

Quality of **LIFE** Experiences

RENCONTRE AVEC TAMA DUFFY DAY

Experte en design
hospitalier aux
États-Unis

REDONNER LE POUVOIR AUX PATIENTS

Les petits gestes
qui font la différence

UNE JOURNÉE ORDINAIRE

À L'HÔPITAL
SAMITIVEJ
SRINAKARIN
DE BANGKOK



Dr. Somsiri Sakolsatayadorn
Présidente du groupe hospitalier
Samitivej

sodexo
SERVICES DE QUALITÉ DE VIE

CONTRIBUTEURS



Tama Duffy Day

Experte en design hospitalier reconnue dans le monde entier et passionnée par les effets du design sur la santé,

l'Américaine Tama Duffy Day partage ses créations et ses convictions pour des environnements thérapeutiques innovants dans les pages *Rencontre* du magazine.

Joanna Groves, Jules Acton et Myrl Weinberg

Respectivement Présidente d'IAPO (Alliance Internationale des associations de patients, R.-U.), Directrice du programme d'adhésion de National Voices (R.-U.) et Présidente du National Health Council (É.-U.), toutes trois nous livrent leurs points de vue sur le pouvoir des patients dans les établissements de santé, dans la rubrique *Questions de Qualité de Vie*.



Dr Somsiri Sakolsatayadorn et Dr Surangkana Techapaitoon

Respectivement Présidente du groupe hospitalier Samitivej et Directrice adjointe de l'hôpital Srinakarini, elles ouvrent en grand les portes de leur hôpital et nous font découvrir les activités et services qui font tout l'engagement de leurs équipes en faveur de la Qualité de Vie.



Victoria Nagel Hauzy et Chatchai Sinthuchai

Victoria, **journaliste américaine,** et Chatchai, **photographe thaïlandais,** ont combiné leurs talents pour explorer l'hôpital Srinakarini et retranscrire son quotidien dans le reportage *Temps réels*.



John LaRochelle



Spécialiste du nettoyage sensible de la division Santé de Sodexo aux États-Unis, John nous fait part de son expertise dans la rubrique *Guide pratique*.

Linda Goute

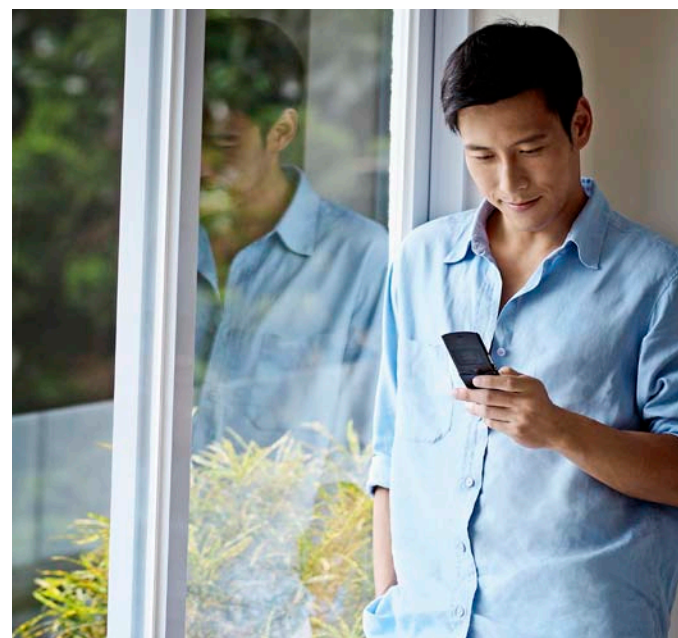
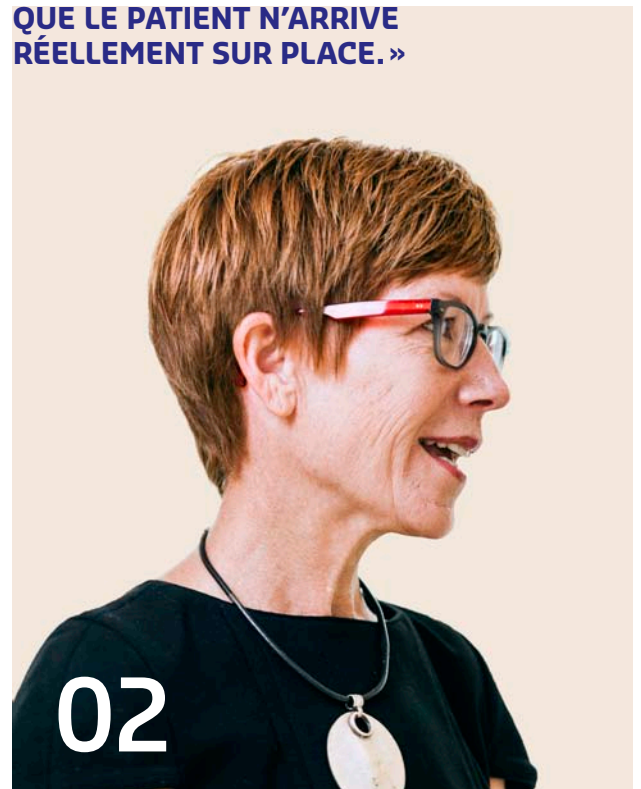
Chef de projet de la division Santé de Sodexo France, spécialisée dans la stérilisation, Linda nous explique, dans la rubrique *Guide pratique*, l'impact de la démarche

globale de Sodexo sur la performance des établissements.



Comité éditorial: Divisions Santé de Sodexo – Patrick Connolly (États-Unis); Marc Plumart (France); Simon Scrivens (Royaume-Uni). **Rédacteur en chef:** Sophie Delaval. **Coordinateur éditorial:** Kasha Kruse. **Enquête, rédaction, création et mise en pages:** BABEL. **Journalistes:** Katia Fau, Trevor Huggins, Tony Lawrence, Victoria Nagel Hauzy. **Crédits photo:** Matthew Rakola/CAPA Pictures (pp. 2-7); BURGER/PHANIE (pp. 10-11), Ken Seet/Corbis (pp. 12-13); Chatchai Sinthuchai (pp. 14-24); photothèque Sodexo (pp. 25, 26-27, 30-33, 35); OCDE/Julien Daniel (p. 28); ASO/O. Chabe (p. 31); Loïc Venance/AFP Photo (p. 33); Jens Kalaene/dpa/Corbis (p. 34).

« LES BASES D'UN
**CADRE
BÉNÉFIQUE
POUR LA SANTÉ**
SONT POSÉES BIEN AVANT
QUE LE PATIENT N'ARRIVE
RÉELLEMENT SUR PLACE. »





14 UNE JOURNÉE ORDINAIRE À L'HÔPITAL SAMITVEJ SRINAKARIN



10

02 Rencontre

Le design source d'une meilleure santé.

08 Tendances de Qualité de Vie

Études et chiffres clés sur la santé et la Qualité de Vie.

10 Questions de Qualité de Vie

Redonner le pouvoir aux patients: les petits gestes qui font la différence.

25 Guide pratique

Lutter contre les maladies nosocomiales.

28 Sodexo autour du monde

Tour d'horizon des projets et initiatives récents de Sodexo pour améliorer la Qualité de Vie à travers le monde.



Tama
Duffy Day

LE DESIGN SOURCE D'UNE MEILLEURE SANTÉ

Passionnée par la corrélation entre aménagement des espaces et santé, Tama Duffy Day nous explique **comment et pourquoi le design peut avoir un impact sur le bien-être** des patients, des professionnels de santé et des communautés.

BIO

Tama Duffy Day est l'une des designers principales de Perkins+Will, cabinet international d'architecture et de design fondé en 1935 à Washington.

Reconnue dans le monde entier pour ses créations d'univers thérapeutiques, elle a obtenu de nombreux prix et a été élue aux prestigieux conseils d'experts de l'International Interior Design Association (IIDA) et de l'American Society of Interior Designers (ASID).

Elle est également professeur et siège aux conseils de l'Université de New York et de l'École de design Corcoran, à Washington. Elle est récemment intervenue comme conférencière à l'École d'art et d'architecture de la vallée de l'Indus à Karachi, au Pakistan.



La vision de Tama Duffy Day a de quoi surprendre et dissiper tous les doutes sur la vraie nature du design et de l'aménagement des établissements de santé. Sa démarche passionnée, axée sur le patient et le personnel soignant, révèle toute la puissance du design, bien au-delà des frontières de l'esthétique, de la praticité, voire de la fonctionnalité.

«DES CHAMBRES CALMES, BIEN ISOLÉES, UN ÉCLAIRAGE ADÉQUAT ET L'ACCÈS À LA LUMIÈRE DU JOUR CONTRIBUENT À RÉDUIRE LA DOULEUR, LE STRESS ET LA DÉPRESSION. CES CRITÈRES ONT ÉGALEMENT UN IMPACT SUR LE PERSONNEL, EN RÉDUISANT LEUR PROPRE NIVEAU DE STRESS.»

BIEN QUE LE DESIGN HOSPITALIER SOIT UN SUJET D'ACTUALITÉ, LA BAISSÉ DES DÉPENSES DE SANTÉ CONDAMNE-T-ELLE LE DESIGN À ÊTRE UN INVESTISSEMENT DE LUXE?

—

Tama Duffy Day : Au début de ma carrière, je pensais que créer un environnement de santé consistait à créer un hôpital, mais, dans les faits, notre démarche consiste plus largement à imaginer une véritable expérience de vie. Le design est un outil très puissant, car il embrasse tous les domaines. Il aborde tous les aspects de l'expérience du patient pour favoriser sa santé et son bien-être physique, mental et social. Pour répondre à votre question sur le coût, concevoir une "expérience" pour le patient et le personnel soignant n'est pas tant une question de coût qu'une question de méthode et de vision. On a tendance à croire qu'un "bâtiment sain" coûte plus cher qu'un bâtiment traditionnel. Mais nous avons mené une étude récente qui montre que pour obtenir une certification LEED (label américain de haute qualité environnementale) ou pour construire un hôpital qui respecte les normes du développement durable, le budget additionnel est finalement inférieur à 1,25 % du coût total. Le coût de cette démarche n'est donc pas prohibitif.

