



ACTU

Lancement
de l'exosquelette

DOSSIER

Projet stratégique
2026-2030

REGARDS

Infirmière coordinatrice de la
plateforme télésurveillance

SOMMAIRE

4

EN BREF

- Indicateurs clés
- Arrêt sur images

6

ACTU

Brèves

Grand angle

- Renouvellement des autorisations HAD : un enjeu majeur pour la Fondation Santé Service
- Lancement de l'exosquelette : pour l'amélioration des prises en charge de personnes vivant avec un handicap moteur
- Ouverture d'une unité dédiée aux prises en charge oncologiques

Côté RH

- RQTH : une clé pour se sentir bien au travail et faire avancer l'inclusion

Dossier

- Projet stratégique de la Fondation : La Fondation réaffirme son positionnement de leader du soin à domicile en France

16

REGARDS

Une journée avec...

- Au coeur du SSIAD de Sanary-sur-mer

Le métier de...

- Infirmières coordinatrices de la plateforme de télésurveillance

Une histoire à part

- Le mentorat à la Fondation : transmettre et soutenir

En aparté

- Paroles de partenaire : interview du Dr Philippe THOUMIE, Professeur en médecine physique et de réadaptation

18

PARENTHÈSE

- Témoignages patients & aidants

Nous sommes heureux de vous retrouver, en ce début année, avec ce numéro de notre magazine interne qui pose nos ambitions et met en lumière l'engagement et l'expertise des équipes de la Fondation. C'est l'occasion également de vous souhaiter une très belle année 2026.

Construit après une année de réflexion collective, avec l'appui de groupes de travail pluridisciplinaires, le projet stratégique 2026-2030 sera présenté pour approbation au Conseil d'administration du 3 avril prochain. Une fois validé, il constituera une étape structurante pour la Fondation et fixera un cap clair et partagé pour répondre aux enjeux qui sont les nôtres. Le dossier central de ce numéro y est consacré et présente ainsi les six grands axes stratégiques de la Fondation à horizon 2030.

Ce journal se fait également l'écho de notre capacité à innover au service des prises en charge. Le lancement tout d'abord d'un exosquelette, initié et porté par le Professeur THOUMIE et l'équipe de rééducation de la Fondation, ouvre de nouvelles perspectives pour les personnes vivant avec un handicap moteur. Ce projet illustre de manière concrète les valeurs portées par la Fondation et les engagements qu'elle a affirmés en signant, en 2024, la Charte Romain Jacob.

Toujours dans cette dynamique, la Fondation a engagé en novembre dernier à Paris, l'expérimentation d'une unité dédiée aux parcours oncologiques. Cette dernière, reposant sur une nouvelle organisation du travail, vise à améliorer la qualité des prises en charge des patients.

L'actualité est également marquée par le renouvellement de nos autorisations d'hospitalisation à domicile en Ile-de-France et en région, un enjeu stratégique majeur pour renforcer notre maillage territorial et réaffirmer notre positionnement de leader du domicile en France.

Ce numéro met enfin à l'honneur une des structures qui a rejoint la Fondation, avec un focus sur le SSIAD de Sanary-sur-Mer.

D'autres sujets sont bien sûr abordés dans ce numéro. Nous vous laissons les découvrir.

Bonne lecture à toutes et à tous !



Gérard VINCENT
Président



Ghislain PROMONET
Directeur Général

Période :
JANVIER – DÉCEMBRE 2025

HAD IDF

725 247 journées
(+6,2% p/r 2024)

41 097 admissions
(+7,4% p/r 2024)

HAD RÉGION

85 202 journées



SSIAD* & ESA

130 946 journées SSIAD
(+10 % p/r 2024)

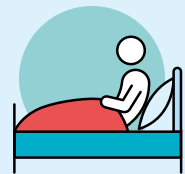
1 717 séances ESA
(+1% p/r 2024)



PSAD

830 patients
(+8,2 % p/r 2024)

1 523 395 de CA
(-5,75 % p/r 2024)



RESSOURCES HUMAINES

1 647 salariés au 31.12
(+20% p/r 2024)*

268 embauches en CDI
(+14,5% p/r 2024)



SANTÉ SERVICE FORMATION

2 869 stagiaires
(+4,9% p/r 2024)

395 sessions organisées
(+5,9% p/r 2024)



SOLIDARITÉS

155 demandes & **31 026 €** d'aides (financières et de répit) reversées aux patients et aidants

+ de 1200 bénéficiaires patients, aidants et salariés



* SSIAD IDF et région cumulés

** Cette évolution s'explique essentiellement par l'intégration des nouveaux établissements en janvier 2025



JOURNÉE VILLE HÔPITAL - LES MAGNOLIAS
18 NOVEMBRE



JOURNÉE BONNES PRATIQUES EN ANTIBIOTHÉRAPIE
ARGENTEUIL - 18 NOVEMBRE



MOIS SANS TABAC - CERGY
19 NOVEMBRE



OCTOBRE ROSE - NEUFCHÂTEAU



CONGRÈS MONDIAL DE L'HOSPITALISATION (IHF)
GENÈVE- 10 AU 13 NOVEMBRE



RENCONTRE SÉCURITÉ
ÉPINAL - 7 JANVIER



DUODAY - 20 NOVEMBRE

Mission Dakar 2026 : c'est parti !



La Fondation organise une nouvelle mission de solidarité et de coopération internationale à Dakar en 2026 auprès de PHS SantéDom, partenaire historique de la Fondation.

