

Vitalités



le magazine du **Pôle Santé**
du groupe **Elixir**

DÉVELOPPEMENT
DURABLE

**LE PÔLE SANTÉ
DEVANCE SES
RESPONSABILITÉS**

P.7 AMBULATOIRE



UNE NOUVELLE
PAUSE
RECONFORT

P.8 SUCCÈS



CAFÉ &
COMPAGNIE
AU CHRU DE
MONTPELLIER

P.11 UNE JOURNÉE AVEC...



UNE LINGÈRE
EN RÉSIDENCE



Concrètement durable



Depuis plus de 10 ans, le Groupe Elior et en son sein le Pôle Santé, s'attachent à mettre en oeuvre des actions concrètes en faveur du Développement Durable.

Cette volonté d'implication qui s'est formalisée au plus haut niveau par la signature du pacte mondial, se structure aujourd'hui en 3 grands axes de responsabilité : envers nos clients, avec des menus adaptés, des process respectueux de l'hygiène et du cadre de vie, et des produits soucieux de l'environnement ; envers nos collaborateurs, en jouant la carte de l'intégration et de la promotion ; et envers la Cité, par le maintien du lien social et la préservation des ressources.

Le Pôle Santé revendique aujourd'hui une dynamique de développement durable originale qui s'appuie sur les expériences menées au quotidien par ses équipes et ses clients, pour se déployer ensuite à grande échelle sur ses différents sites.

Cette volonté d'innover sans cesse, vous la retrouverez également dans le design des nouveaux concepts Services & Santé à Montpellier, ou encore dans nos réflexions sur la domotique et la chambre de demain. Bonne lecture !

Gilles Rafin,
Directeur Général
du Pôle Santé
du Groupe Elior

Exploit Le Pôle Santé sur toutes les mers

Après la Transat Jacques Vabre en 2007 où le tandem Thierry Bouchard/Olivier Krauss se classait à une honorable 10ème place, l'Artémis Transat, où le skipper Thierry Bouchard prenait cette fois-ci en solitaire les reines de son class40 vers Boston et la 3ème marche du podium, ce fut au tour d'Olivier Krauss de hisser plus haut encore les couleurs du Pôle, en amenant à la seconde place son 12 mètres Mistral Loisirs - Pôle Santé Elior lors de la Transat Québec - Saint Malo. Après avoir mené une longue partie de la course, le skipper et son équipage ont dû s'incliner à quelques encablures d'Ouessant. Aujourd'hui, l'envie de gagner reste toujours intacte pour les marins qui préparent déjà leur prochaine course au large. ■



Café & Compagnie évolue

Services & Santé renforce le dispositif signalétique de son concept de Cafétéria avec de nouveaux totems, disposés à l'entrée et à l'intérieur de l'ensemble de ses points de vente, pour le plus grand confort de ses convives et clients : affichage des tarifs, des formules, infos pratiques...



« un jour, une couleur ». Pour le confort du personnel, et pour soutenir la politique d'animation des points de vente. ■

Adaptation de l'offre : dans les prochains jours, sera mise en place une nouvelle gamme de produits à « prix malins », afin que chacun puisse se restaurer avec des produits de qualité à des prix très serrés.

De nouvelles tenues du personnel des boutiques, déployées d'ici à la fin de l'année, associeront à l'historique tablier chocolat, une gamme de polos sur le principe

En bref :

Avec une nouvelle ouverture à Nantes, Services & Santé porte à 68 le nombre de ses points de vente.

FHP : le pôle santé a eu le plaisir de parrainer l'organisation logistique du Trophée Qualité et Innovations de la FHP.

Le Bureau Veritas reconduit la reconnaissance des Engagements de services Avenance, confirmant ainsi l'excellence de sa démarche Qualité.

6 ans

C'est l'âge de raison de l'événement intergénérationnel Avenance.

