

Quality of LIFE

N° 03
Experiences

LA PAROLE
AUX PATIENTS
ATTEINTS DE MALADIES
CHRONIQUES

par Kalliopi Megari

LUTTER
CONTRE L'ENNUI

en maison
de retraite grâce
au lien social

VISITE GUIDÉE À L'HÔPITAL
SANTA PAULA AU BRÉSIL

Dr George Schahin,
Président de l'hôpital Santa Paula


SERVICES DE QUALITÉ DE VIE

CONTRIBUTEURS



Professeur et neuropsychologue clinique, **Kalliopi Megari** explique, dans les pages *Rencontre*, l'importance de répondre aux besoins psychologiques et sociaux des personnes atteintes de maladie chronique.



Dans le reportage *Temps réels*, le **Dr George Schahin**, Président de l'hôpital Santa Paula, décrit les moyens mis en œuvre par son établissement pour offrir aux patients la meilleure Qualité de Vie possible.



Dr Éric Dalmas, Dr Marc-Olivier Robert et **Dr François Dieudonné**, anesthésistes à Capio Polyclinique du Beaujolais (France), **Susan Brunelle**, directrice des consultations médicales collectives, Harvard Vanguard Medical Associates (États-Unis), et **Mario Rivas**, directeur général de la clinique Davila et président de l'Association des cliniques privées au Chili, nous livrent leur point de vue sur le soutien à apporter aux patients en soins ambulatoires avant, pendant et après les soins hospitaliers, dans la rubrique *Questions de Qualité de Vie*.



La journaliste américaine **Victoria Nagel Hauzy** et le photographe brésilien **Gabo Morales** ont uni leurs talents pour enquêter sur l'hôpital Santa Paula. Découvrez leur reportage dans les pages *Temps réels*.



Stuart Winters, Sodexo Santé Asie Australie, présente les atouts d'un service tout-en-un qui permet de bénéficier des dernières technologies sans monopoliser le temps ni le budget de l'hôpital, dans les pages *Guide pratique*.



Ronni Schorr, Senior Brand Manager Operations Support, Sodexo Santé USA, et **Pat Tanner**, Senior Brand Manager Operations Support, Sodexo Santé USA, Centre de services d'intervention (CSI), nous dévoilent, dans la rubrique *Guide pratique*, comment une plateforme unique permet au personnel médical et aux patients d'un hôpital d'accéder à une base d'informations et de services.



Comité éditorial: Divisions Santé de Sodexo - Patrick Boulier (Amérique latine); Patrick Connolly (États-Unis); Willy Gautier (France); Simon Scrivens (Royaume-Uni); Stuart Winters (Asie Australie). **Rédactrice en chef:** Sophie Delaval. **Coordinatrice éditoriale:** Kasha Kruse. **Enquête, rédaction, création et mise en pages:** BABEL. **Journalistes:** Trevor Huggins, Lori Tomonari, Victoria Nagel Hauzy. **Crédits photo:** Konstantinos Tsakalidis/CAPA Pictures (p. 2-7); Franck Juery (p. 10-13); Gabo Morales/CAPA Pictures (p. 18-30); Grundini (p. 31-33); photothèque Sodexo (p. 34-41); Thinkstock 2014 (p. 35, 40).



« LES PSYCHOLOGUES ET LES AUTRES PROFESSIONNELS DE SANTÉ DOIVENT **COLLABORER ÉTROITEMENT**, EN SUIVANT UNE DÉMARCHE HOLISTIQUE À L'ÉCOUTE DU PATIENT. »





18

DANS LES COULISSES DE L'HÔPITAL SANTA PAULA, AU BRÉSIL

02 Rencontre

Être à l'écoute des besoins psychologiques et sociaux des patients : l'autre versant de la maladie chronique.

08 Tendances de Qualité de Vie

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

10 Questions de Qualité de Vie

Un nouveau modèle pour les patients en soins ambulatoires.

14 Bien vieillir

Le corps et l'esprit en action, secret de la Qualité de Vie des personnes âgées.

18 Temps réels

Le contact humain au cœur des soins à l'hôpital Santa Paula.

29 Guide pratique

Des services qui facilitent le travail du personnel hospitalier.

32 Sodexo autour du monde

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



Dr Kalliopi
Megari

LA PAROLE AUX PATIENTS ATTEINTS DE MALADIE CHRONIQUE

BIO

Dans le cadre de ses recherches ou dans son cabinet, Kalliopi Megari travaille depuis de longues années auprès de patients atteints de troubles neurologiques, psychiatriques ou cognitifs, ou souffrant de pathologies chroniques (cancers, maladies cardiovasculaires).

Auteur d'articles remarqués dans plusieurs publications médicales internationales, ses travaux ont été récompensés par de nombreux prix prestigieux.


Membre du comité éditorial du journal *Health Psychology Research*, elle a participé à un programme de suivi psychologique des prisonniers incarcérés à la prison de Diavata, à Thessalonique. Elle est également chercheuse au département de chirurgie cardiovasculaire de l'hôpital AHEPA.

Infirmière et psychologue diplômée, Kalliopi Megari est titulaire d'un master en psychologie et candidate au doctorat de l'université Aristote.

Neuropsychologue chargée de recherche clinique à l'université Aristote de Thessalonique, en Grèce, le professeur Kalliopi Megari **souligne la nécessité de répondre aux besoins psychologiques et sociaux** des patients atteints de maladie chronique, pour améliorer durablement leur bien-être.



Kalliopi Megari souligne l'importance d'une approche holistique des soins apportés aux patients atteints de maladie chronique, pour augmenter leurs chances de vivre non seulement plus longtemps mais surtout de vivre mieux.



« SOIGNER LES SYMPTÔMES
PHYSIQUES D'UNE MALADIE
CHRONIQUE N'EST QU'UNE PARTIE
DU PROCESSUS DE GUÉRISON.
IL EST TOUT AUSSI CRUCIAL
DE TRAITER LES SYMPTÔMES
PSYCHOLOGIQUES ET SOCIAUX. »

et exige des soins médicaux. Culture, croyance, mode de vie, tout comme un régime alimentaire ou la capacité à gérer son stress... influent sur la façon dont les personnes agissent et perçoivent leur pathologie, leurs symptômes et leurs émotions. La plupart des pathologies chroniques peuvent restreindre les facultés physiques et psychologiques du patient ainsi que ses relations sociales; autant d'éléments qui ont une forte influence sur son bien-être.

EN 2012, L'ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ A DÉCLARÉ QUE LES MALADIES CHRONIQUES ÉTAIENT LA PRINCIPALE CAUSE (60 %) DE MORTALITÉ DANS LE MONDE. QUELLE EST LA DÉFINITION OFFICIELLE D'UNE MALADIE "CHRONIQUE" ?

—
Kalliopi Megari : Dans sa définition la plus généraliste, une maladie chronique est une maladie permanente et invalidante, car elle entraîne des modifications irréversibles de l'organisme. **La plupart des maladies chroniques touchent des personnes de 18 à 64 ans, mais aux États-Unis, 80 % des adultes plus âgés souffrent d'au moins une maladie chronique et 50 % d'entre eux en présentent deux ou plus.** L'évolution de ces maladies est souvent lente

FACE À LA MULTITUDE DE MALADIES CHRONIQUES EXISTANTES, QUE FAIT-ON AUJOURD'HUI POUR TRAITER EFFICACEMENT CES PATIENTS ?

—
K. M. : Un patient atteint d'une maladie chronique se retrouve souvent dans un cercle vicieux. Tout d'abord, la douleur qu'il éprouve, entre autres symptômes, peut provoquer des sentiments d'anxiété, de dépression, de colère, d'isolement, voire d'incertitude vis-à-vis de l'avenir. Les personnes atteintes d'un cancer sont particulièrement affectées par l'image que leur renvoie leur corps. Elles craignent aussi les rechutes. Ce qui peut générer des sautes d'humeur, une diminution de la confiance en soi et une impression de vulnérabilité exacerbée. Tous ces sentiments peuvent réellement accroître >

« LES PSYCHOLOGUES ET LES AUTRES
PROFESSIONNELS DE SANTÉ DOIVENT
**COLLABORER
ÉTROITEMENT,
EN SUIVANT
UNE DÉMARCHÉ
HOLISTIQUE**
À L'ÉCOUTE DU PATIENT. »

► La souffrance physique d'un patient, tout en infligeant un stress important à son entourage – famille, amis et collègues.

En effet, les difficultés physiques, psychologiques et sociales sont souvent intimement liées et interfèrent entre elles.

COMMENT LE MONDE MÉDICAL ET LES CHERCHEURS ÉVALUENT-ILS LA QUALITÉ DE VIE D'UN PATIENT ?

K. M. : Comme je viens de le mentionner, il est important de garder à l'esprit que le vécu et les besoins physiques, psychologiques et sociaux du patient sont liés. **En 1993, deux scientifiques – Patrick et Erickson – ont défini la Qualité de Vie liée à la Santé (QVS) comme un concept multidimensionnel**, qui se mesure selon trois paramètres corrélés : l'aptitude physique, généralement décrite comme la capacité à effectuer un certain nombre d'activités quotidiennes ; l'état psychologique, qui va de la détresse sévère au sentiment positif de bien-être ; et le fonctionnement social, qui englobe liens, interactions et niveau d'intégration dans la société.

La QVS est évaluée, dans le cadre de recherches universitaires, par le biais d'entretiens individuels ou de questionnaires. Cette étude a pour objectif d'estimer l'espérance de vie d'un patient, en tenant compte de l'ensemble de ses troubles et

déficiences, de ses capacités ou de la façon dont il perçoit ses capacités, qui sont influencées par sa maladie, ses blessures, son traitement, voire la politique de santé en vigueur. Le principal critère de la QVS est la façon dont le patient perçoit son expérience de vie avec la maladie et l'écart observé entre ses espoirs, ses attentes et la réalité.

Y A-T-IL DES MANQUES EN TERMES DE PRISE EN CHARGE ET DE SOINS ?

K. M. : Bien que la science ait remarquablement progressé en matière de soins biomédicaux, malheureusement, l'évolution est loin d'être comparable dans les réponses apportées aux effets psychologiques et sociaux des maladies chroniques. De nombreux patients souffrant de cancer, par exemple, regrettent que les professionnels de santé ne reconnaissent pas leur dépression ou les symptômes de stress, et ne proposent donc aucun traitement adéquat. En règle générale, l'accompagnement psychosocial n'est pas considéré comme faisant partie intégrante d'un traitement de qualité.