Après l'appel à volontariat lancé cet été et près de 40 candidatures reçues, l'équipe de sept volontaires a été constituée :

- Vanessa CHOQUE (IDE, HAD IDF/Pôle Sud)
- Sandrine MORIER (Responsable AMOA, Siège/DSI)
- Diane Roseline NGA (IDE, HAD Neufchâteau)
- Meriem NICOL (IDEC, SSIAD Sanary-sur-Mer)
- Emilie SITA (ICH, HAD IDF/DDAP)
- Souad SOFTA (HAD IDF/PUI)
- Patrice YONGA-NAKO (Directeur, HAD IDF/Pôle Ouest)

Ils seront accompagnés de Corinne PETIBON (cadre social – HAD IDF/DDAP), pilote coordinatrice de mission et membre du groupe de travail EH4S (Engagement Humainitaire et Solidaire des Salariés Santé Service).

Le départ est prévu fin mars et le groupe de volontaires est déjà au travail pour co-construire, aux côtés de PHS SantéDom, cette nouvelle mission d'appui et de partage d'expérience.

Les deux premières journées de préparation ont eu lieu les 1^{er} et 2 décembre et différents axes de travail ont d'ores et déjà été identifiés pour cette nouvelle coopération : recueil et valorisation de l'expérience patient/aidant/soignant, promotion de l'HAD auprès des institutionnels, visibilité de SantéDom auprès de la population, collecte et acheminement de dons.

Si vous souhaitez vous associer à la mission :

- Une collecte de don est en ligne via la page HelloAsso de la Fondation (accès via le QR code ci-contre)
- Une collecte de matériel est organisée entre janvier et mars 2026.



Mise en place des Rencontres Sécurité

Dans le cadre de la politique nationale portée par la Haute autorité de santé pour renforcer la culture de sécurité des soins, la Fondation Santé Service met en place des Rencontres Sécurité au sein de ses structures d'HAD, en Île-de-France et en région.

Ces rencontres sont des temps d'échange courts (environ 1 h) réunissant la direction, les managers et les équipes de terrain.

Leurs objectifs : ouvrir un dialogue de confiance autour de la sécurité des patients, identifier ensemble les difficultés, les risques ou les événements indésirables pour définir des actions d'amélioration concrètes.

Ces réunions devront être préparées en amont pour permettre à chacun de s'exprimer librement sur les enjeux de sécurité.

Une rencontre par an et par secteur d'activité sera organisée. Le planning a démarré en janvier avec les équipes d'Épinal et de Neufchâteau. En Île-de-France, une unité par pôle sera concernée (avec les antennes associées), ainsi que la pharmacie.

À noter : ces rencontres sécurité sont couplées avec la délocalisation du COMEX restreint pour renforcer la proximité entre la direction et les équipes.

La BPCE soutient la Fondation Santé Service

La Banque Populaire Caisse d'Épargne Lease (BPCE) a remis le 18 décembre, un chèque de 2 500 euros au Pôle Solidarités et Engagement de la Fondation Santé Service, à l'issue d'une collecte de fonds organisée par l'une de ses salariées dont le père a été pris en charge en HAD.

Cette cagnotte vise à remercier les équipes pour leur travail remarquable auprès du patient et notamment Manolita POLO, (ICH à la DDAP) grâce à qui cette collecte a été rendue possible.



Le SSIAD de Chambéry s'engage avec l'ADMR

Le SSIAD Santé Service de Chambéry, représenté par Christophe Rocca, directeur médico-social de la Fondation, et les associations ADMR (services d'aide à la personne) des Hauts de Chambéry et du Bassin Chambérien, ont signé le 30 novembre dernier une convention de partenariat.

Cette collaboration intervient dans le cadre de la réforme des services autonomie à la personne. Celle-ci vise à unifier et harmoniser les services d'aide et de soins à domicile au sein d'une structure unique, afin de renforcer la coordination, améliorer la qualité des interventions et garantir une continuité d'accompagnement auprès des personnes âgées.

L'ensemble des services de soins infirmiers à domicile de la Fondation s'inscrivent, à l'instar du SSIAD de Chambéry, dans cette démarche de rapprochement et de coopération avec les services d'aide à domicile. Il s'agit d'un enjeu majeur pour la Fondation, indispensable à la pérennisation de ses autorisations médico-sociales.



Schéma directeur des systèmes d'information : un nouvel élan pour la Fondation



La Fondation Santé Service lance sa réflexion sur l'élaboration d'un nouveau Schéma Directeur des Systèmes d'Information (SDSI) pour les 5 prochaines années (2026-2030).

Son objectif : décliner les ambitions de la Fondation

en matière de systèmes d'information. Pour cela, le SDSI s'articulera principalement autour des thématiques transverses prioritaires du nouveau projet stratégique (voir dossier p.12-13) et sera complété par les besoins spécifiques des directions métiers.

Ce travail se fera en 4 grandes phases : le cadrage du projet, la mise en place d'ateliers métiers, la validation des scénarii et la mise en œuvre opérationnelle du schéma.

La démarche sera collaborative entre les directions métiers et la direction des systèmes d'information. Les premières étapes opérationnelles commenceront début 2026, avec un suivi régulier pour évaluer l'avancement et ajuster les actions.

A terme, le SDSI sera décliné en feuilles de route annuelles. Ces dernières détailleront les actions prioritaires, les indicateurs de succès et les budgets associés. Son pilotage sera assuré par des COPIL dédiés ainsi que par le COMEX pour les arbitrages stratégiques.

Ça déménage encore !

Levallois se dédouble et prend ses nouveaux quartiers à SHINE !

En raison de l'accroissement de la Fondation et de sa restructuration, les équipes opérationnelles (direction des soins, direction HAD IDF, direction médico-sociale et direction régionale HAD-PSAD) ont déménagé en novembre à quelques pas du Siège de la Fondation.

Adresse : Bâtiment SHINE - 2^{ème} étage - 70 rue de Villiers - 92300 LEVALLOIS-PERRET

Pôle Ouest, bientôt sur Achères

Après avoir temporairement emménagé sur le site de Cergy Saint-Christophe, les équipes du pôle Ouest s'installeront définitivement dans la ville d'Achères dans les Yvelines. Dernier pôle à déménager, ce transfert aura lieu le week-end des 21 et 22 février 2026.

