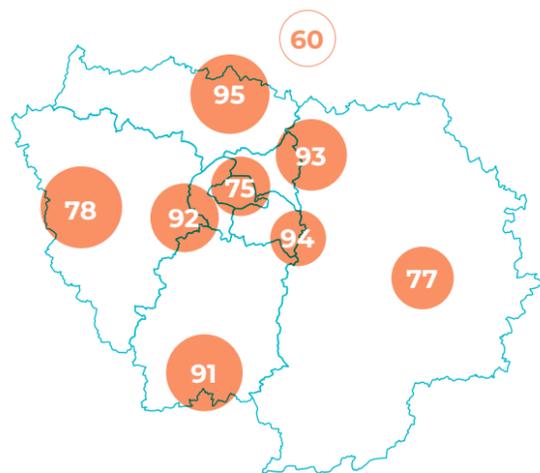
RÉPARTITION DES MODES DE PRISE EN CHARGE

Mode de prise en charge principal	Journées	Admissions	Patients
Pansements complexes	179 898	3 292	1 886
Soins palliatifs	135 565	2 642	1 679
Surveillance post-chimiothérapie	54 587	2 434	624
Post-traitement chirurgical	52 438	2 741	2 599
Chimiothérapie	50 461	18 838	2 505
Surveillance de grossesse	38 682	1 302	1 042
Éducation	32 310	1 428	1 218
Autres traitements	29 625	1 739	543
Nutrition entérale	28 241	712	275
Prise en charge de la douleur	13 828	459	315
Post-partum	12 700	2 456	2 207
Soins de nursing lourds	11 028	132	63
Prise en charge du nouveau-né	10 883	635	625
Rééducation neurologique	10 352	325	189
Traitement intraveineux	8 715	478	262
Nutrition parentérale	5 913	198	82
Assistance respiratoire	5 287	95	50
Rééducation orthopédique	2 331	86	80
Surveillance d'aplasie	76	4	2
Surveillance de radiothérapie	39	1	1
Total général	682 959	39 997	16 247

PYRAMIDE DES ÂGES DES PATIENTS (SUR LA BASE DES SÉJOURS ATIH)

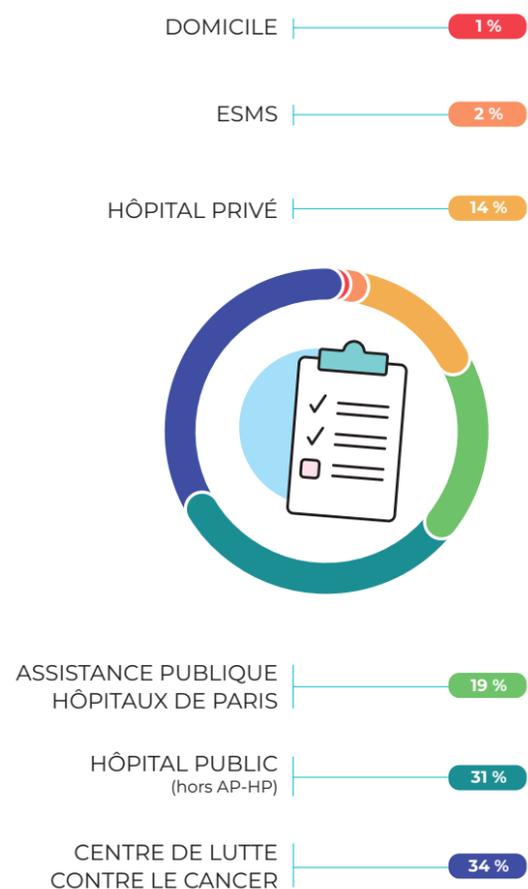


DOMICILIATION DES PATIENTS PAR DÉPARTEMENT (EN JOURNÉES)

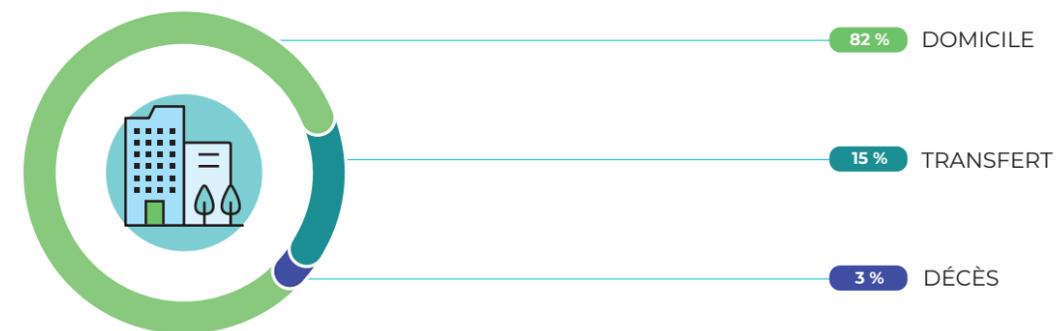


60 OISE	0 %	46
94 VAL-DE-MARNE	8 %	52 933
75 PARIS	9 %	59 138
77 SEINE-ET-MARNE	10 %	68 353
92 HAUTS-DE-SEINE	12 %	84 853
93 SEINE-SAINT-DENIS	13 %	89 787
91 ESSONNE	15 %	105 356
95 VAL-D'OISE	16 %	108 027
78 YVELINES	17 %	114 466

PROVENANCE DES PATIENTS (EN ADMISSIONS)



MODE DE SORTIE DES PATIENTS (EN ADMISSIONS)



ZOOM

ACTIVITÉ CONJOINTE SSIAD / HAD

Mode de prise en charge	Journées
Pansements complexes	3 562
Soins palliatifs	1 535
Soins de nursing lourds	803
Autres traitements	627
Surveillance post-chimiothérapie	498
Rééducation neurologique	263
Prise en charge de la douleur	111
Chimiothérapie	87
Traitement intraveineux	56
Nutrition entérale	46
Total général	7 588 soit +29,1 % vs 2023

ACTIVITÉ HAD EN EHPAD

Mode de prise en charge	Journées
Pansements complexes	24 611
Soins palliatifs	5 643
Prise en charge de la douleur	1 319
Nutrition entérale	440
Surveillance post-chimiothérapie	375
Traitement intraveineux	341
Autres traitements	239
Chimiothérapie	113
Rééducation neurologique	96
Post-traitement chirurgical	62
Total général	33 239 soit +13,2 % vs 2023

ACTIVITÉ HAD EN ESMS (hors EHPAD)

Mode de prise en charge	Journées
Rééducation neurologique	3 746
Soins palliatifs	473
Pansements complexes	287
Autres traitements	193
Nutrition entérale	119
Post-traitement chirurgical	115
Nutrition parentérale	36
Traitement intraveineux	8
Total général	4 977 soit +8,5 % vs 2023

Focus filiale

PLAIES ET CICATRISATION

ACTIVITÉ

CHIFFRES CLÉS

	Pansements complexes	Post-traitement chirurgical	Total général
ADMISSIONS			
2024	3 292	667	3 959
Évolution vs 2023	-2,7 %	+12,4 %	-0,5 %
JOURNÉES			
2024	179 898	5 887	185 785
Évolution vs 2023	-4,8 %	+26,2 %	-4,1 %
PATIENTS			
2024	1 886	634	2 520
Évolution vs 2023	-1,9 %	+14,2 %	+1,7 %

INFIRMIERS EN PRATIQUE AVANCÉE PLAIES ET CICATRISATION

Les infirmières en pratique avancée (IPA) plaies collaborent étroitement avec le médecin référent plaies et cicatrisation, et plus largement en synergie avec le groupe expert plaies (GEPC). Afin de renforcer leur action sur le terrain, trois infirmières référentes ont été intégrées à leurs côtés depuis mars 2024, apportant un appui opérationnel supplémentaire dans le suivi et la prise en charge des patients.

SOLLICITATIONS

En 2024, les sollicitations ont poursuivi leur augmentation, avec un total de 4 228 (+36 % vs 2023). Celles-ci proviennent principalement des consignes (30 %) et des appels téléphoniques (21 %).

VISITES À DOMICILE (VAD)

Les IPA ont réalisé 304 VAD pour des suivis complexes, l'accompagnement des soignants ou l'utilisation de certains dispositifs comme la thérapie par pression négative.



FOCUS PROJET

L'activité plaies et cicatrisation à la Fondation Santé Service s'appuie sur un groupe expert plaies (GEPC) constitué d'un médecin chef de projet, d'un médecin référent, de 3 IPA plaies ainsi que 3 IDE référents.

Groupe animé par le Dr Rodrigue TEUMAWÉ, médecin praticien d'HAD, référent plaies et cicatrisation, et Sylvaine MATHIEU, directrice des soins adjointe – 10 réunions en 2024.

PRINCIPALES RÉALISATIONS

Poursuite du plan d'action suite à l'audit réalisé en 2023 sur les escarres

- Révision du matériel et son référencement.
- Organisation de sensibilisations auprès des professionnels sur la prise en charge des escarres.
- Réactualisation de la procédure sur la prise en charge des escarres en HAD.

Travail mené sur la bonne utilisation de la lidocaïne

- Rédaction d'une fiche info plaies diffusée auprès des soignants.

Appel à projets télémédecine sur la mise en place d'une expérimentation auprès des EHPAD

- Projet déposé en juillet 2024 auprès de l'ARS.
- Objectif : aider les EHPAD à avoir un avis expert sur la gestion des plaies de leurs résidents.
- Début de l'expérimentation fin 2024 avec 3 EHPAD volontaires malgré l'absence de réponse de l'ARS à ce stade.

Diffusion de l'expertise plaies et cicatrisation

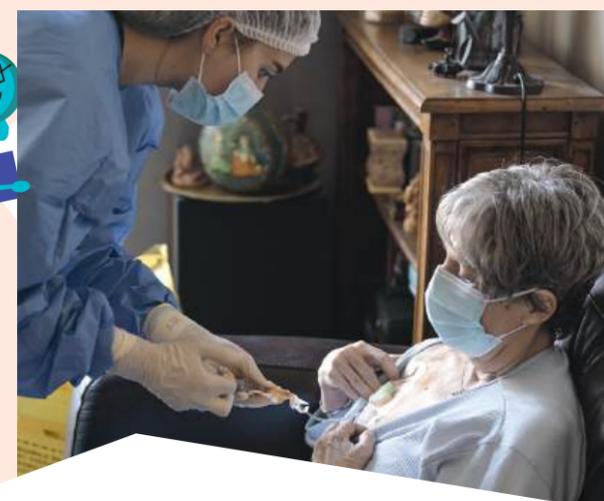
- Congrès CICAT (janvier 2024) : communication orale sur « la qualité de vie des patients porteurs de plaies et de leurs aidants en HAD : l'étude AQOLHAD ».
- Préparation et participation au podcast Vivre FM sur la prise en charge des plaies complexes à domicile (juin 2024).
- Journée nationale de l'escarre (novembre 2024) : communication orale sur « la prise en charge des patients porteurs d'escarres en EHPAD par l'HAD de la Fondation Santé Service ».
- Préparation d'un événement national pour 2025 en lien avec le laboratoire Brothier et 16 HAD nationales pour présenter les résultats de l'étude AlgoDOM sur l'efficacité de l'Algotérel sur les escarres.

CHIMIOTHÉRAPIE

ACTIVITÉ

CHIFFRES CLÉS

	Admissions		Journées		Patients	
	2024	Évolution vs 2023	2024	Évolution vs 2023	2024	Évolution vs 2023
Surveillance post-chimiothérapie	2 434	-28,9 %	54 587	-13,8 %	624	-29,4 %
Chimiothérapie	18 838	+8,6 %	50 461	+1,7 %	2 505	+13,1 %
Total général	21 272	+2,4 %	105 048	-7,0 %	3 129	+0,9 %



RENFORCEMENT DES COMPÉTENCES EN CANCÉROLOGIE AVEC 3 INFIRMIÈRES EN PRATIQUE AVANCÉE (IPA)

Compte tenu de l'activité soutenue de la Fondation Santé Service dans le domaine de la cancérologie, trois IPA ont été recrutées pour renforcer l'accompagnement des patients dans ce champ spécifique.

En formation depuis 2023, elles ne prendront leurs fonctions officiellement qu'en 2025.

Néanmoins, en parallèle de leur parcours de formation, elles ont initié des échanges avec les professionnels internes spécialisés en cancérologie et contribué à l'élaboration de fiches techniques sur la chimiothérapie intraveineuse, dans une logique de formalisation et d'harmonisation des pratiques.

FOCUS PROJET

L'activité chimiothérapie s'appuie sur le groupe chimiothérapie animé par le D^r Christine PAILLER, médecin praticien d'HAD, cheffe de projet onc-hématologie, et le D^r Yacine TOUIL, pharmacien gérant – 5 réunions en 2024.

PRINCIPALES RÉALISATIONS

- Finalisation de l'audit sur le process chimio (de la prescription initiale à la surveillance en post-chimiothérapie).
- Développement des prises en charge chimiothérapie répétitives via la plateforme de télésurveillance – 300 patients suivis en 2024.
- Poursuite de la formation des professionnels de terrain – 10 sessions réalisées en 2024.

- Élaboration de la fiche de poste des futurs infirmiers en pratique avancée (IPA) spécialisés en oncologie.
- Révision des fiches d'administration et de surveillance des chimiothérapies en collaboration avec les IPA, les médecins praticiens HAD et les pharmaciens de l'UPAC.
- Participation au podcast Vivre FM sur la prise en charge cancérologique en HAD à la Fondation Santé Service (janvier 2024).
- Forte implication de la Fondation dans le Congrès mondial des soins de supports en cancérologie (MASCC) – 8 communications scientifiques (juin 2024) (pour en savoir +, voir page 65).

SOINS PALLIATIFS

ACTIVITÉ

CHIFFRES CLÉS

	Admissions		Journées		Patients	
	2024	Évolution vs 2023	2024	Évolution vs 2023	2024	Évolution vs 2023
Total général	2 965	+2,5 %	144 917	+5,5 %	1 925	+0,7 %



TYPOLOGIE DES INTERVENTIONS DES EMAD EN INTERNE

RPP* et interventions en réunion	155
Nouveaux soignants sensibilisés	87
Staff EMAD	30
½ journée d'accompagnement	24

*RPP : Réunion pluri-professionnelle.

FOCUS PROJET

L'activité soins palliatifs de la Fondation Santé Service s'appuie sur le GEMAD, groupe des équipes mobiles d'accompagnement et de démarche palliative.

Il est animé par le D^r Estelle DESTRÉE, médecin praticien d'HAD, cheffe de projet soins palliatifs, et Corinne URVOY, cadre supérieure de santé expert – 4 réunions en 2024.

PRINCIPALES RÉALISATIONS

- Préparation de la journée annuelle démarche palliative 2025 sur la place des aidants dans l'accompagnement des patients en situation palliative à domicile.
- Restructuration de l'EMAD, réalisation d'une nouvelle feuille de route soins palliatifs 2024 - 2025 et mise à jour des fiches de poste des référents soins palliatifs.
- Refonte des contenus de la formation sur la démarche palliative en HAD en lien avec Santé Service Formation.
- Diffusion de l'expertise gériatrique à travers la participation des équipes palliatives à :
 - un podcast Vivre FM sur la prise en charge palliative en HAD à la Fondation Santé Service (septembre 2024) ;
 - un documentaire sur la fin de vie réalisé par Géraud BURIN DES ROZIERES « À l'écoute des soins palliatifs » diffusé sur C8 ;
 - la présentation des prises en charge palliatives en HAD auprès d'une délégation japonaise (octobre 2024).

GÉRIATRIE

ACTIVITÉ

CHIFFRES CLÉS

	Admissions		Journées		Patients	
	2024	Évolution vs 2023	2024	Évolution vs 2023	2024	Évolution vs 2023
Prise en charge des + de 75 ans	10 067	+2,1 %	231 220	-0,1 %	3 841	-1,4 %



RÉPARTITION DES MODES DE PRISE EN CHARGE DES PATIENTS DE + DE 75 ANS (EN JOURNÉES)



*Autres : rééducation orthopédique, assistance respiratoire, rééducation neurologique, surveillance aplasie, nutrition parentérale.

FOCUS PROJET

L'activité gériatrique s'appuie sur une équipe mobile (EMG) renforcée en 2024 par de nouvelles expertises : diététicienne, psychologue, gériatre référent plaies. Elle est animée par le Dr Geraldine AMBROISINE, médecin praticien d'HAD, cheffe de projet gériatrie, et Stéphane CHEVALIER, cadre supérieur de santé. L'année a été rythmée par 4 réunions et un séminaire.

PRINCIPALES RÉALISATIONS

Finalisation du référentiel de bonnes pratiques en gériatrie

- Objectif : fournir aux équipes de la Fondation des outils de référence pour favoriser des pratiques harmonisées et adaptées à la personne âgée.
- Diffusion prévue en 2025.

Poursuite du développement de l'activité en EHPAD...

- 478 patients pris en charge en 2024 dans 177 EHPAD partenaires.
- Collaboration accrue sur le pôle Ouest avec les infirmiers libéraux dans le cadre de l'activité en EHPAD (74 % des soins délégués aux IDEL et des formations spécifiques pour certains IDEL à la pose de PCA ou de TPN).
- Projet IDE de nuit : 224 sollicitations des équipes gériatriques sur les 65 EHPAD participant au dispositif.