COMMENT AIDER LES PATIENTS ATTEINTS DE MALADIE CHRONIQUE À VIVRE MIEUX ET PLUS LONGTEMPS, MALGRÉ LEUR PATHOLOGIE?

—

K. M. : La plupart des maladies chroniques détériorent l'état de santé général des patients en restreignant leurs capacités. Il est donc crucial de traiter ces invalidités pour améliorer leur Qualité de Vie. Mais une personne constamment malade doit aussi apprendre à se réapproprier ces capacités. **De ce fait, il est important de concevoir des programmes de rééducation complets : entraînement et exercice physique, relaxation, éducation à la santé (arrêt du tabac, alimentation saine, limitation de la prise de poids, notamment), gestion du stress, autogestion active et aide à l'emploi.** Ces programmes peuvent également inclure un accompagnement psychosocial pour combattre l'anxiété et la dépression et donner aux patients les clés de l'autonomie et de la confiance en soi. Pour être efficaces, ils doivent mobiliser toute l'équipe médicale. Les patients atteints de maladie chronique se sentent souvent très vulnérables, d'où l'importance d'une bonne relation et

d'une communication ouverte avec leur médecin. Les psychologues jouent un rôle clé en clinique, car ils peuvent former le personnel médical et les aider à mieux communiquer avec les patients, afin d'améliorer leur santé, tant physique que psychologique.

QUEL MODÈLE D'AVENIR PROPOSERIEZ-VOUS POUR LE TRAITEMENT DES PATIENTS ATTEINTS DE MALADIE CHRONIQUE?

—

K. M. : Il faudrait bâtir un système de santé coordonné, avec une seule ligne directrice : traiter les aspects physiques, sociaux et psychologiques de la maladie chronique pour aider les patients et la population dans son ensemble à vivre mieux. En effet, ce principe se vérifie pour tout type de maladie chronique, quel que soit l'état de santé d'un individu. Dans ce modèle, les prises de décision médicale doivent évidemment tenir compte du point de vue du patient. Car il est vital d'écouter et d'entendre le patient!

Pour contacter Kalliopi Megari : kmegari@psy.auth.gr



Voir la vidéo de l'interview sur le Quality of Life Observer : www.qualityoflifeobserver.com/content/giving-voice-to-chronically-ill

ZOOM SUR LA SATISFACTION PROFESSIONNELLE DES INFIRMIERS

Si les relations entre collègues, l'autonomie et les opportunités d'évolution avaient déjà été analysées précédemment, rares sont les études qui se sont penchées sur le rôle joué par le cadre de travail sur la satisfaction professionnelle des infirmiers.

D'après une enquête approfondie menée aux États-Unis par la Fondation Robert Wood Johnson, investir dans l'environnement de travail du personnel soignant se révèle pourtant très rentable: 1 141 infirmiers interrogés ont ainsi établi une corrélation entre le bien-être dû à un cadre de travail quotidien agréable et une hausse d'efficacité, un bon travail d'équipe et une meilleure communication entre les membres du personnel de l'hôpital.

FACTEURS DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL SUSCEPTIBLES D'INFLUENCER LA SATISFACTION PROFESSIONNELLE



Surpopulation



Ventilation



Éclairage



Agencement
du mobilier



Couleurs



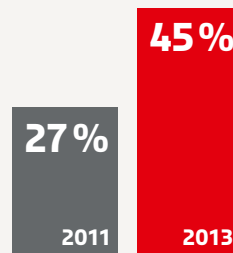
Décoration
et esthétique

Source: "Exploring Direct and Indirect Influences of Physical Work Environment on Job Satisfaction for Early-Career Registered Nurses Employed in Hospitals", Robert Wood Johnson Foundation's RN Work Project, Research in Nursing & Health, janvier 2014.

45 % DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ AUX ÉTATS-UNIS UTILISENT DÉSORMAIS UNE DÉFINITION OFFICIELLE DE L' "EXPÉRIENCE PATIENT"

Les résultats de la plus grande étude à ce jour portant sur les facteurs d'amélioration de l'expérience patient dans les hôpitaux viennent d'être dévoilés. Menée par le Beryl Institute, cette enquête montre que de plus

en plus d'établissements de santé américains ont adopté une définition officielle de l'"expérience patient" (45 % en 2013, contre 27 % en 2011). Or, le fait même de **définir ce terme incite à analyser l'expérience des patients et à identifier les critères qui l'améliorent ou la desservent**: lutte contre le bruit, gestion de la douleur, meilleure communication au moment de la sortie... Pour les chercheurs, une chose est claire: l'expérience du patient ne doit pas être un vœu pieux. Elle doit être au cœur même des discussions médicales.



Source: "The State of Patient Experience in American Hospitals 2013: Positive Trends and Opportunities for the Future", The Beryl Institute, 2013.



L'AMÉLIORATION DU CADRE DE TRAVAIL À L'HÔPITAL FAIT CHUTER LES TAUX DE RÉADMISSION

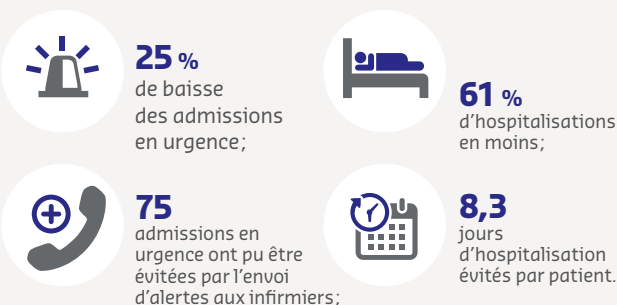
Les réadmissions évitables en hôpital coûtent chaque année plus de 15 milliards de dollars au système de santé américain Medicare. Pour y remédier, des chercheurs de l'école d'infirmiers de l'université de Pennsylvanie ont analysé les données recueillies auprès de plus de 200 000 infirmiers et 412 hôpitaux de Californie, du New Jersey et de Pennsylvanie. Les conclusions révèlent une corrélation entre le cadre de travail et le retour des patients. **L'un des moyens les plus évidents d'améliorer les conditions de travail consiste à réduire la charge de travail individuelle, en engageant davantage d'infirmiers. Malgré une hausse initiale des dépenses, l'amélioration de la productivité, la chute du taux de réadmission et une plus grande stabilité du personnel pourraient compenser ces coûts à long terme.**

Source: "The University of Pennsylvania School of Nursing", Journal *Medical Care*, janvier 2014.

ACCROÎTRE LE BIEN-ÊTRE DES PATIENTS GRÂCE AU TÉLÉMONITORING

Dans le cadre d'une étude récente menée par HEC Montréal, 95 patients atteints de différentes pathologies (insuffisance cardiaque, hypertension, diabète et maladie pulmonaire) ont été observés pour déterminer l'efficacité du suivi à distance, ou télémonitoring. **Les résultats témoignent du rôle crucial joué par l'informatique dans les nouvelles solutions de santé.**

D'APRÈS LES CONCLUSIONS, LE RECOURS AU TÉLÉMONITORING A ENTRAÎNÉ :



Source: Kitsiou S., Paré G., Jaana M. "Systematic reviews and meta-analyses of home telemonitoring interventions for patients with chronic diseases: a critical assessment of their methodological quality". J Med Internet Res. 2013.

4 FOIS PLUS DE SENIORS DÉPENDANTS dans les pays développés d'ici 2050

Si l'amélioration de l'état de santé général permet d'allonger l'espérance de vie des personnes âgées, cette population, plus fragile et sujette à des problèmes mentaux et à une perte de mobilité, nécessitera davantage de soins à long terme. **Pour répondre aux besoins de cette population vieillissante, les professionnels de santé devront être formés en conséquence et envisager une approche durable des soins à long terme et palliatifs, adaptée à chaque culture à travers le monde.** Selon l'Organisation mondiale de la santé, les sociétés qui investissent dans le "bien-vieillir" constateront un impact économique et social très positif pour la société tout entière.



Source: Organisation mondiale de la santé, 2012.

IMPACT DE LA MALADIE CHRONIQUE SUR LA QUALITÉ DE VIE DE LA FAMILLE DU PATIENT

Pour la première fois, les chercheurs se sont concentrés sur un grand nombre de maladies chroniques dans l'étude concernant la Qualité de Vie des familles des patients. 133 personnes ont été

interrogées en vue de découvrir l'impact sur leur propre vie de la pathologie qui touche leur proche. **L'étude met également en avant la Qualité de Vie de la famille, un aspect souvent négligé dans le domaine de la santé.**

LES MALADIES CHRONIQUES ONT DES RÉPERCUSSIONS SUR LES FAMILLES DANS LES DOMAINES SUIVANTS :

(pourcentage de personnes interrogées ayant mentionné ces critères)


92 % impact émotionnel 


91 % activités quotidiennes 

69 % relations familiales 

67 % sommeil et santé 


62 % vacances 

61 % implication dans les soins médicaux et accompagnement proposé aux membres de la famille 

52 % travail et études 

51 % impact financier 

37 % vie sociale 

14 % emploi du temps 

Source: "The Impact of Patients' Chronic Disease on Family Quality of Life: an Experience from 26 Specialties", International Journal of General Medicine, 2013.

UN NOUVEAU MODELE POUR LES SOINS AMBULATOIRES



Innovations médicales, vieillissement de la population mondiale et hausse des maladies chroniques : tous ces facteurs contribuent à l'expansion croissante des soins ambulatoires. **D'où la nécessité de développer des processus simples** pour aider les professionnels de santé à collaborer plus efficacement, à développer les soins à distance et les capacités du personnel médical à améliorer la Qualité de Vie des patients.



EXPLORER DE NOUVELLES OPTIONS

De nombreux facteurs contribuent à cet essor. Grâce aux avancées technologiques, de plus en plus de procédures peuvent être réalisées dans la journée, en toute sécurité. De même, des alternatives à l'anesthésie classique permettent aux patients de se remettre bien plus rapidement d'une opération, donc de réduire la durée de leurs séjours à l'hôpital (voir encadré ci-contre).

La progression des soins ambulatoires dans l'environnement médical actuel a favorisé l'émergence de nouveaux dispositifs : création de services dédiés au sein des hôpitaux, centres de chirurgie indépendants, évolution des pratiques en cabinets médicaux et cliniques... Certains soins sont même désormais administrés directement chez le patient. Si certains aspects de ce nouveau modèle restent à améliorer, d'importants atouts sont déjà avérés. Par exemple, grâce à l'augmentation du nombre de services et d'établissements proposant des soins ambulatoires, les délais d'attente ont diminué, et les patients ainsi que les proches qui les accompagnent peuvent choisir des centres plus proches de chez eux. En outre, de nombreux services n'étant plus assurés par le personnel chargé du fonctionnement standard de l'hôpital, il y a moins de risques de voir son rendez-vous décalé en raison d'une urgence – avec, au final, une ponctualité respectée pour le patient.