Adresse : Immeuble D - 2^{ème} étage - Les Apidés - 3 avenue Jacques Chirac - 78260 ACHÈRES



Renouvellement des autorisations HAD

Un enjeu majeur pour la Fondation Santé Service

Activité historique de la Fondation Santé Service, l'hospitalisation à domicile (HAD) est une activité soumise à autorisation des Agences régionales de santé (ARS).

En 2022, le cadre législatif évolue et l'HAD est désormais déclinée en 4 mentions :

- La mention dite « socle » comprenant les activités traditionnelles de l'HAD (chimiothérapie, soins palliatifs, plaies et cicatrisation, gériatrie...).
- Trois mentions dites « spécialisées » nécessitant une autorisation particulière pour la réadaptation, l'ante et le post-partum, et les enfants de moins de 3 ans. Celles-ci nécessitent de disposer déjà de la mention « socle ».

Les autorisations arrivant à échéance pour la majorité d'entre elles en 2025, la Fondation a dû procéder à leur renouvellement au regard de cette nouvelle réglementation.

Enjeu stratégique majeur pour la Fondation Santé Service, ces renouvellements conditionnent :

- la garantie de la sécurité et de la continuité des prises en charge ;
- la poursuite de la diversification des soins et de la réponse aux besoins croissants des territoires ;
- le renforcement du maillage territorial ;
- l'affirmation du positionnement de la Fondation Santé Service dans l'offre régionale grâce à des coopérations solides en lien avec ses partenaires hospitaliers, médico-sociaux et de ville.

Focus HAD Île-de-France

Le renouvellement de l'autorisation de l'HAD IDF revêt un caractère particulièrement stratégique, dans un contexte concurrentiel marqué par la présence de nombreux opérateurs publics et privés.

Le dossier, déposé le 31 octobre dernier, couvre la mention socle ainsi que les trois mentions spécialisées.

Il a été élaboré de manière collaborative, avec des groupes de travail inter directions qui ont permis de :

- réaliser un diagnostic territorial approfondi,



- élaborer un projet médico-soignant structuré, en cohérence avec les objectifs du Projet régional de santé (PRS),
- préciser les besoins en effectifs et en organisation,
- valoriser les partenariats existants (établissements hospitaliers, médico-sociaux, autres HAD, DAC, CPTS...).

Focus HAD en région

Les HAD du réseau de la Fondation ont également déposé leurs dossiers d'autorisation avec une temporalité et des périmètres différents selon les territoires.

- **HAD Epinal** : dossier déposé fin septembre 2025, en instruction, mention socle + réadaptation + ante/post partum
- **HAD Neufchâteau** : dossier déposé, en instruction, mention socle + enfants de moins de 3 ans
- **HAD Carcassonne** : autorisation active renouvelée début 2025 - mention socle + réadaptation
- **HAD Castres** : autorisation active renouvelée en 2025 - mention socle + réadaptation + ante/post partum + enfants de moins de 3 ans
- **HAD du Berry** : autorisations déposées en octobre sur les deux départements Indre et Cher - mention socle + réadaptation + ante/post partum + enfants de moins de 3 ans

Prochaines étapes

Les dossiers de renouvellement des autorisations d'HAD seront instruits par les ARS puis examinés en début d'année par les différentes CSOS régionales (Commission spécialisée de l'organisation des soins).

Les Agences régionales de santé rendront ensuite leurs décisions. Ces dernières constitueront une étape clé pour la poursuite et le développement de l'hospitalisation à domicile au sein de la Fondation Santé Service.

Lancement de l'exosquelette

Pour l'amélioration des prises en charge des personnes vivant avec un handicap moteur

Après avoir noué un partenariat avec des structures médico-sociales accueillant des personnes en situation de handicap pour le traitement de la spasticité par injection de toxine botulinique, la Fondation Santé Service franchit une nouvelle étape.

Avec ces mêmes partenaires, elle déploie depuis le mois d'octobre un exosquelette destiné à améliorer les séances de rééducation déjà réalisées.

Cette innovation s'inscrit dans l'ambition de la Fondation Santé Service de favoriser l'accès aux soins et d'améliorer les prises en charge des personnes en situation de handicap, en cohérence avec la signature de la Charte Romain Jacob en 2024.

Une innovation issue d'une réflexion concertée

Le déploiement de l'exosquelette est le fruit d'un travail collaboratif mené par le Pr THOUMIE (professeur de médecine spécialisé en médecine physique et réadaptation), les équipes de rééducation de la Fondation Santé Service et les professionnels de santé de l'association CAPDEVANT! qui gère notamment les FAM de Tremblay (93) et de Menucourt (95).

En 2024, un exosquelette, développé par la société Wandercraft, est retenu pour répondre aux besoins de ce projet innovant. Les équipes de la Fondation et leurs partenaires étudient alors la manière de déployer cet outil au service des patients.

En février 2025, le Conseil d'administration de la Fondation Santé Service donne son accord pour investir dans l'acquisition de cet équipement.

Le premier patient est finalement pris en charge en octobre 2025.

Lancement de l'exosquelette au FAM de Tremblay

Un événement de présentation a eu lieu le 18 novembre dernier au sein du Foyer d'accueil médicalisé Le Vert Galant (Tremblay) pour marquer



le déploiement de l'exosquelette.

Un moment très fort en émotions et porteur d'espoir, qui a permis de voir Maxime, jeune patient de la Fondation, marcher avec l'exosquelette devant les résidents, leur famille, les professionnels de santé ainsi que les partenaires invités.

« J'ai l'impression de voler. J'aimerais que toutes les personnes en situation de handicap puissent un jour sortir dans la rue, faire leurs courses, aller se balader comme tout le monde ».

