RAPPORT D'ACTIVITÉ ASDR

2025

UNE ANNÉE DE PILOTAGE
ET DE PRÉPARATION DE GRANDES
TRANSFORMATIONS

asdr
association de soins à domicile à La Réunion

SOMMAIRE

ÉDITORIAL 03

L'ASDR 04
Nos valeurs 05
Nos missions 06
Faits marquants en 2025 07
Chiffres clés 08
Care 26 10
CODIR 11

PRENDRE SOIN 12

Dialyse 13
Hospitalisation à domicile 16

GARANTIR 21

PUI & Logistique 22
Achats & biomédical 24
Systèmes d'information 26

AGIR 28

Transition écologique 29

GRANDIR 31

RH salariées et libérales 32
Communication 34
Direction administrative et financière 36

LA VIE DES INSTANCES 38

Commission des usagers 39
Commission médicale d'établissement HAD 41
Commission médicale d'établissement Dialyse 43
Commission d'identitovigilance 44
Comité de lutte contre les infections nosocomiales 45
Comité de lutte contre la douleur 46
Comité du médicament et des dispositifs médicaux stériles HAD 47
Comité d'éthique 48
Comité des vigilances et des risques 49
COPIL Optisoin 50
Comité de Liaison Alimentation et Nutrition 51

ÉDITORIAL
PRÉPARER AUJOURD'HUI L'ASDR DE DEMAIN

2025 a marqué une étape importante dans le développement de notre association. Face aux évolutions des besoins de santé, aux attentes des patients et aux transformations du système de soins, l'ASDR a poursuivi son ambition : construire une organisation toujours plus performante, innovante et au plus près des besoins des patients.

Cette dynamique s'est traduite par la mise en œuvre des ambitions de notre projet d'établissement CARE26, la préparation de la certification HAS, la transformation de notre pharmacie à usage intérieur, la modernisation de nos outils numériques, le développement de nouvelles offres de soins ainsi que le renforcement de notre engagement en faveur du développement durable et de la responsabilité sociétale.



Au-delà des projets, ce rapport témoigne avant tout de l'engagement quotidien des femmes et des hommes qui font vivre l'ASDR. Qu'ils interviennent au domicile des patients, dans nos unités de dialyse ou au sein des fonctions support, tous contribuent, par leur expertise et leur engagement, à la qualité des parcours de soins.

Cette capacité à travailler ensemble constitue notre plus grande force. Elle nous permet d'accompagner les transformations tout en restant fidèles aux valeurs qui fondent notre action depuis bientôt quarante ans : le respect, la compétence, l'honnêteté, la persévérance et la responsabilité.
À travers ce rapport d'activité, nous souhaitons partager les réalisations de l'année écoulée, mais également les perspectives qui guideront notre action.

Je tiens à remercier l'ensemble des collaborateurs, des professionnels, des partenaires et des établissements de santé qui, chaque jour, participent à cette dynamique collective. C'est grâce à leur engagement que nous continuons à faire évoluer notre association au service de la population réunionnaise. Je vous souhaite une excellente lecture.

Ségolène BERNARD
Directrice générale

L’ASDR

Association privée à but non lucratif, l’ASDR œuvre depuis plus de 40 ans au service de la santé à La Réunion. Acteur majeur de l’Hospitalisation À Domicile (HAD) et de la dialyse, l’ASDR accompagne chaque année plusieurs milliers de patients sur l’ensemble du territoire réunionnais, au plus près de leurs besoins et de leur lieu de vie.

L’ASDR développe une approche coordonnée et pluridisciplinaire des parcours de soins, en lien étroit avec les établissements de santé, les professionnels libéraux et les acteurs du territoire. Son organisation repose sur une conviction forte : proposer une prise en charge de qualité, humaine et sécurisée, tout en favorisant le maintien à domicile lorsque celui-ci est possible et adapté.

Présente sur l’ensemble de l’île, l’ASDR s’appuie sur l’engagement quotidien de ses professionnels pour assurer la continuité, la coordination et la qualité des prises en charge. Médecins, infirmiers, aides-soignants, psychologues, rééducateurs, diététiciens, équipes administratives et fonctions support œuvrent collectivement au service des patients et de leurs proches.

L’association inscrit également son action dans une dynamique d’amélioration continue, d’innovation et de transformation des organisations de santé. Développement du numérique en santé, structuration des parcours, amélioration de l’expérience patient, évolution des pratiques professionnelles et coopération territoriale constituent aujourd’hui des axes majeurs de son développement.



À travers son projet stratégique CARE 26, l’ASDR poursuit son ambition : construire une offre de soins toujours plus accessible, coordonnée et adaptée aux besoins de la population réunionnaise.

NOS VALEURS



⊙ RESPECT

À l'ASDR, le respect guide chaque prise en charge.
Écoute, dignité et bienveillance sont au cœur de notre accompagnement.



⊙ COMPÉTENCE

Notre association s'appuie sur des équipes engagées et pluridisciplinaires pour garantir des soins sécurisés, coordonnés et adaptés aux besoins du territoire.



⊙ HONNETETÉ

Nous agissons avec transparence, intégrité et sincérité, en construisant des relations de confiance avec les patients, les équipes et les partenaires.



⊙ PERSÉVÉRANCE

Face aux défis humains, organisationnels et territoriaux, l'ASDR poursuit avec détermination sa mission de santé de proximité au service des patients.



⊙ RESPONSABILITÉ

Nous agissons chaque jour pour garantir qualité, sécurité des soins et continuité des parcours, dans une démarche durable et responsable.

NOS MISSIONS

01

Rapprocher les patients
de leur domicile

02

Offrir plus de souplesse
dans l'organisation des soins

03

Favoriser le maintien
de la vie sociale
et professionnelle



04

Participer à l'optimisation
des coûts du système de santé

05

Assurer une prise en soins
globale et personnalisée

FAITS MARQUANTS EN 2025

Préparer l'ASDR de demain

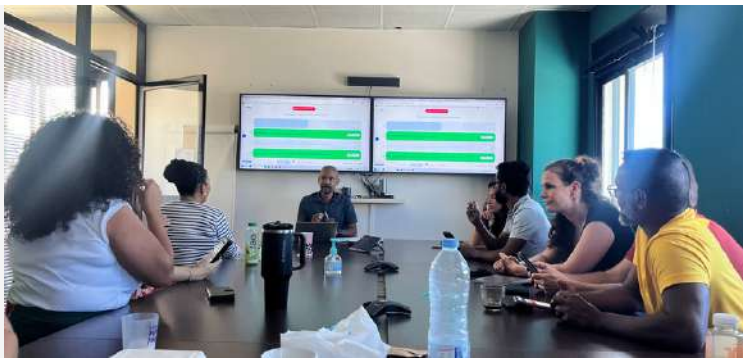


DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE DE SOINS

L'offre de soins a poursuivi son développement avec la consolidation des filières d'HAD, notamment en pédiatrie et en réadaptation, ainsi que le développement des consultations pré-dialyse pour mieux accompagner les patients atteints de maladie rénale chronique.

PRÉPARATION DE LA CERTIFICATION HAS 2026

Tout au long de l'année, les équipes se sont mobilisées pour préparer la certification HAS des activités HAD et Dialyse, notamment par la structuration de nombreux outils, procédures et actions visant à renforcer la qualité et la sécurité des prises en charge.





SESAME : UN PROJET STRUCTURANT POUR LE CIRCUIT DU MÉDICAMENT

Le projet SESAME et le diagnostic réalisé par le cabinet KPMG ont permis de repenser en profondeur le circuit du médicament. Cette démarche pose les bases d'une organisation plus performante, avec l'automatisation du stockage, la modernisation des systèmes d'information et la sécurisation des processus, en impliquant à la fois la pharmacie à usage intérieur, la logistique et l'ensemble des acteurs du circuit du médicament.

STRUCTURATION DE LA DÉMARCHE RSE

L'année 2025 a marqué une nouvelle étape dans la structuration de la démarche RSE de l'ASDR, avec la réalisation du bilan carbone, le renforcement de la gouvernance portée par le C2DR et le déploiement d'actions concrètes, notamment en faveur d'une mobilité plus durable.

ACCÉLÉRATION DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

La modernisation des systèmes d'information et la dématérialisation progressive des processus se sont accélérées en 2025, avec l'évolution de plusieurs outils métiers, l'interconnexion de solutions numériques et la mise en ligne du nouveau site internet de l'ASDR.



RENFORCER LA CULTURE MANAGÉRIALE

En 2025, l'ASDR a engagé un programme de formation destiné à l'ensemble de ses managers afin d'accompagner les évolutions de l'organisation et de renforcer les pratiques managériales. Cette démarche s'est concrétisée par la finalisation de la Charte managériale, un référentiel commun qui affirme les valeurs, les principes et les engagements attendus des managers dans l'accompagnement des équipes.