UN MAÎTRE MOT: SYNCHRONISATION

Lorsque plusieurs services (oncologie, radiologie, pathologie et chirurgie) sont impliqués dans le traitement ambulatoire d'un patient, des solutions particulièrement innovantes s'offrent au personnel soignant pour mieux coordonner le parcours santé. **Par exemple, les dossiers médicaux électroniques, communs à l'ensemble du système informatique de l'établissement, peuvent se révéler très utiles.** Si l'on considère qu'aujourd'hui, lors d'une consultation, un patient en soins ambulatoires doit souvent répondre aux

Une alternative audacieuse et innovante à l'anesthésie



DR ÉRIC DALMAS, DR MARC OLIVIER ROBERT ET DR FRANÇOIS DIEUDONNÉ, ANESTHÉSISTES À CAPIO POLYCLINIQUE DU BEAUJOLAIS, FRANCE.

« En 2012, nous avons commencé à remplacer l'anesthésie générale par des séances d'hypnose pour certaines interventions chirurgicales. Ce procédé, fondé sur la capacité à dissocier l'esprit et le corps, permet d'opérer des patients sans les endormir. Une méthode très bénéfique pour eux, tout particulièrement ceux qui redoutent une anesthésie classique.

L'expérience est comparable à une séance de cinéma : devant l'écran, l'esprit met de côté tous les soucis du quotidien et se laisse happer par le récit. Nous procédons en quelque sorte de la même manière. Lors des séances de préparation, nous demandons aux patients de choisir un souvenir agréable, que nous reconstituons pendant l'intervention, en jouant sur le timbre et sur le rythme de notre voix. Le corps du patient reste dans la salle d'opération, mais son esprit est ailleurs : sur une plage, en train de pique-niquer ou de jouer avec ses enfants. Nous recourons à cette méthode pour les interventions de quatre-vingt-dix minutes maximum, non pas en raison des limites de cette technique, mais parce que le fait de recréer une histoire aux détails complexes est une tâche éprouvante pour l'anesthésiste. Une fois l'opération terminée, le patient peut quitter l'hôpital dans l'heure qui suit, plus rapidement qu'après une anesthésie classique et en étant moins affaibli. Au final, l'expérience est bien plus agréable pour lui. »

LES SOINS AMBULATOIRES englobent tous les traitements ou procédures qui ne nécessitent pas de passer une nuit à l'hôpital : diagnostic, rééducation, consultation médicale et chirurgie en hospitalisation de jour. Le nombre de services concernés ne cesse de croître, tout comme le nombre de patients. Aux États-Unis, les soins ambulatoires devraient ainsi augmenter de 30 % entre 2010 et 2020, contre à peine 2 % pour les services d'hospitalisation.

Les atouts d'une consultation collective



SUSAN BRUNELLE,
DIRECTRICE DES
CONSULTATIONS MÉDICALES
COLLECTIVES, HARVARD
VANGUARD MEDICAL
ASSOCIATES, ÉTATS-UNIS.

« Nous avons démarré notre programme de rendez-vous médicaux collectifs en 2008, non seulement pour améliorer la santé de nos patients, mais aussi pour leur permettre de consulter le médecin adéquat au moment où ils en avaient besoin. Les sessions regroupent huit à dix patients, qui présentent généralement les mêmes pathologies. Elles sont assurées par un médecin, un auxiliaire médical, un documentaliste médical et un comportementaliste. Le patient assiste à la séance avec des personnes atteintes des mêmes troubles que lui. C'est une formidable opportunité de formation et d'information : chacun apprend du vécu des autres. Le fait de ne plus se sentir seul peut être très motivant. En conséquence, chacun apprend à mieux gérer sa maladie, donc à améliorer sa santé. »



► mêmes questions posées par au moins trois professionnels de santé, la création d'un dossier médical électronique prend tout son sens : il permet au personnel d'enregistrer directement les informations, l'état de santé et les pathologies du patient, de mettre à jour son fichier avant, pendant et après chaque consultation, et d'informer le personnel soignant concerné des besoins du patient contribuant à son bien-être. La centralisation et la synchronisation des aspects administratifs, dans un parcours en ambulatoire souvent complexe, permettent de gagner du temps et d'éviter bien des frustrations pour tous les acteurs impliqués.

Pour améliorer le parcours du patient en soins ambulatoires, les processus et les procédures médicales doivent également être revus. Ainsi, certains hôpitaux font face à cette nouvelle donne en mettant en place deux équipes de nettoyage distinctes, afin de mieux répondre aux contraintes logistiques des deux populations : hospitalisées et en ambulatoire (voir encadré ci-contre).

ÉTENDRE LE PARCOURS DE SOINS

Les patients en ambulatoire passent de moins en moins de temps à l'hôpital : ils sont donc de plus en plus responsables de leur traitement, chez eux. Or, sans la relation de confiance avec le personnel soignant ou en l'absence d'outils essentiels à leur traitement, ils peuvent se sentir livrés à eux-mêmes. Ce manque d'information ou de ressources peut avoir des répercussions considérables et le patient, ne sachant comment procéder (pas de consignes claires, par exemple), peut rapidement se retrouver à l'hôpital.

Pour améliorer le bien-être des patients, les cliniques de soins ambulatoires actuelles sont à taille plus humaine, ce qui favorise le contact direct avec le personnel soignant et les médecins. Les patients bénéficient donc d'un suivi tout au long de leur traitement, même à distance.

En outre, de nouvelles avancées technologiques améliorent la sécurité des patients. La puce NFC (communication en champ proche), utilisée par des laboratoires pharmaceutiques tels que Sanofi, est en passe de révolutionner l'univers de la médecine. Intégrée dans l'emballage des médicaments

sur ordonnance, elle permet de suivre l'évolution du poids d'un flacon, donc de vérifier le respect de la posologie prescrite. Il suffit de relier cette puce à un smartphone pour qu'un professionnel de santé ou un membre de la famille soit alerté si le patient se trompe de dosage.

LE CONTACT HUMAIN RESTE INDISPENSABLE

La technologie joue un rôle clé pour améliorer l'expérience du patient en ambulatoire, mais le contact humain reste essentiel. **Les rendez-vous médicaux collectifs, lors desquels un médecin traite un groupe de patients atteints de la même pathologie, gagnent en popularité en milieu ambulatoire.** Ce système (voir encadré page 12) simplifie les prises de rendez-vous et permet au personnel soignant, aux médecins et aux patients de perdre moins de temps, tout en mettant en relation des personnes touchées par la même maladie.

S'il reste beaucoup à faire pour améliorer la Qualité de Vie des personnels soignants, des patients et des familles en soins ambulatoires, plusieurs solutions efficaces ont déjà été identifiées et adoptées avec succès dans les hôpitaux et les cliniques du monde entier.

S'adapter à l'essor des soins ambulatoires au Chili



MARIO RIVAS, DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA CLINIQUE DAVILA ET PRÉSIDENT DE L'ASSOCIATION DES CLINIQUES PRIVÉES DU CHILI.

« Ici, à la clinique Davila, nous accueillons chaque année 700 000 patients en soins ambulatoires,

contre 40 000 patients hospitalisés. Une grande partie de nos services étant donc consacrée aux patients en ambulatoire, nous avons élaboré des procédures spécifiques pour traiter ces personnes le plus efficacement possible et leur permettre de retrouver rapidement le confort de leur domicile. Dans ce département, qui reçoit énormément de monde, une équipe de nettoyage dédiée utilise des produits spéciaux pour désinfecter les chambres et les salles communes deux fois plus souvent que les espaces réservés aux patients hospitalisés, ce qui est adapté au flux des patients. Cette tâche devrait encore prendre de l'ampleur, car nous prévoyons de doubler notre capacité en ambulatoire l'an prochain. »

LE CORPS ET L'ESPRIT EN ACTION

SECRET DE LA QUALITÉ DE VIE DES PERSONNES ÂGÉES

Grâce aux nombreuses activités à leur disposition, les pensionnaires de la Résidence Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte, au Luxembourg, sont connectés au monde et entretiennent leur forme physique et mentale – évitant ainsi la solitude et l'ennui qui accompagnent souvent le grand âge.

La Résidence Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte, située au cœur de la ville de Luxembourg, n'est pas un établissement pour seniors comme les autres. Cette résidence appartenant à la municipalité de Luxembourg, gérée par Sodexo, n'est ni une maison de retraite ni un centre de soins. Elle encourage l'autonomie tout en proposant à ses occupants des espaces collectifs pour échanger et prendre leurs repas ainsi que de nombreuses activités physiques et culturelles, tout au long de l'année. Depuis 1992, Sodexo dirige cette résidence de 103 unités d'habitation, qui accueille 117 personnes âgées. Le Groupe fournit des services de restauration et d'entretien, se charge de l'accueil, des tâches administratives, de l'assistance technique et de

la maintenance du bâtiment et du domaine. De plus, chaque semaine, pendant des plages horaires fixes, des collaborateurs de Sodexo sont à disposition des résidents pour les aider dans leurs tâches ménagères et leur toilette.

CRÉER DU LIEN

Au-delà de son emplacement central, de son cadre magnifique et de ses services dignes d'un hôtel, ce qui fait de la résidence un établissement à part est avant tout le partenariat fructueux qui la lie à la ville de Luxembourg. La municipalité a fait du bien-être physique et mental des personnes âgées l'une de ses grandes priorités. Les services des sports et des personnes âgées de la ville ainsi que deux éducateurs spécialisés travaillent de concert avec la Résidence Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte

pour proposer à ses résidents des activités personnalisées. **Ces programmes favorisent la Qualité de Vie, tout en tissant un lien social fort entre les résidents et la population âgée de la ville.** Toute l'année, la résidence propose des activités ouvertes à tous, pour inviter les "jeunes seniors" de Luxembourg à vérifier par eux-mêmes que l'établissement n'a rien à voir avec une maison de retraite classique. L'objectif étant de leur donner envie de s'y rendre plus tard, convaincus de ses nombreux atouts.

ENTREtenir LA SOUPLESSE ET LE TONUS

Les résidents et les visiteurs ont accès à une liste d'activités impressionnante, dont aucune n'est obligatoire. La "gymnastique assise", les

L'exercice physique

et les cours de danse permettent aux personnes âgées d'entretenir leur forme et de rester actifs, tout en créant du lien social.