... Et sur l'ensemble de l'activité gériatrique

- Structuration des équipes de gériatrie sur les pôles Est et Sud avec des équipes dédiées pour les patients du domicile et la prise en charge en EHPAD.
- Généralisation sur les 3 pôles de la médicalisation des demandes d'admission des patients et dans des situations complexes pour sécuriser les prises en charge et limiter les ré-hospitalisations.

Diffusion de l'expertise gériatrique

- Podcast Vivre FM sur la prise en charge gériatrique en HAD (mai 2024).
- Congrès national de gériatrie – SFGG (novembre 2024) : communication orale sur l'étude AQOLHAD, « La qualité de vie de la dyade patients âgés/aidants pris en charge en HAD ».
- Gerontonews : publication d'un article sur l'accompagnement des personnes âgées en HAD à la Fondation Santé Service (juin 2024).

Mais aussi

- Projet post-urgence avec les hôpitaux Foch et Delafontaine, facilitant le retour à domicile des personnes âgées en HAD.
- Révision des procédures sur les dossiers dormants et la contention.
- Mise en place d'un logigramme pour structurer les modalités de sollicitation des équipes mobiles gériatriques.
- Travail engagé en 2024 sur la problématique des chutes en lien avec la rééducation pour définir les mesures de prévention et sécuriser les patients âgés. Diffusion de la plaquette d'information prévue en 2025.

RÉÉDUCATION

ACTIVITÉ

CHIFFRES CLÉS

	Admissions		Journées		Patients	
	2024	Évolution vs 2023	2024	Évolution vs 2023	2024	Évolution vs 2023
Orthopédie	2 187	+3,7 %	49 911	+4,2 %	2 060	+4,0 %
Neurologie	964	+98,7 %	12 185	+3,1 %	354	+41,0 %
Total général	3 151	+21,5 %	62 096	+4,0 %	2 414	+8,0 %



FOCUS PROJET

PRINCIPALES RÉALISATIONS

Rééducation et exosquelette au sein des établissements médico-sociaux

- La Fondation Santé Service a engagé le développement d'un projet innovant visant à intégrer des séances d'exosquelette dans ses programmes de rééducation en HAD, auprès de résidents d'établissements médico-sociaux présentant un handicap neurologique.
- En 2024, le projet a franchi une nouvelle étape avec la définition des processus opérationnels et la commande de l'équipement. En 2025, il entrera en phase de déploiement, avec la formation des professionnels et le démarrage des premières prises en charge.

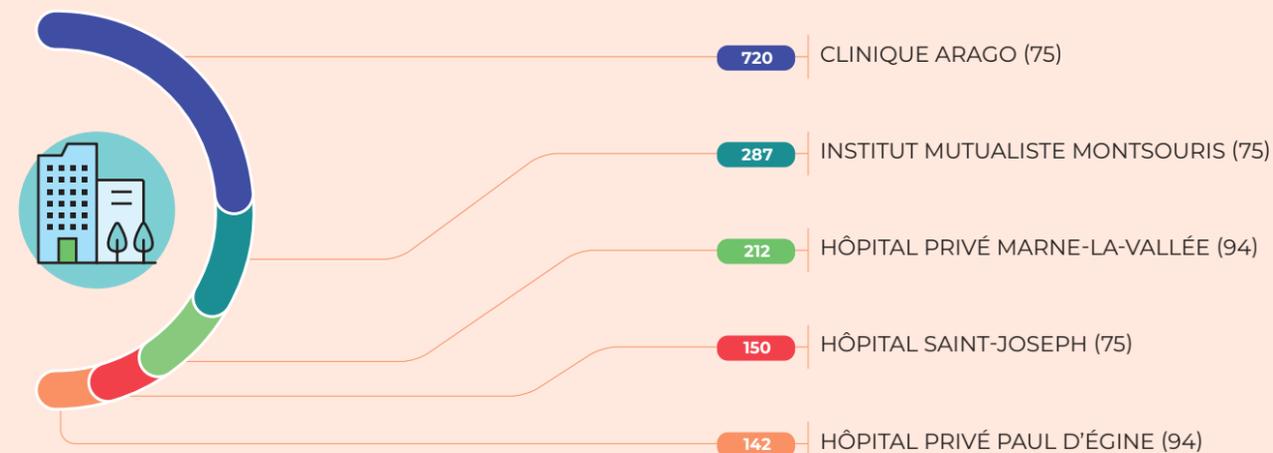
Réalisation d'un film sur la toxine botulique en HAD

- La Fondation Santé Service a produit un film mettant en avant l'utilisation de la toxine botulique dans la prise en charge à domicile de patients en situation de handicap. Diffusé lors de la signature de la charte Romain JACOB en mars 2025, ce court métrage a permis de valoriser l'engagement de la Fondation pour améliorer l'accès aux soins des personnes handicapées.

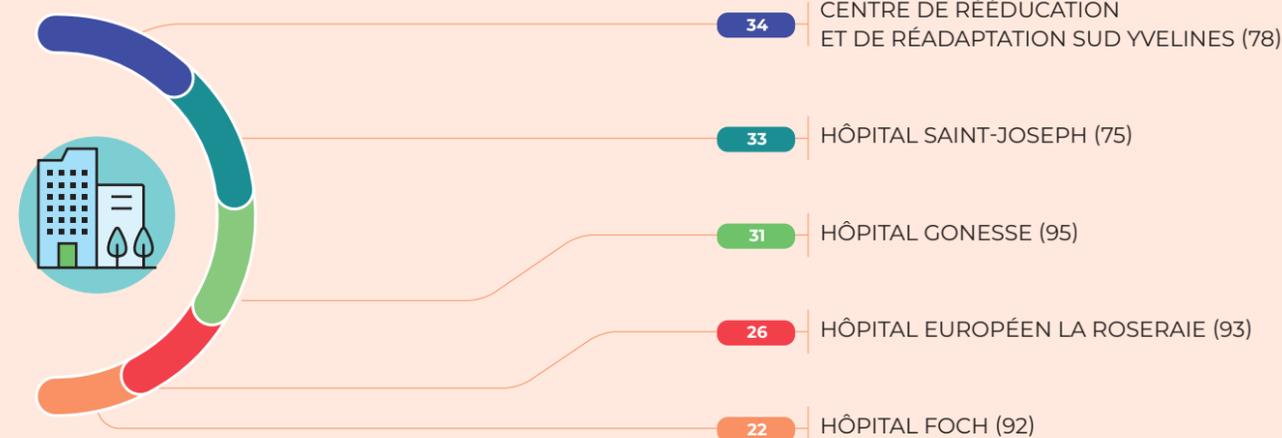
Podcast Vivre FM : focus sur les parcours de rééducation à domicile

- En mars 2024, un épisode de podcast diffusé sur Vivre FM a mis en lumière les expertises des professionnels de la Fondation Santé Service mobilisés dans les parcours de rééducation à domicile.

TOP 5 DES ÉTABLISSEMENTS PRESCRIPTEURS EN ORTHOPÉDIE (EN NOMBRE DE PATIENTS)



TOP 5 DES ÉTABLISSEMENTS PRESCRIPTEURS EN NEUROLOGIE (EN NOMBRE DE PATIENTS)



IPA NEUROLOGIE EN ÉTROITE COLLABORATION AVEC LES ÉQUIPES DE RÉÉDUCATION

En l'absence d'un médecin référent en neurologie au sein de la Fondation, les infirmiers en pratique avancée (IPA) spécialisés en neurologie ont pris en charge en 2024 des patients majoritairement en post-AVC (69) et porteurs de la maladie de Parkinson (9). Ils ont travaillé pour cela en étroite collaboration avec les équipes de rééducation de la Fondation.

PRINCIPAUX MODES D'INTERVENTION

APPELS TÉLÉPHONIQUES	38 %
RÉUNIONS D'ÉQUIPE	31 %
VISITES À DOMICILE	31 %

PÉDIATRIE

ACTIVITÉ

CHIFFRES CLÉS

	Admissions		Journées		Patients	
	2024	Évolution vs 2023	2024	Évolution vs 2023	2024	Évolution vs 2023
Enfant âgé de moins de 1 an	2 053	+15,0 %	45 459	+24,1 %	1 711	+12,6 %
Enfant âgé de plus de 1 an	1 589	+4,2 %	31 540	-0,4 %	355	+3,2 %
Total général	3 642	+10,0 %	76 999	+12,8 %	2 066	+10,9 %



ENFANTS DE MOINS DE 1 AN (NÉONATOLOGIE)

Répartition des enfants par typologie de prise en charge

Éducation	933
Prise en charge du nouveau-né à risque	625
Nutrition entérale	80
Assistance respiratoire	31
Soins palliatifs	15
Autres traitements	10
Pansements complexes	9
Surveillance post-chimiothérapie	4
Traitement intraveineux	2
Nutrition parentérale	1
Post-traitement chirurgical	1
Total	1 711

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

Hôpital Delafontaine – Saint-Denis (93)	321
CH Sud Francilien – Corbeil (91)	174
GHSIF Melun (77)	124
GHEF Marne-la-Vallée (77)	114
CH NOVO – Site Pontoise (95)	81
CHI Villeneuve-Saint-Georges (94)	76
GHNE Paris-Saclay (91)	72
Hôpital Necker – Enfants Malades (75)	62
CH Victor Dupouy – Argenteuil (95)	62
Hôpital Fontainebleau (77)	58

ENFANTS DE PLUS DE 1 AN

Répartition des enfants par typologie de prise en charge

Surveillance post-chimiothérapie anticancéreuse	105
Nutrition entérale	47
Pansements complexes	43
Chimiothérapie anticancéreuse	38
Soins palliatifs	30
Autres traitements	26
Traitement intraveineux	19
Post-partum	12
Post-traitement chirurgical	12
Éducation	9
Assistance respiratoire	5
Nutrition parentérale	4
Soins de nursing lourds	3
Prise en charge de la douleur	2
Total	355

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

Institut Curie (75)	51
Institut Gustave Roussy (94)	50
Hôpital Trousseau (75)	49
Hôpital Robert Debré (75)	38
Hôpital Necker – Enfants Malades (75)	27
Instituts d'éducation motrice	11
Clinique Arago (75)	10
CHI Villeneuve-Saint-Georges (94)	9
Hôpital Delafontaine – Saint-Denis (93)	8
CHI Créteil (94)	7

FOCUS PROJET

PRINCIPALES RÉALISATIONS

Psychomotricité pédiatrique

■ Dans l'objectif de structurer et développer son offre en psychomotricité pédiatrique, la Fondation Santé Service a recruté une psychomotricienne coordinatrice. Cette création de poste a permis la structuration d'un réseau de psychomotriciens libéraux conventionnés, assurant des interventions à domicile en complément des prises en charge déjà existantes.

■ La coordinatrice assure le suivi de la qualité des interventions, en recueillant notamment les retours des familles dans une démarche d'amélioration continue. Elle joue également un rôle clé dans la formation : en interne auprès des équipes pédiatriques et polyvalentes, et en externe à destination des psychomotriciens libéraux intervenant dans le cadre de l'HAD.

Mais aussi

■ Prise en charge des enfants pendant les épidémies hivernales : poursuite des partenariats avec les hôpitaux de Gonesse, Mantes-la-Jolie et Villeneuve-Saint-Georges, et développement de nouvelles collaborations avec le CHIPS (Poissy), NOVO (Pontoise) et le CH de Versailles.

■ Déploiement de la photothérapie à domicile (Bilicocoon) – dispositif pour les nourrissons présentant un ictère – en partenariat avec le centre hospitalier de Saint-Denis.

■ Accompagnement des prématurés en HAD : mise en place d'un projet axé sur l'autonomisation alimentaire, en lien avec les services de néonatalogie des hôpitaux de Pontoise et Argenteuil.

■ Participation au podcast Vivre FM sur la prise en charge pédiatrique en HAD à la Fondation Santé Service (février 2024).

■ Démarrage du projet « Les clowns hospitaliers à domicile » avec l'association Les Artistes aux Petits Soins. 85 enfants bénéficiaires sur 55 communes d'Île-de-France (pour en savoir +, voir page 70).

OBSTÉTRIQUE

ACTIVITÉ

CHIFFRES CLÉS

	Admissions		Journées		Patientes	
	2024	Évolution vs 2023	2024	Évolution vs 2023	2024	Évolution vs 2023
Post-partum	2 451	+4,0 %	12 648	+2,1 %	2 203	+3,1 %
Ante-partum	1 599	+11,2 %	46 949	+11,5 %	1 317	+10,2 %
Total général	4 050	+6,7 %	59 597	+5,0 %	3 520	+5,6 %

ANTE-PARTUM



128
patientes

par jour en moyenne



15
maternités
partenaires

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, 92 % des demandes d'admission en ante-partum.

Principaux prescripteurs (en admissions)

CH Delafontaine – Saint-Denis	797
CH Victor Dupouy – Argenteuil	284
CH NOVO – Site Pontoise	209
GHI Le Raincy – Montfermeil	182

Répartition des patientes en ante-partum selon le diagnostic principal

Diabète	62 %
Rupture prématurée des membranes	14 %
Pré-éclampsie	7 %
Retard de croissance	8 %
Hypertension artérielle	4 %

POST-PARTUM



34
patientes

par jour en moyenne



16
maternités
partenaires

Principaux prescripteurs (en admissions)

CH Victor Dupouy – Argenteuil	664
CH Delafontaine – Saint-Denis	508
CHI Villeneuve-Saint-Georges	358
CH NOVO – Site Pontoise	336
CH Simone Veil – Eaubonne	315
GHEF Marne-la-Vallée	185

Ces 6 établissements prescripteurs représentent 96,5 % des admissions en post-partum.

FOCUS PROJET

PRINCIPALES RÉALISATIONS

Rencontre avec les sages-femmes libérales (juin 2024)

- Une rencontre a été organisée avec les sages-femmes libérales afin de partager les bonnes pratiques en HAD et encourager la collaboration entre professionnels de ville et les équipes de la Fondation.



Participation au podcast Vivre FM

- Mise en lumière de la prise en charge obstétricale en HAD à la Fondation Santé Service (octobre 2024).

Expertise sur la réforme des autorisations HAD – mentions spécialisées ante et post-partum

- Marjorie POUCH, cadre supérieure sage-femme et directrice du développement et des partenariats, a partagé en décembre 2024 son expertise lors d'un webinaire de l'ANAP consacré à cette réforme réglementaire. Elle est également intervenue à deux reprises en 2024 dans le cadre de formations dispensées par la FNEHAD, contribuant ainsi à l'accompagnement des professionnels sur ce sujet stratégique.



STOMATHÉRAPIE

ACTIVITÉ

CHIFFRES CLÉS

	2024	Évolutions vs 2023
Patients	502	+7,7 %
Signalements*	536	+3,1 %
Visites à domicile	341	-8,1 %

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

EN BREF



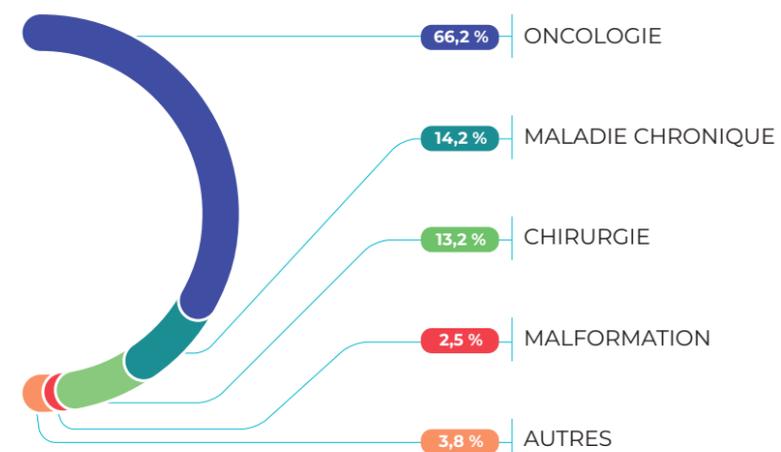
Le rôle des stomathérapeutes en HAD à la Fondation Santé Service est de prendre en charge les patients porteurs de :

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

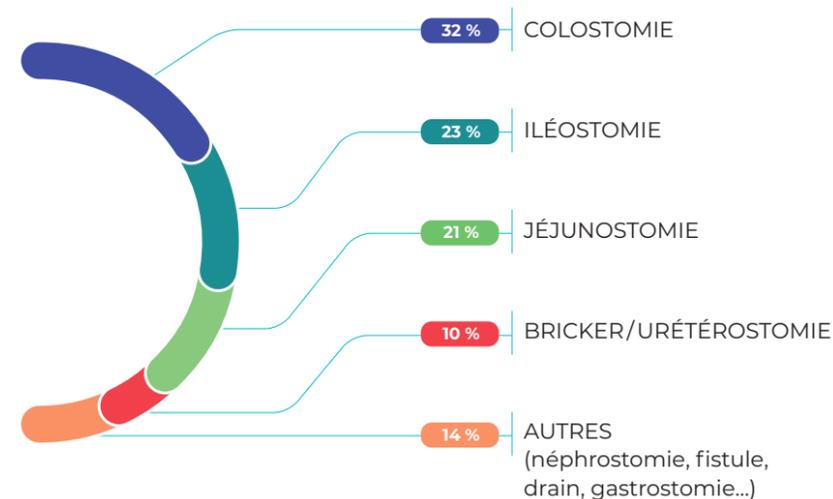
EFFECTIFS (EN ETP PAYÉS 2024)

Stomathérapeute 3,0

PATHOLOGIES DES PATIENTS STOMISÉS



TYOLOGIES DE STOMIE



FOCUS PROJET

PRINCIPALES RÉALISATIONS

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

- L'étude sur la qualité de vie des patients stomisés menée par le pôle Recherche et innovation de la Fondation a été présentée lors du Congrès Plaies et Cicatrisation qui s'est tenu en janvier 2024 à Paris. STOM'HAD a fait suite à une première étude menée par le pôle Recherche et innovation de la Fondation (FEEL'HAD) qui avait démontré que les patients stomisés étaient ceux qui avaient la qualité de vie la plus dégradée parmi les patients de la Fondation. Il avait alors paru important d'approfondir cette typologie de patients (pour en savoir +, voir page 64).