"Le Trophée Petits Secrets Gourmands" aura cette année comme thème les desserts au chocolat... Rendez-vous en mars prochain !

Événementiel Le multiservice toujours plus accueillant

Première ! FMC a pris en charge cette année la logistique d'accueil du salon « Midcap Event ». Ce salon professionnel s'est tenu au Palais Brongniart (Bourse de Paris) les 29 et 30 septembre derniers. Les 26 hôtes et hôtesse de FMC ont eu en charge le vestiaire, l'accueil et le suivi des rencontres entre des dirigeants d'entreprises cotées en bourse et des gérants de fonds susceptibles d'investir dans ces sociétés, soit 450 personnes par jour. Avec cette nouvelle activité, FMC, le spécialiste du multiservice au sein du Pôle Santé Elior, renforce son expertise dans les services événementiels, en capitalisant sur la force de son positionnement : le sur-mesure. ■

Contact : virginie.depardieu@elior.com



Assistance Publique Hôpitaux de Paris Un nouveau marché... emblématique !

Avenance a remporté mi-juillet l'appel d'offres lancé par l'AP-HP (Assistance Publique - Hôpitaux de Paris) pour la restauration sur place de quatre hôpitaux : Georges-Pompidou (Paris XV), Broussais (Paris XIII), Antoine-Béclère (Clamart - 92) et Louis Mourier (Colombes - 92). « Le choix du prestataire s'est fait sur la rigueur et la maîtrise des aspects techniques du métier (organisation du travail, techniques de production...) », estime Yannick Le Got, responsable du développement grands comptes chez Avenance Santé. Ce marché de quatre ans représente 1,5 million de repas par an et 130 salariés ! ■

Salons 2008/2009 Pôle Santé Elior

CONGRES FHP - 19 et 20 novembre 2008 - Brussels Expo - Bruxelles - Stand 41/42

CONGRES FEHAP - 8, 9 et 10 avril 2009 - Grand Palais - Lille

CONGRES SYNERPA - 11 et 12 juin 2009 - Palais des Congrès - Nantes

CONGRES FNADEPA - 22 et 23 juin 2009 - Cité des Sciences - Paris - Stand 51

CONGRES CSSR - 23 et 24 juin 2009 - Forum des Pertuis - La Rochelle

SSR Saint-Jean Une escale santé de plus !



Mise en place en octobre du nouveau concept d'Avenance, Escale Santé, à la Polyclinique Saint-Jean à Cagnes-sur-Mer (06) : « Je l'ai vu en fonction à la clinique du Bourget, explique Martine Stéfani, infirmière hygiéniste et responsable des fonctions logistiques de cet établissement de soins de suite et de réadaptation (SSR). J'ai été séduite par le concept : restauration de qualité hôtelière, vaisselle différente, décoration raffinée...

Je trouve cela très agréable pour nos patients actifs de 40 à 60 ans qui souhaitent retrouver rapidement leur autonomie. La restauration est un repère important dans la journée, surtout dans une jolie salle à manger ! »

DÉVELOPPEMENT DURABLE

UNE ENTREPRISE RESPONSABLE

Novembre 2004 : Robert Zolade, président du groupe Elior, signe le Pacte Mondial qui vise à fédérer les organismes des Nations-Unies, la société civile et les entreprises privées autour de dix principes universels sur les droits de l'homme, les normes de travail, l'environnement...

« Notre responsabilité étant au cœur de notre stratégie, nous nous engageons durablement vis-à-vis de nos clients, de nos collaborateurs et de la cité », explique Elisabeth Derancourt, responsable développement durable du groupe Elior.

Responsable envers ses clients avec des menus de qualité, et adaptés

Avenance Santé-Résidences, s'engage pour la santé des convives, de ses clients en leur apportant équilibre, plaisir et réconfort. Elle conçoit des menus répondant aux besoins nutritionnels de chacun des convives et intègre le plaisir au cœur de ses menus en proposant la variété, l'innovation, les plats de saison et les saveurs du terroir. Une démarche validée par un comité d'experts « Nutrition et saveurs ». Dans le secteur du handicap, un kit pédagogique spécifique permet aux éducateurs de sensibiliser les citoyens handicapés à la nutrition de façon ludique.