Un large éventail d'activités est proposé aux résidents, quel que soit leur niveau de participation, afin de préserver leur Qualité de Vie.

« L'UN DES PRINCIPAUX ENJEUX DE NOTRE RÉSIDENCE CONSISTE À LUTTER CONTRE LA SOLITUDE ET L'ENNUI DES PERSONNES ÂGÉES.

Beaucoup d'entre elles ont perdu leur conjoint, leurs amis et parfois même leurs enfants. Elles vivent donc seules et peuvent éprouver un sentiment d'isolement. Mais à la résidence, la solitude, l'inactivité et l'ennui sont vraiment de l'ordre du choix. Aucun résident n'est jamais livré à lui-même, sans rien à faire, sauf s'il en a envie. Nous encourageons la participation aux activités collectives : elles créent un sentiment d'appartenance à un groupe, procurent du plaisir, permettent de rester dans l'action et de pratiquer une activité physique... Autant de critères essentiels pour préserver sa santé et son bien-être. Les excursions et les repas que nous partageons à l'extérieur sont également très importants pour les résidents et le personnel de Sodexo. Ces moments permettent d'aborder différemment des questions qui ne sont pas forcément toujours faciles à évoquer à l'intérieur de la résidence. Notre équipe doit connaître chaque résident et nouer des relations approfondies, de qualité, avec chacun d'entre eux. Ces sorties sont l'occasion idéale d'y parvenir. »

Marcello Loguercio,
Directeur Sodexo de la Résidence
Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte



■ **danses de salon et le bal de l'après-midi figurent parmi les plus prisés.** Les cours de gymnastique assise et de danses de salon sont proposés plusieurs fois par semaine, le bal un après-midi par mois. Ces activités de groupe renforcent l'organisme et permettent de gagner en souplesse, en coordination et en endurance, dans un esprit d'effort collectif et d'encouragement mutuel. L'objectif étant, avant tout, de s'amuser. Les bals sont animés par un chanteur et un musicien. Les danseurs savourent ensuite un délicieux goûter composé de gaufres et de pâtisseries. Les sessions de danses de salon, qui demandent un peu plus d'énergie, sont particulièrement appréciées par les résidentes.

DES ACTIVITÉS VARIÉES, POUR TOUS LES GOÛTS

Les résidents peuvent également participer à des ateliers hebdomadaires de poterie et d'art, où ils

fabriquent chaque année des cadeaux de Pâques et de Noël pour les autres occupants des lieux. L'un des résidents, très dynamique, a créé son propre groupe, qui se réunit tous les jeudis après-midi pour chanter, lire, réciter des poèmes et tricoter. En outre, des événements spéciaux et des sorties sont organisés tous les mois : promenade dans les vignobles et dégustation de vin pendant l'automne, visite du zoo non loin de là, croisière sur les cours d'eau du Luxembourg, visite guidée de la ville, atelier de cuisine, marchés d'été, d'automne et d'hiver – où les résidents tiennent des stands et vendent leurs créations au profit d'associations caritatives –, concert de Noël, *happy hours*, soirée jeux de société et bingo, et, en février, bal de Carnaval.

POINT DE VUE



David Seguela est le président du Groupement français des animateurs en gérontologie (G.A.G.). Cette association, la première à parler de “non-traitement”, cherche à comprendre les demandes et les désirs des personnes âgées en vue de développer des outils fiables à destination des animateurs en résidence, aidant ainsi les seniors à se sentir plus heureux et en bonne santé.

QU'ENTENDEZ-VOUS PAR “NON-TRAITEMENT” DANS LES RÉSIDENCES POUR PERSONNES ÂGÉES ?

David Seguela : Il est important de resituer le contexte. Il y a cinquante ans, le mot “maltraitance” a été prononcé pour la première fois pour qualifier la façon dont les personnes âgées étaient traitées en maison de retraite, ou plutôt l'absence de soins dont elles souffraient. Ce terme a conduit à la stigmatisation de toute une catégorie de personnel soignant pour seniors. De là est née l'envie de promouvoir les “bons traitements”. D'importants progrès ont été accomplis dans l'accompagnement des personnes âgées, notamment pour répondre à leurs besoins primaires (logement, alimentation). Mais jusqu'à récemment, très peu de choses ont été faites pour répondre à leurs besoins secondaires : accomplissement de soi, communication et partage avec l'entourage, et distraction, tout simplement. D'où l'ennui généralisé que l'on rencontre souvent dans les établissements. C'est cela que nous appelons le “non-traitement”.

QUELLES SONT LES MESURES EN COURS POUR RÉDUIRE OU SUPPRIMER LE NON-TRAITEMENT ?

D. S. : D'après une étude réalisée en 2011, la France compte en moyenne un animateur pour 71 résidents en maison de retraite, et seuls 34 % de ces animateurs sont des professionnels qualifiés. L'enquête révèle aussi que sur un tarif journalier moyen de 90 euros, 0,087 euro seulement est consacré chaque jour aux activités et aux loisirs des seniors. Ce qui signifie que pendant leur temps libre, les personnes âgées n'ont pas accès aux activités individuelles et collectives nécessaires à leur bien-être. En 2012, notre association a publié un livre blanc, lancé une campagne de sensibilisation au “non-traitement” et suggéré des méthodes pour concevoir des activités sociales et culturelles pour les personnes âgées de demain. Pour améliorer

LUTTER CONTRE LE “NON-TRAITEMENT” DES PERSONNES ÂGÉES NE CONSISTE PAS TANT À PROLONGER LES ANNÉES DE VIE QU'À INSUFFLER DE LA VIE À CES ANNÉES.

la situation actuelle, il faut tout d'abord comprendre les attentes, les demandes, les désirs et les contraintes des résidents de maison de retraite. Ensuite, il faut impérativement engager davantage d'animateurs, les former, professionnaliser leur activité et leur donner les moyens de faire correctement leur métier. Certaines interventions médicales et traitements pourraient être évités en aidant les personnes âgées à se sentir mieux dans leur corps et dans leur tête. La mise en œuvre de projets personnalisés et d'activités collectives de qualité aura des répercussions

positives sur l'ensemble des acteurs des maisons de retraite : résidents, personnels et familles.

ACTUELLEMENT, OÙ EN EST LA CAMPAGNE CONTRE LE “NON-TRAITEMENT” ?

D. S. : Nous avons créé deux sites pour mieux faire comprendre ce que nous proposons. CULTUREÀVIE recense toutes les activités actuelles et présente des supports d'animation détaillés à destination des personnes âgées, partout en France. L'idée est de créer une base de données nationale aussi riche que possible, pour permettre aux animateurs de diffuser les bonnes pratiques. Le second site, ACTEURÀVIE, aide à développer un projet personnalisé, adapté aux centres d'intérêt de chaque personne âgée, à son vécu, à ses expériences, à ses désirs et à ses rêves. Nous venons de présenter ces deux sites lors d'un colloque national. Nous développons aussi des partenariats et travaillons avec les autorités locales, les décideurs et des sociétés publiques et privées, afin de nous assurer de leur soutien.

Il est important de légiférer, d'inventer des outils et de faire de nouvelles propositions pour développer des activités qui ont du sens pour les seniors, au moment où ils approchent de la fin de leur vie. Nous devons sans conteste lutter contre l'ennui dû au grand âge, car il prive de l'essence même de la vie. Il ne s'agit pas tant de prolonger les années de vie que d'insuffler de la vie à ces années.



Marlene Dos Santos,
infirmière au service
de soins intensifs de
l'hôpital Santa Paula.

HÔPITAL SANTA PAULA

L'HUMANISATION DES SOINS

L'hôpital Santa Paula est considéré comme l'un des meilleurs centres de traitement du cancer de São Paulo, au Brésil. Mais son succès repose également sur son **accueil chaleureux, centré sur le patient: services personnalisés, aménagement des espaces, spécialistes...** tout est mis en œuvre pour l'aider à guérir.

Le nouvel Institut d'oncologie Santa Paula a accueilli ses premiers patients en 2013.



« ILS VEILLENT AU MOINDRE DE NOS BESOINS ET NOUS EXPLIQUENT EN DÉTAIL LE DÉROULEMENT DES TRAITEMENTS ET CE À QUOI NOUS ATTENDRE. ILS SONT À NOTRE DISPOSITION À TOUT MOMENT. »

A. M., patiente de l'Institut d'oncologie Santa Paula.



Après deux ans de chimiothérapie, A. M. sonne la cloche de l'hôpital. Une tradition qui marque la fin de son traitement.

A. M., UNE FEMME AU FOYER DE 58 ANS, et son mari sont deux figures emblématiques de l'hôpital Santa Paula. Il y a quelques années, A. M., atteinte d'un cancer du sein, a subi une opération chirurgicale, puis plusieurs mois de chimiothérapie. Son mari est resté sans cesse à ses côtés. Le cancer d'A. M. est désormais en rémission. Lorsqu'une leucémie a été diagnostiquée chez son mari, les rôles ont été inversés, et A. M. est devenue l'une des visiteuses les plus régulières de l'hôpital. Son mari suit actuellement une chimiothérapie et recevra bientôt une deuxième greffe de moelle osseuse. L'hôpital Santa Paula est devenu leur seconde famille. Pour le couple, hors de question de se faire soigner ailleurs.