CHIFFRES CLÉS

DIALYSE

328
patients dialysés

17
Patients greffés
65 patients inscrits
25 en cours de bilan

135
Patients suivis en parcours MRC

41 293
séances de dialyse realisées

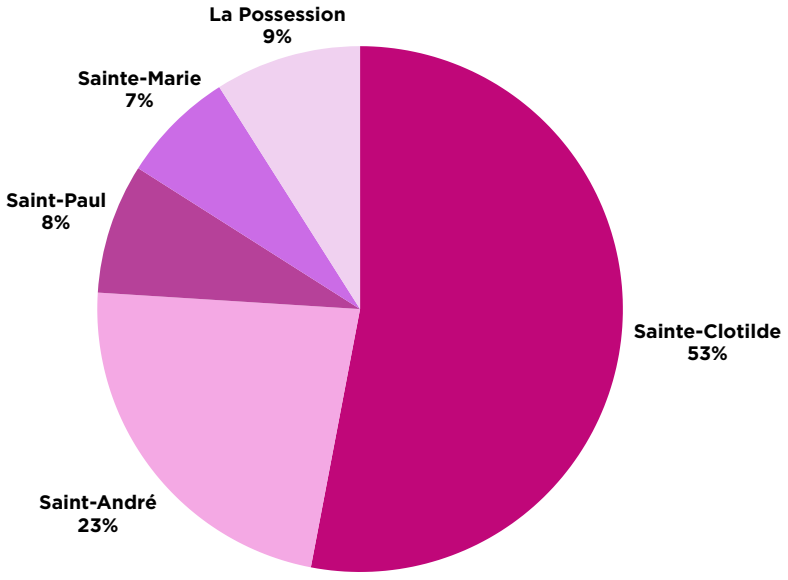
109
Consultations douleurs

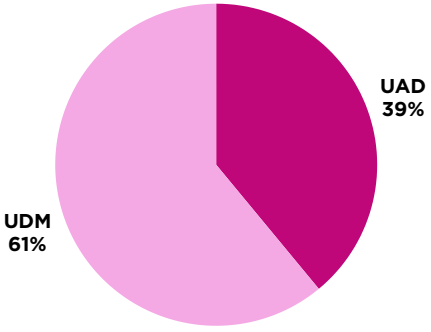
96,1%
de patients satisfaits

44
Ateliers d'ETP

78
patients
participent au programme APA

709
Consultations
externes (+60%)





CHIFFRES CLÉS

HOSPITALISATION À DOMICILE

1 903
patients
pris en charge

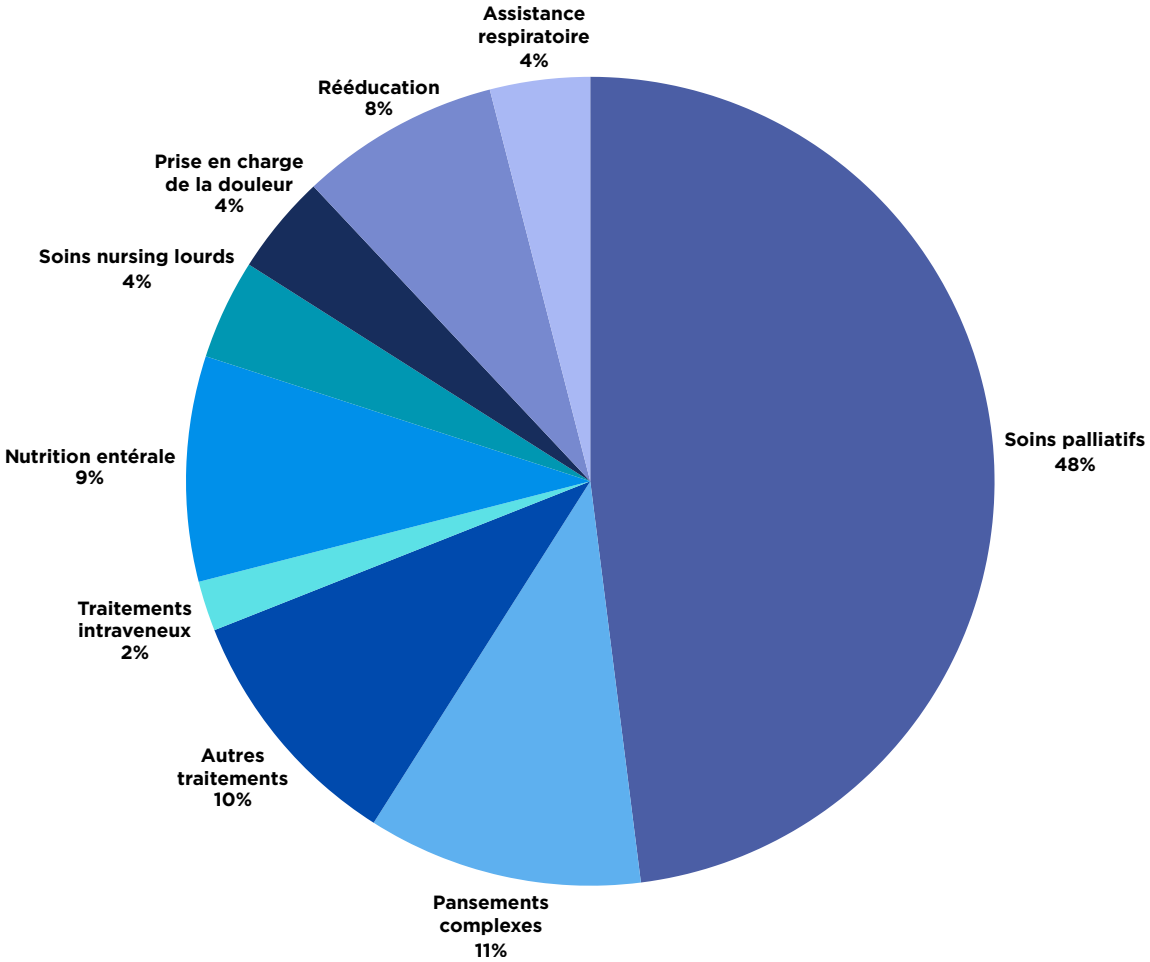
333
Patients pris en charge par jour

44,7%
De nos patients ont plus 75 ans

3 182
Journées en EMS (+ 404 journées)

121 584
Journées d'HAD

97,7%
de patients satisfaits



CARE 26

LE PROJET D'ÉTABLISSEMENT AU SERVICE DE LA TRANSFORMATION DE L'ASDR

En 2025, CARE 26 a poursuivi son rôle de feuille de route stratégique de l'ASDR. Véritable outil de pilotage, elle accompagne les équipes dans la mise en œuvre des projets structurants, au service de la qualité des parcours, de l'innovation et de la performance de l'association.

2025 EN CHIFFRES

132
ACTIONS SUIVIES
portant sur l'ensemble des axes stratégiques du projet

68%
D'AVANCEMENT GLOBAL
des actions engagées ou réalisées

13
ACTIONS FINALISÉES OU EN CONTINU
contribuant déjà à l'amélioration de nos organisations

LES GRANDES AVANCÉES DE 2025

01

PREPARER LES INFRASTRUCTURES DE DEMAIN

CARE 26 a accompagné la préparation des projets structurants de l'ASDR pour adapter durablement nos organisations aux besoins des patients et des professionnels.

- Modernisation des unités de dialyse
- Evolution du DPI HAD
- Transformation du circuit du médicament et de la logistique
- Futur siège social.

02

STRUCTURER LES FILIÈRES SPÉCIALISÉES

Le projet d'établissement a poursuivi la consolidation des filières HAD afin de proposer des parcours de soins toujours plus spécialisés, coordonnés et adaptés aux besoins du territoire.

- Renforcement de la coordination et des partenariats
- Organisation des parcours et des prises en charge
- Montée en compétences des équipes

03

FAIRE ÉVOLUER LE MODÈLE DIALYSE

CARE 26 a accompagné la réflexion stratégique sur l'évolution de l'offre de dialyse afin d'anticiper les besoins futurs, renforcer la qualité des prises en charge et préparer les organisations de demain.

- Anticipation des évolutions des besoins
- Adaptation des organisations et des pratiques
- Amélioration continue de l'expérience patient.

04

DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES ET LE MANAGEMENT

L'année 2025 a marqué une étape importante dans le renforcement de la politique RH avec la structuration du management, l'accompagnement des managers et le développement des compétences au service des équipes et des patients.

- Charte managériale
- Formation des managers
- Création du pôle Formation
- Structuration de la fonction RH

CODIR

UNE ANNÉE DE PILOTAGE STRATÉGIQUE ET DE PRÉPARATION DE GRANDES TRANSFORMATIONS DE L'ASDR

En 2025, le Comité de direction a consolidé la mise en œuvre du projet d'établissement CARE26 en assurant le pilotage stratégique de l'association et la coordination des projets transversaux.

CHIFFRES CLES

112 actions réalisées ou en cours sur les axes stratégiques portés par le CODIR, témoignant d'un engagement fort malgré un contexte de croissance soutenue

4 projets structurants majeurs (dialyse, DPI HAD, PUI, siège) identifiés et arbitrés par le CODIR pour préparer les transformations 2026–2028.

1 réunion CODIR stratégique dédiée en 2025, centrée sur le bilan des réalisations et la définition des perspectives 2026–2028

PILOTER LA STRATÉGIE

Le Comité de direction a assuré le suivi des actions stratégiques, analysé les indicateurs de pilotage et ajusté les priorités afin de garantir l'avancement du projet d'établissement.

COORDONNER L'ACTION COLLECTIVE

Le CODIR a renforcé la coordination entre les directions, facilité la conduite des projets transversaux et accompagné les évolutions organisationnelles nécessaires au développement de l'association.

ANTICIPER LES ÉVOLUTIONS

Les travaux menés en 2025 ont permis de préparer les orientations des prochaines années, d'identifier les enjeux prioritaires et de créer les conditions nécessaires au déploiement des futurs projets.

LES PRIORITÉS 2026

01

Finaliser les actions engagées et sécuriser les bénéfices obtenus.

02

Accélerer la mise en oeuvre des actions programmées et des projets strucurants.

03

Renforcer le pilotage par la donnée et la culture de la performance.

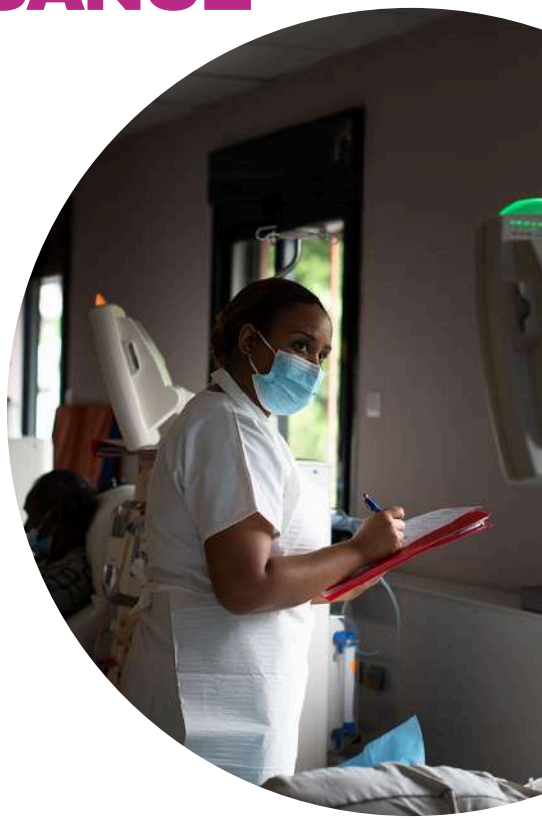
04

Préparer le prochain projet d'établissement (2027-2031).

PRENDRE SOIN

DIALYSE

ACCOMPAGNER CHAQUE ETAPE DU PARCOURS DES PATIENTS ATTEINTS D'INSUFFISANCE RÉNALE



En 2025, le pôle Dialyse a poursuivi sa transformation afin de proposer un accompagnement toujours plus précoce, personnalisé et coordonné. De la consultation de néphrologie jusqu'aux nouvelles modalités de traitement, chaque étape du parcours est pensée pour préserver la qualité de vie des patients et préparer l'avenir. Cette dynamique s'appuie sur l'expertise des équipes médicales et paramédicales, ainsi que sur l'accompagnement nutritionnel, psychologique et social proposé tout au long du parcours.

CHIFFRES CLES 2025

41 293
séances de dialyse

709
consultations de néphrologie (+60%)

135
patients suivis en parcours MRC

44
ateliers d'ETP

17
greffes rénales

DES FEMMES ET DES HOMMES AU SERVICE DU PATIENT

Au-delà de la technique, des expertises complémentaires au service du patient.



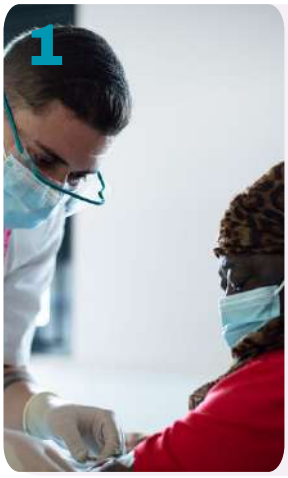
PREPARER LE PATIENT DES LES PREMIERS STADES DE LA MALADIE

L'année 2025 a marqué une nouvelle étape dans la structuration du parcours de maladie rénale chronique.
Les consultations de néphrologie ont progressé de 60 %, permettant une prise en charge plus précoce des patients avant leur entrée en dialyse.
Les équipes ont poursuivi le développement du parcours MRC avec l'appui d'une infirmière de parcours dédiée, le déploiement de nouveaux outils numériques et le renforcement de l'offre d'activité physique adaptée (APA).
De nouvelles modalités de traitement, comme la dialyse quotidienne à domicile et la dialyse longue de nuit, sont également développées.

DIALYSE

LES 4 TRANSFORMATIONS MAJEURES DE 2025

Quatre projets structurants qui transforment durablement notre organisation et renforcent la qualité du parcours des patients.



1 TRANSFORMER LES ORGANISATIONS POUR MIEUX SOIGNER

Afin de répondre aux évolutions réglementaires et d'améliorer la qualité des prises en charge, le pôle Dialyse a engagé une réorganisation de ses unités. Les rôles des aides-soignants et des agents de service hospitalier ont été redéfinis afin de mieux valoriser les compétences de chacun.
Les aides-soignants peuvent désormais consacrer davantage de temps à l'accompagnement des patients, tandis que les activités d'hygiène sont assurées par un prestataire spécialisé. Cette nouvelle organisation renforce également la collaboration entre les infirmiers libéraux référents et les aides-soignants.

- Nouvelles fiches de poste co-construites avec les équipes
- Entrée en service d'un prestataire externe dédié aux activités d'hygiène hospitalière
- Renforcement du binôme IDEL / AS
- Accès des aides-soignants à HEMADIALYSE prévu au second semestre 2026



2 ANTICIPER POUR MIEUX PRÉPARER LES PATIENTS

L'arrivée d'une infirmière de parcours MRC a permis de structurer un accompagnement précoce des patients avant l'entrée en dialyse. En quelques mois, le nombre de patients suivis a fortement progressé et un parcours coordonné associant consultations infirmières, suivi diététique, préparation à la greffe et télésurveillance a été déployé.

La plateforme de télésurveillance Newcard et l'ouverture de l'activité d'entraînement complètent désormais cette nouvelle organisation, offrant aux patients un accompagnement plus personnalisé et plus progressif.

- 112 patients intégrés au parcours MRC
- 42 consultations infirmières dédiées
- 51 patients suivis via Newcard
- Parcours pré-greffe structuré
- Activité d'entraînement désormais opérationnelle



3 FORMER AUTREMENT POUR SÉCURISER LES PRISES EN CHARGE

Parce qu'une urgence vitale ne laisse pas de place à l'improvisation, le pôle Dialyse a déployé un programme de simulation en santé directement dans les unités de soins.

Ces mises en situation permettent aux professionnels de développer leurs compétences techniques, mais aussi le travail en équipe, la communication et la gestion du stress. Elles constituent un levier majeur de préparation à la certification HAS tout en renforçant la sécurité des patients.

- 7 sessions organisées
- 47 professionnels formés
- Approche pluriprofessionnelle
- Plans d'actions concrets issus des retours d'expérience



4 DÉVELOPPEMENT DES CONSULTATIONS DE NÉPHROLOGIE

En 2025, l'activité de consultations externes de néphrologie a progressé de 60 %, portée par une stratégie visant à faciliter l'accès aux soins et à renforcer les liens avec les professionnels de ville.