CES OBJECTIFS SONT TRÈS AMBITIEUX. LE DESIGN PEUT-IL CONTRIBUER, DE MANIÈRE TANGIBLE, À LA CRÉATION D'UN ENVIRONNEMENT PROPICE À LA GUÉRISON?

—

T. D. D. : Absolument. Dans le domaine de la santé, l'aménagement de l'espace peut avoir un effet bénéfique sur beaucoup de gens, dans un moment où ils sont particulièrement vulnérables. Il doit être pensé comme un facteur d'atténuation du stress et faire en sorte que l'expérience, quels que soient la pathologie ou l'état de santé, soit la plus agréable possible. Concevoir un environnement sain va bien au-delà du simple aménagement. À vrai dire, avec le développement des outils technologiques et des médias sociaux, les bases d'un cadre bénéfique pour la santé sont posées bien avant que le patient n'arrive réellement sur place. Cela peut commencer par un appel téléphonique ou par la consultation du site Internet d'un hôpital. L'information et la communication font partie des dimensions relationnelles de la santé qui sont parfois négligées. Leur absence peut considérablement ternir l'expérience d'un patient, avant même qu'il ne franchisse le seuil de l'hôpital.

QUEL EST L'IMPACT DU DESIGN SUR LES PATIENTS?

—

T. D. D. : Les exemples ne manquent pas : la création d'escaliers faciles d'accès, lumineux et attrayants dans les centres de >

« LES BASES D'UN CADRE BÉNÉFIQUE POUR LA SANTÉ SONT POSÉES BIEN AVANT QUE LE PATIENT N'ARRIVE RÉELLEMENT SUR PLACE. »

➤ soin, pour encourager les visiteurs à être plus actifs, moins sédentaires. Ou encore les solutions permettant aux personnels soignants d'accompagner les patients sans mettre en péril leur propre santé, comme l'installation dans les chambres de systèmes d'élévation ergonomiques. Le simple fait de placer les lits près des salles de bains peut également changer la donne. Pour améliorer la qualité de vie des patients, il faut d'abord identifier clairement le public concerné, ainsi que les objectifs de l'établissement. Le design doit être au service du programme de santé; c'est pourquoi le business plan et l'aménagement de l'espace doivent être conçus simultanément. Les services dédiés à des personnes sans domicile fixe sont très différents de ceux qui s'adressent à une population résidentielle aisée ou à une communauté rurale. Je ne pourrais jamais concevoir le même établissement pour ces trois groupes, car leurs cultures, leurs attentes et leurs systèmes relationnels sont radicalement différents. Les modes d'administration des soins et de réponse aux attentes des patients doivent être adaptés à la façon de vivre de chaque communauté. Les relations sociales sont essentielles. Une réception chaleureuse, un bureau qui facilite le face-à-face et un espace d'accueil suffisamment calme pour pouvoir échanger des informations confidentielles sans élever la voix sont autant d'éléments qui contribuent à améliorer l'expérience du patient.

La durée de séjour de patients bipolaires, placés aléatoirement dans des chambres plus lumineuses, orientées vers l'est et donc exposées à la lumière directe du soleil le matin, a été réduite de 3,67 jours en moyenne par rapport aux patients situés dans des chambres orientées vers l'ouest. *Journal of Affective Disorders*, 62(3), 221-223.

LES ÉLÉMENTS DE DESIGN SENSORIELS ONT-ILS UNE INFLUENCE SUR L'ÉTAT DES PATIENTS ?

T. D. D.: HERD® (*Health Environments Research and Design Journal*) a publié des recherches qui montrent une corrélation directe entre le design et l'amélioration de l'état des patients. Certaines études portent sur les éléments sensoriels, d'autres sur des aspects plus fonctionnels. Par exemple, les chambres individuelles réduisent le taux d'infection nosocomiale et ont un impact positif sur le sommeil, l'intimité, la confidentialité et la communication. Les espaces dédiés aux familles au sein des chambres contribuent à réduire les chutes des patients. Les systèmes d'élévation fixés au plafond atténuent les efforts douloureux pour le personnel soignant. Le fait de répartir plusieurs postes d'infirmier sur un même étage réduit les déplacements du personnel et permet de consacrer plus de temps aux patients, ce qui accroît le taux de satisfaction de chacun. Une vue sur la nature contribue à atténuer la douleur, le stress et la dépression, ce qui réduit le besoin en médicaments et la durée des séjours. Tous ces éléments ont un impact sur le personnel: ils abaissent leur niveau de stress et, ainsi, les erreurs médicales. Et je pourrais continuer longtemps! L'expérience m'a appris que l'individu suit des rythmes biologiques et réagit de façon intuitive à la nature, à la lumière du soleil et à l'air frais. Nous ne sommes pas toujours capables d'expliquer



Consultez la vidéo de l'interview sur *Quality of Life Observer*: www.qualityoflifeobserver.com/content/tama-duffy-day

pourquoi l'on se sent apaisés par la chaleur du soleil, la vision d'un arbre, le fait d'être assis à l'extérieur, mais nos corps sont sensibles aux cycles naturels. Tenir compte de ces éléments, inscrits en nous, favorise le processus de guérison.

LE DESIGN HOSPITALIER EST-IL DÉSORMAIS FONDAMENTALEMENT AXÉ SUR LE PATIENT?

T. D. D.: Oui, tout à fait. Car les établissements ont conscience du rôle clé que peuvent jouer les individus dans leur propre processus de guérison. Auparavant, les médecins avaient le dernier mot. Dans certaines parties du monde, ce n'est plus le cas : les patients peuvent choisir leur thérapeute, demander un deuxième avis et effectuer en ligne des recherches sur les pathologies et les traitements. Pendant de longues années, la technologie a façonné le design des établissements de soin, au point de négliger l'humain. Bien que la technologie reste importante, le design d'aujourd'hui cherche à donner davantage de pouvoir au patient. Les établissements de santé investissent dans des programmes d'information pour aider les patients à rester en bonne santé et ne se contentent plus de les soigner lorsqu'ils sont malades. Le design axé sur le patient touche à tous les aspects de la santé – la confidentialité, la collaboration et la confiance. Pour établir une relation de confiance, un professionnel de santé doit voir ses patients à l'heure, leur permettre

d'exprimer leurs craintes, répondre à leurs questions et assurer un suivi précis. Les recherches montrent que les patients sont moins enclins à dévoiler des informations si leur intimité n'est pas suffisamment préservée, si l'isolation sonore entre les pièces n'est pas suffisante, par exemple. Toutes ces problématiques liées au design sont des questions de bon sens, qui peuvent avoir une influence sur l'expérience d'un patient.

NE RISQUE-T-ON PAS DE SE CONCENTRER SUR LE PATIENT AU DÉTRIMENT DU PERSONNEL SOIGNANT?

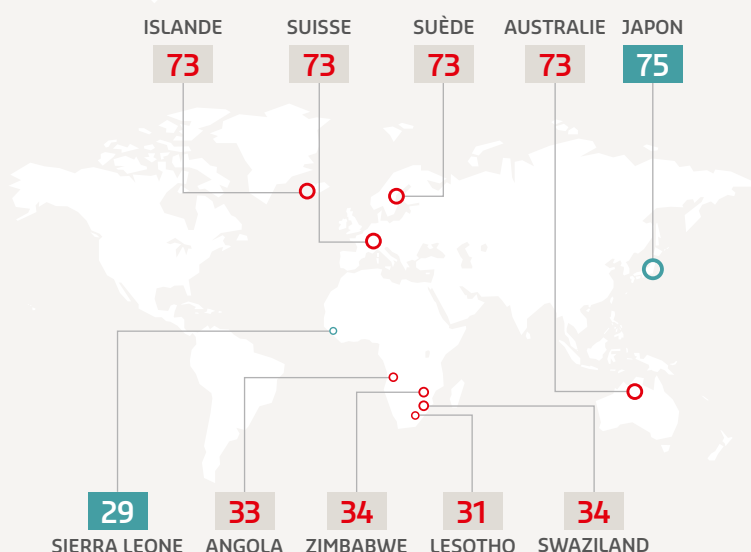
T. D. D.: Je ne pense pas. Les grands établissements reconnaissent que ce qui est bon pour le patient l'est aussi pour le personnel soignant. Certains vont jusqu'à hisser la satisfaction et le bien-être de leurs équipes au rang de priorité numéro un, car ils ont remarqué que les personnels soignants effectuaient un meilleur travail si leurs propres besoins, professionnels et personnels, étaient pris en compte. Tous les établissements tiennent à respecter certains codes, mais de plus en plus, les établissements de santé possèdent des espaces dédiés, à l'intérieur ou à l'extérieur, où les professionnels peuvent se détendre, se rafraîchir, célébrer une bonne nouvelle ou exprimer leur tristesse, à l'écart des patients et de leurs familles.

Suivez Tama Duffy Day sur Twitter (@TamaDuffyDay) ou contactez-la à : duffyday@gmail.com

1 MILLIARD DE PERSONNES ÂGÉES DE 60 ANS ET PLUS D'ICI DIX ANS

Espérance de vie à la naissance :

LES 5 PAYS LES MIEUX CLASSÉS



LES 5 PAYS LES MOINS BIEN CLASSÉS

Selon l'Organisation mondiale de la santé (OMS), 600 millions de personnes étaient âgées de 60 ans et plus en 2012. Le vieillissement de la population mondiale représente un défi considérable, qui questionne en particulier les systèmes de santé d'aujourd'hui. Les pays développés devront se concentrer sur les services de qualité de vie pour leurs aînés, tandis que les pays en développement chercheront avant tout à accroître leur espérance de vie.