A. M. A CHOISI L'HÔPITAL SANTA PAULA POUR SON EXCELLENTE RÉPUTATION, ses tarifs abordables et son partenariat

avec Sirio Libanes, premier centre de traitement du cancer du pays et d'Amérique latine. Mais après son admission, elle a rapidement constaté d'autres atouts de taille. « *La qualité des repas, l'excellence des services et les liens étroits noués avec les médecins sont uniques, se félicite-t-elle. Le personnel soignant veille à répondre à tous nos demandes, nous explique comment se passeront les traitements et à quoi nous attendre. L'équipe est là pour nous 24 h/24, 7 j/7.* »

SUR LE CHEMIN DE LA GUÉRISON, le meilleur moment fut le jour où A. M. arriva enfin au terme d'une éprouvante chimiothérapie de deux ans. Son médecin l'emmena au troisième étage du centre d'oncologie, pour lui dire qu'il était temps de "sonner la cloche". Sans trop savoir ce qu'il entendait par là, A. M. pénétra dans le hall, où l'attendaient

« Les patients et leurs familles se rendent à l'Institut d'oncologie Santa Paula pour l'écoute, **les soins personnalisés, le contact humain et pour célébrer la vie, tout simplement.** »

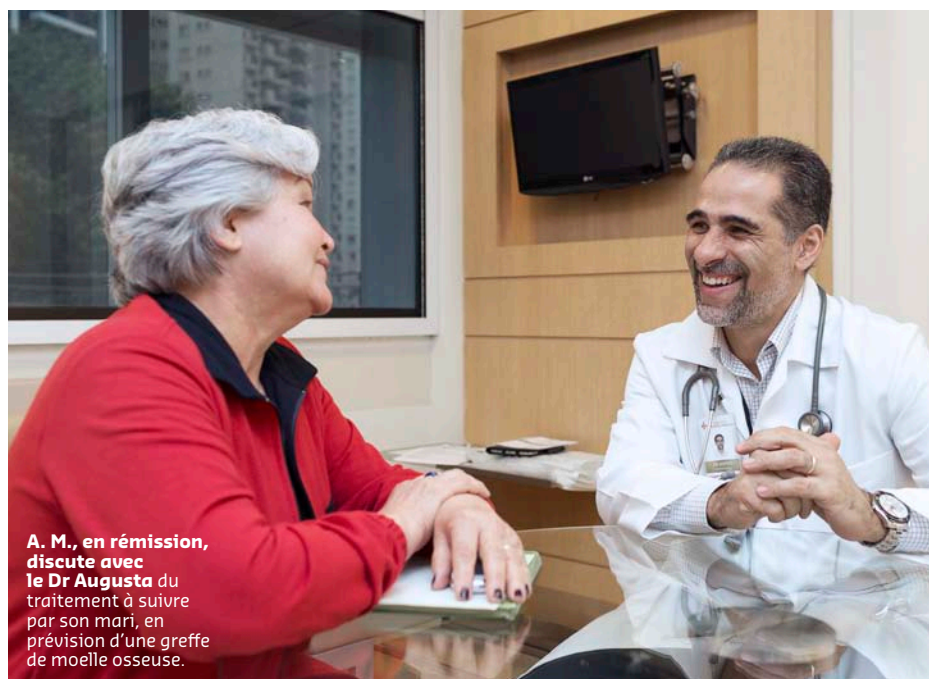
Rios Ricardo, coordinateur des soins infirmiers à l'Institut d'oncologie Santa Paula.



« NOTRE PRINCIPALE MISSION CONSISTE À VEILLER À LA QUALITÉ DE VIE des

patients – confort, accès à toutes les commodités, alimentation –, tout en nous efforçant de les faire se sentir chez eux. Aujourd'hui, tous les établissements de qualité se doivent d'être à la pointe de la technologie. Notre particularité est de proposer une approche personnalisée. Même si les patients ne sont hospitalisés que 48 heures, une équipe dédiée, composée d'un médecin, d'un infirmier et d'un nutritionniste, est là pour répondre à leurs besoins. Ce qui nous différencie, c'est la qualité de la relation hôpital-patient: ici, chacun se sent entouré. »

Andrea Frazilio, responsable des soins infirmiers, Institut d'oncologie Santa Paula.



son mari et sa famille. À l'hôpital Santa Paula, la coutume veut qu'à la fin de chaque phase de traitement contre le cancer, le patient fasse sonner une cloche en laiton fixée au mur. Ce retentissement marque la fin d'une étape et le début d'une nouvelle: il est synonyme de joie et de vie. C'est un signe d'espoir pour ceux qui franchissent ce cap comme pour ceux qui sont encore en thérapie. « Il fallait la faire sonner trois fois, mais j'avais envie de le faire 20 fois! Maintenant, dès que je l'entends, je me rappelle ce moment. C'est la cloche de l'espoir, la cloche de la vie. »

L'EXPÉRIENCE POSITIVE D'A. M. ET DE NOMBREUX AUTRES PATIENTS à l'hôpital Santa Paula est due aux soins attentifs d'une équipe multidisciplinaire de six personnes, composée d'un oncologue, d'un infirmier, d'un psychologue, d'un nutritionniste, d'un physiothérapeute

et d'un pharmacologue. L'oncologue a pour mission de poser le bon diagnostic et d'informer le patient du traitement à suivre. « *Nous veillons à la continuité des soins*, explique le Dr Kenji Tiago, l'un des huit oncologues de l'établissement. *Chaque patient étant unique, nous nouons une relation profonde et personnelle avec chacun d'entre eux.* »

RIOS RICARDO, INFIRMIER COORDINATEUR EN ONCOLOGIE, gère une équipe de 11 infirmiers spécialisés en oncologie et de 14 aides-soignants. Après la première consultation entre le patient et l'oncologue, Rios Ricardo planifie l'ensemble des interventions et des traitements à venir, y compris le volet nutritionnel et le soutien psychologique. « *Notre équipe multidisciplinaire devient une vraie famille pour le patient*, précise-t-il. *Il est donc très important qu'il nous fasse confiance et sache que*

nous nous engageons pour lui et son bien-être, dès le premier jour. »

TRAITER DES PATIENTS ATTEINTS DE CANCER EST COMPLEXE, comme le confirme le Dr Luiz Gonzaga, l'un des psychologues dédiés au service d'oncologie de l'hôpital. « *Le système immunitaire d'un patient est intimement lié à son état d'esprit*, affirme-t-il. *Son bien-être joue un rôle clé dans sa guérison.* » Le Dr Gonzaga souligne également l'importance du bon fonctionnement du trio patient-famille-équipe médicale. « *Je suis conscient de l'impact que peut provoquer la perte d'un proche et je suis très attentif à l'état d'esprit des membres de la famille et du personnel soignant. Je fais tout ce que je peux pour leur apporter aussi mon soutien.* »

SI, AUJOURD'HUI, l'hôpital Santa Paula est un immense établissement >



« EN 2011, NOUS AVONS SIGNÉ UN PARTENARIAT STRATÉGIQUE »

avec Sirio Libanes, le meilleur institut d'oncologie de toute l'Amérique du Sud. Sirio Libanes nous

apporte son expertise, ses protocoles de traitement et ses programmes de formation. D'ailleurs, tous les oncologues de l'hôpital sont engagés, formés et employés par Sirio Libanes, dont le directeur dirige aussi notre Institut d'oncologie. Nous utilisons les mêmes systèmes informatiques pour pouvoir mettre en commun les dossiers des patients. Ce partenariat nous permet de proposer les mêmes traitements oncologiques que Sirio Libanes à un tarif plus abordable. Grâce à lui, l'hôpital Santa Paula restera longtemps l'un des plus grands centres d'oncologie de São Paulo. »

Dr George Schahin, président de l'hôpital Santa Paula.



« NOUS SOMMES CONVAINCUS »

que le meilleur moyen de guérir les patients atteints de cancer est de proposer un traitement complet et coordonné.

L'engagement à long terme

du personnel médical est tout aussi important pour assurer l'avenir de l'hôpital. Contrairement à la plupart des établissements médicaux au Brésil, l'hôpital Santa Paula permet aux patients de se sentir entourés et leur propose tout ce dont ils ont besoin sous un même toit. Dans leur parcours, que les traitements soient invasifs ou simples, les patients sont suivis par une même équipe multidisciplinaire de spécialistes en oncologie. Nous identifions les responsables d'équipe qui sont le mieux à même de travailler avec ces patients. Nous les formons pour qu'ils deviennent les meilleurs dans leurs domaines respectifs. Une partie de notre formation en ligne permet d'obtenir un MBA. En partenariat avec la meilleure école de commerce de São Paulo, ce diplôme interne apporte à chaque responsable d'équipe une vision plus globale et une meilleure compréhension du secteur de la santé. En investissant ainsi dans notre personnel, nous gagnons en expertise, tout en fidélisant notre effectif et en renforçant l'esprit d'équipe. »

Dr Octavio Gebara, directeur médical de l'hôpital Santa Paula.



« L'approche pratique du nutritionniste vis-à-vis de ma maladie et de ma vie quotidienne a eu un impact très positif sur ma femme et sur moi-même. Je me suis senti en sécurité grâce à toute l'équipe. »

J. P., 60 ans, dénicheur de talents en football, greffe de moelleuse osseuse.



**Jose Daniel
Correa Da Silva,
chef chez Sodexo,
prépare avec soin
les repas délicieux
et nutritifs
servis à l'hôpital
Santa Paula.**



« NOTRE OBJECTIF EN MATIÈRE D'ALIMENTATION est de répondre aux envies de diversité, de saveur et de goût des patients, des médecins et du personnel, tout en leur apportant la meilleure valeur nutritionnelle possible. »

Vera Lucia Pires, responsable opérationnelle chez Sodexo.

➤ de pointe, les débuts furent pourtant modestes. Fondé en 1958, l'hôpital s'adressait à quelques patients privés et mutuelles de santé. Il disposait d'un petit service des urgences, qui accueille aujourd'hui plus de 100 000 patients par an. En 1983, l'hôpital s'est équipé d'un service d'orthopédie, puis de cardiologie et de neurologie. En 2000, l'Institut d'oncologie de Santa Paula est créé : l'hôpital acquiert la réputation d'un établissement médical d'avant-garde. En 2013, le nouveau centre d'oncologie en ambulatoire de 4 300 m² a ouvert ses portes, en face de l'hôpital. Il compte 12 cabinets, 24 salles de chimiothérapie, deux bunkers de radiothérapie et un espace de vie intégré.

ATTENTIF AUX ATTENTES DE SES PATIENTS, l'hôpital Santa Paula fonctionne un peu comme un établissement 5 étoiles, proposant plusieurs services

d'hôtellerie pour s'adapter à chacun. Une fois admis, le patient est reçu par l'un des 12 concierges de l'équipe d'accueil, disponible 24 h/24 et 7 j/7, puis conduit jusqu'à sa chambre. « *Nous mettons un point d'honneur à consacrer du temps à chaque patient, dès le début, pour lui expliquer notre approche multidisciplinaire et l'ensemble des services que nous proposons. Nous voulons qu'il sache qu'il peut compter sur nous à tout moment. Et, surtout, que nous ne refusons jamais d'accéder à une requête* », précise Patricia Caseiro, directrice de l'accueil à l'hôpital Santa Paula. L'éventail de services proposés est vaste : traduction, assistance personnelle, soins esthétiques, coiffure (y compris essai de perruques), alimentation, blanchisserie, achats particuliers, services de prière et, si nécessaire, assistance funéraire et soutien aux familles. L'une des premières choses que les

patients hospitalisés apprennent après leur admission, c'est qu'ils recevront, dans les premières 24 heures, une visite importante : celle de l'un des 15 nutritionnistes certifiés de l'hôpital, qui établira leurs besoins nutritionnels et notera leurs préférences alimentaires.