Lancement du nouveau programme d'éducation thérapeutique (ETP) sur les stomies

- Le nouveau programme ETP pour les patients porteurs de stomie et réalisé avec le soutien d'une patiente stomisée, a été lancé sur le pôle Ouest. Il a permis de prendre en charge 3 patients sur l'année 2024. Comme pour l'étude STOM'HAD, ce programme a été initié suite aux résultats de l'étude FEEL'HAD.

Podcast Vivre FM sur les plaies et cicatrisation

- Les stomathérapeutes ont participé au podcast sur la prise en charge des plaies complexes à domicile diffusé sur les ondes de Vivre FM en juin 2024.

Projet photo « Mise à nu »

- Ce projet a mis en valeur les témoignages et parcours de patients stomisés à travers une série de portraits photographiques. En leur donnant la parole, il a contribué à renforcer la reconnaissance de leur vécu et à sensibiliser le public. L'exposition de ces portraits a été présentée lors des Journées de l'Association française des entéro-stomathérapeutes (AFET) et de l'International association for stomaptherapy (IAS). Elle a également été diffusée en interne sur les différents sites de la Fondation, permettant une large visibilité et une mobilisation autour de la parole des usagers (pour en savoir +, voir page 71).



HYGIÈNE HOSPITALIÈRE

ACTIVITÉ

CHIFFRES CLÉS

	2024	Évolutions vs 2023
Signalements des statuts infectieux	533	-29,5 %*
Visites à domicile	125	Non renseigné
Salariés vaccinés contre la grippe	337	+49,8 %

* La baisse des signalements des statuts infectieux s'explique en grande partie par la diminution des cas COVID en 2024.

EN BREF



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 la sécurité des soins et de l'hygiène hospitalière. Les cadres hygiénistes sont aidés dans leurs différentes missions par des correspondants.

EFFECTIFS (EN ETP PAYÉS 2024)

Médecin hygiéniste	0,5
Cadre hygiéniste	3,0
Correspondant hygiène	8,0
Total	11,5

FOCUS PROJET

PRINCIPALES RÉALISATIONS

Vaccination contre la grippe

- La vaccination antigrippale est un indicateur qualité et sécurité des soins. La campagne a été lancée en octobre avec un mail de sensibilisation et la mise en place d'un escape game élaboré par le Comité de prévention des infections associées aux soins (CPIAS). 362 soignants y ont participé. Cette mobilisation a permis de vacciner 337 salariés soit un taux de vaccination antigrippale à hauteur de 27 % au sein de la Fondation Santé Service.

Mise en place de référents « KT coach »

- Un référent « KT coach » a été mis en place au sein de chaque unité pour accompagner les soignants rencontrant des difficultés sur les dispositifs intra veineux (DIVLD).

Mais aussi

- Réalisation d'évaluations professionnelles (DIVLD, bionettoyage de l'Unité de production des anticancéreux – UPAC, gestion des excréta).
- Création de plaquettes d'information sur les « soins de bouche » et « les infections respiratoires ».
- Réalisation de deux tutoriels (vidéo) sur le drainage pleural et le sondage vésical. Finalisation prévue sur 2025.
- Participation des soignants à des quiz à l'occasion de la journée mondiale de l'hygiène des mains et à celle sur l'antibiothérapie. Ces deux journées ont fait l'objet d'une communication spécifique à l'attention des patients via la maison des usagers numérique de la Fondation.



SERVICE SOCIAL

ACTIVITÉ

CHIFFRES CLÉS

	2024	Évolution vs 2023
Assistants sociaux		
Patients ayant bénéficié d'une intervention sociale	2 494	-3,4 %
Évaluations sociales préalables	191	+13,0 %
Suivis post-décès	150	+9,5 %
Suivis post-HAD	175	-7,9 %
Visites à domicile	2 222	-2,8 %
Actions de soutien aux aidants (écoute, aide administrative...)	1 437	-13,2 %

Les 3 auxiliaires de vie sociale (AVS) salariées de la Fondation Santé Service ont effectué **473 interventions** à domicile, totalisant ainsi **1 449 heures d'aide à la personne** pour **85 patients visités**.



FOCUS PROJET

PRINCIPALES RÉALISATIONS

Un premier webinar réussi sur les aidants

Organisé en novembre, le tout premier webinar dédié aux aidants a rencontré un vif succès, réunissant près de 150 salariés. L'événement a permis de mieux comprendre la notion d'aidance à travers une définition claire et l'exploration de ses principales caractéristiques. L'étude AQOLHAD y a été présentée, apportant un éclairage précieux sur le ressenti de l'état de santé des patients et des aidants en hospitalisation à domicile. Deux témoignages – celui d'une aidante et celui d'une salariée également aidante – ont marqué les esprits et suscité de riches échanges. Le comité des aidants a profité de cette occasion pour dévoiler son plan d'action en faveur des aidants de la Fondation.

Développement des soins de support

Une assistante sociale a été désignée cheffe de projet « Soins de support et bien-être » afin de dynamiser l'offre de soins complémentaires au sein de la Fondation. Sa mission consiste à structurer et développer ces dispositifs, au service des patients et des aidants, tout en menant une campagne de sensibilisation auprès des équipes. Cette initiative s'inscrit dans une volonté de renforcer l'accompagnement global du patient proposé par la Fondation.

Valorisation de l'expertise sociale

L'accompagnement social en HAD a été mis en avant lors d'un podcast diffusé sur Vivre FM en avril 2024. Les assistantes sociales ont également représenté la Fondation dans plusieurs congrès, webinaires et rencontres professionnelles nationales et internationales (SFAP, WHAHC, CORPALIF, RIFHOP, DAC...), renforçant la visibilité de leur expertise.

Pérennisation du partenariat avec Belle & Bien

La Fondation Santé Service collabore depuis plusieurs années avec l'association Belle & Bien pour proposer des ateliers de socio-esthétique aux patientes en hospitalisation à domicile. En janvier 2024, cette collaboration a été formalisée par la signature d'une convention, renforçant ainsi l'ancrage de ces actions dans l'offre de soins de bien-être pour améliorer la qualité de vie des patientes accompagnées.



EN BREF



2 494
patients

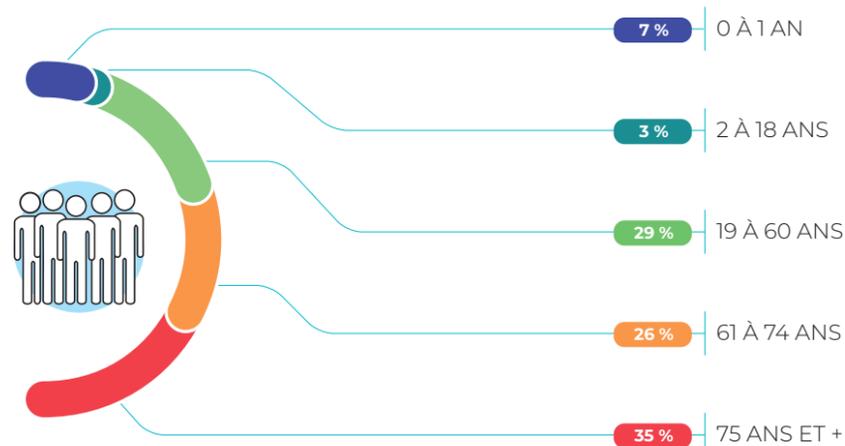
suivis par le service social de la Fondation Santé Service, soit 15 % des patients pris en charge en HAD

EFFECTIFS (EN ETP PAYÉS 2024)

Cadre social	1,0
Secrétaire social	0,8
Assistant de service social	19,8
Auxiliaire de vie sociale	2,5
Total	24,1

CARACTÉRISTIQUES DE LA POPULATION SUIVIE

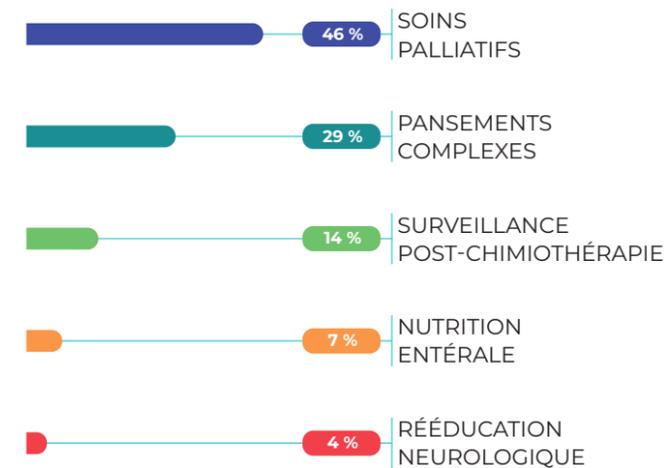
Répartition par âge



VULNÉRABILITÉ ET MALTRAITANCE

- **174 interventions sociales** auprès de personnes vulnérables (majeures et mineures)
- **Objectifs** : évaluer les risques de maltraitance, protéger les personnes, soutenir les aidants, prévenir les situations à risque
- **Majorité des cas accompagnés** via un suivi renforcé
- **5 signalements** ou informations préoccupantes en 2024 (contre 6 en 2023)

Principaux modes de prise en charge



SUIVI SOCIAL DES PLUS PRÉCAIRES

À l'information et au conseil qui représentent l'activité principale des assistants sociaux, s'ajoute un suivi social renforcé des plus démunis et isolés.

En 2024, on comptabilise :

- 161 aides financières pour 20 693 € distribués
- 4 baluchonnages

(Pour en savoir +, voir page 74)

DIÉTÉTIQUE

ACTIVITÉ

CHIFFRES CLÉS

	2024	Évolution vs 2023
Patients ayant bénéficié d'un suivi diététique	3 701	-1,0 %
Interventions tracées*	14 509	-0,8 %
Dont visites à domicile (VAD)	1 831	+5,0 %
Commandes de produits diététiques	9 418	+9,0 %

* VAD, entretien téléphonique d'évaluation de nouveaux patients, suivis nutritionnels par téléphone, relance de commandes de CNO (complément nutritionnel oral), échanges interprofessionnels, coordinations interne et externe (RPP).



FOCUS PROJET

PRINCIPALES RÉALISATIONS

Octobre Rose

■ L'action nutritionnelle auprès des femmes hospitalisées à domicile a été reconduite en 2024. Elle vise à prévenir la prise de poids, accompagner la surcharge pondérale pendant et après les traitements du cancer du sein, et réduire le risque de rechute.

■ Les diététiciennes ont également participé à la journée de sensibilisation au dépistage du cancer du sein organisée par le GHEF à Jossigny le 10 octobre 2024, en tenant un stand d'information au nom de la Fondation.

Semaine nationale de la dénutrition du 12 au 19 novembre 2024

■ Lors de cette troisième participation de la Fondation, l'équipe diététique a organisé des actions de sensibilisation auprès des professionnels de santé concernant les compléments nutritionnels oraux (CNO), à travers des dégustations de recettes intégrant ces produits. Un kakémono a été réalisé pour mettre en évidence les risques associés à la dénutrition. Des jeux et des questionnaires ont également été mis en place afin de tester les connaissances, échanger et rappeler les enjeux relatifs à la dénutrition.

■ Au total, 140 professionnels de santé ont été sensibilisés.

Une documentation réactualisée

■ En 2024, la documentation remise aux patients lors des visites à domicile a commencé à être réactualisée. À ce jour, cinq documents ont déjà été finalisés :

- l'alimentation hyperprotéinée ;
- l'alimentation dans le cadre du diabète ;
- les mucites buccales ;
- la constipation ;
- le journal de bord sur le diabète gestationnel.

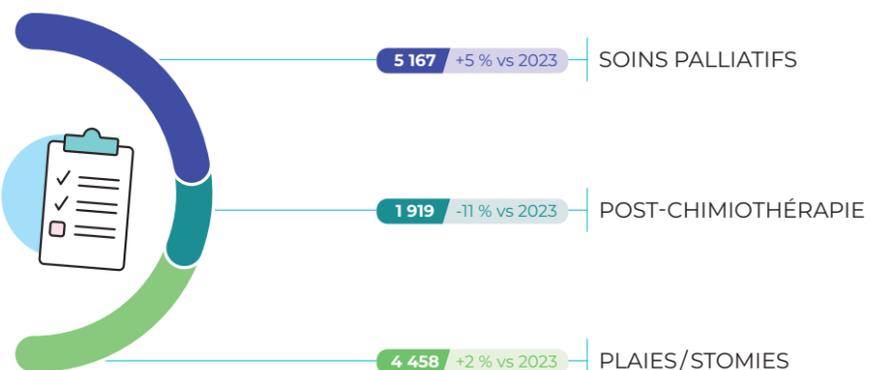


EN BREF



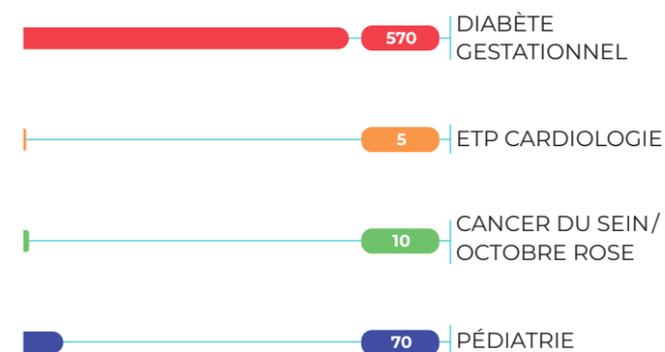
3 701
patients
bénéficiaires
d'une prise en charge
diététique

NOMBRE D'INTERVENTIONS DIÉTÉTIQUES PAR MODE DE PRISE EN CHARGE



Ces 3 modes de prise en charge représentent 80 % des interventions nutritionnelles.

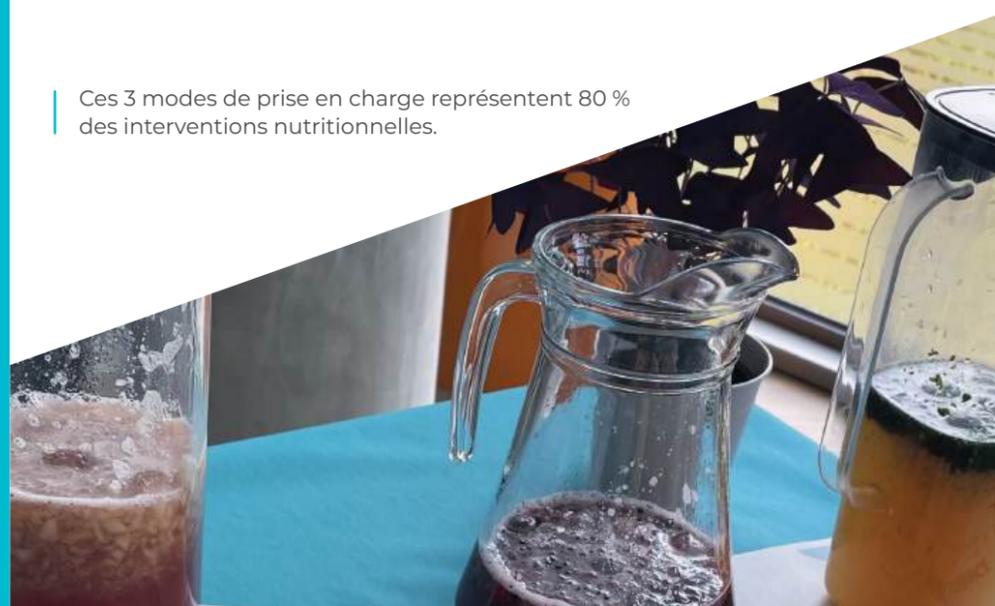
PRISES EN CHARGE SPÉCIFIQUES (EN NOMBRE DE PATIENTS)



La collaboration initiée en 2023 avec le PSAD de la Fondation pour permettre un suivi nutritionnel de patients sous nutrition parentérale et/ou hydratation s'est poursuivie en 2024 avec 17 patients pris en charge par les diététiciennes.