La création d'un espace Doctolib, la mise en place d'un numéro unique, le déploiement d'Omnidoc et la diffusion de supports auprès des médecins traitants ont permis d'améliorer la visibilité de l'offre de soins et de positionner l'ASDR comme un acteur central de la filière rénale réunionnaise.

- 709 consultations réalisées (+60 %)
- 185 médecins traitants ont rejoint l'espace de téléexpertise ASDR
- Un espace Doctolib dédié
- Un référencement renforcé auprès des professionnels de santé

DIALYSE

AU-DELÀ DE LA DIALYSE, DES PROFESSIONNELS MOBILISÉS POUR PRÉSERVER LA QUALITÉ DE VIE DES PATIENTS.

TROIS EXPERTISES COMPLÉMENTAIRES, UNE MÊME AMBITION

Parce que vivre avec une maladie rénale chronique ne dépend pas uniquement des soins, plusieurs professionnels accompagnent chaque patient dans les dimensions nutritionnelles, psychologiques et sociales de son parcours.



LES TEMPS FORTS DE 2025

DIÉTÉTICIEN.NES

En 2025, les actions des diététiciennes se sont renforcées avec le développement des consultations dédiées au parcours Maladie Rénale Chronique (MRC), permettant d'intervenir plus précocement auprès des patients avant l'entrée en dialyse.

Elles ont également poursuivi leurs actions à travers la **Semaine nationale de la dénutrition**, leur participation aux travaux du **RéuniCLAN** et la création de nouveaux outils pédagogiques (livret MRC, livret dialyse, planches thématiques sur le sel, le potassium, le phosphore et les liquides), afin d'aider les patients à devenir acteurs de leur alimentation.

ASSISTANT.ES SOCIAL.ES

Les assistantes sociales accompagnent les patients dans leurs démarches afin de favoriser le maintien à domicile, l'accès aux droits et la continuité de leur parcours de vie.

En 2025, elles ont accompagné **304 patients et réalisé 173 évaluations sociales** sur l'ensemble des centres de dialyse. Leur action s'est également structurée autour de plusieurs projets majeurs : la signature d'une nouvelle convention avec **l'association ECO OI** pour faciliter le recours aux interprètes, la participation à la **création de la Commission Psychosociale** (CPS) pour mieux coordonner les situations complexes et le tutorat d'un stagiaire assistant social, contribuant ainsi à la transmission des compétences.

PSYCHOLOGUES

En 2025, plus de **1 200 passages** en salle ont été réalisés dans les centres de dialyse, dont plus de 90 % concernaient des problématiques personnelles, témoignant d'un accompagnement individualisé au plus près des besoins des patients.

Les psychologues ont également contribué à l'amélioration de la **prise en charge du risque suicidaire** par la création d'outils et de procédures partagés, participé activement aux démarches qualité (patients traceurs, traceurs ciblés, baromètre qualité) et élaboré un document destiné à mieux faire connaître leur rôle auprès des patients et de leurs proches.

HAD

SOIGNER À DOMICILE, INNOVER AU PLUS PRÈS DES PATIENTS



En 2025, l'Hospitalisation à Domicile a poursuivi son développement afin d'accompagner toujours plus de patients sur l'ensemble du territoire.

Portée par la montée en puissance des filières spécialisées, le renforcement de la coordination des parcours et la préparation de la certification HAS, l'HAD a consolidé son organisation tout en plaçant la qualité et la sécurité des prises en charge au cœur de ses priorités.

CHIFFRES CLES 2025

3 265
demandes enregistrées

78 %
de taux d'admission

+ DE 60
patients en file active moyenne en HAD pédiatrique

+ DE 25
patients suivis en moyenne en HAD Réadaptation

LES ENJEUX QUI ONT MARQUE 2025

- RÉORGANISATION TERRITORIALE
- COORDINATION DES PARCOURS
- PREPARATION A LA CERTIFICATION HAS
- ACCOMPAGNEMENT DE LA CROISSANCE

Soigner à domicile, c'est coordonner des expertises, innover au quotidien et accompagner chaque patient au plus près de son lieu de vie.

HAD

LES 4 TRANSFORMATIONS MAJEURES DE 2025

Quatre projets structurants qui transforment durablement notre organisation et renforcent la qualité du parcours des patients.



DÉVELOPPER LES FILIÈRES SPÉCIALISÉES

L'HAD a poursuivi le développement de ses filières spécialisées, notamment en réadaptation et en pédiatrie. Cette montée en charge s'est accompagnée d'une réorganisation territoriale, d'une adaptation des équipes et d'un important travail de structuration des parcours afin d'accompagner durablement la croissance de l'activité.

- HAD Pédiatrique : une file active moyenne à plus de 60 patients suivis
- HAD Réadaptation : plus de 25 patients suivis en moyenne
- Cartographie territoriale actualisée
- Structuration des parcours patients



HARMONISER LA COORDINATION DES PARCOURS

Un référentiel de coordination a été construit afin d'harmoniser les pratiques des équipes, clarifier les missions de chacun et renforcer la sécurité des parcours. Cette démarche collaborative a également permis le développement d'un outil d'aide à la coordination infirmière actuellement en expérimentation.

- Référentiel de coordination
- Ateliers collaboratifs
- Harmonisation des pratiques
- Outil d'aide à la coordination



PRÉPARER LA CERTIFICATION HAS

L'année 2025 a été marquée par un important travail de structuration de la démarche qualité : auto-évaluations, patients traceurs, actualisation des documents remis aux patients, amélioration de la traçabilité et développement d'une véritable culture qualité au sein des équipes.

- Patients traceurs
- Auto-évaluations
- Droits des patients renforcés
- Préparation HAS 2026



PILOTER LA PERFORMANCE

Le développement de l'activité s'est accompagné d'un renforcement du management et des outils de pilotage. Formation des managers, tableaux de bord harmonisés, nouveaux indicateurs et outils de gestion des tournées contribuent désormais à soutenir durablement la performance de l'HAD.

- Formation managériale
- Tableaux de bord harmonisés
- Indicateurs métiers
- Outil de gestion des tournées

HAD

DES EXPERTISES COMPLÉMENTAIRES AU SERVICE DU PARCOURS PATIENT

En HAD, diététiciennes, psychologues, ergothérapeutes, assistantes sociales et orthophonistes mobilisent leurs expertises complémentaires pour accompagner chaque patient dans toutes les dimensions de son parcours : nutrition, bien-être psychologique, autonomie, environnement social, communication et déglutition.

DIÉTÉTICIEN.NES

PREVÉNIR - ACCOMPAGNER - ADAPTER

Les diététiciennes assurent le dépistage et la prévention de la dénutrition, adaptent les apports nutritionnels aux besoins de chaque patient et participent à l'éducation thérapeutique. En HAD, leur accompagnement contribue à améliorer la surveillance nutritionnelle au domicile et à renforcer la coordination avec l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire.

CHIFFRES CLÉS

504 visites à domicile en HAD en 2025

FAIT MARQUANT 2025

La coordination des pesées des patients en HAD a permis d'améliorer nettement les résultats liés au suivi du poids entre 2024 et 2025. Les diététiciennes ont également organisé la Semaine de la dénutrition et animé des ateliers sur la nutrition entérale à destination des professionnels.



PSYCHOLOGUES

ÉCOUTER - SOUTENIR - ACCOMPAGNER

Les psychologues accompagnent les patients et leurs proches face aux répercussions psychologiques de la maladie. Par des entretiens individuels, familiaux ou systémiques, ils favorisent l'expression des ressentis et mobilisent les ressources de chacun, tout en contribuant à la réflexion pluridisciplinaire autour du projet de soins.

CHIFFRES CLÉS

8 psychologues en HAD dont 1 dédiée à la filière pédiatrique

1444 visites à domicile en HAD Socle

163 visites à domicile en HAD Pédiatrique

FAIT MARQUANT 2025

L'équipe a travaillé à l'amélioration de la prise en charge du risque suicidaire grâce au développement de supports dédiés et à la structuration d'un processus partagé. Elle a également été renforcée par la création de nouveaux postes afin de mieux répondre aux besoins sur l'ensemble du territoire.

ORTHOPHONISTES

PRÉSERVER LA COMMUNICATION ET LA DÉGLUTITION

Les orthophonistes interviennent dans le dépistage et la prise en charge des troubles de la communication, de la déglutition et de l'oralité. Leur intervention contribue au maintien de la qualité de vie, du confort, de la sécurité et de l'autonomie du patient, en coordination avec les familles et les professionnels libéraux.

CHIFFRES CLÉS

4 orthophonistes répartis sur les 5 antennes HAD

472 patients pris en soins

503 séances de rééducation

263 séances d'éducation

FAIT MARQUANT 2025

Le projet des ateliers « Patouille » a été lancé en HAD pédiatrique afin de favoriser l'éveil sensoriel et de prévenir les troubles de l'oralité chez les enfants. Une réflexion a également été engagée pour renforcer l'équipe d'orthophonistes face au développement des soins de réadaptation à domicile.



ERGOTHÉRAPEUTES

SÉCURISER - PRÉSERVER L'AUTONOMIE

Les ergothérapeutes évaluent l'environnement du patient et proposent des aménagements et aides techniques adaptés pour limiter les risques de chute, sécuriser le domicile et préserver l'autonomie. Ils accompagnent également les familles dans l'utilisation du matériel et les gestes adaptés.

CHIFFRES CLÉS

10 ergothérapeutes mobilisés sur l'ensemble du territoire

80% des patients admis ont bénéficié d'une prise en charge ergothérapique

FAIT MARQUANT 2025

Les ergothérapeutes ont fortement contribué à la création et au développement des procédures de la filière HAD-Réadaptation. Ils ont également participé à la réactualisation du livret matériel de l'ASDR et au développement de collaborations pour faciliter le prêt d'équipements.



ASSISTANTES SOCIALES

SOUTENIR - ACCOMPAGNER - ORIENTER

Les assistantes sociales favorisent le maintien à domicile en agissant sur les difficultés sociales, familiales, administratives ou liées à l'habitat. Elles facilitent l'accès aux droits, construisent des plans d'aide adaptés et jouent un rôle essentiel dans la prévention de l'épuisement des aidants.

CHIFFRES CLÉS

12 assistantes sociales réparties sur les 5 antennes HAD

718 patients accompagnés

873 interventions sociales

408 visites à domicile

FAIT MARQUANT 2025

De nouveaux partenariats ont été développés, notamment avec Unis-Cité pour lutter contre l'isolement des personnes âgées et avec l'ORIAPA (Organisation Réunionnaise d'Information et d'Accompagnement des Personnes Âgées) autour du dispositif de relayage destiné à soutenir les aidants familiaux.

GARANTIR

SÉCURISER AUJOURD'HUI, TRANSFORMER DEMAIN

En 2025, les équipes de la Pharmacie à Usage Intérieur (PUI) et de la logistique ont poursuivi un même objectif : renforcer la performance des organisations tout en préparant les évolutions de demain. De la sécurisation du circuit du médicament à la modernisation des flux logistiques, cette année a marqué une étape clé dans la construction d'une organisation toujours plus efficiente, durable et au service des patients.

CHIFFRES CLES 2025

10,16 M€

de produits de santé gérés par la PUI en 2025 pour répondre aux besoins des activités d'HAD et de dialyse.

34 376

livraisons réalisées auprès des patients en HAD, soit en moyenne 137 livraisons par jour sur l'ensemble de l'île.

4,5 TONNES DE CO_2

économisées chaque mois grâce au déploiement de véhicules 100 % électriques pour une partie des livraisons HAD.

PROJET 1

Imaginer la plateforme logistique et pharmaceutique de demain

L'année 2025 a été marquée par le lancement du projet SESAME. Retenu par la Direction générale de l'offre de soins (DGOS) dans le cadre d'un appel à projets national visant à accompagner l'automatisation des pharmacies hospitalières, ce projet a permis à l'ASDR d'engager, avec l'appui du cabinet KPMG, une réflexion globale sur l'ensemble du circuit du médicament et des flux logistiques.
Cette démarche a permis de définir les premières orientations d'une future plateforme mécanisée intégrant la pharmacie et la logistique. Au-delà des évolutions techniques, ce projet constitue une véritable transformation organisationnelle destinée à sécuriser davantage le circuit du médicament, fluidifier les approvisionnements et accompagner durablement le développement des activités de l'ASDR.





PROJET 2

Renforcer la sécurisation du circuit du médicament



Le renouvellement de l'autorisation de la Pharmacie à Usage Intérieur a constitué une étape réglementaire majeure. Cette démarche a permis de confirmer la conformité de la PUI aux exigences des Bonnes Pratiques de Pharmacie Hospitalière tout en identifiant de nouvelles pistes d'amélioration à l'issue de la visite du pharmacien inspecteur.

Parallèlement, un groupe de travail dédié à l'approvisionnement a analysé les pratiques afin d'optimiser les commandes, mieux anticiper les ruptures de stock et adapter les modes d'approvisionnement aux contraintes spécifiques d'un territoire insulaire. Ces travaux constituent les premières bases d'une organisation encore plus performante pour les années à venir.