CAR LA QUALITÉ 5 ÉTOILES DE L'HÔPITAL SANTA PAULA SE RETROUVE JUSQUE DANS SES CUISINES : ici, l'alimentation est une priorité absolue. Les repas sont adaptés aux besoins médicaux et nutritionnels précis de chaque patient, et à ses préférences. Il suffit d'assister à la réalisation de 20 commandes de dîners spéciaux pour voir le sous-chef dresser minutieusement des assiettes dignes d'un grand restaurant.

LA CUISINE, gérée par Sodexo, est ouverte 24 h/24. Chaque jour, en moyenne, l'équipe de 45 personnes au total prépare



« EN TANT QUE GESTIONNAIRE ADMINISTRATIVE,

je veille au bon fonctionnement de tout l'hôpital. Je pourrais effectuer ce métier partout, mais j'adore m'occuper des autres. Le secret de l'hôpital Santa Paula? Prendre soin des patients, de leur famille et de leurs conjoints comme s'ils faisaient partie de notre propre famille. C'est ainsi que nous travaillons, jour après jour, 365 jours par an. »

Dr Salma Hortelli, directrice administrative de l'Institut d'oncologie Santa Paula.

Une hôtesse de Sodexo accueille les visiteurs au Vive Café.

« Tous les membres de l'équipe sont adorables, toujours encourageants et de bonne humeur.

Je suis déjà quelqu'un de solide, mais la qualité des soins et des services personnalisés m'ont aidé à être encore plus fort. »

V. T. V., 54 ans, ancien joueur dans l'équipe nationale brésilienne de volley-ball, atteint d'un cancer du pancréas.



520 repas pour les patients hospitalisés, ceux en soins ambulatoires et les visiteurs, 300 pour les médecins et 1 000 pour le personnel hospitalier. Les repas sont servis dans divers espaces attractifs, dirigés également par Sodexo: Gourmand, le restaurant des visiteurs, deux Vive Cafés animés, un espace privé et calme réservé aux médecins et à leurs assistants (à l'étage opératoire) et le restaurant du personnel.

CONSCIENT DE LA NÉCESSITÉ DE PROPOSER DES REPAS SAVOUREUX et nutritifs aux patients soumis à des restrictions alimentaires, Sodexo a ajouté les *budines* à la carte de l'hôpital Santa Paula. D'origine argentine, les *budines* sont une sorte de mousse légère adaptée aux goûts culinaires brésiliens. Ils ont été spécialement conçus pour les patients incapables d'ingérer ou de digérer des aliments classiques, du fait d'une

opération ou d'un traitement invasif. Un orthophoniste vérifie régulièrement leur capacité à absorber et à avaler de la nourriture. En fonction du résultat, il leur prescrit une alimentation par intraveineuse ou propose de passer à une alimentation solide ou aux *budines*.

DÉVELOPPÉS EN EXCLUSIVITÉ PAR LE CHEF CUISINIER DE SODEXO, EN TANDEM avec une équipe de nutritionnistes, les *budines* existent en différentes saveurs: riz, brocoli, poulet, viande et poisson. Regina Menezes, directrice marketing des Services Santé de Sodexo, ne tarit pas d'éloge à leur égard: « *Les budines sont variés, esthétiques et délicieux. Ils aident le patient à reprendre goût à la nourriture, en absorbant par petites portions toutes les calories et les apports nutritionnels dont il a besoin pour guérir. Ils permettent de passer en douceur d'une alimentation liquide*

à une alimentation solide. » Et une fois sortis de l'hôpital, les patients peuvent non seulement contacter un nutritionniste, mais aussi emporter toutes les recettes de *budines* chez eux.

L'HÔPITAL SANTA PAULA S'EST ÉGALEMENT FIXÉ COMME PRIORITÉ de promouvoir une vie saine auprès de son personnel et de la population.

Un centre de remise en forme, ouvert en juin 2014 dans le bâtiment administratif de l'établissement, propose chaque jour six cours de sport aux employés. Le programme Running for

1 820

repas fournis en moyenne chaque jour par les services de restauration de Sodexo aux patients, visiteurs, médecins et personnel hospitalier.



L'hôpital propose de nombreux services d'accueil pour satisfaire les patients et le personnel soignant. Outre deux cafés animés, un espace réservé aux médecins est situé à l'étage opératoire.



300

patients cancéreux utilisent le réseau social Coneccte. 50 d'entre eux sont traités en ambulatoire en dehors de l'hôpital Santa Paula.

900

visiteurs ont pu bénéficier d'examens médicaux gratuits et d'un repas offert par Sodexo à l'occasion de la Journée mondiale de la santé.

► Life, assuré par des entraîneurs professionnels, encourage le personnel à courir deux fois par semaine. Et tous les 7 avril (Journée mondiale de la santé), l'hôpital dresse une grande tente dans un parc public proche où sont délivrés des examens médicaux gratuits ainsi que des conseils pour adopter une alimentation saine, améliorer sa posture et faire de l'exercice physique. De son côté, Sodexo offre les repas.

LE DERNIER PROJET EN DATE, lancé fin octobre 2014, illustre l'humanisation des soins prônée par l'hôpital Santa Paula. Coneccte est un réseau social qui met en relation des patients atteints d'un cancer, à l'intérieur et en dehors de l'hôpital, voire à l'étranger. On peut aussi y consulter des articles et des conseils médicaux. Plébiscité par les médias, qui avaient déjà relayé l'information 96 fois deux semaines après

son lancement, Coneccte est né sous l'impulsion de la directrice marketing de l'hôpital, Paula Gallo. « *Nous avons envie de lancer un outil innovant pour mettre en relation des patients de tous horizons, à tout moment et en tout lieu. Si les médecins et les familles peuvent être une source de réconfort et d'information, les seules personnes réellement capables de comprendre ce que vous traversez sont d'autres patients atteints d'un cancer, qui vivent ou ont vécu la même chose. En contribuant au partage d'information, nous espérons que Coneccte les aidera à reprendre confiance et à se sentir plus sûrs d'eux, moins seuls face à leur maladie.* »

En offrant un cadre accueillant et chaleureux, l'hôpital Santa Paula aide non seulement les patients à recouvrer leurs forces et leur santé, mais aussi à améliorer leur Qualité de Vie, grâce aux soins attentifs des médecins et du personnel.

« L'EXERCICE PHYSIQUE AIDE LE PERSONNEL SOIGNANT À ÊTRE PLUS RÉSISTANT, À MIEUX SE CONCENTRER, DONC À MIEUX FAIRE SON TRAVAIL. »

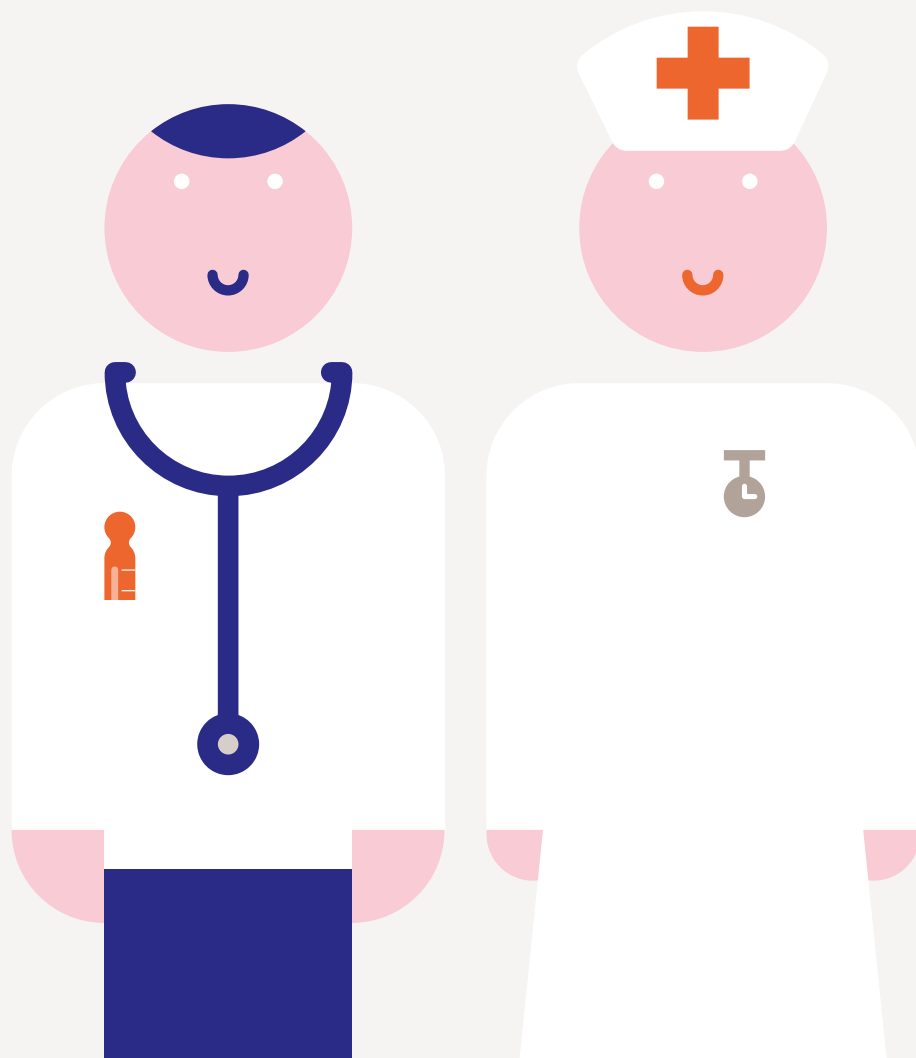
Renan Costa, l'un des deux coaches du centre de fitness de l'hôpital Santa Paula.

Le coach Renan Costa donne des cours de musculation et de cardio-training aux infirmières.



SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Face à la complexité du monde médical où le temps est compté, les professionnels de santé jonglent souvent entre plusieurs tâches. Il existe désormais des solutions innovantes pour alléger leur charge de travail, améliorer la productivité et accéder aux services et aux technologies les plus récentes.