Source : Organisation mondiale de la santé, 2013.

BESOIN D'ATTENTION UN IMPÉRATIF POUR 27 % DES PATIENTS AFIN DE PALLIER LEUR PEUR DE L'HÔPITAL

Une étude réalisée à l'aide de l'outil de profilage Personix®, exclusivité de Sodexo (veille de marché et analyse des goûts, des préférences et des habitudes de consommation), a classé les patients en fonction de la façon dont ils font face à leur peur à leur entrée à l'hôpital. En moyenne, 27 % sont "en quête d'attention", c'est-à-dire qu'ils ont besoin d'être activement écoutés et compris pour être soulagés sur le plan émotionnel.

Source : Sodexo Personix®.



71% DES HOMMES SE CONSIDÈRENT EN BONNE SANTÉ, CONTRE 66% DES FEMMES

Selon l'Indicateur du Vivre Mieux de l'OCDE (*Better Life Index*), 71 % des hommes résidant dans les pays de l'OCDE se considèrent en "bonne", voire en "très bonne" santé, contre 66 % des femmes. L'écart de perception constaté se creuse tout particulièrement au Chili, au Portugal et

en Turquie et tend à se resserrer en Australie, au Canada, aux États-Unis, en Irlande et en Nouvelle-Zélande.

Pour en savoir plus sur l'Indicateur du Vivre Mieux de l'OCDE : www.oecdbetterlifeindex.org/fr

Source : Indicateur du Vivre Mieux de l'OCDE.

LES PREMIÈRES IMPRESSIONS

sont tout aussi importantes
que les dernières en milieu hospitalier



Une étude menée en 2012 par le cabinet J.D. Power and Associates démontre que la satisfaction des patients est principalement influencée par les relations humaines, et tout particulièrement la communication entre le personnel hospitalier et les patients. L'enquête révèle également que les premières et les dernières impressions sont aussi importantes pour les patients des hôpitaux que pour les clients des hôtels.

Source : *Patient Satisfaction Influenced More by Hospital Staff than by Hospital Facilities*, rapport établi par J.D. Power and Associates, 2012.

70% DES PATIENTS FAVORABLES À UNE COMMUNICATION À DISTANCE

Le récent rapport de Cisco, intitulé "Global Customer Experience", offre un nouveau regard sur l'informatique et la relation entre médecins et patients à travers le monde. L'enquête, menée auprès de 1 547 personnes réparties dans 10 pays, révèle que 70 % des patients sont favorables à une communication par texto, e-mail ou vidéo avec leurs médecins, en lieu et place d'un rendez-vous en face-à-face.

PARMI LES PATIENTS INTERROGÉS:

-  **19%** préfèrent une consultation par chat vidéo.
-  **20%** préfèrent une consultation en ligne par messagerie instantanée.
-  **21%** préfèrent une consultation par e-mail.
-  **23%** préfèrent une consultation par téléphone.

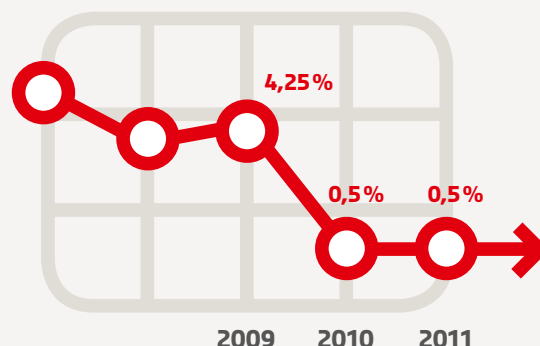
Source: Rapport Cisco Global Customer Experience, 2013.

1 DÉCÈS SUR 10 DANS LE MONDE DÛ AU MANQUE D'EXERCICE

D'après une série d'études publiées par le journal médical britannique *The Lancet*, le manque d'activité physique est la cause d'un décès sur 10 dans le monde. Les conclusions montrent également d'importants écarts entre les niveaux d'inactivité d'un pays à l'autre; le taux le plus faible a été constaté au Bangladesh (5 %), le plus élevé, à Malte (71 %). De surcroît, une simple baisse de 10 % à 20 % du taux de

sédentarité à travers le monde permettrait de sauver entre 500 000 et 1,3 million de vie par an. L'étude souligne qu'outre les campagnes de sensibilisation à l'exercice physique diffusées dans les médias, le recours à la technologie, et plus précisément aux téléphones mobiles, pourrait améliorer considérablement la santé des populations.

Source: série d'études sur le manque d'activité physique, *The Lancet*, 2012.



STAGNATION DES DÉPENSES DE SANTÉ DANS LES PAYS DE L'OCDE

Après une chute brutale en 2010, les dépenses de santé ont stagné en 2011 dans les pays de l'OCDE, à la suite de la crise économique, notamment dans les pays européens les plus durement touchés.

Source: Base de données de l'OCDE sur la santé 2013.

23 PROFESSIONNELS DE SANTÉ

10 000 PERSONNES

Selon le Rapport 2012 sur la santé dans le monde publié par l'OMS,

57 pays sont confrontés à une pénurie de personnel de santé, avec moins de 23 professionnels (médecins, infirmiers ou sages-femmes) pour 10 000 habitants. En moyenne, on compte 28 médecins et 87 infirmiers/sages-femmes pour 10 000 habitants en Europe, contre respectivement 2 et 11 en Afrique subsaharienne – un problème aggravé par le fait que la situation sanitaire dans cette région est l'une des plus précaires au monde.



Sources: Base de données de l'OCDE sur la santé 2013. *Shortage of Healthcare Workers in Sub-Saharan Africa: a Nephrological Perspective* (John B. Eastwood, Saraladevi Naicker, Jacob Plange-Rhule, Roger C. Tutt), université de Witwatersrand, Johannesburg, Afrique du Sud.

REDONNER LE POUVOIR AUX PATIENTS

LES PETITS GESTES
QUI FONT LA DIFFÉRENCE



Donner du pouvoir aux patients, c'est avant tout leur permettre de jouer un rôle actif dans leur traitement. Inutile cependant de faire la révolution, car les plus petits changements ont souvent l'impact le plus fort.



la stratégie des établissements de santé. Car si pendant des années, ces derniers ont bataillé sans relâche pour attirer les meilleurs médecins et acquérir les technologies les plus pointues, aujourd'hui, ils s'affrontent sur un nouveau terrain : la satisfaction des patients.

LE POUVOIR LIÉ À LA SATISFACTION

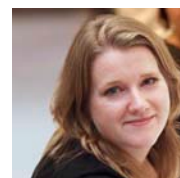
Pour ce faire, il est essentiel de réagir face à l'impuissance souvent alimentée par l'anxiété et le désarroi que peuvent ressentir les patients, tout particulièrement en cas de maladie chronique. Incertitudes liées au traitement, aux délais d'attente qui semblent interminables, à l'ennui, l'épuisement et l'éloignement de la famille : tous ces facteurs concourent à ce sentiment d'impuissance. Une impression qui naît souvent dès l'arrivée du patient à l'hôpital, lorsqu'il doit quitter ses vêtements pour une blouse et un bracelet en plastique. Certes, la volonté de redonner le pouvoir aux patients et d'axer les soins sur eux n'est pas nouvelle. La relation entre médecins et patients est au centre des discussions depuis des décennies. Aujourd'hui, pourtant, les parties prenantes semblent prêtes à suivre une nouvelle voie, quelque part entre deux schémas opposés : celui où des médecins tout puissants prennent les décisions et celui qui les cantonne au rang de prestataires de services. ➤

DONNER LE POUVOIR AUX PATIENTS peut s'apparenter à un luxe, alors que les services de santé sont confrontés au vieillissement de la population, à la hausse des maladies chroniques et à l'augmentation du nombre de traitements disponibles. En outre, les hôpitaux sont tenus de réduire le gaspillage et d'améliorer leur performance pour pallier la précarité des financements et rester compétitifs. Pourtant, aider les patients à prendre le contrôle ne devrait pas être perçu comme un luxe, mais plutôt comme une opportunité, voire une nécessité. L'amélioration des services de santé doit désormais faire partie intégrante de

Il ne suffit pas d'en parler, il faut agir

JOANNA GROVES, PRÉSIDENTE DE L'IAPO (ALLIANCE INTERNATIONALE DES ASSOCIATIONS DE PATIENTS)

« Redonner le pouvoir aux patients est un sujet fondamental, qui ne cesse



de prendre de l'importance dans le monde, tout particulièrement en Europe et en Amérique du Nord. Mais il ne suffit pas d'en parler, il faut

agir. Une charte des droits du patient n'est qu'un début. Je suis convaincue que les patients ont un rôle à jouer dans leur expérience de soins globale et dans la façon dont les systèmes de santé sont conçus et proposés. L'expérience démontre qu'une démarche axée sur le patient tend à responsabiliser davantage ce dernier et l'encourage à gagner en autonomie. C'est particulièrement vrai en cas de maladies chroniques, qui exigent une plus grande implication de sa part. »

► **UN SENTIMENT DE CONTRÔLE**

Bien que l'objectif puisse sembler ambitieux, de petits gestes et des changements mineurs dans les situations de tous les jours peuvent suffire pour redonner aux patients un sentiment de contrôle. Avant tout, il est essentiel de répondre à leurs besoins fondamentaux lorsqu'ils se sentent vulnérables. Ce qui signifie, concrètement, d'autoriser les patients à manger au moment où ils ont faim et non pas à des horaires imposés, à se reposer lorsqu'ils sont fatigués

(lumière éteinte ou porte fermée), voire d'avoir une liberté de mouvement au sein de l'hôpital. Ces mesures auront pour conséquence de les stimuler, d'améliorer leur bien-être, tout en leur apportant davantage d'autonomie au quotidien.