PROJET 3

Moderniser la logistique au quotidien



Le renouvellement d'une partie de la flotte avec dix véhicules 100% éléctriques, accompagné de l'installation de bornes de recharge sur site, contribue à réduire significativement l'empreinte environnementale des livraisons HAD.

La réorganisation de la zone de préparation et de départ des liveurs a permis d'optimiser le stockage, le dispatch des commandes et l'accès aux informations nécessaires aux tournées.

Ces évolutions améliorent à la fois les conditions de travail des équipes et la qualité du service rendu aux patients.

PERSPECTIVES 2026

L'année 2026 sera consacrée à poursuivre la transformation engagée. Les équipes de la pharmacie et de la logistique travailleront conjointement à la conception de leurs futurs espaces de travail, à la rédaction des cahiers des charges des nouveaux outils, à la refonte des organisations et à l'accompagnement du changement.

Cette dynamique permettra de renforcer encore la sécurisation du circuit du médicament, d'optimiser les flux logistiques et de soutenir durablement le développement des activités de l'ASDR.



Ce remplacement a été ma première expérience en HAD. La responsabilité des pharmaciens est y très importante et nécessite une vigilance accrue (analyse des prescriptions médicales et vérification des traitements préparés, et évaluation des urgences pour une livraison optimisée).

Heureusement le travail est bien structuré et organisé ; l'ambiance à la PUI est excellente avec beaucoup d'entraide et de soutien mutuel, même si les demandes sont exigeantes et l'équipe en tension constante.

Catherine BARBARET,
Pharmacienne remplaçante

ACHATS & BIOMÉDICAL

INVESTIR, ÉQUIPER ET PRÉPARER LES SOINS DE DEMAIN

En 2025, les équipes ont poursuivi un objectif commun : anticiper les besoins des activités HAD et dialyse afin de mettre à disposition des professionnels des infrastructures, des équipements et des ressources toujours plus performants. De la structuration de la fonction achats à l'accompagnement des grands projets immobiliers, leur action contribue à préparer durablement l'avenir de l'ASDR.

CHIFFRES CLES 2025

35 M€

de dépenses pilotées
Une cartographie et une segmentation des achats ont permis de structurer plus de 35 millions d'euros de dépenses au service des activités de l'ASDR.

783

interventions techniques et biomédicales
433 interventions techniques et 350 interventions biomédicales ont été réalisées afin d'assurer le bon fonctionnement des infrastructures et des équipements.

10

sites accompagnés.
Un accompagnement technique et biomédical sur l'ensemble des implantations stratégiques de l'ASDR.

3

9 projets bâtimentaires développés
Des projets structurants ont été conduits pour accompagner le développement des activités HAD, dialyse et administratives.

LES TEMPS FORTS DE 2025

Accompagner les grands projets de développement de l'ASDR

Plusieurs projets majeurs finalisés ou livrés en 2025 pour répondre à la croissance de nos activités et offrir des espaces adaptés aux équipes comme aux patients.



Réaménagement de l'HAD de Saint-Pierre

Livré en mars 2025, le réaménagement complet de l'ancien dépot PUI et l'augmentation de l'espace de stationnement offrent une nouvelle organisation des locaux adaptée aux besoins actuels et à l'accroissement de l'activité su secteur sud.



Extension du site de La Possession

Après des longs mois de travaux, l'ensemble du site a été livré en juin 2025. Une Garantie de Parfait Achèvement (GPA) est en vigueur jusqu'en juin 2026 : toutes les réserves identifiées seront prises en charge pour garantir la qualité et le confort des installations.



Délocalisation de l'HAD EST vers un nouvel espace à TARANI

Le projet a permis la réhabilitation de 255 m² de locaux, spécifiquement repensés pour améliorer le confort d'une trentaine de professionnels. Parmi les principaux aménagements, une grande cafétéria a été créée et une salle de réunion d'environ 30 m² complète l'ensemble,



Aménagement du site de Savannah et poursuite des études du futur pôle de Sainte-Marie
Afin de répondre aux besoins futurs des activités.

Structurer une fonction achats sécurisée et partagée

L'année 2025 a marqué une étape importante dans la structuration de la fonction achats avec la mise en place d'un cadre commun sécurisé. Dans le contexte de la sortie du Code de la commande publique, de nouvelles règles de gouvernance ont été définies afin d'harmoniser les pratiques de l'ensemble des services.

La création d'une politique achats, la définition de seuils d'engagement, l'intégration des procédures dans un outil de gestion des achats et des commandes ainsi que la sécurisation des circuits de validation permettent désormais de renforcer la traçabilité, la maîtrise des dépenses et la fiabilité des engagements au service des activités de l'ASDR.





Faire des achats un levier de transition écologique

En 2025, l'ASDR a poursuivi sa démarche d'achats responsables en renforçant son engagement en faveur de la transition écologique. La participation au groupe de travail national de la FEHAP, la réalisation du Bilan des Émissions de Gaz à Effet de Serre (BEGES) et les premières réflexions autour de la stratégie climat constituent des étapes importantes dans cette dynamique.

Parallèlement, le renouvellement progressif de la flotte automobile avec des véhicules hybrides et utilitaires 100 % électriques, ainsi que l'installation de bornes de recharge rapide, illustrent la volonté d'intégrer durablement les enjeux environnementaux dans les décisions d'investissement.

PERSPECTIVES 2026

L'année 2026 sera consacrée à consolider les transformations engagées. Les équipes poursuivront le déploiement des outils de dématérialisation des achats, la diffusion de la politique achats et la structuration des nouveaux processus afin d'accompagner l'ensemble des services.

Parallèlement, elles continueront à accompagner les projets immobiliers structurants, notamment la future Pharmacie à Usage Intérieur et le futur pôle Dialyse-HAD de Saint-André, tout en renforçant la maintenance préventive, la stratégie climat et la fiabilisation des équipements.

Une même ambition guidera ces actions : mettre à disposition des professionnels des ressources, des infrastructures et des équipements toujours plus performants au service des patients





SYSTÈMES D'INFORMATION

CONNECTER LES ÉQUIPES, PROTÉGER LES DONNÉES, PRÉPARER DEMAIN

En 2025, la Direction des Systèmes d'Information a poursuivi la modernisation des infrastructures numériques de l'ASDR afin de garantir la continuité des activités, renforcer la cybersécurité et accompagner les nouveaux usages collaboratifs. Derrière chaque outil informatique se trouve un même objectif : permettre aux professionnels de disposer d'un environnement numérique fiable, performant et sécurisé au service des patients.



Chaque mois, la DSI accompagne en moyenne :

36 arrivées de collaborateurs

25 départs de collaborateurs

en mettant à disposition les postes, accès, licences et équipements nécessaires afin d'assurer la continuité de l'activité.

CHIFFRES CLES 2025

99,44 %

de disponibilité des services

Malgré des épisodes climatiques marqués et d'importants travaux de migration des liaisons télécoms, les systèmes d'information sont restés disponibles en continu pour les équipes.

36

arrivées de collaborateurs accompagnées chaque mois

Chaque mois, la DSI prépare les postes de travail, les accès, les équipements et les licences afin de permettre une prise de fonction immédiate des nouveaux collaborateurs.

100%

du socle serveur renouvelé

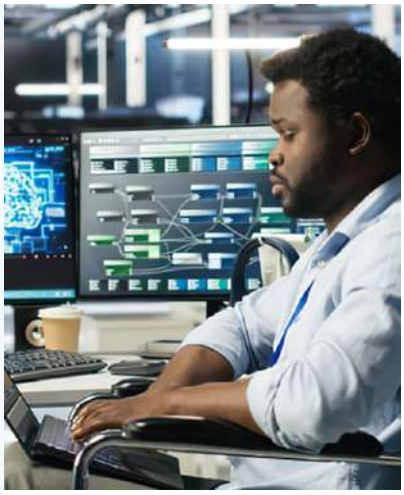
Le renouvellement complet des serveurs informatiques permet aujourd'hui d'améliorer les performances des infrastructures tout en préparant les usages numériques de demain.

3 PROJETS PHARES DE 2025

Renforcer la cybersécurité avec un outil EDR (Endpoint Detection and Response)

La protection des systèmes d'information constitue un enjeu majeur pour un établissement de santé. En 2025, la DSI a déployé un outil d'EDR (Endpoint Detection & Response) sur l'ensemble du parc informatique afin de renforcer la surveillance en temps réel des équipements et d'améliorer la capacité de détection et de réponse face aux cybermenaces.

Cette évolution permet de protéger durablement les données de l'association et de renforcer la résilience des systèmes. Au cours de l'année, un événement de cybersécurité a été détecté, maîtrisé et traité grâce à cet outil;



Accompagner les nouveaux usages collaboratifs

Avec l'appui de BlueSoft, partenaire Microsoft, un diagnostic complet des pratiques collaboratives a été réalisé autour de Microsoft 365. Cette démarche a permis d'identifier les usages existants, de mettre en évidence les axes de progression et de construire une feuille de route pour accompagner les collaborateurs dans l'évolution de leurs pratiques.

Le déploiement de cette conduite du changement débutera en 2026 afin de favoriser une meilleure collaboration et une gouvernance renforcée des outils numériques.



Moderniser les infrastructures numériques

Afin de répondre à la croissance des activités de l'ASDR, la DSI a procédé au renouvellement complet de son socle technique. Cette opération a permis d'améliorer les performances des infrastructures tout en limitant les interruptions de service.

Les premiers résultats sont déjà visibles : les temps de sauvegarde ont été réduits de moitié alors même que le volume de données a augmenté de 25 %. Ces nouveaux équipements offrent à l'association une infrastructure plus robuste, plus performante et prête à accompagner les futurs projets numériques.

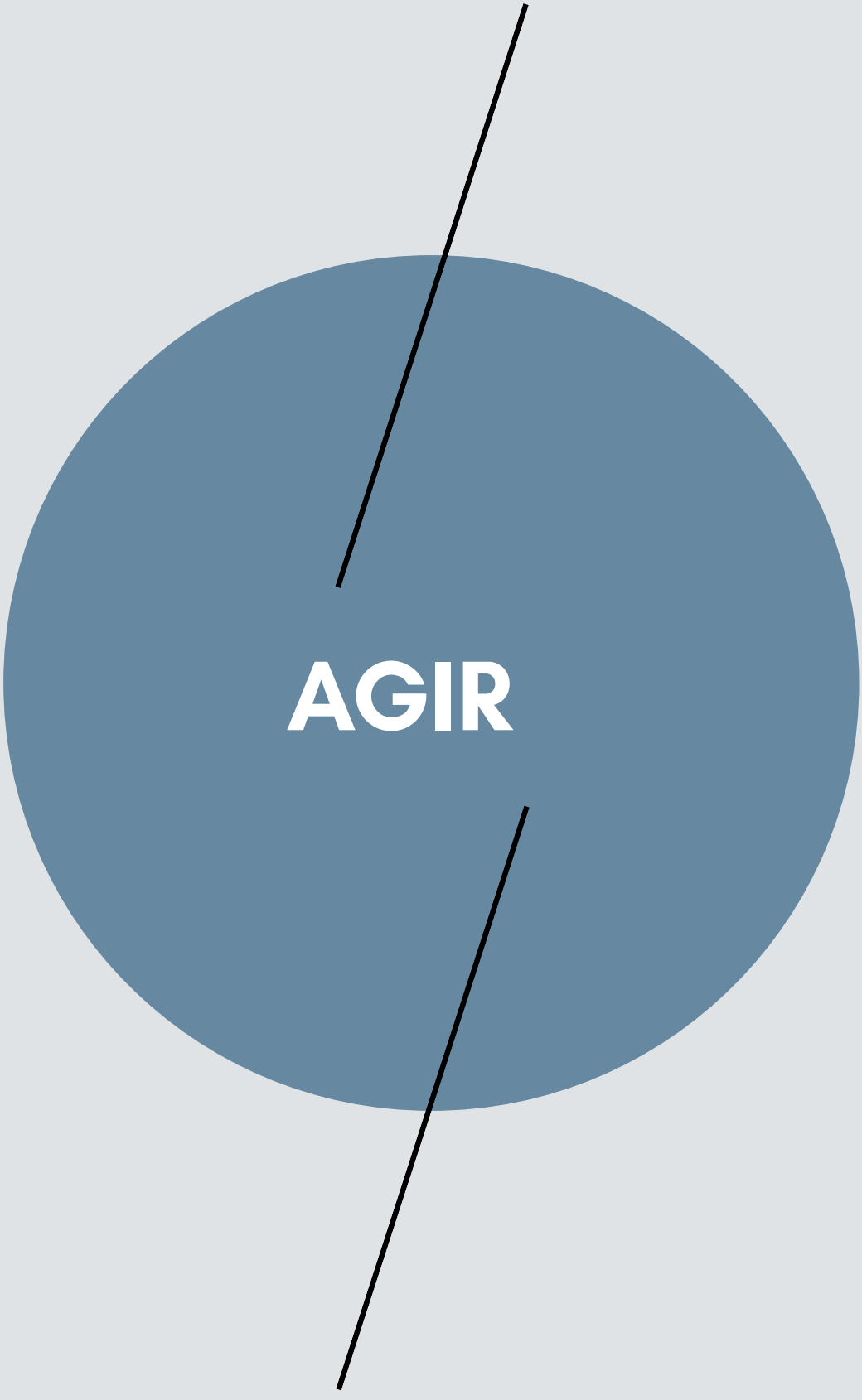


PERSPECTIVES 2026

En 2026, la Direction des Systèmes d'Information poursuivra deux ambitions majeures : renforcer encore la cybersécurité de l'association et accompagner la transformation numérique des usages.