L'utilisation de l'exosquelette, en pratique

Le projet déployé permet d'associer des séances de rééducation classique et des séances utilisant l'exosquelette, pour permettre la verticalisation et la déambulation de la personne en situation de handicap.

Six patients par jour et par établissement peuvent bénéficier de ce dispositif innovant sur des périodes de huit semaines. Les équipes de rééducation de la Fondation sont accompagnées de professionnels rééducateurs externes et assurent la mise en œuvre du programme.

Le premier patient a été pris en charge au FAM du Vert Galant. Ces prises en charge sont également en cours de déploiement dans d'autres structures partenaires (le foyer d'accueil médicalisé de Menucourt (95), l'établissement d'accueil médicalisé Anne Bergunion (75) et l'institut Val Mandé (94) notamment).

Ce projet marque aujourd'hui une nouvelle étape pour la Fondation : le passage de l'innovation à la pratique terrain au service de la qualité de vie des bénéficiaires.

Ouverture d'une unité dédiée aux prises en charge oncologiques à Paris

Depuis le 4 novembre dernier, la Fondation Santé Service renforce son offre de soins à domicile avec la création d'une Unité Thérapeutique d'Oncologie (UTO), dédiée aux patients parisiens atteints de cancer. Installée sur le pôle Est, cette unité spécialisée propose une organisation innovante, pensée à la fois pour améliorer la qualité des prises en charge et répondre aux attentes des professionnels de santé.

Une organisation repensée, centrée sur le sens du soin

L'unité intervient exclusivement sur Paris intramuros et s'appuie sur une équipe dédiée composée d'infirmières expérimentées, issues à la fois de la mobilité interne et de recrutements externes, apportant ainsi des expertises complémentaires.

L'équipe est constituée de 8 infirmières, 1 IPA et 1 médecin oncologue.

Le fonctionnement tranche volontairement avec les organisations classiques :

- des journées en 10h aménagées sur 3 et 4 jours, 1 semaine sur 2 articulées autour de temps auprès des patients et de temps de coordination,
- une optimisation des temps de trajet en se concentrant sur Paris intra-muros.

Objectif : renforcer la qualité de prise en charge des patients et améliorer l'attractivité des postes infirmiers dans Paris.

Un bénéfice direct pour les patients... et pour les équipes

Les résultats sont déjà très encourageants. En novembre dernier, près de 280 injections de chimiothérapie ont été réalisées. Grâce à une



anticipation renforcée, une coordination étroite avec les oncologues et les établissements partenaires, une seule injection a dû être basculée en fin de journée sur l'ensemble du mois.

Cette organisation permet :

- une meilleure sécurisation des soins,
- une surveillance clinique anticipée, notamment avec un suivi à J+2 par une infirmière,
- une réduction significative des reports tardifs, souvent sources de stress pour les patients.

Pour les équipes du soir, l'impact est également notable : elles récupèrent désormais très peu de chimiothérapies, une situation bien différente de ce qui était observé auparavant.

Une expérience rassurante pour les patients

Les retours des patients sont particulièrement positifs. Certaines situations, autrefois sources d'incertitude (attente tardive, passage en soirée ou la nuit), sont désormais évitées. Les patients bénéficient d'horaires plus lisibles, de soins planifiés et d'un cadre rassurant.

Dans plusieurs cas, cette organisation a permis d'éviter une attente anxiogène et de proposer une prise en charge dans de meilleures conditions.

RQTH : une clé pour se sentir bien au travail et faire avancer l'inclusion

La Fondation Santé Service souhaite que chacun puisse travailler dans les meilleures conditions, quelles que soient ses particularités, ses besoins ou son parcours.

La Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) est l'un des leviers qui permettent d'y arriver. Pourtant, elle reste encore trop méconnue ou parfois perçue comme une démarche intimidante.

Et si on changeait de perspective ?

UN STATUT QUI OUVRE DES DROITS

Transmettre sa RQTH à son employeur, c'est d'abord se donner la possibilité d'être mieux accompagné.

Concrètement cela peut permettre :

- **un suivi personnalisé** par la médecine du travail et les RH ;
- **un poste de travail aménagé** pour préserver votre confort et votre santé. Cet aménagement est étudié en lien avec la médecine du travail, lorsqu'il peut réellement vous aider tout en restant compatible avec la qualité des soins et l'organisation des tournées ;
- **une organisation du temps de travail** qui peut être **adaptée** ; elle peut être envisagée lorsqu'elle ne perturbe pas la continuité des soins ou du service, afin de trouver ensemble une organisation la plus sereine et durable possible.

>> La RQTH n'est pas un frein : c'est un vrai coup de pouce pour travailler dans de bonnes conditions, en limitant les difficultés et en préservant sa santé.

UNE DÉMARCHÉ CONFIDENTIELLE ET RESPECTUEUSE

Beaucoup hésitent à transmettre leur RQTH par peur d'être jugés. Pourtant, cette information est strictement confidentielle. Elle n'est connue que



des personnes habilitées et uniquement pour mieux accompagner le salarié.

La reconnaissance d'un handicap - visible ou invisible - ne remet jamais en cause les compétences. Elle permet, au contraire, d'être soi-même et de travailler plus sereinement.

UN GESTE INDIVIDUEL QUI CHANGE TOUT COLLECTIVEMENT

La transmission de la RQTH ne bénéficie pas qu'à la personne concernée. Elle permet aussi à la Fondation de renforcer sa politique handicap et de maintenir son taux d'emploi de travailleurs en situation de handicap.

Pourquoi est-ce important ?

Une meilleure connaissance des besoins permet de :

- développer des actions concrètes pour l'inclusion,
- proposer des formations et sensibilisations adaptées,
- investir dans des projets innovants,
- renforcer la diversité au sein de nos équipes.