Si l'alimentation joue un rôle important en donnant aux patients l'impression de se sentir "chez eux", elle n'est pas la seule forme de familiarité émotionnelle et culturelle que l'on peut offrir dans un cadre hospitalier déstabilisant. D'autres démarches sont possibles, par exemple en permettant à un patient d'observer ses pratiques religieuses ou en acceptant son besoin de discrétion. Il est vital de respecter sa vie privée en aménageant des espaces dédiés pour recevoir sa famille ou en assurant un niveau d'intimité au sein d'une chambre partagée.

Autre point important : les patients doivent pouvoir comprendre le déroulement de leur traitement, ce qui les aidera à saisir où ils en sont – et pourquoi – à chaque étape de leur thérapie. Ils doivent donc être informés clairement pour pouvoir participer activement au choix des options qui leur sont offertes. Ainsi, certains hôpitaux mettent-ils des ordinateurs à disposition de leurs patients et de leurs familles pour leur permettre d'effectuer des recherches sur la maladie qui les touche, de poser des questions à un médecin par e-mail et de recevoir des réponses.

Enfin, le rapport du patient au temps joue un rôle dans le processus de guérison. Chacun a son propre "rythme physiologique", qui dicte le moment où l'on préfère se réveiller, suivre un traitement, se détendre ou manger. Ce qui implique de réorganiser le déroulement de la journée, si possible selon les préférences des patients.

Ces quelques exemples prouvent que la lutte contre le sentiment d'impuissance à l'hôpital se gagne avec des gestes simples, mais cruciaux. Autant de solutions pour améliorer la satisfaction des patients et la Qualité de Vie globale.

Les nouvelles technologies ont changé la donne

MYRL WEINBERG,

PRÉSIDENTE DU NATIONAL HEALTH COUNCIL, PREMIÈRE ASSOCIATION DE DÉFENSE DES PATIENTS AUX ÉTATS-UNIS



« L'évolution des technologies a créé des opportunités tant pour les médecins que pour les patients, qui sont de plus en plus ouverts aux nouvelles

méthodes. Désormais, les patients envoient des e-mails et des photos à leurs médecins, qui peuvent ainsi mieux s'informer sur leur contexte individuel. Cette tendance devrait s'accroître, avec une meilleure utilisation des carnets de santé personnalisés et des dossiers médicaux électroniques, plus détaillés. Des médecins renommés se considèrent désormais comme les partenaires de leurs patients. Ces professionnels de santé trouvent que ces méthodes permettent d'aller plus vite et d'obtenir de meilleurs résultats, grâce à une communication améliorée. »





Care & Support Plan, un projet britannique

JULES ACTON, DIRECTRICE DU PROGRAMME D'ADHÉSION DE NATIONAL VOICES, UN GROUPEMENT D'ASSOCIATIONS CARITATIVES SOCIALES ET DE SANTÉ

AU ROYAUME-UNI



« Pour que cette prise de contrôle devienne une réalité, les patients

ont besoin de ce que nous appelons

un "Care & Support Plan"

(programme de soin et d'assistance). National Voices a élaboré un ensemble de principes à ce sujet. Ce nouveau concept permet aux personnes atteintes de maladies de longue durée et de handicaps de prendre les décisions en partenariat avec leurs soignants. Pour nous, l'étape de planification est décisive. Elle permet aux patients de parler de ce qui est important pour eux et d'obtenir toute l'information et le soutien dont ils ont besoin. Aujourd'hui, les gens sont mieux informés sur leur maladie, ce qui les met davantage en position de force. Les principes que nous avons élaborés sont soutenus par des organisations telles que Mind, Diabetes UK et The British Geriatrics Society et sont voués à être développés avec des professionnels de santé et des patients. »



UNE JOURNÉE ORDINAIRE À L'HÔPITAL SAMITIVEJ SRINAKARIN

Sa philosophie du soin fondée sur **le pouvoir de la bonté, de l'attention et de la communication** en fait l'un des meilleurs centres hospitaliers de Thaïlande, un lieu offrant à ses patients, à leurs familles et à son personnel un cadre protégé et une ambiance particulièrement chaleureuse.

155 000

enfants sont soignés chaque année à l'hôpital pour enfants du Samitivej Srinakarin.

Pharmacie et salle d'attente pour enfants, à l'hôpital Samitivej Srinakarin.

RUNGNAPA ET ARPAPAT SONT DES MÈRES CÉLIBATAIRES dont les enfants sont atteints d'une maladie cardiaque congénitale. Ils n'auraient probablement pas survécu sans le New Life Fund (NLF), un programme de sensibilisation à destination des communautés rurales lancé il y a trois ans par l'hôpital pour enfants du Samitivej Srinakarin. Soutenu par les médecins et le personnel de l'établissement, qui

participent également à son financement, le programme dispense gratuitement des opérations à cœur ouvert à de petits Thaïlandais défavorisés ayant des besoins spécifiques, tels que le fils de Rungnapa, Sithichai, 10 ans, et la fille d'Arpapat, Chawanrak, 3 ans. Le NLF, qui a déjà réalisé 88 opérations de ce type en 2013, espère en effectuer 12 de plus d'ici la fin de l'année.

SITHICHAÏ ET CHAWANRAK font partie des 425 enfants qui se rendent chaque jour à l'hôpital pour enfants de Samitivej Srinakarin. Ouvert en 2003, ce service se trouve au cœur de l'hôpital, un établissement immense, fondé en 1997, pour adultes et personnes âgées. Il est équipé d'une unité d'urgences et de traumatologie ouverte 24 h/24, 7 j/7, et du centre de rééducation le plus important et le plus en pointe du pays.

L'HÔPITAL POUR ENFANTS propose aux patients, hospitalisés ou non, 30 spécialisations pédiatriques différentes, allant des allergies aux maladies infectieuses, en passant par les maladies génétiques et l'oncologie. Outre cette vaste expertise médicale, l'hôpital est également connu pour son Unité Spéciale, qui propose une alternative à la médecine conventionnelle avec des soins holistiques : acupuncture, hydrothérapie ainsi qu'un espace Snoezelen et un espace de stimulation multisensorielle contrôlée pour les enfants présentant des besoins spécifiques.

DÈS LE HALL D'ENTRÉE, vaste et lumineux, patients et visiteurs comprennent que la réputation du Samitivej Srinakarin, considéré comme l'un





Équipe médicale
dans le salon
d'accueil de l'hôpital
pour enfants
Samitivej Srinakarin.

des meilleurs centres hospitaliers de Bangkok et du pays, n'est pas usurpée. Ils sont accueillis avec chaleur et professionnalisme par un personnel souriant, qui les oriente là où ils ont besoin d'aller; les enfants jouent tandis que les parents se reposent dans l'un des nombreux salons de détente. Nourriture, boissons, cadeaux, médicaments, jouets, livres, crème solaire, vêtements à la mode, chaussures, et même un distributeur automatique et un salon de coiffure : rien n'a été oublié, tout est à portée de main.

TANDIS QU'AU REZ-DE-CHAUSSEE, la vie bat son plein, au 10^e étage, dans leurs chambres calmes et baignées de

soleil, Sithichai et Chawanrak sont en bonne voie de guérison. Tous deux ont une vue panoramique sur les huit hectares du luxuriant jardin de l'hôpital. On y distingue les sculptures géantes des mascottes de l'établissement, le Dr Ourson Soignant et l'infirmière Oursonne Soignante, dont les sourires affables accueillent les visiteurs. Avant même de pénétrer dans l'hôpital, on sent bien que le Samitivej Srinakarin est un endroit rassurant et agréable. « Dès notre arrivée, nous avons tout de suite été accueillies et conduites vers le service de cardiologie pédiatrique. Ensuite, les infirmières nous ont aidées à nous installer dans notre chambre. À aucun moment, je ne me suis sentie

seule ni perdue », confie Arpatat en caressant les cheveux de sa fille. « Je n'ai jamais eu peur pour mon fils, car le médecin m'a expliqué très clairement les différentes étapes de la procédure, avant et après l'opération. Il a pris le temps de répondre à chacune de mes questions et s'est assuré que nous allions bien, tous les deux », précise Runnapa d'une voix calme. >

1^{ER} HÔPITAL

à recevoir le prix de Meilleur employeur de l'année en Thaïlande, début 2013.

200 000
PATIENTS
TRAITÉS CHAQUE
ANNÉE



« J'ai grandi avec
mes grands-parents
et j'adore le contact
avec les personnes
âgées. Mon poste
me correspond
parfaitement. »

Soipech S., instructrice
en soins longue durée

PLUS DE
53 000
PATIENTS
SONT ÉTRANGERS



«**AU SAMITIVEJ SRINARKARIN,**

nous suivons ce que nous appelons une démarche à 360°, c'est-à-dire que nos traitements tiennent compte de toutes les facettes (physiques, émotionnelles et sociales) d'une même personne,

du nouveau-né à la personne âgée. Nous proposons des soins de médecine alternative et d'excellente qualité, dans un cadre agréable, conçu pour réduire l'anxiété et cultiver le bien-être. **Je rappelle souvent aux médecins que si nous réduisons de moitié l'anxiété d'un patient, nous avons réussi notre travail, car moins d'angoisse signifie moins de douleur, moins de médicaments, un meilleur moral et une guérison plus rapide.** Nous nous attachons également à tisser des relations étroites avec nos patients en communiquant en toute honnêteté avec eux, car à nos yeux, il est important d'être capable de parler de la maladie. Nous devons prendre le temps d'écouter leur inquiétude et d'y répondre, pour les aider à se sentir moins seuls, moins prisonniers de leur pathologie. Voilà la vraie définition de la vocation médicale.»