Responsable dans la durée, pour l'intégration, le développement et le respect de ses collaborateurs

Trois axes prioritaires sont aujourd'hui mis en œuvre par le groupe Elior, pour une politique inscrite dans la durée : intégration, développement et respect de ses collaborateurs. Signataire de plusieurs chartes (Egalité des chances dans l'éducation, Apprentissage, Diversité), Elior mène des actions pour favoriser l'insertion

professionnelle des jeunes les plus défavorisés, des apprentis et des citoyens handicapés.

Avenance Santé-Résidences, Hôpital Service et FMC ont quant à elles conclu, en juin 2008, une convention nationale de

partenariat avec l'Établissement Public d'Insertion de la Défense (EPIDE). Elles se

sont engagées à mettre en œuvre des actions de sensibilisation à destination des jeunes, et à leur proposer des stages avec des possibilités d'embauche. Hôpital Service qui emploie 6% de collaborateurs handicapés, a signé le Pacte territorial des entreprises pour l'emploi des travailleurs handicapés des Hauts-de-Seine et met en place une Mission handicap.

Avec des programmes de formation et de promotion comme les sessions d'Avenance Enseignement pour le perfectionnement à la lecture, l'écriture ou le calcul, ou encore les Parcours Qualifiants et l'Université d'Hôpital Service, le Pôle Santé donne ainsi à tous ses



Points forts :

Elior articule ses actions dans le cadre d'un référentiel Groupe commun à tous les pays, tous les marchés. Ce référentiel décline l'ensemble des

domaines de responsabilité d'Elior et les leviers sur lesquels chaque filiale peut agir. Ce référentiel est inspiré de normes méthodologiques externes.

Sous l'égide de la Fondation de France, la **Fondation Elior** "Agir pour l'éducation" a pour vocation d'aider de jeunes étudiants à poursuivre leur formation supérieure.

Depuis sa création, en 1996, elle a attribué 955 bourses à 604 boursiers.

Témoignage Un Parcours Exemplaire

Fathia Hamed, responsable de site au Centre de soins de suite et de réadaptation du Bourget (93)



« J'ai été quinze ans agent de service avant d'intégrer Hôpital Service en 2003. J'avais très envie d'évoluer malgré un grave accident de voiture d'où mon statut Cotorep. Grâce à diverses opportunités et à un premier passage par l'université d'Hôpital Service en 2005, j'ai pris la responsabilité d'une équipe notamment à la clinique du Sport (75) puis à l'Hôpital Foch (92). Des remplacements puis un deuxième cursus en 2007, toujours à l'Université Hôpital Service, m'ont permis de devenir responsable de site ici. Ces formations m'ont beaucoup appris : environnement du patient, management, gestion de budget, informatique, partenariat avec le client... Je remercie vraiment mes directeurs de m'avoir offert ces chances. Même si c'est dur de retourner à l'école à la cinquantaine, j'estime que j'ai bien évolué dans mon travail. Je suis contente et fière de moi ! »



agents de réelles perspectives d'évolution. Enfin, le Groupe cherche à assurer la santé et la sécurité de ses collaborateurs. Lors du renouvellement de la tenue de travail en restauration collective, il a adhéré au programme Fibre Citoyenne qui garantit le respect de critères environnementaux et sociaux dans la conception, la fabrication et l'entretien des tenues. Cette démarche a amené certains de ses partenaires à progresser sur leur propres actions de responsabilité. « Elior est souvent moteur, remarque Elisabeth Derancourt, et entraîne ses clients ou ses fournisseurs. » Aujourd'hui, 17 000 collaborateurs sont habillés avec cette Tenue Image, totalement Fibre Citoyenne... jusqu'au tablier. ■ ■ ■