EFFECTIFS (EN ETP PAYÉS 2024)

Diététicien 13,2

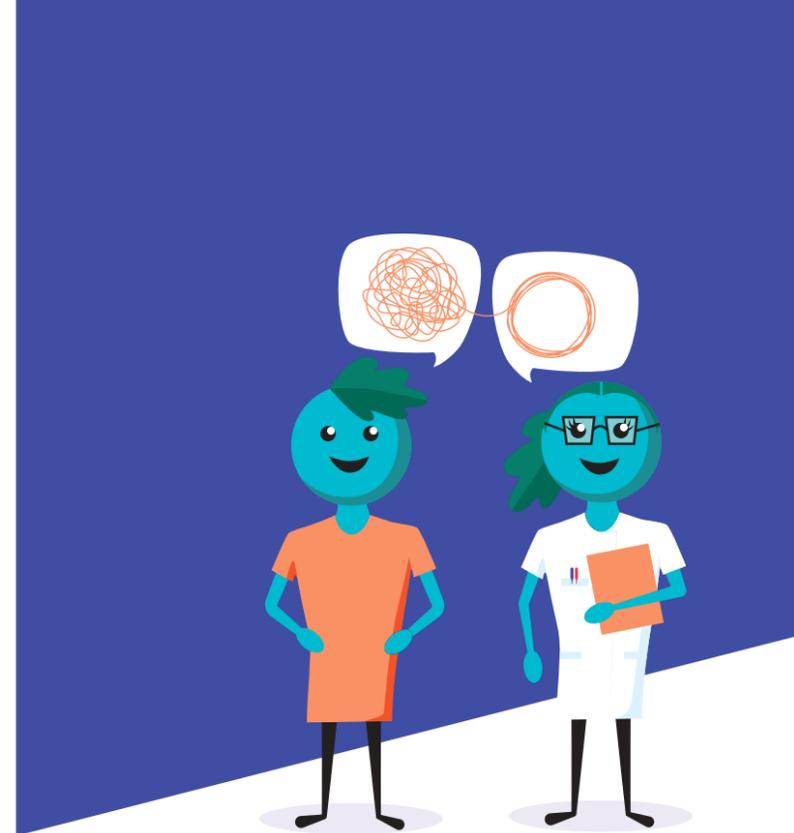


PSYCHOLOGUE

ACTIVITÉ

CHIFFRES CLÉS

	2024	Évolution vs 2023
Bénéficiaires d'un suivi psychologique	Patients	429 +3,6 %
	Entourage	216 -6,1 %
	Patients et entourage	146 -1,3 %
	Total	791 -0,1 %
Nombre d'entretiens	Entretiens en cours de prise en charge	2 772 -9,8 %
	Entretiens post-décès	126 -8,7 %
	Total	2 898 -9,8 %



FOCUS PROJET

PRINCIPALES RÉALISATIONS

Sensibilisation aux troubles du comportement

- Face à la complexité des troubles du comportement dans les pathologies neurologiques et les démences, les psychologues, en collaboration avec les IPA neurologie, ont conçu une action de sensibilisation destinée aux soignants.
- Celle-ci comprend :
 - un quiz élaboré à partir d'un cas clinique ;
 - la réalisation d'une plaquette d'information visant à favoriser la prise de recul et à encourager la réflexion sur les vécus professionnels, y compris celui des soignants eux-mêmes. Sa diffusion est prévue sur 2025.

Soutien aux équipes soignantes

- Dans une démarche d'amélioration continue des prises en charge et de soutien aux professionnels, les psychologues ont participé à la mise en place des groupes de parole mensuels destinés aux soignants, en partenariat avec les équipes mobiles d'accompagnement à la douleur (EMAD).

Refonte de la formation en soins palliatifs

- Les psychologues ont contribué, aux côtés des EMAD, à la refonte de la formation soins palliatifs de la Fondation. Celle-ci a été étendue de trois à quatre jours afin d'enrichir le contenu pédagogique et de mieux répondre aux besoins du terrain.



EN BREF

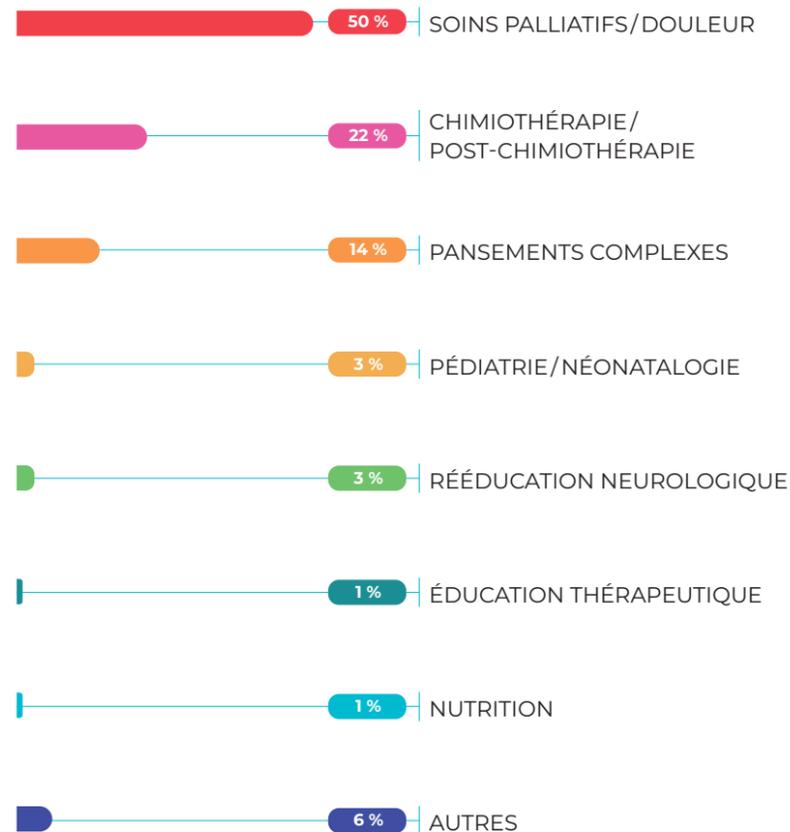


791
patients/proches
bénéficiaires d'un suivi
psychologique

EFFECTIFS (EN ETP PAYÉS 2024)

Psychologue 8,5

PROFIL DES PATIENTS PRIS EN CHARGE



PARTENARIATS

SANITAIRE

400 établissements hospitaliers ont travaillé avec la Fondation Santé Service en 2024.

Top 10 des prescripteurs hospitaliers	Journées	Top 10 des prescripteurs hospitaliers	Journées
Institut Gustave Roussy	58 998	CMC Foch	19 720
Hôpital Saint-Joseph	49 950	Institut Curie Paris	18 534
Hôpital Delafontaine Saint-Denis	37 044	CH Sud Francilien Corbeil	17 914
CH Victor Dupouy Argenteuil	30 667	CHI Poissy Saint-Germain	17 062
CH René Dubos Pontoise	20 476	Clinique Arago	16 773

VILLE

INFIRMIERS LIBÉRAUX



2 855

infirmiers libéraux
ont travaillé avec la
Fondation Santé Service
(+2,2 % vs 2023)

PROJET KIDEL : DES TRAITEMENTS ANTICANCÉREUX À DOMICILE ADMINISTRÉS PAR DES IDEL

Face à l'augmentation des demandes d'injection de traitements anticancéreux à domicile, la Fondation Santé Service a lancé en 2023 le projet KIDEL visant à expérimenter l'administration de ces traitements par des infirmiers libéraux (IDEL), sous la responsabilité de l'HAD. Le projet pilote a démarré en 2024 sur trois unités tests.

Deux molécules ont été retenues (Bortézomib et Trastuzumab en sous-cutané), compatibles avec l'activité des IDEL. Les professionnels impliqués ont suivi une formation spécifique et utilisé le dossier patient informatisé de l'HAD. Des binômes IDEL/IDE HAD ont été constitués toutes les trois injections pour assurer le suivi et la sécurité.



389

nouvelles conventions signées
avec les cabinets libéraux
(+72,1 % vs 2023)

Sur 53 patients, 13 ont intégré l'expérimentation et 5 ont bénéficié d'injections par leur IDEL (17 injections au total, dont 8 en binôme). Aucun incident n'a été signalé, la traçabilité a été rigoureuse, et les retours des patients comme des IDEL sont très positifs. Le dispositif a permis un gain de temps de soins de 41,2 % pour l'HAD, malgré un besoin de coordination renforcé.

RENCONTRES IDEL-HAD

Dans une volonté de renforcer la coopération entre les équipes de l'HAD et les infirmiers libéraux (IDEL), la Fondation a organisé plusieurs rencontres territorialisées. Ces temps d'échange visent à présenter la Fondation, favoriser les liens de proximité et offrir un dialogue direct avec nos experts transverses, cadres de santé (CDS) et infirmiers coordinateurs (ICP).

Le réseau des infirmiers est piloté par un coordinateur du partenariat IDEL et secondé par un référent prestations. L'équipe s'est professionnalisée en 2024 avec l'arrivée d'un IDE de coordination libérale.

- **17 juin 2024 – pôle Ouest :**
38 IDEL présents.
- **14 octobre 2024 – pôle Sud :**
39 IDEL présents.

Ces événements contribuent à renforcer la collaboration et à fluidifier les parcours de soins au domicile. Ils se poursuivront en 2025.

MOBISOINS : UNE APPLICATION POUR MIEUX COLLABORER AVEC LES IDEL

Après une phase de cadrage en 2023, l'application MOBISOINS a été testée en mai 2024 sur trois unités pilotes (E01, O10, S02).

Objectifs : améliorer la traçabilité des soins, encourager l'usage du numérique et préparer la dématérialisation de la facturation.

Grâce à l'implication des cadres de santé (CDS) et infirmiers coordinateurs (ICP), le bilan est très positif. Un déploiement progressif sur l'ensemble des unités est prévu en 2025.

SAGES-FEMMES LIBÉRALES

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



159

sages-femmes
ont travaillé avec la
Fondation Santé Service



15

nouvelles sages-femmes
ont rejoint le réseau
de Santé Service

Rencontre avec les sages-femmes libérales

Dans le cadre du renforcement de la coordination entre les équipes de l'Hospitalisation à domicile (HAD) et les sages-femmes libérales, la Fondation a organisé en juin 2024 une rencontre avec les équipes obstétricales de Santé Service. Cet échange a permis de partager les pratiques professionnelles, de favoriser une meilleure compréhension mutuelle des missions de chacun, et de poser les bases d'une collaboration renforcée au service du suivi des patientes.

DISPOSITIFS D'APPUI À LA COORDINATION (DAC) ET COMMUNAUTÉS PROFESSIONNELLES TERRITORIALES DE SANTÉ (CPTS)

La Fondation Santé Service a poursuivi son engagement aux côtés des Dispositifs d'appui à la coordination (DAC), en collaborant activement avec les 22 DAC implantés en Île-de-France. Plus d'une dizaine de partenariats concrets sont d'ores et déjà en place, permettant de mieux coordonner les parcours de soins complexes. Dans cette dynamique territoriale, la Fondation renforce également

ses liens avec les Communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS). Ces collaborations s'articulent autour de plusieurs axes : la recherche de médecins généralistes, l'éducation thérapeutique du patient et, de façon complémentaire, le renforcement des synergies entre CPTS et DAC afin d'optimiser la coordination des soins à l'échelle locale.

MÉDICO-SOCIAL

EHPAD, ESMS ET SSIAD

	EHPAD	ESMS (hors EHPAD)	SSIAD
Conventions signées en 2024	29	14	5
Établissements conventionnés	593	58	120

CENTRES DE RESSOURCES TERRITORIAUX (CRT)

La Fondation Santé Service poursuit son engagement dans le déploiement des CRT, dispositifs innovants visant à soutenir le maintien à domicile des personnes âgées en perte d'autonomie.

En Île-de-France, elle est particulièrement investie dans le projet des Hauts-de-Seine (92), en tant que co-porteur aux côtés du SSIAD de Neuilly, de la Fondation Aulagnier (Asnières-sur-Seine) et de

MASSEURS KINÉSITHÉRAPEUTES

Ce réseau est coordonné à Santé Service par un cadre kinésithérapeute.



210

kinésithérapeutes
ont travaillé avec la
Fondation Santé Service

MAIS AUSSI



202

médecins de ville



316

officines de ville

l'EHPAD La Méridienne (Villeneuve-la-Garenne). Ce projet a été sélectionné par l'ARS en novembre 2024 (pour en savoir +, voir page 63).

INSTANCES SANITAIRES

CONFÉRENCE MÉDICALE D'ÉTABLISSEMENT (CME)

PRÉSIDENT

D^r Marc POTERRE, médecin responsable Recherche et innovation, puis D^r Christine PAILLER, médecin praticien HAD (à partir de juin 2024).



PRINCIPAUX TRAVAUX MENÉS

- Médicalisation des prises en charge (PC) :
 - tenue d'un séminaire le 28 mars 2024 pour fixer les grandes orientations de la médicalisation des PC.
 - renforcement des équipes médicales sur les pôles.
 - début de réflexion sur l'élaboration d'une grille de complexité médicale afin de renforcer la médicalisation des pré-admissions.
- Astreintes médicales :
 - revalorisation et réorganisation des astreintes médicales.
 - dématérialisation de la planification des astreintes.
- Début de réflexion sur la dématérialisation des prescriptions via un logiciel d'aide à la prescription (LAP).

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

PRÉSIDENTE

Soumeya BENABDERRHAMANE, représentante des usagers.

VICE-PRÉSIDENT

Ghislain PROMONET, directeur général.

SECRÉTAIRE

Laura BASSEVILLE, assistante administrative.

RESPONSABLE DES RELATIONS USAGERS

Alexandra TURBELLIER, cheffe de projet stratégie.

PRINCIPAUX MOTIFS DES RÉCLAMATIONS

- Circuit du médicament.
- Logistique : retard de livraison/récupération des DASRI/médicaments/matériels.
- Communication/relationnel avec le patient et son entourage.

PRINCIPAUX TRAVAUX MENÉS

- Recueil d'expériences : interviews de patients et d'aidants partenaires.
- Vidéo de présentation des RU dans la Maison des usagers numérique.
- Lauréat d'un appel à projet ARS pour la mise en place d'une plateforme de pair-aidance.
- Exposition photo : « Mise à nu – Portraits et récits de patients stomisés ».
- Digitalisation du questionnaire de satisfaction et du questionnaire de sortie « Ex-satis ».



79
réclamations
écrites



93
réclamations
orales



réunions
en 2024

COMMISSION DES SOINS INFIRMIERS DE RÉÉDUCATION ET MÉDICO-TECHNIQUES (CSIRMT)

PRÉSIDENTE

Adeline CATHERINEAU, directrice des soins.



PRINCIPAUX TRAVAUX MENÉS

- Lancement d'une réflexion sur l'organisation d'une campagne de sensibilisation à la bientraitance auprès des soignants.
- Élaboration d'une note d'information concernant le port des surchaussures au domicile des patients.
- Rappels des bonnes pratiques à maintenir en période post-certification.
- Rappel du rôle de l'infirmier en pratique avancée (IPA) spécialisé en neurologie dans la prise en charge des patients sous Tysabri.
- Information diffusée sur la possibilité, sous certaines conditions, pour les infirmiers de rédiger des certificats de décès, applicable sur l'ensemble du territoire.
- Point d'étape sur l'étude en cours relative à la prise en charge médicamenteuse et à la gestion des stocks à domicile.

COMITÉ ÉTHIQUE

PRÉSIDENT

D^r Wilfrid PAVAGEAU, médecin praticien d'HAD.



réunions
en 2024

PRINCIPAUX TRAVAUX MENÉS

- Réflexions engagées sur l'organisation d'une conférence éthique et la mise en place de « café/goûter éthique » réunissant soignants, représentants des usagers, patients et aidants.
- Mise en place de supports de communication pour aider à la diffusion de la culture éthique au sein de la Fondation :
 - réalisation d'une vidéo sur la démarche éthique au sein de la Fondation Santé Service.
 - création d'une page dédiée sur l'Intranet de la Fondation.

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

PRÉSIDENTE

D^r Christine PAILLER, médecin praticien HAD.



PRINCIPAUX TRAVAUX MENÉS

- Renforcement des interventions des IDE douleur auprès des nouveaux soignants et en réunions d'équipe pour former et sensibiliser à l'évaluation et à la prise en charge de la douleur.
- Mise en place d'un kit de Naloxone injectable à domicile, élaboré avec le pharmacien, le médecin CLUD et la direction des soins, pour répondre aux urgences liées aux opioïdes.
- Suivi et mise à jour du PAQS douleur, avec 80 % des actions finalisées fin 2024.
- Refonte de la procédure MEOPA : nouvelles formations co-animées par les IDE référentes douleurs et le pharmacien référent fluides médicaux ; possibilité d'administration en première intention en HAD avec deux professionnels présents.
- Élaboration d'une procédure en lien avec le groupe plaies pour l'utilisation de la xylocaïne spray afin de prévenir les douleurs procédurales lors des pansements.

COMITÉ DE LIAISON ALIMENTATION NUTRITION (CLAN)

PRÉSIDENTE

D^r Anne-Pauline THIVILLIERS PEIFFER, pharmacien adjoint.