Dr. Somsiri Sakolsatayadorn, Présidente

UNE CAPACITÉ
D'ACCUEIL DE
400 LITS





**Séance
thérapeutique
dans l'espace
Snoezelen.**

Un enfant apprend à manipuler la lumière pour stimuler ses réactions et améliorer sa capacité de concentration.

**« L'ESPACE SNOEZELLEN AMÉLIORE
SENSIBLEMENT LA VIE DE CES ENFANTS,
LEURS RÉACTIONS GÉNÉRALES, LEURS
MOUVEMENTS ET LE CONTACT VISUEL. »**

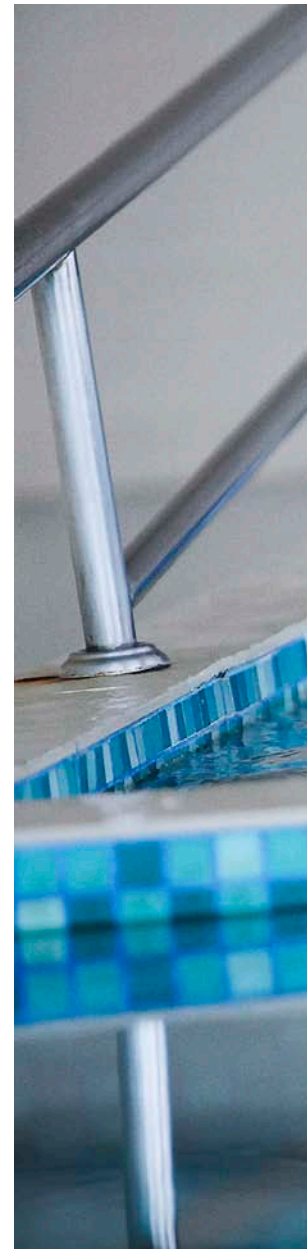
▣ **LES SOINS NÉONATAUX** sont l'un des principaux domaines d'expertise de l'hôpital Samitivej Srinakarin. Une équipe complète de pédiatres, chirurgiens, infirmiers et auxiliaires de santé veille au bon déroulement de ce service. Le Dr Hathaitip C., pédiatre spécialisé en néonatalogie, fait partie des médecins qui veillent sur les quelque 80 bébés nés chaque mois et placés en nurserie ou en unité de soins néonataux intensifs. Ces nouveau-nés exigent une surveillance permanente soit parce que leurs organes ne sont pas encore parvenus à maturité, ce qui peut entraîner d'importantes complications, soit parce qu'ils souffrent de malformations congénitales, de troubles héréditaires ou d'infections. « Depuis leur naissance et sur une assez longue période ensuite, je veille à la santé de ces bébés et m'assure que leurs familles vont bien également, car elles ont énormément d'interrogations et éprouvent beaucoup

de stress, ce qui est d'autant plus le cas lorsque les nouveau-nés sont placés en unité de soins intensifs. »

L'ESPACE SNOEZELLEN fait penser à une salle de jeu intergalactique. Sons, lumière, couleurs d'intensité variable, formes diverses, mouvements... Tout est mis en œuvre pour stimuler ou apaiser les enfants atteints de troubles cognitifs, sensoriels ou physiques. Les sessions individuelles, d'une heure, sont adaptées aux besoins précis de chacun. Chunwipa R., thérapeute comportementaliste, travaille au Samitivej Srinakarin depuis neuf ans. « L'espace Snoezelen améliore sensiblement la vie de ces enfants. Cela se voit par la qualité de leurs réactions générales, de leurs mouvements physiques et du contact visuel. Si l'enfant réagit lentement, nous le stimulons avec des types de lumières particulières; s'il est hyperactif, nous changeons la couleur de l'éclairage et diffusons des sons pour

l'aider à se concentrer sur son activité. Nous montrons également aux familles des exercices à faire à la maison pour que l'enfant puisse continuer à progresser. »

LES SOINS LONGUE DURÉE pour les patients de plus de 60 ans sont également une composante essentielle de la démarche à 360° de l'hôpital. De nombreux patients étant bouddhistes, la journée commence généralement par une visite à la salle de prière, suivie par une activité très différente : le karaoké ! Pour Soipech S., instructrice en soins longue durée, l'objectif est de rendre les





patients heureux et actifs, tout en les aidant à réaliser de petits progrès dans leurs mouvements et leur coordination œil-main. « Il suffit de quelques activités simples, comme jouer aux cartes ou au bingo, ou encore leur faire la lecture, pour qu'ils retrouvent confiance en eux, qu'ils s'amuse et deviennent plus sociables. Tout cela contribue à améliorer leur état de santé. J'ai grandi avec mes grands-parents et j'adore le contact avec les personnes âgées, car la plupart d'entre elles recherchent le dialogue. Elles ont envie d'apprendre et d'essayer de nouvelles choses. »



« L'HYDROTHERAPIE RÉPOND AUX BESOINS PHYSIQUES

et émotionnels du patient. Elle utilise la résistance de l'eau pour soulager la douleur et développer la force musculaire, tout en étant très relaxante. Le patient est moins anxieux, il progresse et se rétablit plus vite. »

Varo Thorn C., hydrothérapeute

L'un des trois bassins séparés d'hydrothérapie, réservé aux enfants ayant des besoins spécifiques.

**Chanasit N.,
technicien Sodexo
chargé de la
gestion du
matériel médical,**
lors du contrôle
qualité d'un
scanner/IRM au
Samitivej Srinakarin.



**L'équipe de gestion du matériel médical
s'occupe de 3 500 appareils médicaux,**
tout au long de leur cycle de vie,
et veille à leur bon fonctionnement.



PED WINGS, un service de transport et de rapatriement aérien destiné aux nourrissons et aux enfants dans un état de santé critique, a été lancé il y a cinq ans. L'équipage médical est composé d'un néonatalogiste, d'un pédiatre, d'un cardiologue, d'infirmiers et d'un médecin urgentiste. À ce jour, 100 rapatriements ont été effectués en Asie du Sud-Est, en Chine, au Moyen-Orient et en Europe. Pour Wallop J., Directeur des Transports médicaux par voie aérienne, «ce programme a un impact profond et durable, car nous offrons un nouvel élan dans la vie des patients et de leurs familles. Nous dépendons fortement des équipes de Sodexo, qui veillent à ce qu'à chaque fois que nous amenons un enfant, tous les appareils essentiels à sa survie fonctionnent correctement».

► Pour offrir la meilleure qualité et respecter les normes les plus strictes, Samitivej Srinakarin a signé un partenariat avec Sodexo portant sur plusieurs services essentiels, tels que la restauration. L'objectif étant d'améliorer la qualité de vie au sein de l'hôpital.

LES REPAS SONT DES MOMENTS TRÈS IMPORTANTS dans la vie de l'hôpital Samitivej Srinakarin. Chaque jour, Sodexo prépare 300 à 350 repas pour les patients hospitalisés, y compris l'alimentation par sonde pour les personnes qui ne sont pas en état de mâcher ou de digérer des aliments solides. «Notre expertise en préparation de repas nutritifs pour ces patients les rassure. Ils savent qu'ils reçoivent les meilleurs soins possibles», affirme Ken K., Directeur des Opérations de Sodexo. Sodexo gère également la cafétéria, le restaurant et la cantine du personnel. «Les médecins donnent des instructions très strictes sur le régime alimentaire de chaque patient. Sodexo travaille en partenariat avec nos équipes pour veiller à ce que chaque repas favorise la guérison du patient», explique Piyakarn S., pharmacienne à l'hôpital.

SODEXO SUPERVISE ÉGALEMENT le fonctionnement quotidien de l'hôpital sur place. Une équipe de 35 ingénieurs et techniciens se répartit le travail de façon à assurer la maintenance préventive et corrective du site tout au long de la journée. Tous les jours, ces

spécialistes vérifient l'alimentation en eau et en gaz médical, l'électricité et la plomberie. Sodexo reçoit en moyenne 40 demandes téléphoniques de réparation par jour. «Notre mission est d'assurer le bon fonctionnement des 4 000 équipements de l'hôpital; c'est essentiel pour la sécurité des patients et pour le bon déroulement des opérations, dans leurs moindres aspects», rappelle Sutus R., ingénieur en chef adjoint pour Sodexo.

L'ÉQUIPE SODEXO DE GESTION DU MATÉRIEL MÉDICAL (Clinical technology Management, CTM), composée de sept personnes, respecte un programme-cadre annuel pour entretenir les nombreux

appareils médicaux de l'hôpital. Ce programme prévoit d'évaluer les risques de chaque machine en termes de sécurité du patient et de maintenance. L'équipe CTM surveille également les incidents et vérifie la précision et le rendement des appareils. «L'équipe CTM joue un rôle important dans l'organisation. Les enjeux sont très forts», explique Jean-Marc V. H., Directeur des Opérations CTM pour Sodexo. «Nous assurons l'interface entre les médecins, les infirmiers et les fournisseurs, et nous sommes chargés de former le personnel en conséquence. Les professionnels de santé et les patients doivent pouvoir compter sur l'équipement et les appareils en toute sécurité, à tout moment.»

Vérification quotidienne de la "salle des moteurs" de l'hôpital, au sous-sol, par Supat O.-K., ingénieur Sodexo.





« SOIGNER, DONNER, GRANDIR, NOTRE PROJET POUR NOS COLLABORATEURS.