Développement durable et santé

Les trois piliers

Écologique, économique et social : tels sont les trois piliers sur lesquels s'appuie le développement durable pour répondre aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. Avec une mission centrée sur les hommes, les établissements de santé constituent un employeur de taille et un acheteur important de biens ou de services. Pour limiter les impacts sur les ressources naturelles de la planète, ils peuvent agir dans plusieurs domaines : achats, maîtrise de l'énergie, construction, gestion... ■

Acides gras trans LE SOUCI DE LA SANTÉ PUBLIQUE



Les acides gras trans augmentent le mauvais cholestérol et en diminuent le bon. Ils accroissent ainsi le risque de maladies cardio-vasculaires.

En l'absence de réglementation, Elior a pris les devants dès 2004 pour diminuer, dans les produits industriels, la part des acides gras trans. Elior s'est d'abord préoccupé des huiles et des margarines pour s'attaquer, cette année, à la biscuiterie, aux viennoiseries surgelées et aux pâtes à tarte surgelées. Après un état des lieux, Elior dé-référence les produits non conformes à ses exigences. « Certains fournisseurs sont déjà engagés dans cette direction, expliquent Sophie Leymerigie et Nicolas Pinchaud du Service Qualité Produits du groupe. D'autres, plus petits, ne sont pas forcément au courant des recommandations de l'AFSSA (Agence Française de la Sécurité Sanitaire des Aliments) que nous suivons. Mais, ils souhaitent s'améliorer. Nous sommes avec eux dans une démarche d'accompagnement et de partenariat. » ■

Responsable par ses actions citoyennes et sa prise en compte de l'environnement

Dans le cadre de sa charte « Les fondamentaux Avenance pour les citoyens handicapés », Avenance Santé-Résidences a créé le trophée « Tout chocolat », un concours de cuisine qui récompense un trinôme formé par une personne handicapée, un éducateur et un chef de cuisine. Elior encourage aussi les liens entre générations grâce à son Trophée annuel intergénération et à l'espace de jeux RécréAZEN qui propose, en maisons de retraite, des activités ludiques et des livres pour les enfants et leurs grands-parents. Elior est également attentif à minimiser l'impact de ses activités sur l'environnement. Depuis 2002, un groupe de travail environnement met en œuvre des synergies visant à une meilleure gestion des ressources naturelles, le contrôle des rejets et la valorisation des déchets : référencement de

produits lessiviels écolabels ; recyclage des huiles de friture usagées ; partage d'expérience autour des certifications environnementales du Groupe. Attentif aux ressources naturelles, Elior a mis en œuvre des mesures de préservation des réserves halieutiques et est membre co-fondateur de la RFA (Responsible Fishing Alliance). Le Pôle Santé Elior a souhaité sensibiliser ses collaborateurs à la protection de l'environnement. Une charte « Ensemble, soyons éco-citoyens » propose des engagements concrets à partager par tous.

« Nous sommes aujourd'hui à une étape charnière, conclut Elisabeth Derancourt. Nous cherchons à démultiplier les initiatives du terrain - nombreuses ! - pour développer durablement de bonnes pratiques sociales, économiques ou écologiques. Une démarche possible grâce à l'engagement réel de nos dirigeants. » ■

Adecco Medical

Le spécialiste du recrutement dans la santé met en œuvre une politique de recrutement durable.



« Leader européen des Ressources Humaines de la santé, Adecco Medical était, dès 1994, la première entreprise de travail temporaire à être certifiée en France. Prenant conscience très tôt de l'enjeu que représentent les normes environnementales, nous avons intégré à notre système qualité des procédures ISO 14001, dès 1999.