PRINCIPAUX TRAVAUX MENÉS

- Nutrition entérale à domicile (NEAD) : évolution du circuit de commande avec le prestataire Forcilles, permettant aux infirmiers coordinateurs d'harmoniser et d'anticiper les commandes via la plateforme DOMILINK (forfaits NEAD – pompe Infinity).
- Compléments nutritionnels oraux (CNO) : simplification du circuit avec une prise en charge directe par l'équipe diététique via DOMILINK. Cette évolution réduit les erreurs, accélère les délais de livraison, facilite les substitutions en cas de rupture et permet les commandes en VAD via Mobisoins.
- Qualité et sécurité : révision des procédures et fiches techniques relatives à la prise en charge nutritionnelle, dans le cadre d'un travail préparatoire à la mise à jour globale du dispositif.

COMITÉ DU MÉDICAMENT ET DES DISPOSITIFS MÉDICAUX (COMEDIMS)

PRÉSIDENT

D^r Thierry CHAPOT, pharmacien gérant, puis D^r Yacine TOUIL, pharmacien gérant (à partir de septembre 2024).



réunions
en 2024

PRINCIPAUX TRAVAUX MENÉS

- Référencement des nouveaux médicaments et dispositifs médicaux stériles.
- Sécurisation du circuit du médicament.
- Bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles.
- Études médico-économiques.

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (CLIN)

PRÉSIDENTE

D^r Lise EL HADJ, praticien HAD hygiéniste.

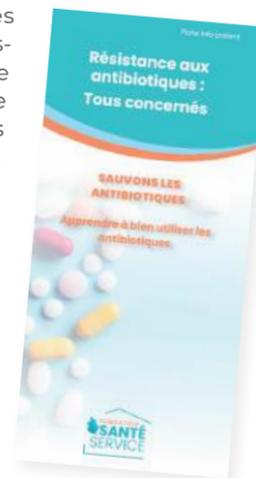
VICE-PRÉSIDENTE

D^r Camille DURAND, pharmacien adjoint.



EXEMPLES DE TRAVAUX MENÉS

- Réalisation d'évaluations des pratiques professionnelles (Dispositifs intraveineux de longue durée – DIVLD, bionettoyage de l'unité de production des anti-cancéreux – UPAC, gestion des excréta).
- Mises à jour documentaires et création de nouveaux supports à destination des patients (soins de bouche et infections respiratoires).
- Participation à la journée mondiale de l'hygiène des mains et à celle de l'antibiothérapie, avec une communication spécifique réalisée à l'attention des patients et la mise en place de quiz proposés aux soignants.



COMITÉ DE RETOUR D'EXPÉRIENCE (CREX)

PILOTE

D^r Christine PAILLER, coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins.



réunions
en 2024

CO-PILOTE

Céline GAILLARD, IDE référente à la gestion des risques.

L'ensemble des décisions émises par le CREX permettant l'amélioration des bonnes pratiques dans le cadre des prises en charge à domicile sont diffusées auprès des professionnels du terrain, notamment via les membres de la cellule QGDR, les infirmiers référents QGDR et un support spécifique dédié « la minute QGDR ».



20
analyses
systémiques réalisées



112
actions
d'amélioration engagées

COMITÉ D'ÉDUCATION EN SANTÉ DU PATIENT (COMESP)

PRÉSIDENTE

D^r Delphine HEURTE, pharmacien adjoint.

VICE-PRÉSIDENTE

Idalina DA SILVA, cadre supérieur de santé et Christelle DAMEME, cadre de santé.



PRINCIPAUX TRAVAUX MENÉS

- Création du programme ETP patients traités par anti-cancéreux per os. Déclaration du programme auprès de l'ARS.
- Mise à jour du programme ETP patients porteurs de stomies. Déclaration du programme auprès de l'ARS.
- Démarrage de la refonte du programme ETP parents d'enfants nés prématurément.

Pôle Médico -social



277
places de SSIAD

30
places d'ESA



338
patients SSIAD
+9,0 % vs 2023

78 672
journées SSIAD
+15,5 % vs 2023



155
patients ESA
-4,3 % vs 2023

1 698
séances ESA
-9,5 % vs 2023

SERVICE DE SOINS INFIRMIERS À DOMICILE

SSIAD 92

EN BREF



158 places

dont 4 pour personnes adultes handicapées



VILLES couvertes

Colombes, Gennevilliers, Villeneuve-la-Garenne, Clichy, La Garenne-Colombes, Sceaux¹

PYRAMIDE DES ÂGES

Femmes ● Hommes

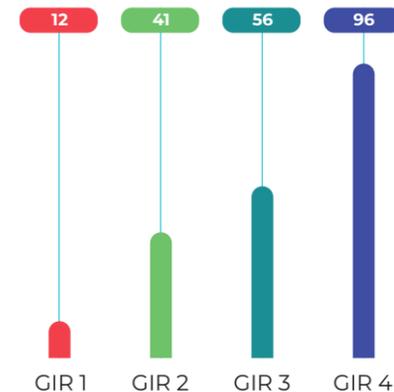
TOTAL : 205



EFFECTIFS² (EN ETP PAYÉS 2024)

Infirmier coordinateur	1,6
Aide-soignant/ Aide médico-psychologique	22,3
Secrétaire	1,0
Ergothérapeute/ psychomotricien	0,3
Diététicien	0,3
Infirmier	2,9
Psychologue	0,3
Total	28,7

RÉPARTITION DES GIR³ (EN NOMBRE DE PATIENTS)



SSIAD 93

EN BREF



43 places

dont 4 pour personnes adultes handicapées



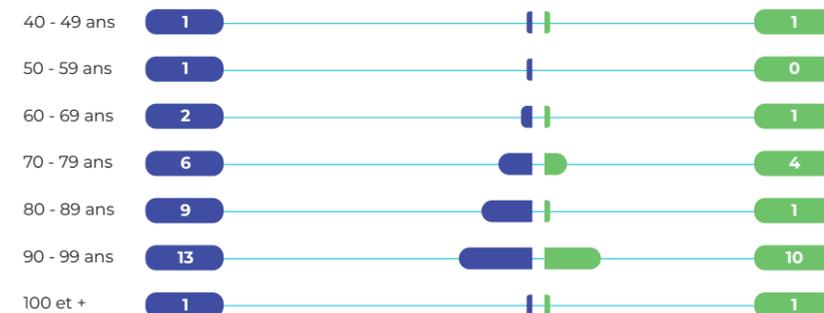
VILLES couvertes

Villepinte, Tremblay-en-France

PYRAMIDE DES ÂGES

Femmes ● Hommes

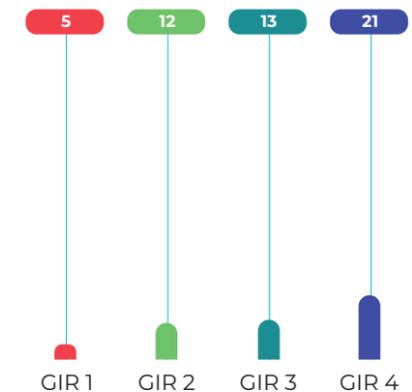
TOTAL : 51



EFFECTIFS (EN ETP PAYÉS 2024)

Infirmier coordinateur	1,1
Infirmier	0,8
Aide-soignant	7,6
Total	9,5

RÉPARTITION DES GIR³ (EN NOMBRE DE PATIENTS)



CHIFFRES CLÉS



205 patients¹

+22,7 % vs 2023



43 702 journées¹

+26,7 % vs 2023

1 - Les places de SSIAD sur la ville de Sceaux sont comptabilisées dans l'activité du SSIAD 92 (patients et journées) mais elles sont d'une manière opérationnelle gérées par le SSIAD 94.

2 - Hors commune de Sceaux.

3 - 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).



51 patients

-7,3 % vs 2023



13 471 séances

-2,1 % vs 2023

CHIFFRES CLÉS

CHIFFRES CLÉS



82 patients⁴

-6,8 % vs 2023



21 499 journées⁴

+8,7 % vs 2023

4 - Ce chiffre ne prend pas en compte l'activité (patients/journées) réalisée sur la commune de Sceaux par le SSIAD 94. L'activité réalisée sur cette ville est comptabilisée sur le SSIAD 92.

5 - Ces effectifs comprennent le personnel intervenant sur la commune de Sceaux qui est rattachée administrativement au SSIAD 92.

6 - Groupe ISO Ressource. La grille AGCIR est constituée de 6 GIR allant de la dépendance la plus lourde (GIR 1) à l'absence de perte d'autonomie (GIR 6).



SSIAD 94

EN BREF



76 places

dont 5 pour personnes adultes handicapées



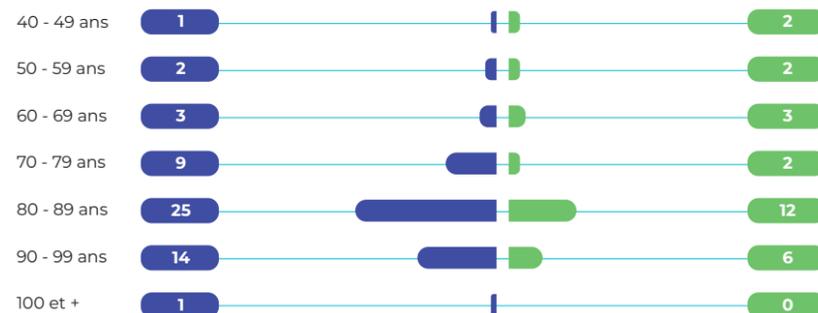
VILLES couvertes

Villejuif, Fresnes, L'Haÿ-les-Roses, Arcueil

PYRAMIDE DES ÂGES

Femmes ● Hommes

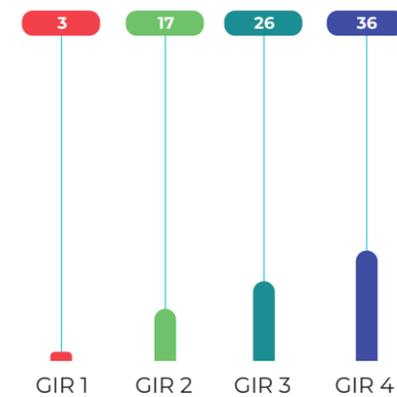
TOTAL : 82



EFFECTIFS⁵ (EN ETP PAYÉS 2024)

Infirmier coordinateur	1,1
Infirmier	2,3
Aide-soignant	16,6
Secrétaire	1,0
Psychologue	0,5
Total	21,5

RÉPARTITION DES GIR⁶ (EN NOMBRE DE PATIENTS)



ÉQUIPE SPÉCIALISÉE ALZHEIMER (ESA)

ESA 93

EN BREF



10 places



VILLES couvertes

Villepinte, Tremblay-en-France, Sevan, Aulnay-sous-Bois, Le Blanc-Mesnil, Drancy, Dugny, Le Bourget

EFFECTIFS (EN ETP PAYÉS 2024)

Psychomotricien	1,0
Assistant de soins en gérontologie	1,1
Total	2,1

RÉPARTITION DES PATIENTS

Objectif de réhabilitation	
Relationnel et communication	20 %
Contrôle postural et motricité	25 %
Fonctions instrumentales et exécutives	35 %
Se mouvoir dans l'espace et le temps	20 %

Type de prescripteur

Médecins généralistes	42 %
Consultations mémoire/médecins spécialistes	58 %

Pathologie

Troubles cognitifs	43 %
Alzheimer et maladie apparentée	39 %
Corps de Lewy	7 %
Accident vasculaire cérébral (AVC)	5 %
Leucopathie vasculaire	4 %
Démence mixte	2 %



55 patients

+28,0 % vs 2023



520 séances

+24,4 % vs 2023

CHIFFRES CLÉS

CHIFFRES CLÉS



100
patients

-15,9 % vs 2023



1 178
séances

-19,2 % vs 2023

ESA 94

EN BREF



20
places



VILLES couvertes

Villeneuve-le-Roi,
Villeneuve-Saint-Georges,
Ablon-sur-Seine,
Orly,
Limeil-Brévannes,
Valenton,
Boissy-Saint-Léger

EFFECTIFS (EN ETP PAYÉS 2024)

Psychomotricien	2,0
Ergothérapeute	1,0
Assistant de soins en gérontologie	1,9
Total	4,9

RÉPARTITION DES PATIENTS

Objectif de réhabilitation

Relationnel et communication	30 %
Stimulation des fonctions instrumentales et cognitives	27 %
Contrôle postural et motricité	11 %
Se mouvoir dans l'espace et le temps	17 %
Non concerné	15 %

Type de prescripteur

Médecins généralistes	31 %
Gériatre	55 %
Neurologue	15 %

Pathologie

Alzheimer et maladie apparentée	20 %
Accident vasculaire cérébral (AVC)	8 %
Troubles cognitifs	60 %
Autres pathologies ou diagnostic non posé	12 %



FOCUS PROJET

PRINCIPALES RÉALISATIONS

Mobilisation du SSIAD 92 dans le projet de Centre de Ressources Territorial (CRT)

■ Dans le cadre de l'appel à projets lancé par l'ARS pour la création de Centres de Ressources Territoriaux, l'équipe du SSIAD 92 a été sélectionnée par l'ARS en novembre 2024.

■ Ce projet a été élaboré en collaboration avec la Fondation Aulagnier à Asnières, l'ANSIAD, service de soins infirmiers implantés à Neuilly-sur-Seine, et l'EHPAD La Méridienne de Villeneuve-la-Garenne.

■ L'objectif du projet est d'améliorer l'accompagnement des personnes âgées au nord du département des Hauts-de-Seine. Il prévoit plusieurs actions clés :

- l'organisation de **formations pour les professionnels de santé et les aidants**, afin de renforcer les compétences dans la prise en charge des personnes âgées à domicile ;
- la mise en place d'**animations destinées à lutter contre l'isolement des seniors**, pour favoriser les liens sociaux et le bien-être des bénéficiaires ;
- la création de **groupes de travail sur des thématiques partagées**, pour favoriser les échanges et les bonnes pratiques entre acteurs locaux.

■ En outre, le SSIAD 92 sera impliqué dans la **prise en charge des patients relevant du CRT**, en particulier ceux dont l'état de santé nécessite un **accompagnement renforcé à domicile**.

Obtention de 25 places supplémentaires pour le SSIAD 93

■ Dans le cadre de l'appel à candidatures lancé par l'Agence régionale de santé (ARS) pour la création de nouvelles places de Services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) destinées aux personnes âgées en Île-de-France, le SSIAD 93 a obtenu 25 places supplémentaires, portant ainsi sa capacité d'accueil totale à 68 places.

■ Ces nouvelles places sont désormais opérationnelles depuis le 1^{er} janvier 2025 et se répartissent comme suit :

- 11 places supplémentaires sur les communes d'intervention initiale de Villepinte et Tremblay-en-France ;
- 14 places à Sevrans.

Pérennisation du poste de psychologue au SSIAD 94

■ Le projet du SSIAD 94, retenu par l'ARS en 2022 pour financer un poste de psychologue, a permis l'embauche d'un psychologue clinicien en CDD en 2023, pour un an.

■ En 2024, en accord avec l'ARS, la Fondation Santé Service a pérennisé ce poste. Cette évolution marque une étape importante dans la consolidation de l'accompagnement psychologique au sein du SSIAD 94.

■ Le psychologue intervient désormais auprès des patients, des proches aidants et des équipes du SSIAD 94, mais également de l'ESA 94. Son rôle consiste à accompagner les bénéficiaires et à soutenir les équipes lors des interventions, en facilitant la compréhension des troubles rencontrés.

Mise en place d'une formation spécifique pour les Équipes spécialisées Alzheimer (ESA)

■ En lien avec les différentes ESA du Val-de-Marne, un travail de collaboration a été mené afin de concevoir une formation commune, spécifiquement adaptée aux besoins des professionnels rééducateurs et assistants de soins en gérontologie intervenant à domicile. Ce projet a donné lieu, en partenariat avec Santé Service Formation, à la création en 2024 d'une nouvelle formation intitulée :

Accompagner en soins les personnes atteintes de troubles neuro-évolutifs et leurs aidants à domicile.

Pôle PSAD



767
nouveaux patients

+21,5 % vs 2023



1 616 332 €
de chiffre d'affaires

+45,6 % vs 2023

Effectifs (en ETP payés 2024)

Infirmier coordinateur responsable du PSAD	1,0
Infirmier coordinateur	6,1
Assistant PSAD	0,7
Total	7,8



ACTIVITÉ

Répartition du nombre de patients par département

Départements	Patients	Évolution vs 2023
Paris (75)	77	+14,9 %
Seine-et-Marne (77)	43	-14,0 %
Yvelines (78)	162	+39,6 %
Essonne (91)	95	+39,7 %
Hauts-de-Seine (92)	140	+42,8 %
Seine-Saint-Denis (93)	46	+53,3 %
Val-de-Marne (94)	47	+38,2 %
Val-d'Oise (95)	148	+14,7 %
Autres départements*	9	-
Total général	767	+21,5 %

* Départements de l'Oise (60), de l'Eure (27) et de l'Eure-et-Loir (28).