ENSEMBLE, FAISONS BOUGER LES LIGNES

A chacun son parcours, à chacun ses besoins : le rôle de la Fondation est de les accueillir, de les comprendre et d'y répondre. Grâce à la RQTH, nous pouvons avancer ensemble, dans le respect, la bienveillance et l'ouverture.

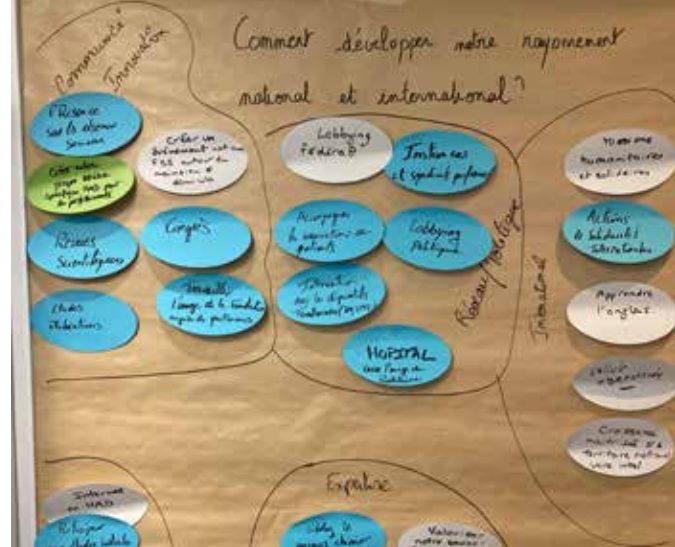
N'hésitez plus, transmettez votre RQTH à la référente handicap « salariés »

imma.teston@fondation-santeservice.fr

Vous pouvez également la contacter pour toute question liée au handicap lors de la permanence téléphonique au 01 46 97 57 35, le premier vendredi de chaque mois, de 09h30 à 12h00.

Projet stratégique 2026 - 2030 :

La Fondation réaffirme son positionnement de leader du soin à domicile en France



Ghislain Promonet, Directeur général

« Après une année de travaux, le projet stratégique 2026-2030 est finalisé. Fruit d'un travail collectif, il réaffirme le positionnement de la Fondation comme premier acteur du domicile en France, au service des patients et des territoires. Je remercie l'ensemble des équipes pour leur contribution à l'élaboration de cette nouvelle feuille de route. »

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

« Ce projet stratégique a mobilisé toutes les expertises de la Fondation, en Île-de-France comme en région. Les orientations définies tiennent compte des enjeux actuels et futurs

de chaque activité, en lien avec leurs territoires et les besoins en santé de la population. La Fondation dispose ainsi d'un cadre clair et partagé pour guider ses actions jusqu'en 2030. »

6 AXES STRUCTURANTS pour les 5 années à venir et des exemples d'actions

1 - Expérience patient et qualité des soins



- Renforcer la personnalisation des prises en charge
- Faire du domicile un lieu privilégié d'information et de prévention
- Sécuriser et dématérialiser le circuit du médicament
- Adapter le recours aux plateaux techniques pour répondre avec pertinence aux besoins de chaque patient

2 - Parcours de soins



- Renforcer les parcours existants
- Explorer de nouveaux parcours pour répondre aux besoins émergents ou non couverts (maladie respiratoire chronique, psychiatrie et addictologie...)
- Définir une stratégie partenariale déclinée en fonction des spécificités de chaque territoire

3 - Visibilité et valorisation des expertises



- Devenir le leader de la recherche en santé à domicile
- Placer l'innovation et l'expérimentation au cœur du développement de la Fondation
- S'appuyer sur les expertises de la Fondation pour asseoir son positionnement d'acteur majeur du domicile

5 - Attractivité et fidélisation



- Structurer une politique partenariale avec les écoles, adaptée à chaque territoire et renforcer l'accompagnement des jeunes diplômés
- Déployer une politique globale de santé au travail et de prévention
- Anticiper les évolutions métiers pour préparer la montée en compétences et sécuriser les parcours professionnels

6 - RSE : engagement sociétal et environnemental



- Promouvoir une gouvernance éthique, alignée aux valeurs de la Fondation et au service de l'intérêt collectif
- Faire des pratiques de soin responsables, un levier de transformation au service de la qualité et de la pertinence des prises en charge
- Consolider un environnement de travail sain, adapté, inclusif et sécurisé
- S'engager dans chaque territoire auprès des publics vulnérables

4 - Transformation et efficacité



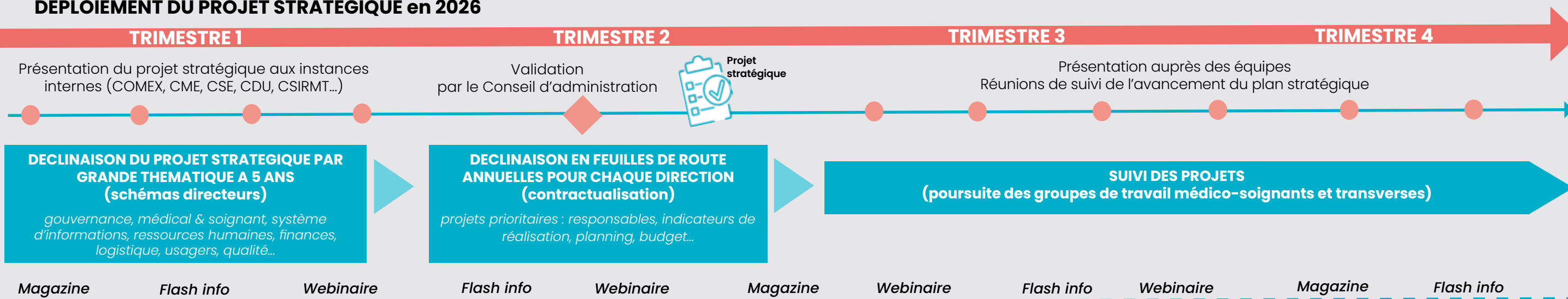
- Réaliser des investissements d'avenir : transformation numérique de la Fondation, entrepôt de données de santé, dispensation hebdomadaire individuelle nominative (DHIN), 4^{ème} pôle...
- Déployer une approche globale de la performance : management de la qualité, pilotage financier, ressources humaines, services généraux...
- Accompagner la transformation digitale et numérique de la Fondation

Le projet stratégique en chiffres...