Aujourd'hui, cette démarche est totalement intégrée aux valeurs de l'entreprise qui évolue vers un nouveau cap en se soumettant à l'audit d'un organisme de certification sociale. Entreprise responsable, Adecco Medical met en œuvre de nombreux plans d'action au service de sa politique de « Recrutement Durable » : emploi des seniors (25% de nos collaborateurs), coaching des jeunes diplômés, action de présentation des métiers de la santé dans les classes de terminale, plan de lutte contre les pandémies, charte du respect du handicap, charte de la diversité... Chacun des 20 000 collaborateurs d'Adecco Medical est totalement impliqué dans cette démarche du respect de l'individu au service de notre futur commun. »

Jerick Develle
Senior Vice-Président Europe
Adecco Medical
www.adeccomedical.fr

N° Vert 0 800 007 006



Témoignage ELIOR partenaire du WWF

Daisy Tarrier, chargée des partenariats au WWF

« Parce qu'elles ont un impact majeur sur l'empreinte écologique, mais aussi pour leur capacité à toucher, à mobiliser de vastes publics, les entreprises sont pour le WWF des interlocuteurs privilégiés... voire de véritables partenaires, lorsqu'elles manifestent au plus haut niveau une volonté forte de s'engager pour l'environnement. Dans chaque secteur, le WWF rencontre ainsi les différents acteurs, et détermine les plus visionnaires, les plus volontaires pour mener à ses côtés des actions ambitieuses. Avec le groupe Elior, depuis 2009, nous réalisons l'opération : L'appel des enfants pour l'environnement dont le thème sera cette année l'alimentation. Elior nous aide financièrement et participe à l'élaboration des contenus du cahier pédagogique diffusé auprès de 39 000 écoles. »

SERVICES AMBULATOIRES

UNE NOUVELLE PAUSE RÉCONFORT



A l'écoute des évolutions du marché, Avenance propose un nouveau concept de restauration légère dans les services de chirurgie ambulatoire. Un succès pour sa première mise en place en début d'année.

Face à la forte augmentation des hospitalisations de courte durée, Avenance a souhaité aider les établissements dans la qualité d'accueil des patients des services ambulatoires. D'où la naissance d'un nouveau concept de restauration. Il s'agit d'une collation offerte à n'importe quelle heure pour redonner aux opérés de l'énergie avant le retour à la maison. Présentée sur un chariot mobile, une carte de 8 en-cas est proposée en fonction de leurs besoins : sucré, salé, pour diabétique, pour enfant... « Notre objectif est d'apporter un service complémentaire à nos directeurs de clinique et de faciliter la vie du personnel soignant », explique Christel Hanicotte, chef de marché au Pôle Santé du groupe Elior. Ce concept a été mis en place en février dernier à l'Hôpital Privé de l'Ouest Parisien à Trappes. Une quarantaine de collations y sont distribuées par jour. « Cette pause réconfort est très largement appréciée par les patients, remarque Laurent Morin, responsable de site Avenance. Notre dernière étude montre qu'environ 95% d'entre eux en sont satisfaits ! » ■

Témoignage

Donner envie de manger

Frédérique Mozziconacci,
Directrice générale
de l'Hôpital
Privé de
l'Ouest
Parisien (78)



« Notre activité ambulatoire est en très forte augmentation depuis huit ans. Elle représente aujourd'hui 55% de notre activité chirurgicale. Il est impératif de donner envie de manger aux patients avant leur sortie pour qu'ils reprennent des forces et ne fassent pas de malaise hypoglycémique. Sachant qu'ils sortent du bloc à toute heure de la journée, le concept Avenance permet de préparer des plateaux qui peuvent être délivrés à tout moment. Il donne une image plus moderne de la prestation, avec des collations proches de ce que l'on peut trouver à l'extérieur. Les chariots s'intègrent bien dans le cadre du service et, avec leur couleur chaude, lui donnent un peu de gaieté. »



CAFÉ & COMPAGNIE AU CHRU DE MONTPELLIER



➔ Institut de formation des Ecoles Des offres adaptées !