Principaux prescripteurs au regard du chiffre d'affaires (CA)

Prescripteurs	CA
Institut Gustave Roussy	420 861 €
Ambassade du Koweït	86 085 €
Hôpital Necker (AP-HP)	77 082 €
CH Victor Dupouy Argenteuil	62 941 €
Hôpital Foch Suresnes	61 350 €
Hôpital Beaujon (AP-HP)	53 234 €
CH Simone Veil Eaubonne	43 864 €
Institut Mutualiste Montsouris	28 492 €

FOCUS PROJET

PRINCIPALES RÉALISATIONS

Élargissement de l'offre du PSAD avec l'intégration de Médirect

- La reprise de Médirect, partenaire historique de la Fondation Santé Service, en avril 2024, a marqué une étape stratégique dans le développement de l'activité de prestation de santé à domicile (PSAD) de la Fondation.
- Cette acquisition a permis, dès l'année 2024, de réorganiser la logistique de l'activité Perfusion en la confiant à Médirect.
- De plus, cette diversification ouvre désormais la possibilité de proposer des soins jusqu'alors non couverts par le PSAD (pathologies respiratoires par exemple), enrichissant ainsi l'offre et permettant de répondre plus largement aux besoins en santé à domicile.
- Ce développement s'est accompagné de nouveaux supports de communication visant à mieux faire connaître l'offre du PSAD auprès des prescripteurs.
- Des outils de suivi spécifiques ont également été conçus pour chaque type de prestation, renforçant ainsi la qualité, la traçabilité et la continuité des soins dispensés à domicile.

En 2024, le développement de la prise en charge des patients internationaux par la cellule dédiée de la Fondation Santé Service a contribué à la hausse du chiffre d'affaires du PSAD. Au total, 45 patients ont été suivis pour 193 séjours, générant environ 530 000 € de CA. Cette dynamique a également permis de nouer de nouveaux partenariats, notamment avec l'ambassade du Koweït, à l'origine de plus de 86 000 € de chiffre d'affaires.



Pôle formation

ACTIVITÉ

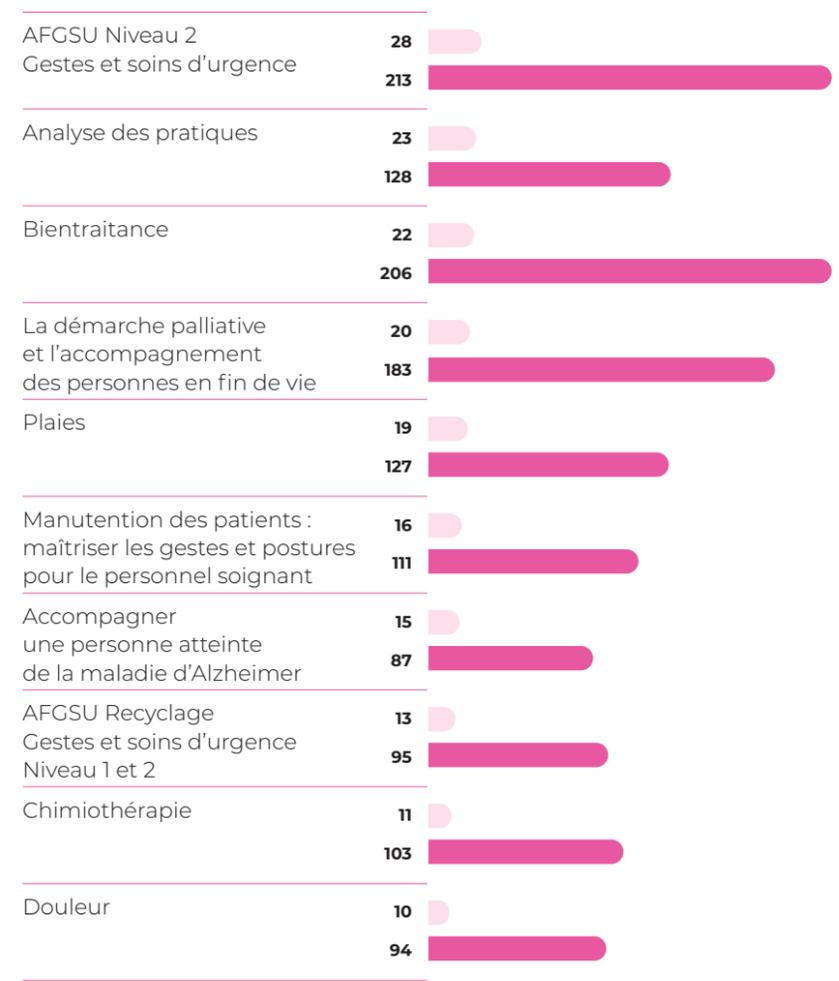
CHIFFRES CLÉS

	Sessions	Évolution vs 2023	Stagiaires	Évolution vs 2023
Fondation Santé Service	108	+4 %	748	+7 %
Clients extérieurs	265	+17 %	1 986	+8 %
Total général	373	+13 %	2 734	+8 %

RÉPARTITION DE L'ACTIVITÉ PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

	Sessions	Évolution vs 2023	Stagiaires	Évolution vs 2023
Région Ouest	60	+87 %	414	+90 %
Région Est	26	+73 %	182	+32 %
Région IDF	251	+3 %	1 932	+5 %
Région Sud-Est	36	+33 %	206	+25 %

TOP 10 DES FORMATIONS RÉALISÉES



Effectifs
(en ETP payés 2024)

Directrice	1,0
Conseiller pédagogique	2,8
Total	3,8



2 734
stagiaires
+8 % vs 2023



373
sessions
+13 % vs 2023



909 890 €
de chiffre d'affaires
+11 % vs 2023



FOCUS PROJET

PRINCIPALES RÉALISATIONS

Qualiopi, une certification renouvelée pour les 3 prochaines années

- Santé Service Formation a renouvelé, sans réserve, sa certification Qualiopi en novembre 2024, pour une durée de trois ans, attestant ainsi de la rigueur et de la qualité de ses processus de formation.
- Un audit de surveillance intermédiaire est prévu en mars 2026 afin de garantir la continuité de cette exigence de qualité.



Innovation et stratégie pédagogique

- Dans une dynamique constante d'amélioration, Santé Service Formation (SSF) enrichit ses parcours en intégrant des outils immersifs (réalité virtuelle, serious games, e-learning) afin d'offrir aux apprenants une expérience plus engageante et favoriser une appropriation durable des compétences.
- Face aux évolutions majeures du secteur de la santé, SSF affirme également son positionnement en plaçant les soins à domicile au cœur de sa stratégie. En valorisant ces formations dans son catalogue, Santé Service Formation répond de manière proactive aux besoins du terrain et renforce son rôle d'acteur engagé auprès des professionnels du soin.

Engagement RSE (Responsabilité sociale des entreprises)

- En tant qu'organisme de formation rattaché à la Fondation, Santé Service Formation adhère naturellement aux engagements RSE portés par celle-ci. Conscient toutefois de son rôle spécifique dans le domaine de la formation professionnelle, SSF a souhaité structurer sa propre démarche à travers une politique RSE adaptée à ses activités.
- Lancé en 2024, cet engagement s'est concrétisé par une première action : une formation dédiée à l'équipe SSF pour poser les bases d'une dynamique RSE durable, cohérente et en phase avec ses missions.



Pôle Conseil

Santé Service Conseil
aide les acteurs de l'accompagnement et
du soin à domicile, en France et à l'international,
à atteindre leurs ambitions de développement
et d'efficacité opérationnelle, pour offrir aux patients
les meilleures conditions de maintien à leur domicile.



Notre promesse ? Notre capacité à mobiliser des experts, tous professionnels de la Fondation, le partage de bonnes pratiques et d'outils conçus et éprouvés au sein de la Fondation et un prix « juste », en cohérence avec notre statut d'organisme à but non lucratif.

RÉALISATIONS 2024

L'activité de conseil s'est fortement développée en 2024 avec une douzaine de missions réalisées sur l'année, tant pour l'HAD que pour le médico-social.

Quelques exemples :

HAD

- **Appui à la conception et au déploiement d'un programme national de formation** à destination de près d'une centaine de structures HAD, partout sur le territoire national.
Objectif de cette formation-action : aider les établissements à développer leur activité à travers un programme d'appui collectif complet, allant de l'analyse territoriale aux attendus de la certification HAS, en passant par la structuration de nouveaux parcours de soins, la relation prescripteurs et le pilotage de l'activité.
- **Aide apportée à 2 établissements d'HAD pour préparer leurs dossiers de demande d'autorisation** (mention socle et mentions spécialisées – réadaptation, ante et post-partum et l'enfant de moins de 3 ans).
- **Accompagnement d'1 HAD dans la préparation de sa certification HAS**, dans un contexte d'absence longue durée du responsable qualité. La qualité étant l'une de nos expertises clés, Santé Service Conseil a su accompagner l'établissement dans sa mise en conformité avec les critères de certification, ce qui lui a permis d'obtenir sa certification HAS avec succès.
- **Appui à la constitution d'un GCS entre plusieurs HAD publics** afin de renforcer la coopération territoriale et mettre en commun des moyens pour développer l'activité.

MÉDICO-SOCIAL

Dans le cadre de la réforme des Services d'autonomie à domicile (SAD), Santé Service Conseil accompagne un projet d'envergure en aidant un collectif de 10 SSIAD à structurer leur démarche et à identifier le ou les partenaires SAAD (Service d'aide et d'accompagnement à domicile) potentiels pour un rapprochement à horizon fin 2025.

COOPÉRATION INTERNATIONALE

Comme chaque année, la Fondation a accueilli plusieurs délégations étrangères dans une démarche de sensibilisation et de partage d'expertise sur la prise en charge en Hospitalisation à domicile (HAD) en France, et plus particulièrement sur le modèle développé au sein de la Fondation.

Au total, 3 délégations ont été reçues : 2 en provenance du Japon (en juin puis en octobre) et 1 d'Australie, accueillie au mois de mai.

La dynamique d'activité de conseil constatée tout au long de l'année permet d'envisager un renforcement de l'équipe dès 2025 !



Gérard VINCENT

Président
Fondation Santé

FONDATION
SANTÉ
SERVICE & HOSPITALISATION
Soins à domicile

Pôle Recherche et innovation

FAITS MARQUANTS

- **Nomination d'un médecin responsable de la recherche en santé** (suite au départ de son prédécesseur). Ce dernier aura pour mission de développer davantage le champ de la recherche à domicile.
- **Recrutement d'une responsable de l'innovation**, venant appuyer la dynamique de transformation des pratiques et la réponse aux besoins émergents des patients pris en charge à domicile. La prise de poste est prévue début 2025.
- **Intégration du pôle Recherche et innovation au sein de la nouvelle direction de la stratégie, des affaires médicales et générales (DSAMC)** favorisant ainsi une articulation renforcée entre recherche, innovation et développement (pour en savoir +, voir page 13).

COMMUNICATIONS SCIENTIFIQUES

CONGRÈS NATIONAUX

Janvier 2024

CONGRÈS FRANCOPHONE DES PLAIES ET DE LA CICATRISATION (CICAT)

- « **Qualité de vie des patients colostomisés ou iléostomisés en HAD : résultats de l'étude STOM'HAD** » – communication orale et poster (M. POTERRE, S. MATHIEU, V. GOUAICHAULT, C. GOUTIER, V. GRODET, M. PLICHART)
- « **Qualité de vie des patients porteurs de plaies et de leurs aidants en HAD : étude AQOLHAD** » – communication orale (M. POTERRE, S. MATHIEU, R. TEUMAWÉ, F. LARADJI)



Mai 2024

CONGRÈS DES PHARMACIENS HOSPITALIERS FRANCOPHONES (HOPIPHARM)

- **Projet de déploiement d'une nouvelle pharmacie (PUI)** – e-poster (T. CHAPOT)



Juin 2024

SOCIÉTÉ FRANÇAISE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SOINS PALLIATIFS (SFAP)

- « **Qualité de vie de 50 dyades patients-aidants en HAD pour soins palliatifs** » – communication orale (M. POTERRE, F. LARADJI, A. CATHERINEAU, S. CHEVALIER, L. CLUZEL)

Novembre 2024

JOURNÉES ANNUELLES DE LA SOCIÉTÉ FRANÇAISE DE GÉRIATRIE ET DE GÉRONTOLOGIE (JASFGG)

- « **Qualité de vie comparée de 54 dyades patients-aidants en HAD pour soins gériatriques** » – communication orale (G. AMBROISINE)



Novembre 2024

JOURNÉES NATIONALES DE L'ESCARRE

- « **Prise en charge des patients porteurs d'escarres en EHPAD par l'HAD : exemple d'un cas clinique** » – communication orale (M.-L. JOLY)

CONGRÈS INTERNATIONAUX

Juin 2024

CONGRÈS INTERNATIONAL MASCC 2024

Lors du **congrès international MASCC (Multinational Association of Supportive Care in Cancer)**, la Fondation Santé Service a été fortement impliquée, avec plusieurs contributions scientifiques présentées sous différents formats (e-posters, communications orales et session plénière).

Les thématiques abordées ont reflété la diversité des actions de la Fondation en oncologie à domicile :

- **une étude sur la pertinence de l'HAD comme solution aval pour les urgences oncologiques** a été présentée par C. PAILLER, N. GANDRILLE, M. MERAD ET F. SCOTTÉ (e-poster) ;
- les travaux sur la **qualité de vie des patients et aidants en HAD** ont fait l'objet de plusieurs présentations, notamment par M. POTERRE, M. PLICHART et leurs collaborateurs (e-poster) ;
- une recherche sur l'**art-thérapie comme outil innovant de soutien** a été valorisée par G. PROMONET, C. PETIBON et leurs co-auteurs (e-poster) ;
- M. Plichart et son équipe ont présenté les **résultats sur l'administration de chimiothérapie anticancéreuse à domicile** (e-poster) ;
- le suivi à distance des patients sous chimiothérapie et les besoins biopsychosociaux en oncologie à domicile ont également fait l'objet de communications, dont une orale portée par M. PLICHART ;
- enfin, une **session plénière** a été dédiée aux **bénéfices de l'HAD en cancérologie**, animée par M. POTERRE.

La participation de la Fondation Santé Service au congrès MASCC 2024 s'est également traduite par un engagement en tant que sponsor, à travers deux actions significatives :

- **attribution du prix « Young Investigator Award »** (6 000 €) à un jeune chercheur pour ses travaux sur les effets cognitifs de l'hormonothérapie dans le cancer de la prostate ;
- **mise à disposition d'un espace dédié aux patients partenaires**, favorisant leur implication active dans le congrès.



RECHERCHE

ÉTUDES INTERNES À LA FONDATION

- **ADHAD** : étude sur l'effet de l'art-thérapie sur la douleur chez les patientes atteintes de cancer du sein métastatique. Recrutement achevé fin 2024 (31 patientes).
- **Réalité virtuelle pour les pansements douloureux** : utilisation de casques VR chez les patients âgés ; projet financé à hauteur de 14 000 € par le DIM longévité et vieillissement.
- **Sorties précoces de néonatalogie en HAD** : cohorte de 93 patients ; article en cours de publication.

ÉTUDES EN PARTENARIAT

- **Daratumumab en HAD** – avec l'AP-HP Saint-Louis, article en cours de relecture.
- **AlgoDOM** : efficacité d'un pansement alginate pour les escarres – étude multicentrique coordonnée par la Fondation Santé Service.
- **Impact des troubles cognitifs sur la prise en charge des plaies** – enquête régionale menée par C. BACLET-ROUSSEL.
- **Parentalité et HAD pédiatrique en oncologie** – projet de V. KIRAKOSYAN, avec valorisation via un poster au congrès national de soins palliatifs pédiatriques.
- **Immunothérapie anticancéreuse en HAD** – étude de faisabilité, inclusions terminées fin 2024.
- **Expérience patient – traitements sous-cutanés** : étude pilote en cours avec Gustave Roussy et le laboratoire Roche.

INNOVATION

PROJET TOMO • PAIR-AIDANCE

Porté par la Fondation Santé Service, en partenariat avec l'Institut mutualiste Montsouris et l'hôpital Foch, ce projet a été retenu par l'ARS Île-de-France dans le cadre d'un appel à projets en innovation organisationnelle.

Déployé depuis 2024, il vise à structurer un service de pair-aidance pour accompagner les patients et aidants dans des parcours complexes (chimiothérapie, pathologies chroniques, etc.). La mise en relation se fait via une plateforme numérique sécurisée développée par la start-up TOMO.

Le projet bénéficie d'un **financement ARS à hauteur de 150 000 €**.



PRIX DE LA RECHERCHE FONDATION SANTÉ SERVICE

LE PRIX DE LA RECHERCHE 2024 A SUSCITÉ UN INTÉRÊT CROISSANT, AVEC **16 CANDIDATURES DÉPOSÉES** (CONTRE 5 EN 2023).

Le prix de 30 000 € a été attribué au **Dr Fabienne ORY-MAGNE**, neurologue au CHU de Toulouse, pour son projet :

“ Les premiers pas avec la maladie de Parkinson : évaluation d'une innovation organisationnelle ”





Pôle Solidarités et engagement

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



+1100
bénéficiaires
patients et aidants



+700
salariés concernés par
des actions de bien-être
et de qualité de vie
au travail



18
associations
et structures
partenaires



95 | **enfants**
ont reçu la visite
de clowns à leur
domicile

LES NOUVEAUX PROJETS 2024

LES CLOWNS HOSPITALIERS, UN SUCCÈS AUPRÈS DES JEUNES PATIENTS ET DE LEURS FAMILLES

Largement développées en milieu hospitalier, les interventions de clowns sont rares en HAD. Une expérimentation avec l'association « Les artistes aux petits soins » a été menée de mars à juin 2024. Face à la satisfaction de l'ensemble des parties prenantes, le dispositif a été pérennisé depuis septembre 2024.