Le déploiement de nouveaux dispositifs de protection, le renforcement des moyens d'authentification, la poursuite de la sensibilisation des collaborateurs aux risques cyber ainsi que l'optimisation des processus internes contribueront à améliorer durablement la qualité des services rendus.

Parallèlement, la DSI poursuivra l'accompagnement des équipes dans l'évolution de leurs pratiques numériques afin de proposer des outils toujours plus performants, sécurisés et adaptés aux besoins des métiers.


AGIR

AGIR DE MANIÈRE RESPONSABLE POUR LA SANTÉ DE DEMAIN



Parce que prendre soin, c'est aussi agir avec responsabilité, l'ASDR poursuit l'intégration des enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux au cœur de son projet d'établissement. En 2025, la structuration de la démarche RSE, le lancement du premier bilan carbone complet et le renforcement de sa gouvernance ont marqué une étape majeure dans la construction d'une stratégie durable au service des patients, des collaborateurs et du territoire.

CHIFFRES CLES 2025

56

actions RSE structurées

Un plan d'actions pluriannuel composé de 56 actions, dont 14 engagées dès 2025, pour inscrire durablement la responsabilité sociétale dans le fonctionnement de l'association.

4 850 TCO_2E

mesurées lors du premier bilan carbone

dont les principaux postes sont les achats de biens et services (3 073 tCO_2e), les déplacements (885 tCO_2e) et le transport (184 tCO_2e).

100%

des véhicules de service en boîte automatique

Une évolution qui accompagne le renouvellement progressif de la flotte et contribue à améliorer à la fois les conditions d'utilisation et la transition écologique.

NOS 3 PROJETS PHARES

1 MESURER NOTRE IMPACT POUR MIEUX AGIR

La réalisation du premier Bilan des Émissions de Gaz à Effet de Serre (BEGES) constitue une étape fondatrice de la démarche RSE de l'ASDR. Mené sur l'ensemble des trois scopes d'émissions, ce travail a permis d'identifier les principaux postes émetteurs, notamment les achats de biens et services, les déplacements professionnels et le transport et de disposer d'une vision objective de l'empreinte carbone de l'association.
Au-delà des chiffres, ce bilan constitue un véritable outil d'aide à la décision pour définir les futures priorités de réduction des émissions et construire une stratégie climat cohérente avec le projet d'établissement.

2 RÉDUIRE DURABLEMENT NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

Plusieurs projets ont été engagés afin de limiter les impacts environnementaux des activités de l'ASDR. Le suivi des consommations énergétiques dans le cadre du Décret Tertiaire, les premières réflexions autour de la sobriété numérique ainsi que le renouvellement progressif de la flotte automobile illustrent cette volonté d'agir concrètement sur les principaux leviers identifiés.
Ces démarches s'inscrivent dans une logique d'amélioration continue conciliant performance environnementale, exigences réglementaires et qualité de vie au travail.

3 STRUCTURER UNE GOUVERNANCE DURABLE

L'année 2025 a marqué une étape importante dans la structuration de la démarche RSE avec la création d'un poste de coordinateur RSE chargé de piloter le plan d'actions de la C2DR.
Cette nouvelle organisation permet d'assurer un suivi renforcé des indicateurs, de coordonner les différents projets et d'accompagner les équipes dans le déploiement des actions.
Elle s'appuie sur les travaux de la Commission de Développement Durable et Responsable (C2DR), qui définit les orientations stratégiques, priorise les actions et veille à leur cohérence avec le projet d'établissement.

LA C2DR, MOTEUR DE LA DÉMARCHE RSE

RÔLE ET MISSIONS

La Commission de Développement Durable et Responsable (C2DR) (anciennement Cellule de Développement Durable et Responsable) pilote la stratégie RSE de l'ASDR. Elle définit les orientations, suit les indicateurs, priorise les actions et veille à l'intégration des enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux dans le projet d'établissement.

Elle se réunit plusieurs fois par an afin de suivre l'avancement du plan d'actions, arbitrer les priorités et accompagner les évolutions réglementaires.

ELLE CONTRIBUE À

- Intégrer les enjeux de responsabilité sociétale dans les orientations stratégiques du projet d'établissement.
- Mettre en place des ateliers de sensibilisation et des indicateurs partagés afin d'harmoniser les pratiques.
- Accompagner les transformations organisationnelles autour de la transition écologique.
- Développer les partenariats territoriaux et valoriser les actions RSE de l'ASDR auprès des acteurs du territoire.

EN 2025, ELLE A NOTAMMENT :

Revu et priorisé le plan d'actions pluriannuel.

Accompagné la prise de fonction du coordinateur RSE.

Piloté la réalisation du premier bilan carbone de l'ASDR.

Préparé les orientations de la future stratégie climat.

PERSPECTIVES 2026

Renforcer le pilotage et le suivi de la démarche

Le passage à temps plein du coordinateur RSE permettra d'assurer un suivi plus approfondi des indicateurs, d'accompagner davantage les équipes dans la mise en œuvre des actions et de renforcer l'articulation avec les obligations réglementaires.

Élaborer une stratégie climat pluriannuelle

En lien avec la FEHAP, l'ASDR élaborera une stratégie climat visant à définir une trajectoire carbone ambitieuse et réaliste. Celle-ci s'appuiera sur le bilan carbone réalisé en 2025 afin de fixer des objectifs mesurables de réduction des émissions autour des principaux leviers : énergie, mobilité, achats, déchets et adaptation climatique.

Consolider la dynamique collective

L'instance veillera à maintenir une dynamique interne et à consolider les dispositifs de reporting, afin de garantir transparence, cohérence et efficacité dans la conduite des actions RSE, toujours en adéquation et en lien avec le projet d'établissement.

UNE GOUVERNANCE AU SERVICE D'UNE DÉMARCHE GLOBALE



GRANDIR

RH SALARIÉES & LIBERALES

LES FEMMES ET LES HOMMES QUI FONT L'ASDR

En 2025, les Ressources Humaines ont poursuivi leur transformation afin d'accompagner les collaborateurs et les professionnels libéraux tout au long de leur parcours. Deux services, deux expertises, une même ambition : développer les compétences, sécuriser les pratiques et renforcer durablement les partenariats au service des patients.

RH SALARIÉES

Faire grandir les talents qui font l'ASDR

L'année 2025 s'inscrit dans une dynamique de transformation et de structuration du service RH salariées afin de renforcer la performance collective, améliorer la qualité de vie au travail et sécuriser les processus RH. La création d'un poste de Directeur des Ressources Humaines et d'un pôle Formation marque une évolution importante de la gouvernance au service des collaborateurs.

CHIFFRES CLES 2025

+19,6 %

de contrats à durée indéterminée

Une progression qui témoigne de la volonté de l'ASDR de consolider durablement ses équipes.

9 484 HEURES

de formation suivies

Un investissement important consacré au développement des compétences et à l'accompagnement des évolutions des métiers

92 /100

Index égalité professionnelle

Un résultat qui traduit l'engagement de l'ASDR en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

NOS 3 PROJETS PHARES

1 AUTOMATISER ET SÉCURISER LES PROCESSUS RH

Le service RH a déployé l'interconnexion entre les logiciels Horoquartz et SILAE afin d'automatiser la transmission des variables de paie (absences, heures supplémentaires, astreintes…). Cette évolution supprime les ressaisies manuelles, réduit les risques d'erreur et améliore la fiabilité du processus de paie. Elle renforce également le rôle des managers dans la validation des plannings et contribue à moderniser durablement les outils RH.

2 PÉRENNISER UN TÉLÉTRAVAIL ADAPTÉ AUX BESOINS DE L'ASDR

Le renouvellement de l'accord télétravail jusqu'en 2027 a permis de consolider un dispositif désormais pleinement intégré au fonctionnement de l'établissement. Mené en concertation avec la Direction, les managers et les collaborateurs, ce travail garantit un cadre sécurisé, équitable et conforme aux exigences réglementaires tout en contribuant à l'amélioration de la qualité de vie au travail et à l'attractivité de l'ASDR.

3 RENFORCER LA PROXIMITÉ AVEC LES ÉQUIPES

La sectorisation des Gestionnaires Ressources Humaines constitue une évolution majeure de l'organisation du service. Chaque établissement ou antenne bénéficie désormais d'un référent RH identifié, facilitant les échanges, améliorant la réactivité et permettant un accompagnement plus personnalisé des managers et des collaborateurs.

PERSPECTIVES 2026

En 2026, le service RH poursuivra la consolidation de son organisation afin d'améliorer la qualité des services rendus aux collaborateurs. Les priorités porteront sur la formalisation des processus RH, le développement des systèmes d'information, le renforcement de la qualité de vie au travail et l'accompagnement des managers de proximité dans leurs missions quotidiennes.

RH LIBÉRALES

Construire des partenariats durables au service des patients

En 2025, le service RH Libérales a renforcé son rôle de référent des professionnels de santé partenaires. L'extension de son périmètre d'intervention, la sécurisation des pratiques et la modernisation des outils de gestion ont permis d'améliorer l'accompagnement des infirmiers libéraux et des masseurs-kinésithérapeutes tout en consolidant les partenariats indispensables aux activités.

CHIFFRES CLES 2025

14 336

avenants IDEL édités

Soit une augmentation de plus de 10 % par rapport à 2024, traduisant une activité soutenue et un accompagnement renforcé des professionnels libéraux.

1 724

dossiers patients traités

164 dossiers supplémentaires par rapport à 2024, avec un suivi toujours plus rigoureux des interventions des partenaires.

544

proformas et factures éditées en Dialyse

La mise en œuvre de la nouvelle convention IDEL a permis d'améliorer progressivement la qualité de la facturation, avec un taux de conformité atteignant 70 % en fin d'année grâce aux actions d'accompagnement et de formation.

NOS 3 PROJETS PHARES

1 DÉPLOYER LA NOUVELLE CONVENTION IDEL EN DIALYSE

Une nouvelle convention IDEL/ASDR a été mise en œuvre afin de renforcer le partenariat avec les infirmiers libéraux intervenant en Dialyse. Cette évolution reconnaît davantage leur rôle dans la prise en charge des patients, sécurise les modalités de collaboration et accompagne l'intégration de nouveaux professionnels répondant aux critères définis par l'établissement.

2 NUMÉRISER LA FACTURATION DES HONORAIRES

La dématérialisation du circuit de facturation des IDEL a permis de fiabiliser le suivi des honoraires et de renforcer la traçabilité des actes réalisés. Cette évolution s'est accompagnée de la création d'une nomenclature spécifique, du développement de nouveaux outils de suivi et de la formation des professionnels afin de faciliter les campagnes de facturation.

3 RÉORGANISER LE SERVICE RH LIBÉRAUX

À la suite de l'audit du Pôle RH, le service a recentré son organisation autour de sa mission principale : accompagner les professionnels libéraux. La clarification des responsabilités, le déménagement de l'équipe et l'amélioration des conditions de travail contribuent aujourd'hui à un fonctionnement plus fluide et plus performant.

PERSPECTIVES 2026

L'année 2026 sera consacrée à renforcer la confiance avec les partenaires libéraux en poursuivant la sécurisation des processus. Les priorités porteront sur la mise à jour des procédures de facturation, la révision de la convention IDEL/HAD, le développement des outils numériques et la valorisation des retours d'expérience des professionnels afin d'améliorer en continu les pratiques et les services proposés.



COMMUNICATION

FAIRE RAYONNER L'ASDR, EN INTERNE COMME EN EXTERNE



En 2025, la communication a poursuivi un objectif clair : mieux faire connaître l'ASDR, valoriser l'engagement de ses équipes et accompagner les nombreux projets de l'association. Refonte du site internet, développement des nouvelles filières de soins, organisation d'événements institutionnels, campagnes de prévention et communication interne ont contribué à renforcer la visibilité et l'attractivité de l'ASDR auprès des patients, des professionnels de santé et des partenaires.