Les étudiants de l'Institut de Formation et des Ecoles (IFE) venant déjeuner pendant un créneau horaire concentré, Services & Santé a conçu une nouvelle cafétéria Café & Compagnie avec deux services : une caisse rapide où acheter, en moins de deux minutes, sandwiches ou salades à emporter et un self où se détendre avec des plats chauds à des prix raisonnables. Celui-ci propose quatre offres. La première fait l'objet d'une animation « Cuisine spectacle » : différents types de pâtes (carbonara, bolognaise...) sont préparés, dans un wok, devant le client. Sont également proposés, tous les jours, un plat mijoté, une grillade et une pizza. « Nous souhaitons renouveler constamment l'offre, dans la semaine et dans le mois, pour éviter le phénomène de lassitude », explique Yves Léturgie, directeur des exploitations chez Services & Santé. Par ailleurs, pour la direction, nous avons créé un espace table d'hôtes, qui propose, pour plus de réactivité, des plats haut de gamme en assemblage sur place. Enfin, une activité traiteur assure petits-déjeuners, cocktails et buffets dînatoires.

Le CHRU en chiffres

- 2 810 lits et places
- 9 965 personnes
- 440 médecins en formation
- 8 établissements principaux
- 409 500 m² de surface de bâtiments
- 810 285 m² d'espaces verts
- 2 086 155 repas servis par an

Notre plus gros contrat

- 4 cafétérias Café & Compagnie dont 2 avec terrasse et 1 avec espace enfants RécréAZen
- 1 table d'hôtes (club de direction)
- 1 espace lounge privatisable pour le personnel soignant
- 1 libre-service OuiShop
- 1 laboratoire central
- 1 service de type conciergerie avec pressing et cordonnerie
- 21 distributeurs automatiques
- 55 nouveaux collaborateurs
- 1,7 million d'euros d'investissement
- 1 contrat de 7 ans

Spécialiste des espaces multiservices en restauration commerciale, restauration d'appoint et multimédia, Services & Santé - sous l'enseigne Café & Compagnie - prend en charge la conception, l'aménagement et la gestion de cafétérias, boutiques presse ou distributeurs automatiques. Avec succès, notamment au CHRU de Montpellier...

« Avec quatre cafétérias et sept points de vente au total, le CHRU de Montpellier représente notre plus gros contrat ! », annonce Jean-François Fontaine-Boullé, directeur commercial et marketing de Services & Santé. Un contrat remporté au printemps dernier grâce au concept novateur de Café & Compagnie. « Nous nous adaptons à chaque fois au site et faisons du sur-mesure, avec comme objectif de sortir patients et visiteurs de l'univers hospitalier », explique Dominique

Flageul, directeur général délégué. Du sur-mesure en fonction du lieu mais aussi des spécificités médicales et des besoins spécifiques des personnels hospitaliers et des patients. La cafétéria se doit d'être un lieu de convivialité, d'évasion, et répondre ainsi aux différents besoins de chacun. Ainsi, chaque site du CHRU s'est vu proposer une ambiance et une couleur différentes sur le thème des cinq continents : l'Afrique et le rose fuchsia pour la cafétéria de l'hôpital Lapeyronie, l'Asie et le marron

pour l'espace lounge du même établissement, l'Europe et le vert pour l'hôpital Arnaud de Villeneuve, l'Océanie et l'orange pour l'hôpital Gui de Chauliac, l'Amérique et le rouge pour l'Institut de Formation et des Ecoles (IFE).