Grâce à une démarche co-construite avec les équipes de pédiatrie et des artistes habitués au contexte hospitalier, ces interventions ont constitué un moment de joie pour des enfants dont les soins sont souvent anxiogènes.

TÉMOIGNAGE

Je tiens à vous remercier chaleureusement d'avoir organisé la visite des clowns à domicile pour mon fils. Leur présence a apporté tellement de joie et de rires à notre foyer. Nous sommes profondément reconnaissants pour cette expérience spéciale. Merci infiniment à vous et aux clowns pour votre générosité et votre gentillesse.

| Une maman

LA MÉDIATION PHOTO, UN OUTIL POUR VALORISER L'EXPÉRIENCE PATIENT

À la suite d'une étude menée par le pôle Recherche sur la qualité de vie des patients stomisés, révélant une altération importante du vécu, un projet photographique a été lancé par la responsable relations usagers et les stomathérapeutes. Une dizaine de patients y ont participé, utilisant la photographie comme outil de médiation pour favoriser le partage d'expérience, la réappropriation du corps et la sensibilisation du public aux réalités vécues par les personnes stomisées. Un temps d'échange et de bien-être a ensuite été organisé, réunissant les participants autour de leurs portraits, avec le soutien de socio-esthéticiennes bénévoles de l'association Belle & Bien. La série de portraits a donné lieu à une exposition, présentée lors du congrès de l'AFET (octobre 2024), de la Journée de l'IAS du Lyonnais (novembre 2024), et prévue pour diffusion en 2025 dans d'autres établissements ou événements professionnels.

LE MENTORAT, UN DISPOSITIF POUR FAVORISER L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DÉCOUVRIR LES MÉTIERS DE LA SANTÉ

Dans le cadre de sa stratégie RSE, la Fondation a souhaité s'engager dans la lutte contre les discriminations et favoriser l'insertion sociale. Elle a noué pour cela un partenariat avec l'association Sport dans la ville. Ce partenariat a vocation à faire découvrir aux jeunes des quartiers prioritaires les métiers de la santé et offre aux salariés la possibilité de s'engager dans un dispositif porteur de sens.

5 | **salariés**
engagés
comme
parrains





LES TROPHÉES DE L'ENGAGEMENT, UN PRIX POUR VALORISER L'ENGAGEMENT BÉNÉVOLE DES SALARIÉS

Soucieuse d'encourager et de valoriser l'engagement bénévole de ses salariés, la Fondation a organisé ses premiers Trophées de l'engagement. Ce nouveau prix consiste en un soutien financier attribué à des associations au sein desquelles des salariés de la Fondation sont engagés à titre bénévole. Les projets présélectionnés par le comité Solidarités et engagement en 2024 ont été soumis au vote des salariés.

8 projets ont été déposés et 3 primés :

- association Passion du chant (achat d'éclairages pour égayer les représentations de l'association) ;
- association ASSEJEA pour soutenir des enfants orphelins d'Afrique (Tchad) via l'équipement de l'école et l'achat de matériel ;
- association Jeunesse solidaire de Wassacode pour la rénovation de l'école de Wassacode (Sénégal).

TÉMOIGNAGE

Votre geste a un impact direct et concret sur le quotidien des enfants et nous vous en sommes profondément reconnaissants. Votre confiance et votre engagement à nos côtés nous encouragent à poursuivre nos actions en faveur du bien-être et de l'éducation des enfants de Wassacode.

| Aminata, infirmière puéricultrice

45 **bénéficiaires** venus en famille pour un séjour de répit

TÉMOIGNAGE

C'est une belle parenthèse, une vraie respiration. Les enfants et nous, les parents, avons vraiment apprécié de pouvoir passer du temps dans un environnement aussi beau, que ce soit dans les cahutes et la serre ou dans le château et son parc. Nous nous sommes véritablement sentis privilégiés. Nous ne pensions pas avoir la possibilité de partir en vacances cette année. Cette expérience n'en a été que plus précieuse et unique !

| Laurine, maman de Livia, 13 ans

LES CAHUTES DE LOUISE, DES SÉJOURS DE RÉPIT LOIN DE LA MALADIE

Créée en 2022 à Tours, l'association Les cahutes de Louise propose aux familles d'enfants atteints de maladie longue ou chronique la possibilité de vivre des séjours de répit au cœur de sites patrimoniaux, culturels ou touristiques remarquables. Pour ce faire, elle met à disposition gratuitement des cahutes mobiles, écoconçues à partir de matériaux naturels français et autonomes, pouvant accueillir une ou deux familles en simultanée, le temps de quelques jours.

Le partenariat signé avec la Fondation Santé Service et le soutien de la Fondation des Hôpitaux, via l'appel à projets Pièces Jaunes 2024, ont permis la fabrication de trois nouvelles cahutes, inaugurées en septembre 2024 au château de Fontainebleau, et le développement de l'association en région Île-de-France.



LE BUS SANTÉ, UNE ACTION D'ALLER VERS, POUR RÉDUIRE LES INÉGALITÉS D'ACCÈS À LA SANTÉ

En partenariat avec le comité de Seine-Saint-Denis de la Ligue contre le cancer, la Fondation a lancé une expérimentation sous forme de tournée dans trois communes du département (Le Bourget, Clichy-sous-Bois, Neuilly-sur-Marne).

Objectif : aller à la rencontre des habitants les plus éloignés des dispositifs classiques de prévention, pour sensibiliser, dépister et accompagner les personnes malades, en particulier dans un territoire marqué par de fortes inégalités d'accès aux dépistages et aux soins de support.

TÉMOIGNAGE

Cette action a fédéré de nombreux acteurs et une dynamique s'est installée avec une démarche de projet, participative, partenariale, transversale. Je remercie chaleureusement les différents partenaires investis dans ce projet.

| Alexandra, coordinatrice Contrat local de santé de Neuilly-sur-Marne

40 **salariés et bénévoles** mobilisés

80 **frottis** effectués

31 **rendez-vous** donnés pour une **mammographie**

45 **kits de dépistage** du cancer colorectal distribués

34 **séances de socio-esthétique** réalisées



PREMIÈRE MISSION DE COOPÉRATION AU SÉNÉGAL

Créé à la suite des Trophées de l'innovation 2021, le groupe EH4S (Engagement humanitaire et solidaire des salariés de santé service) œuvre à l'international aux côtés d'associations et de structures locales pour soutenir des projets de santé publique et de lutte contre la précarité.

Après une première mission au Cameroun en 2023, EH4S a conduit en 2024 une nouvelle action au Sénégal, en partenariat avec PHS SantéDom, première structure d'Hospitalisation à domicile (HAD) d'Afrique de l'Ouest et partenaire de la Fondation depuis 2018.

Dans le cadre du mécénat de compétences, sept salariés volontaires, accompagnés d'un pilote, ont co-construit pendant plusieurs mois un programme d'accompagnement à Dakar. Celui-ci comprenait des actions concrètes dans les domaines administratif, social, paramédical et médical, ainsi que des rencontres institutionnelles pour soutenir l'intégration de l'HAD dans la stratégie nationale de santé.

Cette mission a été particulièrement enrichissante pour l'ensemble des parties prenantes. La coopération s'est poursuivie au-delà du terrain grâce à des échanges réguliers, à un soutien financier et à une collecte de matériel médical pour renforcer les capacités locales.

8 **salariés** volontaires engagés



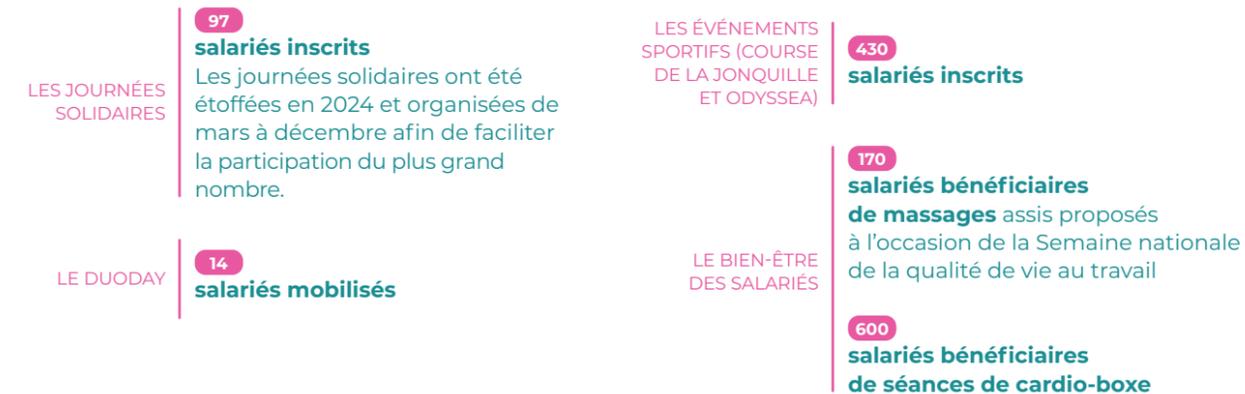
ACTIONS RÉCURRENTES

AU PROFIT DES PATIENTS ET DE LEURS AIDANTS

La Fondation a poursuivi et développé ses actions auprès de 1 100 patients et proches aidants à travers :



AU PROFIT DES SALARIÉS



PARTENARIATS



ORGANISMES BÉNÉFICIAIRES D'UN SOUTIEN FINANCIER

En France	Statut	Montant	Projet soutenu
Les cahutes de Louise Tours, Centre-Val de Loire	Association	150 000 €	Développement de l'offre de séjours de répit d'exception en Île-de-France pour les enfants malades et leur famille
L'Institut pour le soutien à la formation et à la recherche en imagerie diagnostique et interventionnelle Paris, Île-de-France	Fonds de dotation	15 000 €	Réalisation du film « Fumer ou vivre »
Belle & bien Paris, Île-de-France	Association	10 000 €	Développement de l'offre de socio-esthétique pour les personnes malades
Institut Curie Paris, Île-de-France	FRUP	3 000 €	Recherche contre le cancer
Passion du chant Gargenville, Yvelines	Association	1 500 €	Achat de matériel d'éclairage de scène
Association Jeunesse solidaire de Wassacode Pierrefitte-sur-Seine, Seine-Saint-Denis	Association	1 500 €	Projet humanitaire, rénovation de classes à Wassacode, Sénégal
ASSEJEA Bagneux, Hauts-de-Seine	Association	1 500 €	Projet humanitaire, rénovation de la structure, achats de produits de première nécessité pour un orphelinat, N'Djamena, Tchad
Association douleurs et soins palliatifs – CH Argenteuil Argenteuil, Val-d'Oise	Association	500 €	Organisation d'un événement
À l'étranger	Statut	Montant	Projet soutenu
PH SantéDom Dakar, Sénégal		50 000 €	Développement des soins à domicile à Dakar





Activités supports

RESSOURCES HUMAINES

FOCUS PROJET

DIGITALISATION DES OUTILS RH

Titres-restaurant : passage à la carte dématérialisée

La Fondation a mis en place en septembre 2024 la carte ticket-restaurant dématérialisée, une évolution majeure pour les salariés. Ce nouveau dispositif remplace désormais les titres papier traditionnels et permet une utilisation plus simple, plus rapide et plus flexible. La carte donne également un accès facilité au solde et à l'historique des transactions via une application dédiée. Ce changement s'inscrit dans une volonté de modernisation continue et de simplification des services proposés aux collaborateurs.

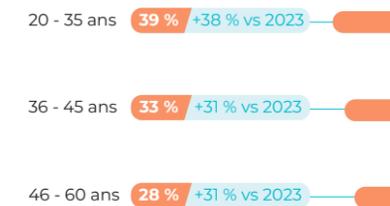
Digitalisation des notes de frais professionnelles

Dans la continuité de cette dynamique, les notes de frais professionnelles ont été digitalisées depuis le 2 décembre 2024 grâce à l'application N2F. Cette solution intuitive permet aux salariés de photographier leurs justificatifs via leur smartphone et de les intégrer directement dans l'outil, supprimant la nécessité de ressaisir les données sur papier et de conserver les reçus physiques. Les remboursements peuvent désormais être suivis en temps réel, améliorant la transparence et le confort de gestion.

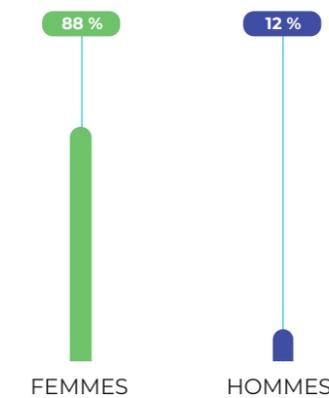
EFFECTIFS

Salariés	1 282 (+5,2 % vs 2023)
----------	---------------------------

PYRAMIDE DES ÂGES



RÉPARTITION DES EFFECTIFS EN 2024





LE RECRUTEMENT

En 2024, la dynamique amorcée en 2023 se confirme avec une hausse notable du nombre de candidatures : 28 000 CV reçus contre 18 340 l'année précédente. Cette progression est portée par le partenariat Foederis-Indeed (Indeed Apply) et une stratégie de sponsoring renforcée, notamment sur les métiers soignants.

Face aux tensions de recrutement, plusieurs actions ont été maintenues ou renforcées :

- valorisation de la marque employeur : participation au Salon Infirmier, webinaires « Les jeudis du recrutement », relations écoles, présence active sur LinkedIn et recours à une licence de chasse ;
- multiplication des partenariats (intérim, cabinets, plateformes digitales) ;

- maintien des primes d'intégration et de cooptation pour les postes en tension ;
- nouvelles mesures d'attractivité et de fidélisation dans le cadre des NAO 2024 ;
- attribution de places en crèche pour les candidats externes (7 sur 10 attribuées).

GESTION DES COMPÉTENCES ET FORMATION PROFESSIONNELLE

Intégration des nouveaux collaborateurs

Depuis 2020, des parcours d'intégration ont été mis en place dans WORKELO, plateforme digitale d'onboarding pour les nouveaux salariés. Après les infirmiers (IDE), les infirmiers coordinateurs hospitaliers et les IDE PSAD, les aides-soignants bénéficient, à leur tour, depuis 2024 d'un parcours d'intégration personnalisé sur WORKELO.

Bilan à 6 ans des entretiens professionnels

Conformément à la loi du 5 mars 2014, tous les salariés de la Fondation entrant dans leur 6^e année d'ancienneté ont bénéficié du bilan à 6 ans des entretiens professionnels. En 2024, plus de 810 entretiens ont été menés, offrant aux salariés l'opportunité d'exprimer leurs souhaits d'évolution, leurs besoins en formation et en accompagnement.

Poursuite de l'effort de formation

L'effort d'investissement dans la formation professionnelle, primordiale pour développer les compétences des collaborateurs, s'est poursuivi en 2024 avec :



716
collaborateurs
formés
au moins une fois

-7,8 % vs 2023



39 453
heures de formation

+21,6 % vs 2023



1 594
stagiaires

-4,4 % vs 2023

Formations collectives

Formations collectives les plus suivies en 2024	Collaborateurs formés	Heures dispensées
Journées d'accueil nouveaux entrants	205	1 428
Chimiothérapie : aspects théoriques et pratiques (DPC)	92	1 873
Dispositifs intravasculaires de longue durée	83	578
Manipulation des pompes	83	581
Atelier TMS : le soin de rehaussement	66	230
Gestes et soins d'urgence (AFGSU) – Niveau 2	50	1 050
Prévenir et traiter les plaies – DPC	41	567
Visite PUI	40	98
Drainage thoracique	40	20
Atelier MEOPA	39	63
Démarche palliative en HAD	31	623
Douleur : évaluation et traitement – DPC	31	406
Bien-être du soignant et du soigné par le toucher massage	20	399
Mise à niveau des compétences des aides-soignants et auxiliaires de puériculture diplômés avant 2022	18	252
Bureautique – Excel	18	252
Soins de supports : sophrologie	18	497
Gestes et soins d'urgence (AFGSU) – Recyclage Niveau 2	18	126
Rôle des aides-soignants pour la surveillance clinique des patients	17	119
Formation de formateurs	16	224
Parcours 3 : prise en charge de la prématurité, de la douleur, des maladies génétiques et des problématiques rencontrées	16	224
Cotation NGAP	15	105
Démarche palliative : la pratique sédative – DPC	14	98

Par ailleurs, des formations spécifiques métiers ont été menées auprès des responsables administratives, secrétaires et assistantes administratives sur « Gérer activement ses déclarations d'accident du travail » ainsi que la formation « Mise à niveau des compétences des aides-soignants et auxiliaires de puériculture diplômés avant 2022 » à destination des aides-soignants.