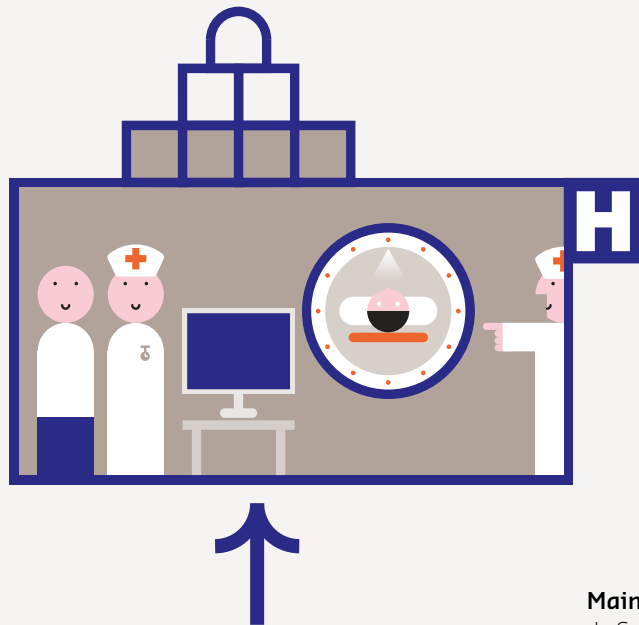
Gestion des équipements médicaux

UN SERVICE SUR MESURE POUR BÉNÉFICIER DES DERNIÈRES TECHNOLOGIES

Avec l'offre tout-en-un de Sodexo Gestion des équipements médicaux, les professionnels de santé peuvent fournir à leurs patients des services de pointe sans avoir à acheter des appareils souvent coûteux et rapidement obsolètes. Grâce à la fiabilité des services et des équipes de Sodexo, le personnel hospitalier, libéré des contraintes logistiques, peut se consacrer entièrement aux patients.

Les hôpitaux ayant besoin d'unités IRM, mammographie ou imagerie médicale peuvent s'appuyer sur le nouveau Service Gestion des équipements médicaux proposé par Sodexo.

Des techniciens qualifiés prennent en charge toutes les étapes, de la livraison à la récupération de l'équipement. La formation du personnel hospitalier au fonctionnement de ces nouveaux appareils, processus coûteux et chronophage, n'est plus nécessaire. L'hôpital ou la clinique bénéficie ainsi des équipements sophistiqués les plus récents, ce qui constitue un atout majeur sur un marché concurrentiel.



Installation : une fois le besoin en équipement identifié, il suffit d'appeler le Service Gestion des équipements médicaux de Sodexo pour se faire livrer l'appareil le plus récent en temps et en heure.

Fonctionnement : les techniciens de Sodexo sont spécialement formés pour faire fonctionner les appareils médicaux au cours des examens et des procédures.



Maintenance : les techniciens de Sodexo se chargent intégralement des travaux de réparation et d'entretien dès qu'un appareil nécessite une révision, une réparation ou doit être remplacé.

Nettoyage : après chaque utilisation, l'équipement est stérilisé, retourné à Sodexo et préparé pour le prochain client.

LE SERVICE GESTION DES ÉQUIPEMENTS MÉDICAUX a été lancé en 2012 pour répondre au besoin d'un client en Thaïlande. Ce service ayant ensuite été étendu à tout le pays, puis au Vietnam, Sodexo s'est rendu compte que de nombreux hôpitaux, quelle que soit leur taille, rencontraient les mêmes difficultés. Le Service Gestion des équipements médicaux permet aux établissements de santé, aux quatre coins du monde, de proposer un matériel médical de pointe à leurs patients. Bien que le programme ait été lancé en Asie, Sodexo est convaincu que cette demande en matériel spécialisé est commune à tous les pays, développés ou émergents.

200 000

patients ont accès chaque année à des traitements spécialisés et à des examens de pointe grâce au Service Gestion des équipements médicaux de Sodexo.

Centre de services d'intervention

POUR TOUTE DEMANDE, UN SEUL NUMÉRO D'APPEL

Le Centre de services d'intervention (CSI) de Sodexo est un centre d'appels destiné au personnel hospitalier et aux patients. Il propose de déléguer certaines tâches non médicales à un tiers, afin de permettre aux professionnels de santé de se consacrer pleinement aux soins cliniques et à leurs patients.

Transport sur demande

Les professionnels de santé peuvent déléguer au CSI le soin d'organiser le transport des patients. Un exemple parmi d'autres des nombreux atouts du CSI, qui permet de réduire la pression souvent ressentie par le personnel soignant.

Nettoyage à toute heure

Lorsqu'un infirmier remarque une flaque dans un couloir, qu'un médecin constate du désordre dans une salle d'attente ou qu'un patient n'est pas satisfait de la propreté de sa chambre, il suffit d'appeler le CSI. Une équipe de nettoyage se chargera de régler le problème.

Suivi à distance des patients

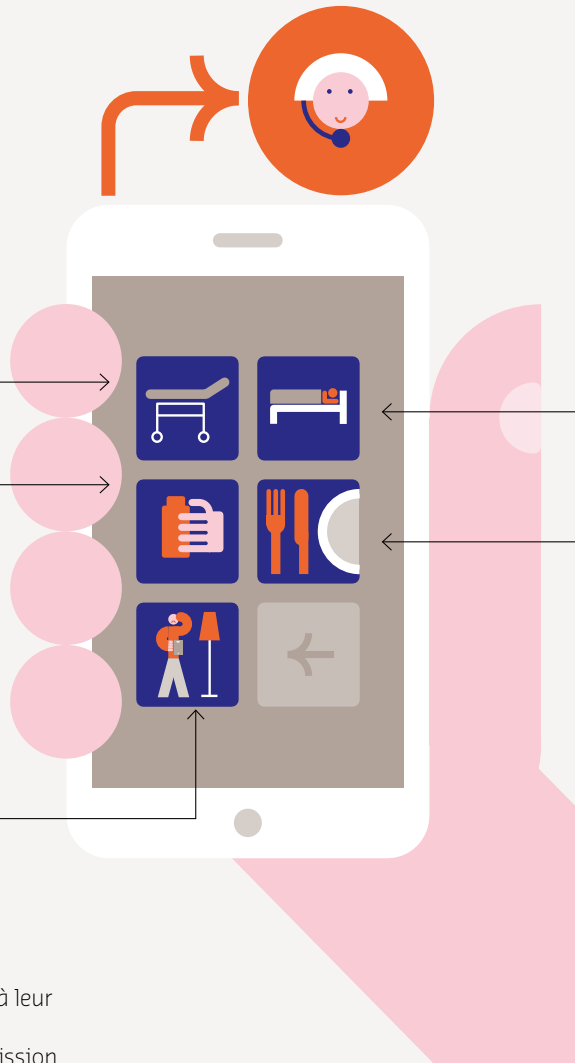
Le personnel médical peut avoir l'esprit tranquille : les patients rentrés chez eux disposent de toutes les informations nécessaires pour leur convalescence à domicile. Le CSI passe voir les patients à leur domicile le lendemain de leur sortie de l'hôpital, ce qui diminue le taux de réadmission – un enjeu clé du secteur aujourd'hui.

Gestion du matériel

Le CSI assure le suivi des lits et de l'équipement hospitalier de location. En identifiant les locations inutiles dans les halls et les salles d'examen, les hôpitaux réalisent des économies conséquentes.

Une base d'informations nutritionnelles

Le CSI gère un vaste fichier de patients et s'appuie sur le savoir-faire d'une équipe qualifiée pour proposer un service de chambre performant. L'objectif est non seulement de répondre aux besoins nutritionnels du patient, mais aussi de proposer un outil capable de faciliter la gestion des repas pour les diététiciens et les infirmiers.



AVEC 40 CENTRES D'APPELS AU SERVICE DE PLUS DE 70 HÔPITAUX AUX ÉTATS-UNIS, les conseillers CSI de Sodexo ont accès à une vaste base de données de pratiques et d'expériences partagées – un outil précieux pour croiser les savoir-faire et enrichir les compétences. Le suivi et l'analyse des délais d'intervention et des modalités de résolution des problèmes incitent ces experts à améliorer constamment leurs services et à gérer toujours plus efficacement les difficultés.

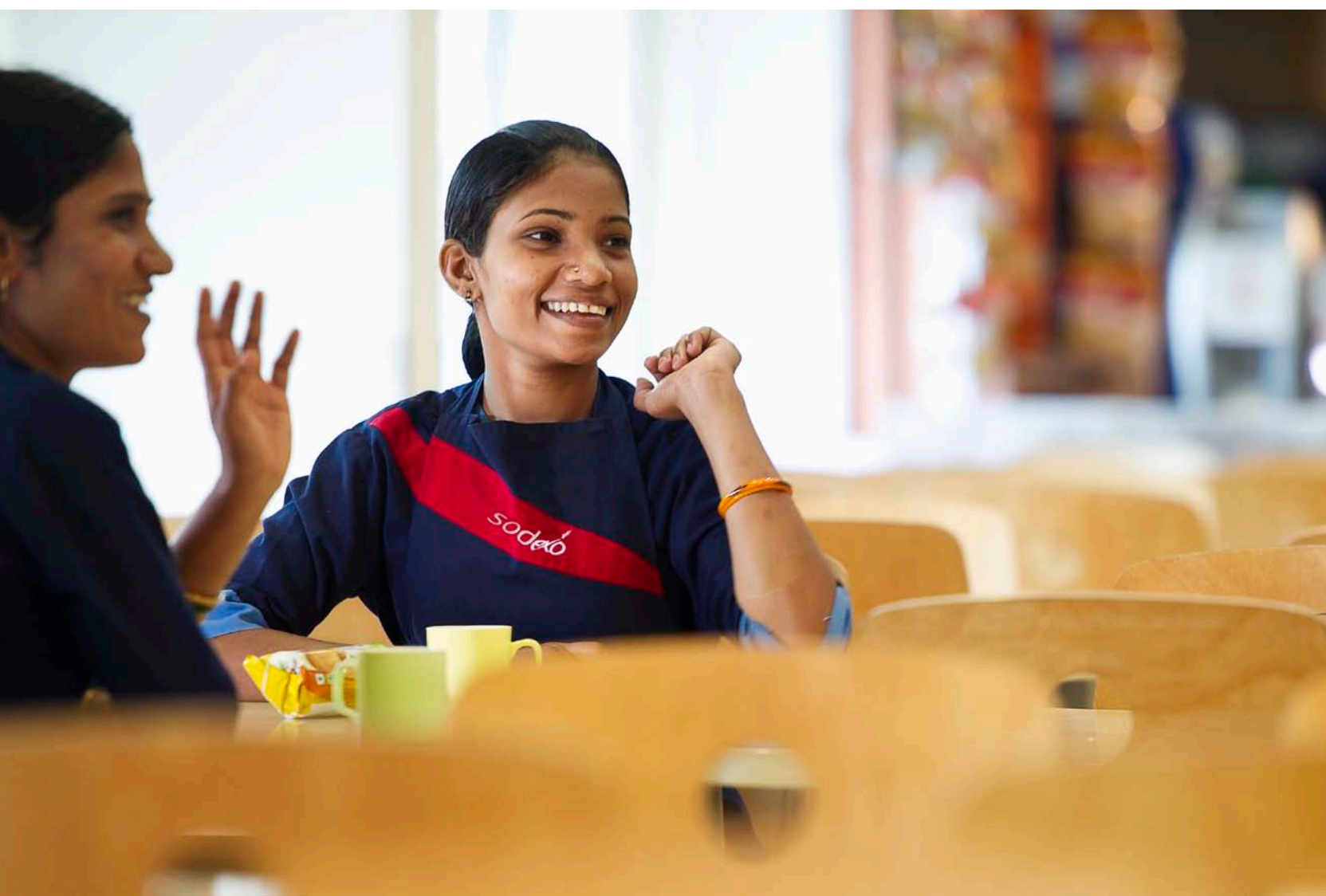
500 000

appels en moyenne sont traités chaque mois par les conseillers des centres d'appels.