S'adapter au lieu et au patient

Aujourd'hui sont déjà réalisés la cafétéria G. de Chauliac avec sa terrasse en bois, celle de l'IFE, la table d'hôtes de l'IFE, club de direction souhaité par le Directeur

général du CHRU, une boutique en libre-service OuiShop et le laboratoire central. « Nous l'avons créé dans une optique d'hygiène et de qualité, précise D. Flageul. Fabriquées sur place, les prestations sont ensuite livrées sur chaque site. »

D'ici la fin de l'année sera encore mis en place un service de type conciergerie avec pressing et cordonnerie. C'est au printemps prochain que seront inaugurées, totalement rénovées, la cafétéria A. de Villeneuve, avec un espace de jeux pour enfants (RécréAZEN), et celle de Lapeyronie, construite sur pilotis, et un espace lounge en mezzanine. « Services & Santé voit son chiffre d'affaires progresser fortement chaque année », conclut D. Flageul. Preuve de son succès ! ■

Témoignage Une architecture sur-mesure

Maud Dabin, architecte DPLG

Services & Santé ayant fait le choix de ne pas avoir de concept figé de cafétéria à l'identique, nous avons été libre de créer, d'innover. En nous mettant au service des différents lieux du CHRU de Montpellier, nous avons utilisé au mieux leurs points forts architecturaux, leurs volumes. De ce point de vue, chacun a sa propre thématique et sa propre couleur : un concept vraiment original sur le marché insufflé par la philosophie de Services & Santé ! On y reconnaît néanmoins l'esprit Café & Compagnie, grâce à un design de comptoir et mobiliers et par la mise en scène et valorisation de la prestation. En tant qu'architectes, nous construisons pour les autres, c'est-à-dire pour le bien-être des convives comme pour celui du personnel. Pour que les cafétérias soient à la fois esthétiques et fonctionnelles !



SERVICES DOMOTIQUES EN CHAMBRE C'EST DÉJÀ DEMAIN

Les services en chambre proposés par Services & Santé progressent sans cesse pour anticiper et répondre aux souhaits des patients et du corps médical. Entre innovation et futurisme, petit aperçu des évolutions de demain... et d'après-demain !

Des tortues qui sillonnent les couloirs de l'hôpital et distribuent médicaments, linge et repas ; un écran tactile au chevet du patient qui permet au médecin d'accéder à son dossier médical : science-fiction ? Non ! Quotidien au Centre hospitalier de la région d'Annecy (CHRA) en cette fin 2008. « Une révolution !, estime Emmanuel Hardy, directeur associé de Netlogon, partenaire technologique de Services & Santé, qui a équipé les 600 chambres de terminaux multimédia. C'est le seul hôpital en France qui offre un tel éventail de services entièrement numériques. »

Le terminal multimédia a plusieurs fonctions : divertissement et information pour le malade ; accès, sécurisé et à son chevet, au dossier médical et de soins pour le personnel soignant. Il permet également la gestion automatisée du traitement des médicaments souhaitée par l'hôpital d'Annecy. Le médecin délivre sa prescription sur l'écran tactile. Le médicament est alors automatiquement

préparé dans une pharmacie robotisée, puis transporté par des automates, les « tortues », jusqu'au local des infirmières. « Le terminal se retrouve donc au centre des activités des soignants et des patients », résume Emmanuel Hardy.

Du tube cathodique au terminal multimédia

En partenariat avec Netlogon, Services & Santé peut proposer d'autres types de projets tout aussi innovants ; C'est le cas de l'hôpital de Versailles A. Mignot qui tient à développer les applications autour du patient, notamment les prestations hôtelières. L'offre prévoit donc un téléviseur à écran plat interactif dans la chambre pour les aspects divertissement et information.

« Demain, la chambre d'un patient devra offrir les mêmes services de loisirs et de communication qu'une chambre d'hôtel, prévoit Dominique Flageul, Directeur général délégué

Multimédia Des services grand écran !