CHIFFRES CLES 2025

1

nouveau site internet

Mis en ligne en 2025, il offre une navigation repensée pour les patients, les proches et les professionnels de santé, avec des contenus entièrement restructurés et une meilleure accessibilité à l'information.

+80

publications diffusées

Facebook, LinkedIn et les supports internes ont permis de valoriser les projets, les métiers, les recrutements, les campagnes de prévention et la vie de l'association.

+ DE 5

événements organisés ou accompagnés

Réunion institutionnelle, campagnes de prévention, congrès, événements collaborateurs et actions de sensibilisation ont mobilisé le service tout au long de l'année.

NOS 3 PROJETS PHARES

1 REFONDRE LE SITE INTERNET POUR MIEUX INFORMER

Après plusieurs mois de travail, l'association a mis en ligne son nouveau site internet. Plus moderne, plus intuitif et conçu autour des besoins des utilisateurs, il facilite l'accès à l'information pour les patients et les professionnels de santé.
Cette refonte s'est accompagnée d'une réorganisation complète des contenus, de la création de nouvelles rubriques dédiées aux différentes filières de prise en charge et de la préparation de l'Espace Professionnels, dont le développement se poursuivra en 2026.

2 VALORISER LES EXPERTISES ET ACCOMPAGNER LES NOUVEAUX PARCOURS DE SOINS

Le service a accompagné le développement des nouvelles filières. Création de livrets, flyers, affiches, kakémonos et supports pédagogiques ont permis de mieux faire connaître les expertises de l'association, notamment autour de l'HAD Pédiatrique, de l'HAD Réadaptation, des consultations pré-dialyse et des programmes d'éducation thérapeutique.
Au-delà de la production des outils, le service a accompagné les équipes dans la diffusion de ces nouveaux dispositifs auprès des patients, des professionnels de santé et des partenaires.

3 FÉDÉRER LES ÉQUIPES ET FAIRE RAYONNER L'ASDR À TRAVERS SES ÉVÉNEMENTS

En 2025, la communication a accompagné l'organisation de nombreux temps forts qui ont rythmé la vie de l'association et renforcé sa visibilité.
Parmi les principaux événements figurent une réunion institutionnelle, la soirée annuelle des collaborateurs, le dîner dansant, les actions de sensibilisation menées à l'occasion de la Semaine nationale du rein et de la Semaine de la dénutrition.
En fin d'année, le service a également initié les premières actions de communication autour de la préparation de la certification HAS, dont le déploiement se poursuivra pleinement en 2026.

DES ÉVÉNEMENTS QUI RASSEMBLENT















PERSPECTIVES 2026

En 2026, la communication poursuivra son rôle d'accompagnement stratégique au service du projet d'établissement. Les priorités porteront sur la valorisation des métiers et des expertises, le déploiement de l'intranet ainsi que l'accompagnement des grands projets institutionnels.

L'année sera également marquée par un accompagnement renforcé de la certification HAS, avec une communication destinée à mobiliser les collaborateurs et valoriser les actions menées dans le cadre de la démarche qualité.

La communication poursuivra enfin le développement de nouveaux contenus à destination des patients, des professionnels de santé et des partenaires afin de renforcer la visibilité de l'ASDR et d'accompagner durablement son développement.

DIRECTION ADMINISTRATIVE & FINANCIÈRE

PILOTER LA PERFORMANCE ET ACCOMPAGNER LA TRANSFORMATION



En 2025, la Direction Administrative et Financière a poursuivi la modernisation de ses pratiques afin d'améliorer la performance des processus, renforcer le contrôle interne et accompagner le développement des activités de l'association. La digitalisation progressive des circuits de facturation et des achats illustre cette volonté de conjuguer efficience, fiabilité et qualité de service au bénéfice des équipes, des professionnels partenaires et des patients.

NOS 3 PROJETS PHARES

1 DÉMATÉRIALISER LA FACTURATION POUR GAGNER EN EFFICACITÉ



En 2025, la Direction Administrative et Financière a poursuivi la dématérialisation de la facturation à destination de la CGSS grâce au déploiement du module SCOR. Historiquement transmises au format papier, les factures peuvent désormais être envoyées de manière dématérialisée, simplifiant les échanges, réduisant les délais de traitement et limitant les manipulations administratives.
Déployée intégralement en HAD et progressivement en Dialyse, cette évolution constitue une étape importante dans la modernisation des processus de facturation et contribue à améliorer la qualité des échanges avec l'Assurance Maladie.

2 PRÉPARER LA DIGITALISATION DU PROCESSUS ACHATS ET FOURNISSEURS



Au quatrième trimestre 2025, des ateliers de travail ont été lancés afin de concevoir une solution de dématérialisation du circuit achats et fournisseurs. Ce projet vise à digitaliser l'ensemble du processus, depuis la demande d'achat jusqu'au règlement de la facture, afin de renforcer le contrôle interne, améliorer la traçabilité des opérations et faciliter le pilotage de la performance financière.

Cette démarche s'inscrit dans une volonté plus large de moderniser les outils de gestion et de sécuriser les processus administratifs de l'association.

3 FIABILISER LE PILOTAGE FINANCIER AU SERVICE DES ACTIVITÉS



La croissance des activités HAD et Dialyse s'est traduite par une augmentation importante des volumes à traiter : factures fournisseurs, séquences de soins codées, honoraires des professionnels libéraux et facturation des prises en charge.

Pour accompagner cette évolution, la Direction Administrative et Financière a renforcé ses outils de suivi, ses méthodes de contrôle et ses indicateurs de pilotage afin de garantir une gestion toujours plus fiable, réactive et adaptée aux besoins de l'association. Cette montée en puissance constitue un levier essentiel pour soutenir durablement le développement de l'ASDR

CHIFFRES CLES 2025



43 733

factures fournisseurs traitées

Soit une augmentation de 32 % par rapport à 2024. Les honoraires des professionnels libéraux représentent 41 % des factures traitées, illustrant l'importance de leur activité dans le fonctionnement de l'association.



21 412

séquences de soins codées

Une progression de 30 % par rapport à 2024, traduisant le développement des activités et le rôle essentiel du codage dans la valorisation des prises en charge



15 348

factures émises

Avec un taux de rejet CGSS limité à 1,04 %, en baisse de 0,27 point par rapport à l'année précédente, témoignant d'une amélioration continue de la qualité de la facturation.

UNE ACTIVITÉ EN CROISSANCE, DES PROCESSUS MAÎTRISÉS

Des volumes en forte progression

+32 % de factures fournisseurs traitées et +30 % de séquences de soins codées traduisent le développement des activités de l'association.

Une qualité de facturation renforcée

Le taux de rejet CGSS poursuit sa baisse pour atteindre 1,04 %, confirmant l'amélioration continue de la qualité des traitements.

Des outils modernisés

La dématérialisation de la facturation et la préparation du futur processus achats participent à la modernisation des pratiques et à la sécurisation des flux.

Un pilotage plus performant

Le développement des outils d'analyse et des indicateurs de suivi permet d'améliorer la prise de décision et d'accompagner la croissance de l'ASDR.

PERSPECTIVES 2026

En 2026, la Direction Administrative et Financière poursuivra la transformation digitale de ses activités afin de renforcer l'efficience des processus et la qualité du pilotage.

Les priorités porteront sur :

- la poursuite de la dématérialisation des circuits administratifs (facturation, achats et fournisseurs) ;
- le renforcement du contrôle interne en lien avec la qualité des processus ;
- le développement des outils de Business Intelligence (BI) afin de produire des tableaux de bord fiables, faciliter l'analyse des données et accompagner la prise de décision.

Ces évolutions permettront de soutenir durablement le développement de l'ASDR et d'améliorer encore la qualité des services rendus aux équipes et aux partenaires.

LA VIE DES INSTANCES DE L'ASDR

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Donner une place centrale à la parole et aux droits des patients.



> “Parce que chaque patient est unique, notre 1er soin est la bientraitance.”

2025 EN UNE PHRASE

La CDU a renforcé la place des usagers dans les démarches qualité, la préparation de la certification HAS et l'amélioration continue de l'expérience patient.

LES TEMPS FORTS DE 2025

1

FAIRE EVOLUER L’ECOUTE DES PATIENTS

- Refonte des enquêtes de satisfaction en Dialyse et en HAD.
- Création de nouveaux questionnaires PREMS (nouveaux patients dialysés, vacanciers, patients transférés/greffés).
- Déplacement de la campagne en novembre 2025 pour plus de réactivité.
- Restitution des résultats par secteur et définition d’actions d’amélioration ciblées par unité de soins.

2

PREPARER LA CERTIFICATION HAS

- Auto-évaluation HAS V6 réalisée et présentée en CDU (juillet 2025). Résultats : respect des droits 70 %, information patient 76 %, engagement du patient 93 %, implication des représentants 82 %.
- Axes d’amélioration identifiés : accueil, environnement patient mineur, gestion de la douleur, passeport de l'information.
- Lancement de groupes de travail :
  1. Droits des patients : mise à jour de la cartographie des risques
  2. Bientraitance : formalisation de support de sensibilisation des professionnels.
- Intégration progressive des représentants des usagers dans les audits internes, l’analyse des FAP et le comité éthique.

3

RENFORCER LA CULTURE BIENTRAITANCE

- Co-portage d’une campagne institutionnelle suite au COPIL OPTISOIN et aux résultats de l’auto-évaluation HAS.
- Déploiement d’affiches, flyers patients, vidéo avec la représentante des usagers Mme Joelle FABIEN.
- Mise en place de séances de mise en situation au sein des équipes.
- Slogan retenu : “Parce que chaque patient est unique, notre 1er soin est la bientraitance.”
- Mobilisation de l’ensemble des équipes opérationnelles.

NOTRE MISSION

Défendre les droits
Veiller au respect des droits et à la dignité des patients.

Mesurer la satisfaction
Écouter les patients et leurs proches pour améliorer en continu nos services.

Associer les usagers
Impliquer les représentants des usagers dans les décisions et les projets.

Contribuer à la qualité
Participer activement à la qualité et à la sécurité des soins.

CHIFFRES CLES 2025

96,1%
de satisfaction en dialyse
(vs 98,4% en 2024)
Taux global maintenu malgrè un contexte de disponibilité plus faible en fin d'année.

97,7%
de satisfaction en HAD
(vs 97,3% en 2024)
Une satisfaction en progression grâce aux actions d'amélioration et à la mobilisation des équipes.

4
demandes de dossier médicaux
Toutes traitées dans les délais réglementaires.

6
réclamations traitées
Analyse systématique et réponses apportées aux usagers.

CAP SUR 2026

Déployer le Passeport de l'information patient et améliorer la connaissance des droits par les patients.

Développer l'approche patient partenaire et renforcer la participation des usagers.

Renforcer la culture de la bientraitance et la sensibilisation des équipes

Poursuivre la préparation à la certification HAS et le suivi du plan d'actions associé.



COMMISSION MÉDICALE D'ÉTABLISSEMENT HAD

Garantir la qualité, la pertinence et l'amélioration continue des prises en charge en HAD.

> Chaque jour, la CME HAD s'engage pour une prise en charge humaine, sécurisée et adaptée à chaque patient à domicile.

2025 EN UNE PHRASE

La CME HAD a accompagné le développement des filières, renforcé la qualité des pratiques et préparé l'établissement à la certification HAS.

LES TEMPS FORTS DE 2025

1 STRUCTURER LES FILIERES HAD

- Lancement et montée en charge des filières HAD-R, HAD-P et HAD-O.
- Validation du binôme médecin MPR / médecin généraliste pour la filière Réadaptation.
- Intégration d'une sage-femme coordinatrice au sein de la CME.
- Restructuration de la filière pédiatrique.
- Création de l'instance Plaies

2 DÉVELOPPER LE PROJET MÉDICAL

- Élaboration du projet médical 2025-2028.
- Identification et développement de nouvelles activités : pose de midline, téléconsultation, éducation thérapeutique, chimiothérapie à domicile…
- Déploiement des consultations avancées.
- Développement et consolidation des partenariats médicaux (CHU, spécialistes, réseaux, officines libérales...).

3 QUALITÉ, SÉCURITÉ ET CERTIFICATION

- Préparation de la certification HAS (référentiel V2025).
- Évaluations des pratiques professionnelles (EPP) : antibiothérapie, patient traceur, audits...
- Révision des protocoles et procédures de sécurité.
- Révision du circuit du médicament.
- Accompagnement de la qualité de la tenue du DPI et déploiement des outils numériques.

L'IMPACT POUR L'ASDR

Une offre de soins plus complète

4 filières autorisées et en developpement pour répondre aux besoin du territoire.

Des organisations médicales renforcées

Gouvernance adaptées et parcours patients mieux coodonnées.