- 2 séminaires
- 8 groupes de travail médico-soignants (cancérologie, périnatalité, offre de soins non programmés, nouvelles prises en charge...)
- 12 groupes de travail transversaux (usagers, numérique, marque, QGDR, attractivité, recherche, innovation...)
- 7 réunions de consolidation (médico-social, conseil, formation...)
- 40 réunions
- 1 400 post-its complétés
- 12 webinaires (+ de 800 vues)



DÉPLOIEMENT DU PROJET STRATÉGIQUE en 2026



Au coeur du SSIAD de Sanary-sur-Mer



Depuis le 1er janvier 2025, le SSIAD de Sanary-sur-Mer est intégré à la Fondation Santé Service. Dirigé par Cathy LLAMAS, il est composé d'une équipe d'une vingtaine de professionnels (15 aides-soignants, 3 infirmières, 1 infirmière coordinatrice et 1 adjointe de direction) et dispose de 88 places dont 8 dédiées aux personnes en situation de handicap. Ce SSIAD intervient sur les communes de Bandol, Sanary-sur-Mer et Six-Fours-les-Plages.

Ce matin, nous suivons Cécile dans sa tournée. Il est 8h00 lorsque sa journée commence. Son périmètre d'intervention du jour : Sanary-sur-Mer et Bandol.

Tout au long de la matinée, elle retrouve des personnes âgées qu'elle accompagne, pour la plupart, depuis de longs mois. Soins de confort, toilette, surveillance de l'état général, préparation de piluliers, changement du socle de stomie urinaire, réfection de pansement à l'orteil... des gestes soignants, bien sûr, mais surtout une présence rassurante.

La relation est simple, respectueuse, empreinte de confiance. Ici, on connaît les habitudes, les fragilités, mais aussi les petites réussites du quotidien.

« On est parfois le seul passage de la journée, alors on prend toujours quelques minutes pour discuter ».

La tournée se poursuit ainsi jusqu'en fin de matinée. À 14h00, Cécile rejoint ses collègues au SSIAD pour le point d'équipe et les transmissions. À partir de 15h00, les aides-soignants arrivent à leur tour pour leur réunion d'équipe.

Autour de l'infirmière coordinatrice Mériem, les soignants passent en revue la situation des personnes accompagnées : leur évolution clinique, les points de vigilance, les priorités du jour... Ici, la communication est fluide, précise, essentielle, et toujours empreinte de bonne humeur et de convivialité. On échange des nouvelles des patients, des astuces de terrain et parfois, des anecdotes touchantes.

Un moment précieux, pour relâcher la pression, avant de repartir pour les visites de l'après-midi.



Meriem NICOL, infirmière coordinatrice du SSIAD

« Mon métier est extrêmement vaste, à la croisée du soin, de l'organisation et du relationnel. Je participe aux recrutements en menant des entretiens terrain. Pour les patients, je réalise les évaluations d'entrée, leur suivi, les retours à domicile et j'accompagne les familles dans leurs démarches administratives. J'ai également un rôle d'ouverture vers l'extérieur, à travers les rencontres avec les prescripteurs et les partenaires, DAC, CPTS... »

Depuis le 1^{er} janvier, une infirmière référente nous a rejoint. Elle me décharge essentiellement sur la partie de suivi du patient (plannings des soins, tournées, relations avec la famille) »

France PAPADACCI, adjointe de Direction

« J'interviens sur la partie administrative des ressources humaines : constitution et suivi des dossiers d'embauche, préparation des éléments de paie, gestion des contrats, des absences et des congés, ainsi que le suivi administratif des salariés tout au long de leur parcours dans l'entreprise ».

Infirmières coordinatrices de la plateforme de télésurveillance



INTERVIEW DE

Camille MANGIN et Morgane BAZILE
Infirmières coordinatrices de la plateforme de télésurveillance - Fondation Santé Service

Qu'est-ce que la plateforme de télésurveillance ?

Camille : C'est un dispositif mis en place en 2023 par la Fondation Santé Service en partenariat avec l'Institut Gustave Roussy. Il permet de suivre à distance les patients principalement entre deux cures de chimiothérapie.

Morgane : Quand les patients ne sont plus pris en charge entre deux cures de chimiothérapie à la Fondation, nous continuons de les suivre à distance.

Quelle est la composition de l'équipe travaillant au sein de cette plateforme de télésurveillance ?

Camille : Nous sommes rattachées à la DDAP (antenne de l'IGR) et situées physiquement sur le pôle Sud à Rungis. Nous accompagnons jusqu'à 180 patients par mois.

Morgane : Notre équipe est très solidaire. Nous sommes sur site deux infirmières coordinatrices et une secrétaire médicale, Frédérique MAZIERES. Cette plateforme est supervisée et sous la responsabilité du Dr Christine PAILLER, médecin praticien oncologue. Nous la sollicitons régulièrement quand nous avons besoin d'un avis médical.

Comment se passe l'intercure pour les patients ?

Camille : Lorsqu'un patient se trouve entre deux cures de chimiothérapie, nous lui proposons d'être

inclus dans notre dispositif de télésurveillance via une application qu'il télécharge. Il reçoit ensuite des questionnaires à remplir en ligne sur son smartphone ou sur Internet à des moments précis de l'intercure.