Bien plus qu'une télévision, le meuble multimédia proposé par Services & Santé est une réelle plateforme de communication. Elle permet au patient de s'informer, via le livret d'accueil interactif, sur l'hôpital, son service, sa pathologie, le retour à la maison... Elle met également à sa disposition un bouquet de chaînes télévisées numériques, des vidéos à la demande, Internet, la téléphonie illimitée, un catalogue de livres audio et d'autres loisirs. Au personnel soignant, elle offre l'accès direct sécurisé au dossier du patient et au suivi médical informatisé, ainsi qu'à un grand nombre de progiciels de santé. Enfin, elle donne la possibilité au patient et à l'établissement de gérer la commande de repas, le room service, la gestion technique de la chambre... De quoi rendre le séjour plus agréable !

de Services & Santé. Quant au dossier médical du patient sur ordinateur, c'est vraiment le produit d'avenir car il a un vrai sens en termes de soins. Mais, vu les coûts financiers, on s'orientera sans doute en premier lieu vers un équipement intermédiaire entre le téléviseur d'aujourd'hui et le terminal multimédia, avec des services autour du patient. »

Cette solution est évolutive et pourrait effectivement déboucher demain sur des applications de santé, permettant de consulter par exemple le dossier médical du patient, par le biais d'un ordinateur, installé sur un chariot mobile, déplacé d'une chambre à l'autre. ■

UNE LINGÈRE EN RÉSIDENCE

40° OU 60° : PROGRAMME RÉCONFORT

Depuis son ouverture, il y a deux ans, la maison de retraite Le Clos des Myosotis, à Mignaloux-Beauvoir (86), propose à ses résidents le traitement de leur linge personnel. Une cinquantaine des 80 personnes âgées a opté pour ce service de blanchisserie. Il mobilise une lingère à temps plein, Marie-Pierre Amat, assistée de la responsable d'équipe d'Hôpital Service, Michelle Martin. Reportage sur place.



Le dépôt et le tri : dans la première pièce de la lingerie, le linge sale est déposé dans deux sacs blancs, l'un pour le linge personnel, l'autre pour le linge de toilette. Marie-Pierre trie ensuite le linge dans des bacs en fonction des couleurs et des températures de lavage.



Le lavage : dans la deuxième pièce, Marie-Pierre met ensuite le linge à laver. Trois machines sont disponibles et permettent de faire dix à douze rotations par jour.



Le séchage : dans la troisième pièce ont lieu le séchage, le repassage, le pliage et le stockage. Une fois le linge lavé, Michelle Martin le met à sécher dans le sèche-linge ou sur des cintres pour les vêtements fragiles.



Le repassage et la distribution : au fur et à mesure des machines qui séchent, Marie-Pierre repasse le linge et le remet aux résidents.

Témoignage Un service pratique et confortable

Catherine Bourgeon, directrice de la maison de retraite Le Clos des Myosotis près de Poitiers (86)



« Ce service de blanchisserie est pratique et confortable. Il soulage les résidents et leur famille. Il est géré par des personnes dont c'est le métier, sur place, ce qui permet des délais courts et évite de perdre du linge. Ici, le niveau de dépendance étant élevé, les résidents sont amenés à changer souvent de vêtements. »

Témoignage Satisfaite

Marie Savard
Résidence du Clos
des Myosotis (86)



« Tout est impeccable ! Je n'ai jamais eu d'accroc ou de déchirure, jamais rien perdu. J'ai un fils qui est très gentil, une belle-fille, des petits-enfants, une arrière-petite-fille mais je ne veux pas les embêter. Ils s'occupent de leur linge, moi du mien ! C'est plus simple. Je suis satisfaite et contente de ce travail fait par des personnes qualifiées et vraiment merveilleuses ! »



Variez les plaisirs, gardez l'équilibre



Menus Quatre Saisons Avenance

Avec leur équilibre nutritionnel garanti par un comité d'experts, les nouveaux menus référence vous offrent la possibilité du choix. Au rythme des saisons, et selon les régions, votre chef sélectionne une carte adaptée à votre établissement, à vos exigences et à celles de vos convives. En alliant savoir-faire culinaire et expertise médicale, Avenance Santé vous invite chaque jour à partager, avec vos patients et résidents, le goût de la santé.