Qualité et sécurité des soins renforcées

Préparation active à la certification HAS et amélioration continue des pratiques.

Des partenariats consolidés

Collboration renforcée avec les établissements et profesionnels du territoire.

CAP SUR 2026



Finaliser la certification HAS

- Finaliser les livrables et les audits
- Conduire les audits systèmes et assurer la conformité sur les critères impératifs
- Distribuer le certif book à l'ensemble des équipes.



Ouvrir la filière HAD Obstétrique

- Démarrer par les antennes Nord et Sud (septembre 2026)
- Structuration des binômes gynécologues
- Révision des protocoles et parcours dédiés



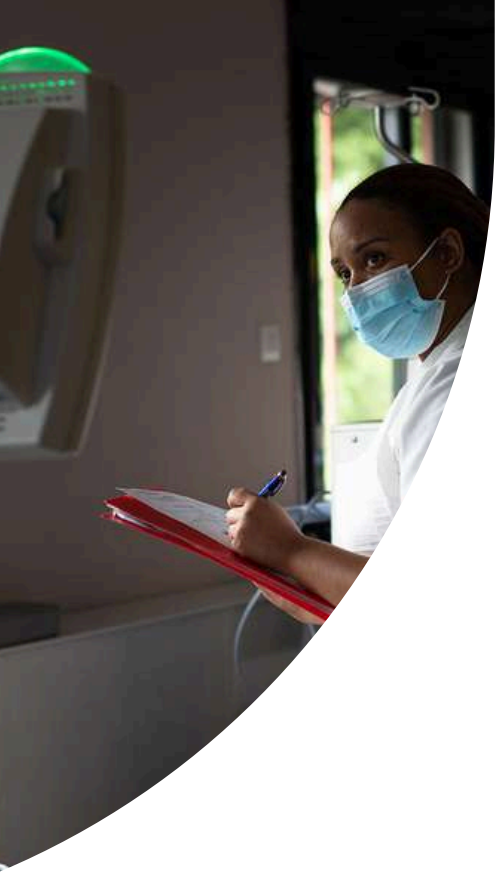
Développer les nouvelles activités médicales

- Pose de midline
- Téléconsultation
- Education thérapeutique
- Chimiothérapie à domicile
- Poursuite des EPP.



Consolider le projet médical HAD

- Actualiser le projet médical
- Renforcer les partenariats
- Suivre les indicateurs clés de qualité et d'activité.



COMMISSION MÉDICALE D'ÉTABLISSEMENT DIALYSE

Préparer la dialyse de demain en innovant et en sécurisant les parcours.

> « La gouvernance médicale au service d'une prise en charge toujours plus innovante et humaine. »

LES TEMPS FORTS DE 2025

1 Structuration des offres de soins en dialyse

- Obtention de l'autorisation d'hémodialyse longue de nuit et d'une extension capacitaire sur le site de La Possession.
- Partenariat engagé avec le CHU.
- Optimisation du parcours MRC avec l'acquisition des plateformes Omnidoc et Doctolib, ainsi que la communication des créneaux de consultation néphrologique sur le territoire Nord.

2 Structuration du parcours patient et des ressources humaines

- Recrutement d'une infirmière de parcours en dialyse (1er septembre), chargée de l'ETP, de la structuration du parcours MRC et de la préparation à la dialyse à domicile.
- Développement des consultations externes avec une IDE dédiée aux consultations néphrologiques.
- Lancement du projet AS/ASH afin de clarifier les missions des aides-soignants et des agents de service.

3 Qualité, sécurité des soins et préparation à la certification HAS

- Création du CREX Dialyse.
- Validation de nouveaux protocoles et procédures.
- Déploiement du Twister
- Evolution du DPI Hémadialyse.

CAP SUR 2026

Déployer la dialyse longue de nuit

Démarrage progressif des séances et évaluation des premiers résultats.

Démarrage de la Dialyse à domicile

Finalisation du partenariat avec le CHU et structuration du parcours.

Ouverture du nouveau pôle de soins à Savannah

Déménagement du centre de la Plaine Saint-Paul vers Savannah.

Certification HAS (mai 2026)

Finalisation du plan d'actions et mobilisation continue des équipes.

COMMISSION D'IDENTITOVIGILANCE (CIV)



2025 marque une étape importante dans la structuration de la démarche d'identitovigilance de l'ASDR, avec le déploiement de nouvelles procédures, l'harmonisation des pratiques et le renforcement du pilotage des risques en préparation de la certification HAS.

LES TEMPS FORTS DE 2025

1 DÉPLOIEMENT DE L'IDENTITOVIGILANCE EN DIALYSE

Contexte : La sécurisation de l'identification secondaire constituait un enjeu majeur, notamment pour la distribution des plateaux-repas en dialyse.

Action menée : Après une phase pilote à Saint-André, la procédure d'identitovigilance en dialyse a été validée puis déployée sur l'ensemble des centres. Des étiquettes personnalisées ont été créées pour les patients et les équipes ont été sensibilisées aux bonnes pratiques.

Impact : Une sécurisation renforcée de l'identification secondaire et une harmonisation des pratiques sur tous les sites de dialyse.

2 HARMONISATION DES PRATIQUES

Action menée : Validation de la procédure d'identitovigilance secondaire à l'ASDR. Réalisation d'un trombinoscope des professionnels de santé permettant aux patients de mieux identifier les soignants.
Diffusion et communication continue de ces outils auprès de toutes les équipes.

Impact : Des pratiques communes, partagées et reconnues par tous les professionnels, au service d'une meilleure sécurité.

3 CARTOGRAPHIE DES RISQUES ET PILOTAGE

Action menée : Constitution de 5 groupes de travail (Nord, Est, Sud, Ouest, Siège) pour identifier et analyser les risques associés à l'identification. 124 risques identifiés et 107 actions préventives définies. Animation du FORAP et élaboration de la feuille de route 2025.

CHIFFRES CLÉS 2025

92,09%
d'identités qualifiées

100%
des doublons potentiels traités en moins de 72h

0
événement indésirable grave lié à l'identification primaire

5
groupes de travail déployés pour la cartographie des risques

CAP SUR 2026

Développer la culture de l'identitovigilance
Poursuivre le déploiement de la procédure d'identitovigilance secondaire sur l'ensemble des sites.

Former et sensibiliser les équipes
Renforcer la formation et la sensibilisation des professionnels aux bonnes pratiques d'identification.

Finaliser la cartographie des risques
Finaliser la cartographie des risques et suivre la mise en œuvre du plan d'actions.

Lancer les projets innovants
Lancer les projets Zéro Doublon, Premier Contact et Digital afin de renforcer durablement la sécurisation de l'identité des patients.

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (CLIN)



2025 EN UNE PHRASE

En 2025, le CLIN a renforcé la prévention du risque infectieux en structurant l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène, en développant des actions de sensibilisation et en préparant activement la certification HAS 2026.

LES TEMPS FORTS DE 2025

1 Sensibiliser autrement avec l'Escape Game

Contexte

Dans le cadre de la préparation à la certification HAS 2026, le CLIN a souhaité développer une approche pédagogique innovante pour sensibiliser les professionnels aux précautions standard.

Action

Un Escape Game a été organisé sur l'antenne de Sainte-Clotilde puis déployé sur l'antenne HAD de Savannah avec l'appui des Correspondants en Hygiène Hospitalière (CHH). Un questionnaire d'évaluation a permis de mesurer son impact.

Impact

- Sensibilisation ludique et efficace des équipes aux précautions standard.
- Taux de bonnes réponses compris entre 89 % et 100 %.
- 67 % des participants se déclarent très satisfaits.
- Outil intégré au plan de formation Certification HAS 2026.

2 Structuration de l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH)

Contexte

L'ASDR a formalisé en 2025 son Équipe Opérationnelle d'Hygiène conformément aux recommandations de la SF2H (société constituée de professionnels œuvrant dans le domaine de la prévention du risque infectieux en milieu de soins) afin de renforcer l'organisation de la prévention du risque infectieux.

Action

Formalisation des missions de l'EOH, intégration de quatre nouveaux Correspondants en Hygiène Hospitalière, création d'une adresse mail dédiée et déploiement du plan annuel de formation FELIN.

Impact

- Une organisation de référence désormais structurée pour l'HAD et la Dialyse.
- Un réseau de CHH renforcé sur l'ensemble des sites.
- Une meilleure coordination de la politique d'hygiène en préparation de la certification HAS.

3 EPP Antibiothérapie et suivi des pratiques

Contexte

Dans un contexte d'antibiorésistance croissante à La Réunion, le CLIN a poursuivi le suivi des pratiques de prescription des antibiotiques en HAD et en Dialyse.

Action

Une Évaluation des Pratiques Professionnelles (EPP) a été menée au premier semestre 2025. Les résultats ont été présentés au CLIN et un nouveau cycle d'audit a été engagé pour 2026.

Impact

- Identification des axes d'amélioration des prescriptions
- Sensibilisation des équipes médicales.
- Renforcement de la surveillance des pratiques en matière d'antibiothérapie.

CHIFFRES CLÉS 2025

100%
de réussite à l'Escape Game "Précautions Standard"

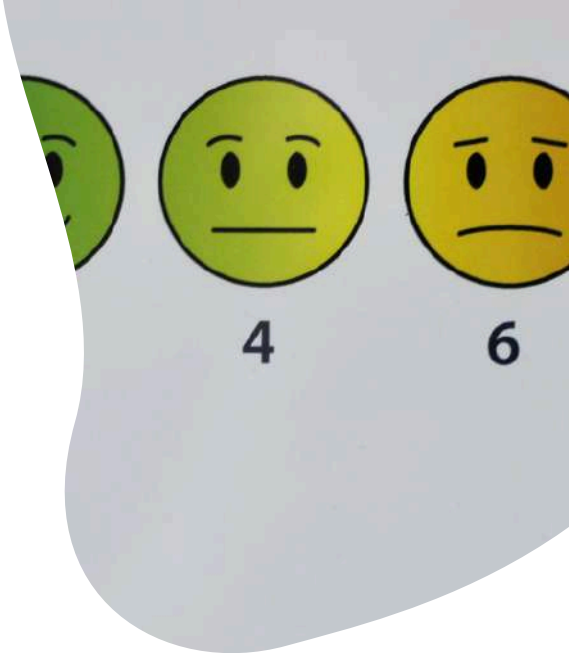
4
nouveaux correspondants en Hygiène Hospitalière

190KG
de DASRI en moins par rapport à 2024

CAP SUR 2026

- Finaliser et diffuser la procédure de gestion des déchets HAD et la procédure de déclaration des IAS.
- Conduire le 2ème cycle de l'EPP (Évaluation des Pratiques Professionnelles) et présenter les résultats comparatifs au CLIN.
- Poursuivre le plan de formation hygiène annuel FELIN.

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)



En 2025, le CLUD a poursuivi ses actions pour améliorer la prise en charge de la douleur en HAD et en Dialyse. Entre sécurisation des pratiques, amélioration de la traçabilité, actualisation des protocoles et préparation de la certification HAS, l'année a permis de consolider la qualité des prises en charge et d'accompagner les professionnels dans leurs pratiques quotidiennes.

LES TEMPS FORTS DE 2025

1 Dématérialisation de la surveillance des PCA

Contexte :
Des difficultés persistantes de traçabilité des pompes PCA à domicile ont conduit le CLUD à engager une réflexion sur la sécurisation du suivi, notamment lors des prises en charge hors horaires ouvrés.

Action :
Conception de la fiche de surveillance PCA dématérialisée intégrant les paramètres vitaux et les données de la pompe. Validation du protocole de sécurisation imposant le recours à l'astreinte lors d'une première mise en place après 16 h. Transmission du projet au service SI pour son intégration.

- Sécurisation du suivi des PCA au domicile.
- Réduction du risque d'erreur de programmation.
- Traçabilité renforcée des prises en charge.

2 Préparer la certification HAS sur le critère douleur

Contexte
L'auto-évaluation 2025 a mis en évidence des résultats hétérogènes concernant la traçabilité de l'évaluation de la douleur, avec un taux global de conformité de 53 % dans le DPI HAD.

Action
Analyse des résultats IQSS et du baromètre douleur, définition d'actions d'amélioration pour les équipes de coordination et validation de nouveaux protocoles pédiatriques (douleur du nouveau-né, EMLA, solution sucrée non nutritive).

- Identification précise des axes d'amélioration.
- Plan d'actions ciblé en vue de la certification HAS.
- Satisfaction patients maintenue à 97,7 % en HAD et 100 % en Dialyse.

3 Validation du protocole antalgique en dialyse

Contexte
L'absence de protocole anticipé de prise en charge des douleurs de palier I limitait la réactivité des équipes pendant les séances de dialyse.