Tous nos programmes et nos activités à destination du personnel encouragent leur bien-être professionnel et personnel. Notre programme de leadership élargit leurs savoir-faire au sein de l'hôpital; notre programme de développement des talents envoie les infirmiers et les médecins à l'étranger pour acquérir de l'expérience et une vision plus internationale; et notre programme de responsabilité sociale nous incite à agir auprès des populations pour informer et aider les personnes dans le besoin. Une semaine sur deux, l'hôpital accueille un marché animé, qui est très apprécié. Le mercredi est consacré aux histoires. Chacun vient raconter comment il est venu en aide à quelqu'un, ce qui permet de diffuser les idées innovantes et les bonnes pratiques. Et demain? Nous souhaitons optimiser l'espace pour accroître notre capacité en matière de lits et de soins, tout en renforçant notre expertise pédiatrique en nous tournant davantage vers l'international. »

Surangkana Techapaitoon, Directrice adjointe de l'hôpital Samitivej Srinakarin.

Une fois par an, conformément aux traditions thaïlandaises, l'équipe du Srinakarin (médecins, infirmiers, personnel administratif) se réunit dans le jardin pour célébrer l'anniversaire de la Maison aux esprits de l'hôpital.

« HORS LA DIMENSION MÉDICALE, LE PATIENT NE PEUT GUÉRIR QUE SI TOUTES LES PERSONNES TRAVAILLANT AVEC LUI SONT EN MESURE DE LUI APPORTER LEUR PROPRE SENS DU BONHEUR ET DU BIEN-ÊTRE. »





D'APRÈS L'ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ, LES INFECTIONS NOSOCOMIALES TUENT À ELLES SEULES PLUS QUE LES ACCIDENTS DE VOITURE, LE CANCER DU SEIN ET LE SIDA RÉUNIS. **AVEC PLUS DE 99 000 DÉCÈS PAR AN**, ELLES SONT LA QUATRIÈME CAUSE DE DÉCÈS AUX ÉTATS-UNIS ET SONT RESPONSABLES, EN EUROPE, DE LA MORT DE 37 000 PATIENTS CHAQUE ANNÉE. **POURTANT, 20 À 30 % DE CES INFECTIONS PEUVENT ÊTRE ÉVITÉES** EN SUIVANT LES PROTOCOLES D'HYGIÈNE ADÉQUATS, S'ILS SONT INTÉGRÉS À LA STRATÉGIE DE L'HÔPITAL.

LUTTER CONTRE LES MALADIES NOSOCOMIALES

Nettoyage sensible

SUPPRIMER LES TUEURS INVISIBLES DANS LES ZONES À HAUT RISQUE

Les infections nosocomiales se développent à une vitesse fulgurante. Certains organismes résistant aux médicaments, ou “germes multirésistants”, peuvent constituer une menace pendant des mois. Un patient admis dans une chambre dont l’occupant précédent souffrait d’une infection nosocomiale a 40 % de chance de contracter la même infection si la chambre a été nettoyée en suivant les seuls procédés traditionnels.

Ces conclusions ont incité Sodexo à développer une nouvelle solution, plus sophistiquée, pour nettoyer les environnements à haut risque, grâce à la technologie Xenex : des lampes au xénon diffusant des rayons UV pulsés pour désinfecter la pièce. « Grâce à cette technologie innovante, nous avons franchi un nouveau cap en matière de nettoyage », se félicite John LaRoche, de la division Santé de Sodexo en Amérique du Nord. « Nous avons étudié le problème sous tous les angles (organismes, méthodologies, procédures et personnel) et avons évalué chaque facette de cette technologie : confort pour le patient, facilité d’utilisation

et sécurité, temps nécessaire pour réaliser toute la procédure de nettoyage et possibilité de vérifier facilement où et quand les chambres ont été désinfectées. »

SÛR, RAPIDE ET PRATIQUE

Après un examen minutieux des différentes méthodes, notamment la vapeur de peroxyde d’hydrogène et les lampes UV au mercure, la technologie de désinfection Xenex au xénon, par rayonnement UV pulsé – choisie par Sodexo – s’est révélée le système de nettoyage le plus efficace, puissant et rapide. En outre, c’est également le plus sûr, car il n’utilise ni mercure ni peroxyde d’hydrogène, qui peuvent être toxiques en cas d’ingestion ou d’inhalation, ou peuvent polluer l’environnement. Facile d’utilisation, mobile et fiable, le système désinfecte rapidement les zones à haut risque, telles que les chambres des patients, les salles d’opération et les unités d’urgences. Il éradique les organismes nocifs responsables des infections nosocomiales, comme le SARM (*staphylococcus aureus* résistant à la méticilline), le *C. diff* (*Clostridium difficile*), les ERV (entérocoques résistant à la vancomycine), les ISO (infections du site opératoire) et les norovirus.



CETTE NOUVELLE TECHNOLOGIE DE DÉSINFECTION EST EN ACCORD AVEC NOTRE MISSION : AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE, PARTOUT OÙ NOUS INTERVENONS.

Les patients peuvent rentrer chez eux plus tôt, en sachant que l’hôpital veille à leur sécurité. Nous développons déjà la prochaine génération d’outils de nettoyage, pour apporter encore plus de confort, de sécurité et de fiabilité en milieu hospitalier. »

JOHN LAROCHE,
DIVISION SANTÉ DE SODEXO
EN AMÉRIQUE DU NORD



LAMPE XÉNON À RAYONS UV PULSÉS

Désactivation cellulaire au lieu du nettoyage standard

15 minutes par chambre, contre 3 heures pour les systèmes au mercure et au peroxyde d’hydrogène

30 fois plus efficace qu’un nettoyage traditionnel

Moins de 5 minutes pour éliminer le *C. diff* (*Clostridium difficile*)

LE FONCTIONNEMENT

Le système de désinfection par lampe au xénon produit un rayonnement UV-C germicide à spectre large et à haute intensité, qui élimine rapidement et efficacement les micro-organismes dangereux. Cette lumière germicide pulsée pénètre dans les parois cellulaires des bactéries, des virus et des spores bactériennes et endommage les structures importantes (ADN, ARN et protéines). Les micro-organismes ne peuvent plus se reproduire et ne sont donc plus infectieux. Ce processus s’appelle la “désactivation”.

EN ACTION

Il suffit de deux cycles de désinfection de cinq minutes dans la chambre d’un patient et d’un seul cycle dans une salle de bains pour éradiquer les organismes dangereux, soit une durée totale de quinze minutes par chambre, contre trois heures avec d’autres méthodes. En outre, le protocole de désinfection est si bref qu’il peut être réalisé pendant que le patient effectue des tests ou des traitements ailleurs dans l’hôpital, ce qui simplifie la gestion de l’occupation des chambres. Le système est équipé d’une interface simple, à écran tactile, qui garde en mémoire toute activité de désinfection. Cet appareil, mobile, très intuitif, ne nécessite aucune formation poussée avant de pouvoir s’en servir.

Stérilisation

UNE RÉPONSE INDUSTRIELLE À UNE QUESTION DE SANTÉ MONDIALE

La stérilisation est l'une des principales solutions pour lutter contre l'invasion des infections nosocomiales. Du fait de l'évolution des réglementations et du besoin croissant pour les hôpitaux d'améliorer leurs performances, cette activité clé s'effectue désormais à une échelle industrielle. Pour réussir, un seul mot d'ordre : optimiser le processus global.

De plus en plus, les centres de soin doivent repenser leur vision de la stérilisation pour se conformer aux réglementations en vigueur, assurer la traçabilité, gérer la qualité et réduire leurs coûts. « *Nous les aidons à industrialiser ce processus afin d'améliorer la qualité et d'accroître leur productivité* », déclare Linda Goute, chef de projet de la division Santé de Sodexo France. Pour ce faire, les équipes doivent se concentrer sur trois objectifs principaux :

- **minimiser les risques** pour la santé en utilisant le bon équipement, en sécurisant les procédures et en formant les personnels hospitaliers en conséquence ;
- **optimiser l'organisation** de l'unité de stérilisation et rationaliser ses processus en fixant des objectifs de mesure qualitatifs et quantitatifs ;
- **améliorer** la performance

économique des hôpitaux par un contrôle strict des volumes stérilisés et des coûts.

LA QUALITÉ AVANT TOUT

Pour faciliter la transition, Sodexo et le personnel de l'hôpital commencent par effectuer un diagnostic complet du service de stérilisation et examinent ses interactions avec d'autres services, notamment la salle d'opérations. « *Une fois que nous avons compris le mode de fonctionnement, les méthodes utilisées et qui fait quoi, nous développons des synergies avec la salle d'opérations, pour améliorer l'organisation globale. Notre orientation qualité est une solution adaptée aux nouveaux besoins des hôpitaux. Elle permet d'améliorer la qualité de vie de leur personnel et des patients* », conclut Linda Goute.



3 FACTEURS CLÉS POUR OPTIMISER LE PROCESSUS DE STÉRILISATION

FLUX

- L'organisation et la gestion des ressources humaines sont plus efficaces et rationalisées.
- L'unité de stérilisation agit indépendamment de la salle d'opérations, ce qui permet de gagner du temps et de rendre le processus plus efficace.
- Les coûts sont donc réduits.

PERSONNES

- Les techniciens et les infirmiers en charge de la stérilisation ont besoin d'instructions claires, d'une formation adaptée et d'une activité motivante, avec des temps d'attente réduits.
- Le personnel médical joue un rôle clé pour donner le rythme des opérations et veiller à ce que les chirurgiens disposent des bons instruments au bon moment.
- La sécurité des patients est donc accrue.

INSTRUMENTS

- Les normes de qualité sont optimisées et contrôlées régulièrement.
- Les stocks sont réduits de 20 % (par instrument) grâce à la rationalisation du processus.
- Les volumes d'instruments à stériliser au quotidien sont réduits.