Morgane : Ce questionnaire "standard" est envoyé automatiquement, mais le patient peut aussi en remplir un toutes les 24 heures s'il en ressent le besoin. Les réponses génèrent ensuite des alertes graduées, ce qui nous permet de prioriser les patients à rappeler. On vérifie alors ce qui se passe, on donne les conduites à tenir et, si nécessaire, on coordonne avec les infirmières de terrain et l'oncologue.

Camille : Nous nous astreignons à une traçabilité très rigoureuse pour que toutes les informations soient disponibles auprès des différents intervenants lorsque le patient réalise une nouvelle cure de chimiothérapie à la Fondation.

Et la "précure", en quoi est-ce différent ?

Morgane : La précure, c'est l'étape avant la cure, pour certains traitements très coûteux. C'est notre collègue secrétaire, Frédérique, qui appelle les patients quelques jours avant (J-3) pour vérifier qu'ils sont aptes à recevoir le traitement.

Camille : L'objectif est d'éviter de préparer des produits onéreux inutilement et de s'assurer que le patient peut être traité en toute sécurité.

Selon vous, quelles qualités sont indispensables pour ce métier ?

Morgane : D'abord l'écoute et la patience. Il faut laisser le patient parler, s'expliquer et revenir sur ses inquiétudes.

Il faut aussi être très rigoureux dans la traçabilité, savoir prioriser et bien connaître les traitements ainsi que leurs effets secondaires pour donner des conseils adaptés.

Camille : J'ajouterais la douceur, la pédagogie et le travail en équipe. On ne garde pas l'information pour nous : on transmet aux infirmières de terrain, aux médecins, aux antennes... C'est un poste où l'on coordonne beaucoup et où l'on apprend tous les jours.

Témoignages patients

« Toujours bienveillantes et de bon conseil »
« C'est très important de savoir que l'on est soutenu. On peut exprimer nos peurs, nos doutes à tout moment »

Le mentorat à la Fondation : transmettre et soutenir

Pensé dans le cadre de sa démarche RSE par le pôle Solidarités et Engagement, la Fondation Santé Service s'est lancée en 2024 dans un programme de mentorat. Ce dispositif, mis en place avec l'association « Sport dans la Ville », a pour objectif de faire découvrir de nouveaux horizons aux jeunes en les accompagnant dans leurs études et en leur faisant découvrir la richesse des métiers de la santé.

A ce jour, 4 salariés de la Fondation sont entrés dans ce dispositif de mentorat pour parrainer des jeunes et les accompagner tout au long de leur année scolaire.

RETOURS SUR 3 DE CES DUOS « MENTOR - MENTORÉ »

• Une marraine expérimentée

Sandrine n'en est pas à son premier mentorat : Diadou est même sa quatrième filleule. Cette année, elle a accompagné cette étudiante en master RH, déjà très engagée dans la vie professionnelle. « Je crois que mon rôle a surtout été de la rassurer. Sa famille la soutenait, mais n'avait pas forcément les codes pour l'aider à se projeter dans sa carrière. » Au fil des mois, elles ont parlé négociation salariale, orientation, confiance. Et quand un CDI s'est présenté à la suite de son alternance, Sandrine était là, en coulisses, pour l'aider à franchir le pas. « L'an prochain, je reprendrai ma casquette de marraine », confie-t-elle. « Mais Diadou, elle, restera dans ma vie ».

• Accompagner... même quand les chemins changent

Pour Béatrice, l'aventure était nouvelle. Sa filleule, étudiante infirmière, cherchait sa place, doutait parfois,

mais avançait tout de même.

Elles ont partagé des recherches de stages, des questionnements, des réussites... puis, un jour, la jeune femme a souhaité se réorienter. « Elle avait peur de me décevoir », raconte Béatrice. « Mais je lui ai dit que mon soutien ne dépendait pas du métier qu'elle choisirait. » Car le mentorat, c'est aussi cela : accompagner un jeune, quel que soit le chemin qu'il prend.

• Une rencontre tout en douceur

Agathe, elle aussi nouvelle marraine, accompagne Falonne, 21 ans, étudiante en première année d'IFSI. Plus discrète, plus autonome aussi, la jeune femme n'a pas sollicité une aide particulière, mais a trouvé dans cette relation un appui tranquille, présent, régulier. « J'espère pouvoir continuer l'an prochain », dit Agathe. « Et lui ouvrir encore davantage mon réseau et mes expériences. »

Dans le cadre de ce dispositif, les ressources humaines se sont mobilisées également pour faire connaître aux jeunes de cette association les métiers de la logistique, de notre pharmacie et plus largement du monde de la santé. 12 jeunes ont ainsi pu rencontrer des professionnels pour échanger avec eux lors d'une matinée organisée à Villeneuve-la-Garenne le 12 novembre dernier.

Vous êtes intéressé(e) par le mentorat ?
Envoyez un mail : solidarités@fondation-santeservice.fr



Paroles de partenaire

INTERVIEW DE

Pr Philippe THOUMIE

Médecin rééducateur et professeur émérite à l'Université de la Sorbonne



Partenaire de longue date de la Fondation Santé Service, le Pr Philippe Thoumie poursuit son engagement auprès des personnes en situation de handicap. Après avoir contribué à l'amélioration de la prise en charge de la spasticité, notamment à travers le développement des injections de toxine botulique en HAD, il met aujourd'hui son expertise au service de l'innovation avec la mise en place de séances d'exosquelette.

Il revient pour nous sur ce projet porteur de nouvelles perspectives, illustrant la dynamique de partenariat entre la Fondation Santé Service, les établissements médico-sociaux et les acteurs de l'innovation, au service de l'autonomie des personnes en situation de handicap.