Action
Intégration du protocole d'administration anticipée des antalgiques de palier I dans la procédure de dépistage et de prise en charge de la douleur en dialyse, après validation par la CME.

- Prise en charge plus rapide des douleurs aiguës.
- Harmonisation des pratiques sur l'ensemble des centres de dialyse

CHIFFRES CLÉS 2025

70%
de conformité à l'auto-évaluation Certification Douleur

53%
de conformité de la traçabilité de l'évaluation de la douleur dans le DPI HAD

97,7%
de satisfaction des patients HAD

100%
de satisfaction des patients Dialyse

CAP SUR 2026

Exploiter les PROMS douleur
Analyser les retours des patients adultes et pédiatriques afin d'améliorer les pratiques.

Indicateurs douleur
S'assurer de l'appropriation de POA tableau d'indicateur de pilotage en temps réel de la douleur

Renforcer les formations
Relancer les formations sur les traitements médicamenteux et les approches non médicamenteuses.

Tester de nouvelles approches
Analyser l'expérimentation du casque réalité virtuelle en HAD.

COMITÉ DU MÉDICAMENT ET DES DISPOSITIFS MÉDICAUX STÉRILES COMEDIMS - HAD



2025 EN UNE PHRASE

En 2025, le COMEDIMS-HAD a poursuivi la sécurisation du circuit du médicament en actualisant les protocoles thérapeutiques, en renforçant la gestion des médicaments à risque et en adaptant les pratiques aux évolutions de l'HAD, notamment en pédiatrie.

LES TEMPS FORTS DE 2025

1 Actualisation du référentiel médicamenteux HAD

Contexte

Dans le cadre de la préparation à la certification HAS 2026, plusieurs protocoles et référentiels nécessitaient une actualisation afin de garantir leur conformité aux évolutions thérapeutiques et réglementaires.

Action

Révision du livret PAP adulte, mise à jour des médicaments référencés, révision de la procédure « Médicaments à risque », intégration d'une conduite à tenir en cas d'hypo/hyperkaliémie et revue des Never Events.

Impact

- Référentiel thérapeutique actualisé.
- Sécurisation des situations à risque.
- Harmonisation des pratiques.

2 Actualiser les protocoles de soins de bouche

Contexte

Les recommandations professionnelles relatives aux soins de bouche ont évolué, notamment pour les patients présentant des troubles de la déglutition.

Action

Révision des procédures institutionnelles et retrait des dispositifs devenus inadaptés (Elgydium, bâtonnets citronnés hors prescription).

Impact

- Pratiques harmonisées.
- Protocoles conformes aux recommandations.
- Amélioration de la qualité des soins.

3 Préparer les évolutions du circuit du médicament

Contexte

L'évolution des activités HAD, notamment en pédiatrie, nécessite d'adapter progressivement les pratiques de dispensation et d'administration.

Action

Lancement d'expérimentations sur les quantités « si besoin », préparation des travaux sur les procédures PSE pédiatriques et intégration des actions du PAQSS dans BlueKango.

Impact

- Meilleure traçabilité.
- Préparation des évolutions organisationnelles.
- Renforcement du pilotage qualité.

CHIFFRES CLÉS 2025

2
protocoles « Soins de bouche » actualisés

1
livret PAP adulte entièrement révisé

1
procédure « Médicaments à risque » renforcée

100%
du PAQSS Circuit du médicament suivi dans BlueKango

CAP SUR 2026

- Finaliser la feuille PSE pédiatrique et sécuriser les pratiques en HAD pédiatrique
- Poursuivre les travaux sur les médicaments à risque et actualiser les procédures et les Never Events
- Évaluer l'expérimentation "si besoin" et analyser les résultats avant un éventuel déploiement
- Développer les ressources pour les équipes et renforcer la sensibilisation aux vigilances réglementaires



COMITÉ D'ÉTHIQUE COMETH

Réfléchir ensemble pour mieux accompagner les situations complexes.

2025 EN UNE PHRASE

En 2025, le COMETH a poursuivi sa structuration en rendant la réflexion éthique plus accessible aux professionnels grâce à un dispositif de saisine opérationnel, de nouveaux outils de communication et un accompagnement des premières situations éthiques.

LES TEMPS FORTS DE 2025

1 Structurer le dispositif de saisine

Contexte
Le COMETH souhaitait rendre son dispositif plus visible et plus facilement accessible à l'ensemble des professionnels.

Action
Mise en ligne du formulaire de saisine sur BlueKango et formalisation d'un processus complet garantissant confidentialité, délais de traitement et restitution collégiale.

Impact
- Première saisine instruite en 2025.
- Procédure désormais accessible à tous les collaborateurs.
- Renforcement de la visibilité du COMETH.

2 Développer la culture éthique

Contexte
Le comité souhaitait renforcer sa présence dans la vie institutionnelle et sensibiliser davantage les équipes aux questionnements éthiques.

Action
Création d'une newsletter trimestrielle, lancement d'un document collaboratif de rédaction et choix du premier thème : Les temporalités du soin.

Impact
- Un nouveau support de sensibilisation.
- Une meilleure connaissance du rôle du COMETH.
- Une culture éthique progressivement partagée.

3 Accompagner les décisions complexes

Contexte
Certaines situations de soins nécessitent une réflexion dépassant les procédures habituelles.

Action
Analyse collégiale des situations, production d'avis argumentés fondés sur les principes éthiques et accompagnement des professionnels confrontés à des dilemmes.

Impact
- Une aide à la décision dans les situations complexes.
- Une réflexion pluridisciplinaire au service des patients et des équipes.

CAP SUR 2026

Poursuivre la newsletter
Maintenir une publication trimestrielle.

Développer les partenariats
Renforcer les liens avec le CHU et l'ERER.

Développer les ambassadeurs éthiques
Favoriser la diffusion de la culture éthique dans chaque antenne.

Constituer une base documentaire
Créer une bibliothèque interne des avis et fiches éthiques.

COMITÉ DES VIGILANCES ET DES RISQUES COVIRIS



2025 EN UNE PHRASE

En 2025, le COVIRIS a renforcé la culture du signalement et de l'analyse des événements indésirables en développant le retour d'expérience, en structurant les analyses approfondies des causes et en préparant activement la certification HAS 2026.

LES TEMPS FORTS DE 2025

1 Une culture du signalement renforcée

Contexte
Après une baisse des signalements en 2024, un travail de remobilisation des équipes a été engagé afin de renforcer la déclaration des événements indésirables sur l'ensemble des activités.

Action
Actions ciblées auprès des services les moins déclarants, suivi trimestriel des FAP et partage des signalements avec les prestataires et établissements partenaires afin de mettre en œuvre des actions correctives communes.

Impact
- 714 FAP déclarées par les professionnels (+24 % par rapport à 2024).
- Progression des signalements en HAD, Dialyse et PUI.
- Une culture qualité renforcée.

2 Création du CREX Dialyse

Contexte
Face à l'augmentation des événements en dialyse, l'ASDR a souhaité créer un retour d'expérience dédié à cette activité.

Action
Création du CREX Dialyse, premières analyses de situations complexes (rupture de FAV, urgence vitale…) et lancement d'un appel à candidatures pour renforcer l'équipe.

Impact
- Une analyse au plus près des équipes.
- Développement de la culture de retour d'expérience.
- 6 CREX organisés en 2025.

3 Des analyses au service de l'amélioration

Contexte
Quatre événements indésirables graves ont nécessité une Analyse Approfondie des Causes (AAC) afin d'identifier les causes profondes et les actions correctives.

Action
Conduite des AAC, élaboration de plans d'actions et suivi dans BlueKango. Les travaux ont notamment permis de faire évoluer les procédures d'identitovigilance, la gestion des urgences en dialyse et la prise en charge de la fin de vie.

Impact
- 15 fiches actions créées.
- Amélioration des procédures institutionnelles.
- Diffusion des enseignements dans les différentes instances.

CHIFFRES CLÉS 2025

714
FAP signalées par les professionnels

+24%
de signalements par rapport à 2024

6
CREX réalisés (HAD + Dialyse)

4
Analyses Approfondies des Causes (AAC)

CAP SUR 2026

- Renforcer la culture du signalement et développer les déclarations des IAS et des IDEL libéraux
- Poursuivre le développement des CREX HAD et Dialyse
- Accélérer la mise en œuvre et la clôture des plans d'actions
- Poursuivre le pilotage des risques et des vigilances réglementaires



COPIL OPTISOIN

Piloter la qualité aujourd'hui pour garantir les soins de demain.

2025 EN UNE PHRASE

En 2025, le COPIL OPTISOIN a coordonné la préparation de la certification HAS 2026 en pilotant l'autoévaluation institutionnelle, le déploiement de BlueKanGo et la structuration du programme qualité de l'ASDR.

LES TEMPS FORTS DE 2025

1 Préparer la certification HAS 2026

Contexte

La préparation de la certification HAS a constitué le chantier prioritaire de l'année 2025 afin d'évaluer le niveau de conformité de l'établissement et de prioriser les actions d'amélioration.

Action

Le COPIL a piloté l'autoévaluation complète des critères HAS entre avril et juin 2025, mobilisant les équipes autour des audits système et de l'analyse globale des critères.

Impact

- 72 % de conformité globale obtenus.
- 143 actions identifiées dont 29 critères impératifs.
- Un plan d'actions institutionnel structuré en vue de la visite de certification.

2 Digitaliser la démarche qualité

Contexte

La poursuite de la transformation numérique visait à renforcer le pilotage, la traçabilité et le suivi des actions qualité.

Action

Déploiement complet de BlueKanGo comme gestion documentaire, outil de signalement des événements indésirables (FAP) et de suivi du PAQSS. Des formations de l'encadrement ont été programmées pour accompagner son appropriation.

Impact

- Centralisation de la démarche qualité.
- Suivi simplifié des actions.
- Une meilleure traçabilité des démarches qualité.

3 Structurer le pilotage par les processus

Contexte

Afin de renforcer le pilotage de la qualité, le COPIL a engagé une démarche d'approche processus et de cartographie des risques à l'échelle de l'ASDR.

Action

Formalisation des fiches processus, élaboration des cartographies des risques selon la méthodologie FORAP et suivi mensuel du PAQSS depuis le second semestre 2025.

Impact

- Une vision globale des processus.
- Une meilleure priorisation des risques.
- Un pilotage qualité renforcé.

CAP SUR 2026

Conduire la visite de certification et poursuivre le pilotage du plan d'actions

Assurer le suivi mensuel des actions engagées.

Renforcer l'implication de l'ensemble des professionnels et des instances

Capitaliser sur les résultats obtenus et préparer le futur programme qualité



COMITÉ DE LIAISON ALIMENTATION ET NUTRITION CSAN

2025 EN UNE PHRASE

En 2025, le CSAN a renforcé la qualité de la prise en charge nutritionnelle en améliorant la sécurité alimentaire, en harmonisant les pratiques entre l'HAD et la dialyse et en structurant les projets nutritionnels de demain.

LES TEMPS FORTS DE 2025

1 Renforcer la sécurité alimentaire en dialyse

Contexte
Les prélèvements réalisés dans les offices de dialyse mettaient en évidence des non-conformités nécessitant un renforcement des pratiques d'hygiène.

Action
En lien avec le CLIN, le CSAN a piloté un plan d'actions comprenant la validation d'un nouveau produit de désinfection, le renforcement des procédures d'hygiène et le suivi régulier des prélèvements.

Impact
- Taux de prélèvements non conformes réduit de 33 % à 13 %.
- Sécurisation de la restauration en dialyse.
- Renforcement des pratiques d'hygiène alimentaire.

2 Structurer le suivi nutritionnel en HAD

Contexte
Des écarts d'équipement et de pratiques rendaient difficile un suivi nutritionnel homogène des patients en HAD.

Action
Le CSAN a coordonné un plan d'équipement en balances adaptées, harmonisé les protocoles de pesée entre les territoires et lancé les achats des matériels nécessaires.

Impact
- Harmonisation des pratiques.
- Fiabilisation des données nutritionnelles.
- Amélioration du suivi des patients.

3 Structurer la filière diététique

Contexte
La coordination entre les équipes de diététique HAD et Dialyse nécessitait d'être renforcée afin de développer des pratiques communes.

Action
Validation d'un programme d'actions 2025-2026 comprenant 15 actions, création des pôles diététiques trimestriels et lancement des groupes de travail sur le diabète et la dénutrition.

Impact
- Coopération renforcée entre les filières.
- Développement d'une culture commune.
- Structuration des projets nutritionnels.

CAP SUR 2026

Créer les ateliers ETP Diabète et Dénutrition en HAD

Poursuivre l'équipement de l'ensemble des équipes et déployer les balances adaptées

Poursuivre les formations et le suivi des offices de dialyse.

Développer les collaborations avec RéuniClan et le CHU.

asdr

association de soins à domicile à La Réunion