LES QUATRE PILIERS DE L'OFFRE SODEXO

Diagnostic

En premier lieu, l'équipe analyse minutieusement le fonctionnement du personnel, les instruments chirurgicaux et les flux. Ce diagnostic permet d'élaborer une solution sur mesure.

Système informatique

Présent à chaque étape, le système informatique permet d'obtenir une traçabilité complète des instruments chirurgicaux ainsi que des données sur la maintenance, les patients et l'équipement.

Gestion de la qualité

Mettre en place un système de gestion de la qualité au sein d'un hôpital exige des procédures spécifiques, qui doivent être réalisées sous la supervision d'un employé dédié. Un indicateur de suivi est attribué à chaque étape du processus.

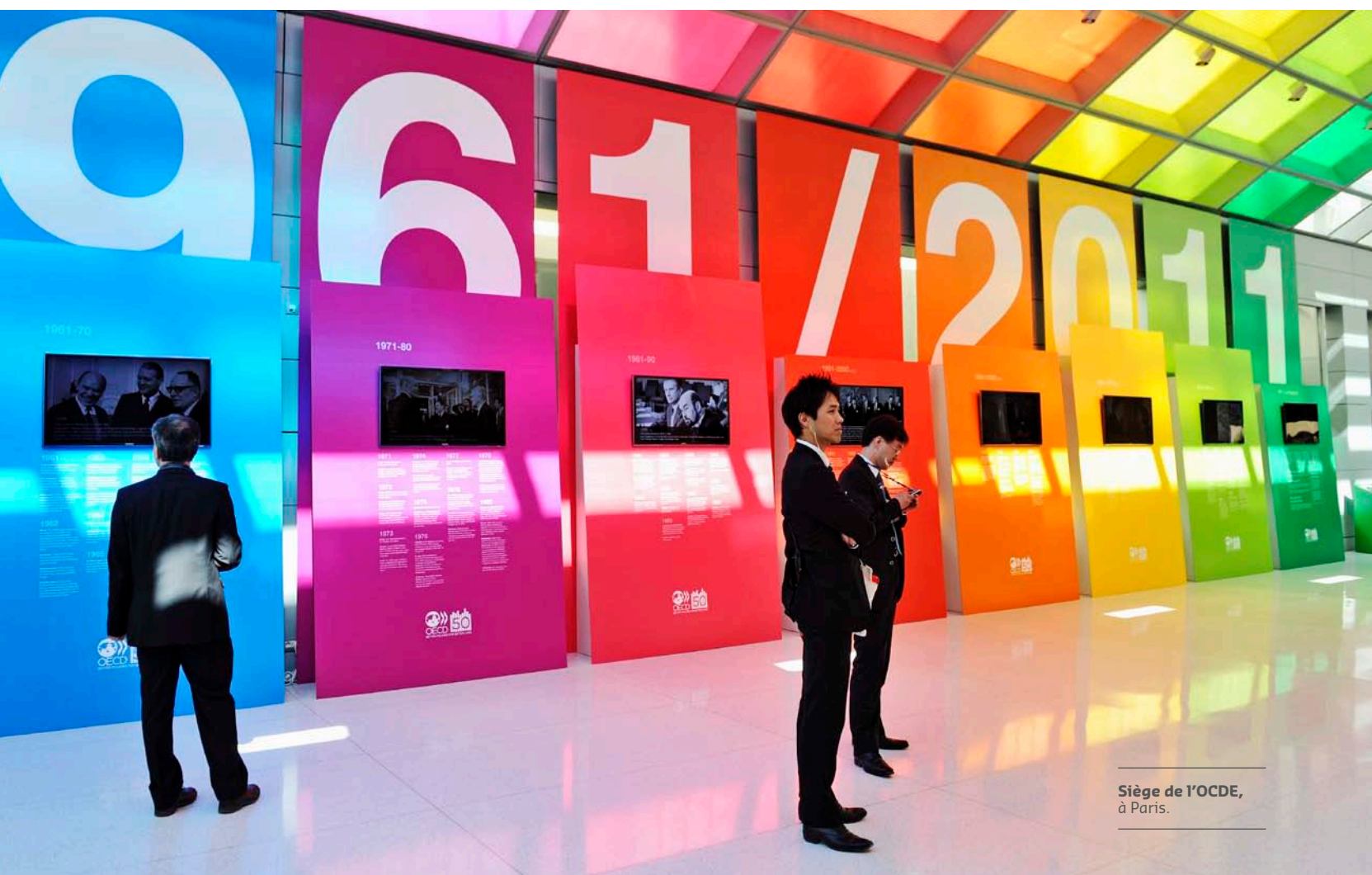
Formation

Des sessions de formation sur la sécurité et l'hygiène doivent être régulièrement organisées pour assurer la réussite du projet.

SODEXO

AUTOUR DU MONDE

Tour d'horizon des derniers projets et initiatives de Sodexo pour améliorer la Qualité de Vie à travers le monde.



Siège de l'OCDE,
à Paris.

EN TANDEM AVEC L'OCDE

SODEXO UNIT SES FORCES AVEC CELLES DE L'OCDE POUR MIEUX COMPRENDRE LES FACTEURS QUI AMÉLIORENT LA QUALITÉ DE VIE.

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE DES PERSONNES EST LA VOCATION DE SODEXO.

Un objectif désormais partagé avec l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE). En mai 2013, tous deux ont signé un partenariat de trois ans, dans lequel Sodexo s'engage à fournir son expertise et à participer à plusieurs projets de l'OCDE : forum annuel, conférences et publications. Ces dernières années, l'OCDE a encouragé l'essor de politiques en faveur du développement économique et social à travers le monde et lancé l'Indicateur du Vivre Mieux, seul outil international de mesure de la Qualité de Vie. Le partenariat repose sur une conviction commune : améliorer la Qualité de Vie des femmes et des hommes est essentiel pour assurer la croissance des organisations, des entreprises et de la société.

AUX TERMES DE CET ACCORD UNIQUE, les deux entités échangeront des informations sur la Qualité de Vie avec des acteurs de la société civile (secteur privé, ONG, universités, etc.) et le secteur public. Grâce à son action auprès des gouvernements,

des entreprises et du monde du travail, l'OCDE a acquis une vision macroéconomique de la Qualité de Vie ; Sodexo, fort de ses 428 000 collaborateurs et des 75 millions de personnes servies chaque jour, en possède une vision détaillée et microéconomique.



Créez votre propre Indicateur du Vivre Mieux sur : www.oecdbetterlifeindex.org

“CE PARTENARIAT REPOSE SUR NOTRE INTÉRÊT COMMUN POUR LE BIEN-ÊTRE ET LA QUALITÉ DE VIE. SODEXO NOUS APPORTE UNE AIDE PRÉCIEUSE À CE SUJET.”

Angel Gurría, Secrétaire général de l'OCDE



En mai 2013, **Michel Landel**, Directeur général de Sodexo (à gauche), et **Angel Gurría**, Secrétaire général de l'OCDE (à droite), ont signé un partenariat clé.

États-Unis

CULTIVER LE BIEN-ÊTRE DES SENIORS



ENTREPRENEUR MAGAZINE* A CLASSÉ COMFORT KEEPERS®,

une société du groupe Sodexo spécialisée dans les services de soins à domicile pour les personnes âgées et leurs familles, en tête du classement américain des franchises à fort potentiel dans la catégorie Soins aux personnes âgées, et à la 59^e place de son classement général des 500 meilleures franchises 2013. Ces classements tiennent compte de critères tels que la puissance et la stabilité financières de l'entreprise, son taux de croissance et sa taille.

* Publication américaine d'information sur l'entrepreneuriat, le management des PME et les opportunités commerciales.

États-Unis

AU SERVICE DES RÉSIDENTS DE HCR MANORCARE

Les résidents des établissements HCR ManorCare ont de quoi se réjouir : le premier réseau américain de maisons de retraite, de centres de rééducation et de services d'assistance a en effet choisi Sodexo pour améliorer la qualité de ses repas et accroître le taux de satisfaction de son personnel. Au cours de ce partenariat de cinq ans, l'équipe américaine

Senior Living de Sodexo proposera désormais ses services de restauration à l'ensemble des 302 sites HCR ManorCare, contre 53 auparavant.

302

Nombre de sites HCR ManorCare qui bénéficieront des services de restauration de Sodexo.

Promouvoir le confort et le bien-être pour les personnes handicapées à Stockholm

Sodexo a remporté un nouveau contrat portant sur la fourniture et l'entretien de matériel d'assistance à domicile pour les personnes handicapées de la région de Stockholm. Des chaises roulantes aux béquilles en passant par les chaussures spéciales et aux concentrateurs d'oxygène, tous seront fournis par un nouveau centre d'équipement.

AMÉLIORER LE QUOTIDIEN DES EMPLOYÉS EN CHINE

Sodexo a signé deux nouveaux contrats de restauration en Chine. Le Groupe est désormais chargé de fournir le petit-déjeuner, le déjeuner et le dîner de 1 000 ouvriers d'une **usine du groupe**

Beijing Automotive et de 300 collaborateurs du centre d'essai aérien **COMAC, constructeur aéronautique chinois**. Des repas d'affaires seront également proposés sur les deux sites.

LE TOUR DE FRANCE A 100 ANS!

Alors que le Tour de France célébrait sa 100^e édition à l'été 2013, Sodexo a fêté sa 22^e année consécutive en tant que restaurateur officiel de la plus grande course cycliste du monde. Gérer la logistique d'un tel événement itinérant peut s'avérer délicat. Mais comme le prouvent chaque année les équipes Sodexo, le Tour est à la fois l'occasion de démontrer leur savoir-faire dans des conditions difficiles,

tout en partageant une expérience collaborative enrichissante. Chaque jour, pendant trois semaines, Sodexo fournit ses services aux organisateurs de la course, aux équipes techniques, aux motards et aux invités VIP. L'équipe, composée de 45 personnes, a été scindée en quatre groupes (Village de départ, Mi-parcours, Ligne d'arrivée et Logistique), tous unis par un réel esprit de coopération.