Pouvez-vous nous parler de votre parcours et de votre implication dans ce projet ?

Je travaille depuis plusieurs années sur les dispositifs d'aide à la marche. J'ai notamment participé au développement d'appareils de stimulation électrique fonctionnelle destinés à des personnes paraplégiques.

Le projet d'exosquelette est né de la rencontre avec l'équipe fondatrice de Wandercraft (entreprise spécialisée dans la conception d'exosquelettes médicaux), autour d'une vision commune : concevoir un dispositif de nouvelle génération répondant à des besoins encore insuffisamment couverts.

Après une expérience très positive autour de l'utilisation de la toxine botulique en HAD, menée avec les équipes de la Fondation Santé Service et les établissements médico-sociaux, j'ai souhaité poursuivre cette dynamique en mettant également mon expertise de l'exosquelette au service de nouveaux projets au bénéfice des personnes en situation de handicap.

À quels patients s'adresse-t-il en priorité ?

Ce dispositif s'adresse notamment à des patients présentant des séquelles de paralysie cérébrale, liées à une souffrance neurologique survenue avant ou autour de la naissance. L'enjeu est de lutter contre les conséquences de l'immobilité et de leur permettre de retrouver la verticalisation et la marche dans des conditions sécurisées.

Libérer les mains est un enjeu essentiel, car cela permet aux patients une autonomie réelle dans les activités du quotidien, qu'elles soient sociales, domestiques ou professionnelles.

En quoi cet exosquelette est-il innovant ?

Il s'agit aujourd'hui d'un dispositif unique. À ma connaissance, c'est le seul exosquelette permettant à la fois la verticalisation et la marche sans dépendre d'aides techniques mobilisant les mains. Il ouvre la voie à des situations de « double tâche » : marcher tout en interagissant avec son environnement.

Quel rôle jouent les patients dans le projet ?

Leur rôle est central. En situation d'usage réel, les patients développent naturellement des idées et des besoins nouveaux. Leurs retours sont essentiels pour faire évoluer le dispositif et l'adapter au plus près de la réalité du quotidien.

Quel est l'intérêt thérapeutique de l'exosquelette ?

Chez les patients atteints de paralysie cérébrale, la spasticité et la raideur musculaire sont des enjeux majeurs. L'exosquelette permet de compléter la prise en charge classique par une rééducation plus intensive, associant verticalisation et marche assistée, avec des bénéfices fonctionnels et médicaux.

Pour en savoir plus, retrouvez l'article dédié au lancement de l'exosquelette en page 13 de ce magazine.



// Les aides-soignantes ainsi que les infirmières ont fait preuve d'un professionnalisme remarquable, d'une grande humanité et d'une bienveillance constante (...). Chacune s'est montrée attentionnée, douce, respectueuse et profondément impliquée (...).
Dans ces moments de grande épreuve la qualité humaine et le professionnalisme de vos équipes font toute la différence. //

// Une lettre de remerciement tout particulièrement pour Emilie CHEVALIER et Fatou DIABY car sans elles, je pense que je ne serais plus de ce monde (...). Je n'avais personne autour de moi pour me soutenir aussi bien. J'ai trouvé une famille à travers Santé Service. Très vite Fatou m'a apporté à manger en préparant des spécialités de son pays. Emilie a pris en charge mon dossier pour le débloquent et faire le nécessaire auprès de la MDPH.

Grâce à elles, j'ai gardé ma dignité. Je n'ai jamais reçu autant de bienveillance, de respect et d'amour (...). //

// Je ne connaissais pas votre Fondation, c'est ma chirurgienne qui m'a proposé l'HAD après mon opération à l'Institut Montsouris.
Seule chez moi, cela m'a rassurée et m'a permis d'avoir une convalescence sereine. Grâce à vous, l'ambulatoire cesse d'être une source d'angoisse. Je tenais à vous en remercier. //

// Un grand merci au personnel qui a œuvré pour le suivi médical et le maintien à domicile de mon épouse (...). J'associe aussi les livreurs très courtois, le personnel à l'accueil téléphonique toujours aimable et plus généralement la réactivité de Santé Service (...). //

// Une grande satisfaction quant aux prestations de toutes les infirmières intervenues à mon domicile et plus particulièrement pour deux d'entre elles : Agnès HECHERL et Wilhelmine BOCCALON. Leurs interventions ont été faites avec une grande délicatesse, une grande qualité d'écoute (...). Leur présence a été un soleil dans ma journée et boostait mon moral (...). //

// La qualité et la technicité des soins étaient remarquables. Cela a permis à mon épouse d'éviter une hospitalisation traditionnelle que l'on ne souhaitait pas. Un merci spécifique aussi à la diététicienne et aux médecins HAD toujours disponibles et dont les avis étaient précieux. //

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

Rédacteur en chef : Fabienne PIQUANT, Responsable communication

Conception graphique : Agence N'care ; Fabienne PIQUANT, Responsable communication

Crédits photo : Pixabay / Adobe Stock

Impression : Imprimerie MOUTOT

Comité de rédaction : Alexandra TURBELLIER, Responsable des usagers ; Azède LAKHDAR, Assistante DFFS ; Imma TESTON, Assistante RH ; Audrey DULINGE, Responsable développement et relations partenariales ; Eric REY, Directeur pôle EST ; Idalina DA SILVA, Cadre supérieure de santé pôle EST ; Julie MAHLMANN, Responsable administrative pôle OUEST ; Justine de CAYEUX, Attachée de Direction générale ; Camille DURAND, Pharmacien adjoint ; Matthias LOMBARD, Responsable Qualité ; Stéphane CHEVALIER, Cadre supérieur de santé pôle OUEST ; Wilfrid PAVAGEAU, Médecin praticien HAD ; Isabelle DERROUET, directrice HAD de Carcassonne.

Contact : communication@fondation-santeservice.fr



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