LA DYNAMISATION DE LA LIGNE MANAGÉRIALE : 7^e PROMOTION DE LA FORMATION « SOCLE »

- 12 collaborateurs ont intégré en septembre 2024 un parcours de formation de trois modules permettant de :
 - acquérir ou de 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 demi-journée de partage d'expérience, planifiée 6 mois après le dernier module de formation, clôturera cette promotion en octobre 2025.

La Fondation maintient également et accroît son positionnement d'établissement apprenant avec l'intégration de **51 STAGIAIRES** sur 2024 (soignants, internes et lycées).

Formations individuelles diplômantes et qualifiantes

Un effort constant en 2024 avec 36 salariés en cours de formations diplômantes :

- 13 DU ;
- 6 Master ;
- 11 formations en IFSI (soins infirmiers) ;
- 5 formations en IFCS (cadres de santé) ;
- 1 formation en IPDE (infirmières puéricultrices).

De plus, près d'une centaine de salariés ont participé à des congrès, journées spécifiques, rencontres thématiques.

RELATIONS PROFESSIONNELLES ET DIALOGUE SOCIAL

La Fondation a poursuivi en 2024 avec détermination un dialogue social riche, constructif et respectueux, en lien étroit avec l'ensemble des partenaires sociaux.

Ce dialogue, fondé sur l'écoute, la transparence et la recherche de compromis équilibrés, a permis d'aboutir à plusieurs accords structurants, témoignant d'une volonté commune de répondre aux enjeux de l'organisation tout en prenant en compte les attentes des salariés.

Des propositions ont été faites sur des mesures collectives visant à soutenir le pouvoir d'achat des salariés (prime en faveur du pouvoir d'achat, prime décentralisée), ainsi que sur des mesures catégorielles favorisant l'attractivité et la fidélisation. Ces engagements ont été formalisés dans le cadre des négociations annuelles obligatoires, ayant permis d'aboutir à la signature d'un accord en octobre 2024.

Projets individuels de formation

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

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

Par ailleurs, d'autres mesures ont également été mises en place et formalisées dans divers accords, tels que :

- **mai 2024** : accord visant à verser un supplément d'intéressement, reconnaissant concrètement l'implication des salariés et les efforts collectifs, renforçant ainsi le pouvoir d'achat tout en stimulant la motivation ;
- **juin 2024** : décision unilatérale de l'employeur intégrant les contraintes de certains métiers de la PUI ;
- **juillet 2024** : accord adaptant la recommandation patronale du 29 janvier 2024 relative à la politique salariale, en lien avec la construction d'une convention collective unique dans le secteur sanitaire, social et médico-social privé à but non lucratif ;
- **septembre 2024** : accord quadriennal reconduisant les dispositions en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes ;
- **octobre 2024** : avenant à l'accord sur le télétravail du 9 décembre 2021, visant à rendre le dispositif plus flexible et adapté aux contraintes métiers ;
- **novembre 2024** : avenant prolongeant pour une année les dispositions relatives à la gestion des emplois et des parcours professionnels.

SYSTÈME D'INFORMATION

DEUX PROJETS MAJEURS EN 2024

PROJET NEW PUI (PHARMACIE À USAGE INTÉRIEUR)

Le projet de refonte de la PUI a abouti avec le déménagement dans de nouveaux locaux le 18 novembre 2024. Ce chantier complexe a nécessité l'intégration de quatre nouvelles applications. Ces dernières ont été testées par les équipes de la Direction des systèmes d'information. Tout au long de l'année 2024, 4 tests de bascule ont ainsi été réalisés afin de s'assurer du bon démarrage de l'activité de la nouvelle pharmacie dès sa mise en marche effective.

PROJET YAM – INTÉGRATION DES ÉTABLISSEMENTS CLARIANE

Les équipes informatiques ont également été fortement mobilisées dans le cadre de l'intégration des établissements de la branche domicile de Clariane.

Cette phase a impliqué :

- la définition d'un système d'information cible ;
- la création de comptes de messagerie (MSSanté et classiques) ;
- le paramétrage des outils (Domilink, Géosoins, paie, recrutement, gestion RH) ;
- la reprise et l'intégration de données des établissements ;
- la migration progressive vers l'infrastructure technique de la Fondation.

L'intégration des nouveaux établissements s'est poursuivie sur le début de l'année 2025.

MAIS AUSSI

POURSUITE DE L'ÉVOLUTION DES APPLICATIONS MÉTIERS

En 2024, plusieurs évolutions majeures ont été apportées aux applications de la Fondation :

- déploiement d'une interface entre Géosoins et Teams RH permettant le transfert automatisé des données d'activité et des variables paie ;
- mise en place d'un outil dématérialisé de gestion des notes de frais ;
- intégration d'un algorithme de génération des plannings d'astreinte médicale dans Géosoins.

La collaboration avec l'éditeur du Dossier patient informatisé (DPI) s'est poursuivie pour apporter des améliorations sur Domilink et Mobisoins (applicatif mobile du DPI), mais également sur Foederis et Mobidom.

2024 a permis également de poser les bases de projets structurants pour 2025 tels que :

- le déploiement de Mobisoins aux professionnels libéraux (infirmiers, sages-femmes) ;
- la création d'un entrepôt de données ;
- la dématérialisation du circuit du médicament ;
- un outil de gestion automatisée des kilomètres professionnels ;
- la migration vers un nouvel outil comptable.

MODERNISATION DE L'INFRASTRUCTURE ET SÉCURISATION DES SYSTÈMES D'INFORMATION

Les différents déménagements (pôles Sud, Ouest, Villeneuve-la-Garenne, SSIAD 92) ont été accompagnés, d'une modernisation des postes de travail (double écran, mobilier ergonomique, réduction des imprimantes individuelles). Les actions de modernisation et de sécurisation de l'infrastructure se sont poursuivies, avec :

- le remplacement des équipements obsolètes (clients légers, smartphones) ;
- l'extension de la salle serveur vers un second site ;
- le renforcement de la sécurité des annuaires techniques et des bases de données.

En réponse au contexte de cybersécurité sensible dans le secteur de la santé, plusieurs actions ont été menées :

- 3 campagnes de sensibilisation au phishing ;
- des communications régulières auprès des salariés via les supports de communication interne ;
- l'organisation d'un exercice de cybercrise ;
- le lancement d'un programme de formation en cybersécurité avec les ressources humaines.

PARTICIPATION AUX PROGRAMMES NATIONAUX

Dans la continuité de 2023, la Fondation a renouvelé son engagement en candidatant à deux programmes nationaux :

- HOP'EN2, visant à poursuivre le déploiement des services socles du numérique en santé ;
- programme CARE – Domaine 1, portant sur la réalisation d'audits techniques liés aux annuaires et à l'exposition des systèmes sur Internet.



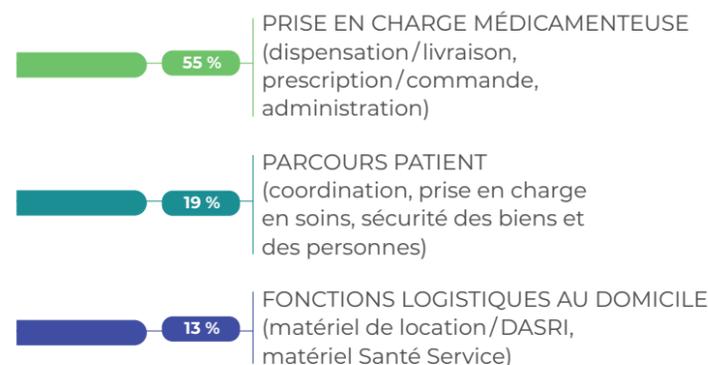
QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

ACTIVITÉ HAD

GESTION DES RISQUES

Les fiches d'événements indésirables (FEI)

Principaux motifs des FEI



3 090
fiches
d'événements
indésirables
-15 % vs 2023

CERTIFICATION DE L'ACTIVITÉ HAD

À la suite de la visite des experts de la Haute autorité de santé (HAS) fin 2023, la commission de certification a prononcé, dans un premier temps, une certification sous conditions de l'activité HAD de la Fondation Santé Service.

Cette décision a donné lieu à un recours gracieux et à la mise en place, en parallèle, de trois groupes de travail ciblant les points de vigilance identifiés par les experts visiteurs.

Ces groupes ont porté sur :

- la sécurisation du circuit du médicament ;
- la qualité du dossier patient : traçabilité, complétude et diffusion de l'information ;
- la médicalisation des parcours de soins.

Le recours gracieux ayant reçu une réponse favorable, la contre-visite des experts visiteurs n'a pas été nécessaire. L'activité d'Hospitalisation à domicile (HAD) de la Fondation a ainsi été certifiée en octobre 2024, avec la mention « Qualité des soins confirmée ».



Top 10 des motifs de déclarations via les FEI

Prise en charge médicamenteuse	1 709
Parcours patient	591
Fonctions logistiques à domicile	396
Biologie médicale	97
Droits des patients	64
Identitovigilance	57
Gestion des ressources humaines	51
Dossier patient	37
Systèmes d'information	31

À côté des FEI, on note également 6 événements indésirables graves et 130 erreurs médicamenteuses déclarés en 2024 (pour en savoir +, voir page 45).

ÉVALUATIONS

12 audits et 5 enquêtes portant notamment sur :

- la chimiothérapie ;
- le dossier patient ;
- les directives anticipées ;
- la vaccination antigrippale ;
- la satisfaction annuelle des patients (voir encadré) ;
- le questionnaire Ex-satis (questionnaire de sortie en ligne) ;
- les astreintes des médecins praticiens HAD ;
- ...

ENQUÊTE ANNUELLE DE SATISFACTION DES PATIENTS – PRINCIPAUX ITEMS



1 200
patients sondés



325
questionnaires
réceptionnés

soit 28 % de taux de réponse



96 %
de patients
satisfaits de leur prise en charge en HAD

ACTIVITÉ MÉDICO-SOCIALE

Dans le cadre de l'amélioration continue des activités de la Fondation, un dispositif d'accompagnement de ses structures médico-sociales a été déployé en 2024.

Il s'est articulé autour de deux axes principaux :

- la mise en place et la structuration de l'accès à la plateforme de gestion documentaire *Blue Kango* ;
- un appui à la création, à l'organisation et à la gestion des documents qualité.

Par ailleurs, une formation dédiée a été proposée aux professionnels du secteur médico-social engagés dans la démarche qualité.

Celle-ci leur a permis de mieux appréhender les exigences de la Haute autorité de santé (HAS), de consolider leur maîtrise des outils de gestion des risques, et d'améliorer le suivi de la qualité au sein de leurs structures.

PHARMACIE

ACTIVITÉ

	2024	Évolution vs 2023
Dispensation		
Ordonnances (reçues en moyenne/mois)	18 908	+9,9 %
Lignes de médicaments saisies	495 987	-6,4 %
Colis de médicaments (hors stupéfiants)	106 946	-34,0 %
Colis de stupéfiants	16 603	-16,9 %
Colis dispositifs médicaux et diététiques	119 920	+1,6 %
Lignes de DM saisies	854 003	+5,0 %
UPAC (Unité de production des traitements anticancéreux)		
Préparations	21 979	+3,2 %
Colis chimiothérapie	39 513	+3,1 %
Matériel de location		
Locations		Activité constante entre 2023 et 2024
Reprises		
Échanges		
Approvisionnement		
Nombre de commandes	8 034	+1,4 %
Astreinte pharmaceutique		
Temps d'intervention (heure)	2 747	-1,39 %

PROJET « NOUVELLE PUI » : UNE TRANSFORMATION STRUCTURANTE DES ACTIVITÉS PHARMACEUTIQUES

Le projet « Nouvelle PUI » (pharmacie à usage intérieur) constitue une évolution majeure menée sur trois années, visant à moderniser en profondeur les activités pharmaceutiques de la Fondation. Cette transformation s'est traduite par la construction d'un nouveau bâtiment, l'installation d'un robot Autostore pour optimiser la gestion des stocks, et la création d'une nouvelle unité de pharmacotechnie.

En parallèle, plusieurs systèmes d'information ont été renouvelés pour renforcer l'efficacité et la traçabilité des processus. Ce changement d'échelle s'est également accompagné de l'émergence de nouveaux métiers, tels que celui d'aide-préparateur, pour accompagner les évolutions organisationnelles.

L'ensemble de ces actions a été guidé par un double objectif : améliorer la performance opérationnelle et renforcer la sécurité dans la dispensation des produits de santé (pour en savoir +, voir page 11).



LOGISTIQUE

ACTIVITÉ

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

	2024	Évolution vs 2023
Transport		
Livraisons réalisées à domicile	224 267	+0,3 %
Enlèvements de déchets de soins à domicile (DASRI)	14 487	+0,1 %
Parc automobile		
Véhicules	1 035	+10,8 %
Kilomètres professionnels parcourus	11 450 148	+4,2 %
Collaborateurs accueillis	324	-8,5 %
Infrastructures		
Interventions réalisées	242	-10,7 %

UNE ANNÉE MARQUÉE PAR PLUSIEURS DÉMÉNAGEMENTS STRUCTURANTS

L'année 2024 a été marquée par plusieurs déménagements importants au sein de la Fondation, avec un impact significatif sur la charge de travail des équipes logistiques :

- en mai 2024, le pôle Sud a été transféré vers ses nouveaux locaux situés à Rungis ;
- les équipes pharmaceutiques et logistiques ont investi leur nouveau site en novembre 2024, un espace innovant situé à proximité de l'ancienne pharmacie à usage intérieur (PUI), sur la commune de Villeneuve-la-Garenne. Ce nouveau site vise à optimiser les conditions de stockage, sécuriser les flux et renforcer la performance des circuits pharmaceutiques ;
- le pôle Ouest a dû être relocalisé en urgence en fin d'année en raison de problèmes de sécurité dans les locaux existants. Ce transfert temporaire s'inscrit dans le cadre du projet de déménagement définitif vers la commune d'Achères, prévu pour 2025. Les préparatifs pour cette installation se sont poursuivis activement tout au long de l'année.

(Pour en savoir +, voir page 10)



RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES (RSE)

La RSE est inscrite dans le projet stratégique 2021-2025 de la Fondation Santé Service comme un axe prioritaire.

Un comité de pilotage a défini, en 2022, 5 grandes orientations stratégiques RSE formulées ainsi :

La Fondation Santé Service s'engage à être une Fondation responsable, avec une conscience environnementale avérée, qui place l'excellence des prises en charge, le développement humain et la solidarité au cœur des actions.

À chacune de ces 5 orientations ont été associés des engagements et des actions à mener d'ici 2025. Pour appuyer le déploiement de ces dernières au plus près du terrain, un groupe de travail RSE est en place depuis 2023. Constitué de représentants de chaque site de la Fondation, il a pour mission d'animer, à travers ses ambassadeurs, le dispositif RSE notamment avec :

- l'organisation d'actions de communication et de sensibilisation ;
- la diffusion des bonnes pratiques ;
- de nouvelles propositions d'actions auprès du comité de pilotage.

QUELQUES EXEMPLES DES ACTIONS MENÉES EN 2024

2024 a été l'occasion de réaliser un focus sur la réduction de l'empreinte environnementale de la Fondation Santé Service et le développement de ses actions à impact social et sociétal positif.

■ Identification des filières de tri des déchets pour tous les sites et création des nouvelles poubelles de tri

Les Services généraux ont identifié 5 filières de tri des déchets : papier, déchets ménagers, déchets recyclables, verre et bio déchets. Suite à cela, le service de communication a travaillé pour créer des visuels de collecteurs pédagogiques. Les nouvelles poubelles seront déployées progressivement sur tous les nouveaux sites de la Fondation, avec le soutien d'actions de communication et de sensibilisation auprès des salariés.

■ **Pour aller plus loin** : un partenariat a été mis en place avec la société Tchao Mégots pour recycler les mégots. Ces bornes seront déployées uniquement sur les sites ne partageant pas leurs espaces extérieurs avec d'autres sociétés, c'est-à-dire, à ce jour : Levallois-Perret et Villeneuve-la-Garenne.

■ Poursuite de la sensibilisation des salariés aux éco-gestes au bureau

Les vidéos éco-gestes créés en 2023 sont diffusés régulièrement sur les écrans pour sensibiliser les salariés aux gestes responsables, au travail comme à la maison : tri des déchets ; gestion du chauffage ; gestion de l'électricité.

■ Réalisation d'un sondage sur l'utilisation du papier en interne

Les membres du groupe de travail RSE ont réalisé un sondage auprès d'un panel de salariés représentant les métiers et structures de la Fondation. Les salariés sont majoritairement d'accords pour avoir des imprimantes programmées en noir et blanc, avec du papier recyclé (l'impression couleurs et le recours au papier blanc seront toujours bien sûr possibles mais à paramétrer manuellement). Les salariés sont par ailleurs majoritairement pour la mise en place d'un code obligatoire pour lancer les impressions afin de réduire les impressions non utilisées et de permettre une meilleure confidentialité. Ces propositions doivent être formalisées dans une politique interne validée par le comité de pilotage RSE et la direction générale.

■ Actions sociales et sociétales

(Pour en savoir +, voir page 68)



Directeur de la publication :

Ghislain PROMONET,
Directeur général de la Fondation Santé Service

Rédactrice :

Fabienne PIQUANT-MAHDI,
Responsable communication

Crédit photos :

Fondation Santé Service

Achévé d'imprimer :

Juin 2025





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