SODEXO PROPOSE DES SERVICES DE QUALITÉ DE VIE POUR DES ÉVÉNEMENTS PRESTIGIEUX, TELS QUE LES JEUX OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES DE LONDRES 2012 OU LA COUPE DU MONDE DE RUGBY.

COMME À LA MAISON EN MER DU NORD

Depuis trente ans, les équipes Sodexo contribuent à recréer le confort d'un foyer pour les travailleurs des plateformes pétrolières offshore de Talisman Energy, en mer du Nord. Les Services de Qualité de Vie délivrés ces huit dernières années par Sodexo sur neuf sites Talisman (dont sept installations offshore) ont mené à la signature d'un nouveau contrat.

Les équipes Sodexo opérant en bases-vie assureront désormais les services de restauration

et d'hébergement ainsi que la rénovation des salles de pause, du mess, des cuisines et de l'héliport, sur 12 sites en mer du Nord. Sur le terminal de Flotta, situé sur les îles Orkney, et dans les bureaux de Talisman à Aberdeen, en Écosse, Sodexo s'occupera de la gestion des installations, de l'aménagement de l'espace, des services de réception, de l'entretien, de la restauration ainsi que de la sécurité et de l'hygiène.



94,3 %

TAUX DE SATISFACTION
POUR LES SERVICES DE
QUALITÉ DE VIE SODEXO

(ÉTUDE FONDÉE SUR DES INDICATEURS
CLÉS DE PERFORMANCE DANS TOUS
LES SITES BRITANNIQUES DE TALISMAN)

VERS UNE MEILLEURE QUALITÉ DE VIE AU FMI

SODEXO ÉTEND SES SERVICES AU FONDS MONÉTAIRE INTERNATIONAL.

LES DEUX BÂTIMENTS DU FONDS MONÉTAIRE INTERNATIONAL (FMI) À WASHINGTON, qui accueillent au total 4 000 personnes, bénéficient d'une large gamme de services fournis par Sodexo afin d'améliorer la Qualité de Vie sur le lieu de travail : maintenance technique, conciergerie, déménagement, construction, gestion de l'énergie et centre d'appels. Sodexo propose déjà des services de restauration pour tous les sites du FMI : cafés, salles privées dédiées aux repas d'affaires et service de traiteur pour les événements et les réunions.

CONNECTER 19 000 SOLDATS FRANÇAIS AVEC LEURS PROCHES

Un consortium formé par La Poste et Sodexo a remporté un contrat auprès de l'armée française portant sur l'acheminement et la collecte de courrier pour 19 000 soldats en mission à l'étranger. Cette collaboration s'appuie sur une expertise complémentaire : si La Poste est spécialisée dans le traitement de lettres et de colis, Sodexo

a déjà fait ses preuves en conditions extrêmes (soutien aux bases militaires en détachements temporaires ou en missions de maintien de la paix).



Développer le goût des études à Bogotá

Les étudiants de l'Universidad de los Andes, en Colombie, bénéficient de deux nouveaux restaurants universitaires, créés par Sodexo dans le cadre d'un partenariat inédit avec cet établissement de Bogotá. Près de 16 000 étudiants peuvent découvrir la gastronomie régionale, faire un tour du monde gustatif à la cafétéria du campus ou encore déguster des plats diététiques dans la cantine Sodexo, devant une vue magnifique.



DES CADEAUX POUR FÊTER DIWALI EN INDE

MAERSK, GÉANT DANOIS DU TRANSPORT, DU PÉTROLE ET DE LA DISTRIBUTION, A OFFERT DES CHÈQUES CADEAUX SODEXO À 8000 DE SES EMPLOYÉS en Inde, à l'occasion de Diwali, l'une des fêtes les plus importantes du calendrier hindou. Maersk a pu les remettre à temps pour les festivités à tous ses collaborateurs, sur leur lieu de travail, aussi bien au siège de l'entreprise à Mumbai que dans les bureaux régionaux de Pune et de Chennai.

DÉVELOPPEMENT DURABLE : L'EXCELLENCE AVANT TOUT

POUR LA 9^e ANNÉE DE SUITE, SODEXO A ÉTÉ **CLASSÉ NUMÉRO UN** EN RESPONSABILITÉ SOCIALE, ENVIRONNEMENTALE ET ÉCONOMIQUE DANS SON SECTEUR D'ACTIVITÉ PAR LE **DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX**. CE CLASSEMENT VIENT COURONNER PLUSIEURS DISTINCTIONS EN 2013, TELLES QUE SON TITRE DE SECTOR LEADER ET LE STATUT "GOLD CLASS" DU SECTEUR, DÉCERNÉS PAR **ROBECOSAM** LORS DU FORUM ÉCONOMIQUE MONDIAL DE DAVOS, EN SUISSE.

France

Au bonheur des mélomanes

Grâce à Sodexo, les musiciens et mélomanes qui visiteront la future Cité musicale de l'île Seguin, au sud-ouest de Paris, bénéficieront des meilleures conditions pour écouter des concerts. Lorsque le centre ouvrira ses portes, en 2016, les équipes Sodexo assureront de nombreux Services de Qualité de Vie, de l'entretien des coulisses à la gestion des vestiaires pour les visiteurs de ce nouveau lieu emblématique.

STOP HUNGER

TOUT L'ÉCOSYSTÈME DE SODEXO SE MOBILISE CONTRE LA FAIM ET LA MALNUTRITION À TRAVERS LE MONDE

Chaque jour, Sodexo sert des millions de personnes dans 80 pays à travers toute la planète. Pourtant, dans les régions où nous opérons, plus d'un milliard de personnes souffrent de la faim. STOP Hunger est le programme mondial développé en 1996 par Sodexo pour lutter contre ce fléau. En tant qu'entreprise mondiale ayant une forte présence locale, Sodexo sait que les causes du problème et ses solutions varient d'un pays et d'une région à l'autre. C'est pourquoi nous cherchons à apporter une contribution durable en mobilisant toutes les équipes et les compétences de Sodexo, et en travaillant main dans la main avec les communautés qui nous accueillent

et les partenaires locaux. Sodexo suit une démarche en deux volets : premièrement, nos collaborateurs sont encouragés à s'engager sur le terrain à travers des programmes de bénévolat (préparation et distribution de repas, par exemple), le partage de savoir-faire, les dons alimentaires ou financiers. Deuxièmement, Sodexo implique tout son écosystème (collaborateurs, clients, fournisseurs, associations et entrepreneurs sociaux) afin de développer des solutions. **En avril 2013, les équipes Sodexo de 25 pays ont participé à la campagne annuelle du Servathon. À cette occasion, plus de 450 000 repas ont été distribués par plus de 30 000 employés.**



**SUR L'EXERCICE 2013,
42 PAYS SODEXO
ONT PARTICIPÉ À DES
INITIATIVES DE LUTTE CONTRE
LA FAIM, EN MENANT
618 PROGRAMMES
EN COLLABORATION AVEC
DES ONG.**

**Nous améliorons
la Qualité de Vie
dans les hôpitaux
à travers le monde.**



Depuis plus de quarante ans, Sodexo accompagne les établissements de santé dans l'amélioration de leur performance, en offrant la meilleure expérience possible aux patients, à leurs familles ainsi qu'au personnel soignant.

Sodexo propose une gamme unique de Services de Qualité de Vie dans 4 300 hôpitaux à travers le monde. Parmi ces services : la nutrition, l'accueil, la gestion de boutiques, la logistique, la stérilisation, le bionettoyage, l'ingénierie biomédicale, la gestion des énergies, la conciergerie, les programmes d'avantages aux salariés, etc.

**Services sur site - Services Avantages et Récompenses
Services aux Particuliers et à Domicile**

Pour comprendre comment nos Services de Qualité de Vie agissent sur la performance de votre hôpital, rendez-vous sur :

www.sodexo.com


SERVICES DE QUALITÉ DE VIE

HÔPITAL SAMITVEJ SRINAKARIN

Le magazine *Quality of Life Experiences* s'est rendu dans cet hôpital de Bangkok pour explorer le quotidien de son personnel et de ses patients. Un établissement qui a érigé la Qualité de Vie au rang de priorité numéro un.

Découvrez les photos et les témoignages dans la rubrique *Temps réels*.

REDONNER LE POUVOIR AUX PATIENTS

Dès leur entrée à l'hôpital, les patients sont souvent submergés par un sentiment d'impuissance. Comment leur donner les moyens de reprendre le contrôle au quotidien?

Voir la rubrique *Questions de Qualité de Vie*.

QUI EST TAMA DUFFY DAY ?

Passionnée par le lien fort qui existe entre l'aménagement de l'espace et la santé, Tama Duffy Day révèle dans une longue entrevue le pouvoir du design et son impact sur le bien-être des patients et du personnel soignant.

Lire l'interview dans la rubrique *Rencontre*.

INFECTIONS NOSOCOMIALES

Avec plus de 99 000 décès par an, les infections nosocomiales sont la quatrième cause de décès aux États-Unis. Pourtant, 20 à 30 % d'entre elles pourraient être évitées en mettant en place des protocoles de nettoyage adéquats, intégrés aux plans stratégiques des hôpitaux.

En savoir plus sur les solutions de Sodexo, rubrique *Guide pratique*.



LE MAGAZINE *QUALITY OF LIFE EXPERIENCES*
EST DISPONIBLE EN LIGNE

EN FRANÇAIS, EN ANGLAIS ET EN ESPAGNOL SUR [SODEXO.COM/HEALTHCARE](https://www.sodexo.com/healthcare)