SODEXO

AUTOUR DU MONDE

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



SODEXO, PREMIÈRE ENTREPRISE FRANÇAISE POUR LA MIXITÉ HOMMES-FEMMES

LA SECRÉTAIRE D'ÉTAT AUX DROITS
DES FEMMES A RÉCOMPENSÉ SODEXO
POUR LA MIXITÉ HOMMES-FEMMES
AU SEIN DE SON ÉQUIPE DIRIGEANTE.

LEADER MONDIAL DES SERVICES DE QUALITÉ DE VIE, LE GROUPE A ACCOMPLI DE GRANDS PROGRÈS en matière d'équilibre entre les hommes et les femmes, depuis le lancement du Sodexo Women's International Forum for Talent (SWIFT) il y a cinq ans. Les femmes occupent désormais 43 % des sièges de notre comité exécutif, 38 % de ceux du conseil d'administration et représentent 23 % des 300 top managers. L'entreprise a également remporté plusieurs prix, qui récompensent ses réussites en matière de diversité et d'égalité des sexes partout dans le monde.

Alors que Sodexo ne cesse de féminiser ses instances dirigeantes, de nombreuses études démontrent que l'égalité hommes-femmes améliore la performance des entreprises.

Ainsi, selon le cabinet de recherche Catalyst, une hausse de 10 % du nombre de femmes siégeant au conseil d'administration entraîne une augmentation de 21 % du nombre de femmes occupant des postes de cadre. Une évolution bénéfique pour le rendement des capitaux propres, les ventes et le capital investi.

43 %

des membres du comité exécutif
du Groupe sont des femmes.

38 %

des membres du conseil
d'administration sont des femmes.



« JE TIENS À DIRE AUX ENTREPRISES D'AUJOURD'HUI QUE LA DIVERSITÉ HOMMES-FEMMES N'EST PAS SEULEMENT UNE SOURCE DE CRÉATIVITÉ ET D'ÉQUILIBRE, C'EST L'AVENIR MÊME DES INSTANCES DIRIGEANTES. »
Sophie Bellon, vice-présidente du conseil d'administration de Sodexo et conseillère du Groupe pour la R&D et l'innovation.



En savoir plus sur l'engagement
de Sodexo en faveur
de la mixité hommes-femmes

HOME SWEET HOME



D'ICI 2025, LE NOMBRE DE PERSONNES DE PLUS DE 65 ANS DEVRAIT DOUBLER, POUR REPRÉSENTER PLUS DE 800 MILLIONS DE PERSONNES À TRAVERS LE MONDE. Le nombre de seniors souhaitant conserver leur indépendance étant amené à croître, les services à domicile de qualité seront plus nécessaires que jamais. Les services à domicile de Sodexo aident les personnes âgées à rester autonomes et à préserver

leur Qualité de Vie, pour continuer à vivre confortablement chez elles. Plusieurs prestations personnalisées sont disponibles : tâches ménagères, courses alimentaires, accompagnement lors de sorties hors du domicile, préparation de repas équilibrés, assistance pour se lever, se laver et se préparer, rappels des prises de médicaments et présence rassurante jour et nuit.

Au service des étudiants de la Fondation Getúlio Vargas (Brésil)

Sodexo assure désormais des services de restauration pour les étudiants de la Fondation Getúlio Vargas. Cette université, l'une des meilleures du Brésil, propose sur son principal campus, à Rio de Janeiro, des formations en économie, administration des entreprises et droit et informatique.

20/20 POUR LA GESTION DES ÉCOLES PUBLIQUES DE CHICAGO (ÉTATS-UNIS)

Fort de sa capacité à améliorer la Qualité de Vie des élèves, des enseignants, du personnel et des visiteurs des écoles publiques de Chicago, Sodexo a enregistré une hausse considérable de son activité en 2014. La ville a fait appel au Groupe pour gérer les infrastructures et les dépenses énergétiques de 680 établissements. Un service pilote de gestion coordonnée des installations (ingénierie, gardiennage, surveillance, contrats d'entretien, gestion, évaluation et planification de l'énergie, etc.) est également en cours dans 33 écoles.

680

écoles publiques de Chicago sont gérées par Sodexo.



ÉVÉNEMENTS SPORTIFS, EXPERIENCES D'EXCEPTION

Royal Ascot, rendez-vous hippique incontournable au Royaume-Uni, a encore gagné en prestige en 2014 avec l'arrivée de Lenôtre, symbole de la gastronomie française, en tant que traiteur officiel de la compétition. Sodexo, qui a racheté Lenôtre en 2011 et travaille depuis quinze ans pour Ascot Racecourse, a signé un nouveau contrat de dix ans portant sur des services de restauration et de réception à destination des 300 000 visiteurs annuels. Lenôtre était déjà présent dans l'événementiel sportif: tournoi de Roland Garros, Coupe du monde de rugby... Pour ses débuts à Royal Ascot,

trois restaurants haut de gamme ont été créés. Guy Krenzer, chef exécutif de Lenôtre, a revisité les grands classiques de la cuisine britannique traditionnelle dans un menu digne du *Guide Michelin*, accompagné de vins choisis par Olivier Poussier, le sommelier de Lenôtre maintes fois primé. Lenôtre a préparé l'événement pendant deux ans, en travaillant avec les équipes britanniques de Sodexo et le chef Tom Kerridge, trois étoiles au *Guide Michelin*.

Pour suivre les courses hippiques Ascot: www.ascot.co.uk et facebook.com/pages/Royal-Ascot



SODEXO UK,
ET LENÔTRE ONT
UNI LEURS TALENTS
POUR OFFRIR
**UN MOMENT
EXCEPTIONNEL**,
À CHAQUE INVITÉ.



UN NOUVEAU MONDE DE SERVICES POUR LES COLLABORATEURS D'ALCATEL-LUCENT

Sodexo, partenaire de longue date du fabricant français de matériel de télécommunication Alcatel-Lucent, a été sélectionné pour fournir ses services de Qualité de Vie sur 250 de ses sites, répartis dans 43 pays. Après avoir proposé des services de restauration, il y a quinze ans, dans ses locaux en France, Sodexo assure désormais de nombreux services de gestion d'infrastructures. Le projet en cours répond à l'objectif d'Alcatel-Lucent: offrir

à ses collaborateurs la même qualité de service partout dans le monde, tout en améliorant la performance opérationnelle de ses sites. La gamme des prestations offertes est large: ingénierie des bâtiments, gardiennage, nettoyage, extermination des nuisibles, gestion de l'énergie et des déchets, sécurité, Services Avantages et Récompenses dans 11 pays, conciergerie et garde d'enfants pour les salariés en France.



SODEXO, PARTENAIRE
DE LONGUE DATE
D'ALCATEL-LUCENT,
A ÉTÉ CHOISI POUR
**FOURNIR DES
SERVICES DE QUALITÉ
DE VIE DANS 43 PAYS.**

DES CADEAUX TOUTE L'ANNÉE AVEC LE GIFT PASS EN INDE



LUCAS-TVS, JOINT-VENTURE AUTOMOBILE ANGLO-INDIENNE, a rejoint les rangs des clients de Sodexo, n° 1 en Inde des avantages et des récompenses. Les bonnes performances des collaborateurs sont désormais couronnées par des Gift Pass Sodexo, valables dans de nombreux points de vente affiliés.

Un nouvel accès à la culture brésilienne

Au Brésil, la banque Santander a choisi la carte Vale Cultura de Sodexo pour offrir à plus de 17 000 collaborateurs un accès à des biens et à des services culturels : billets de cinéma, de théâtre et de concert, livres, CD, etc., souvent à tarif réduit. Le succès est tel que certaines entreprises clientes de la banque proposent désormais cette carte à leur propre personnel.

UN PEU PLUS D'ESPACE POUR AIRBUS

Sodexo améliore le cadre de travail des collaborateurs d'Airbus en France dans le cadre d'un contrat de Gestion des Espaces (GE), qui recouvre les services suivants : recueil de données, analyse des besoins, planification, gestion des stocks et commandes, logistique et mise à jour

des plans du bâtiment. Sodexo se charge également de créer de nouveaux espaces de travail innovants, de gérer les transferts de bureaux et d'effectuer de menus travaux d'intérieur pour optimiser l'espace disponible, tout en contribuant à la performance et au bien-être du personnel d'Airbus.

QUALITÉ DE VIE, ET SÉCURITÉ À BORD



SEADRILL, OPÉRATEUR DE L'UNE DES PREMIÈRES FLOTTES DE FORAGE AU MONDE, A FAIT APPEL À SODEXO pour répondre aux enjeux liés au développement de son réseau de plateformes pétrolières: depuis 2008, 32 mobilisations ont en effet été effectuées sans un seul incident ayant provoqué un arrêt de travail. Pour la plateforme de West Tucana, Sodexo a conçu une formule sur mesure: service d'achat de matériel pour les quartiers d'habitation et les chambres, maintenance, conciergerie, restauration, etc. Des repas "faits maison" adaptés aux habitudes culinaires du pays d'origine de l'équipage en passant par la blanchisserie et l'entretien de cabines dignes d'un hôtel, Sodexo contribue à améliorer la Qualité de Vie à bord et à préserver une ambiance agréable sur des sites reculés, loin des côtes.

AUX PETITS SOINS SUR LES SITES DE ONE MAIN FINANCIAL/ CITIFINANCIAL



Sodexo a été sélectionné pour assurer l'entretien technique, le fonctionnement et la maintenance des sites de One Main Financial/CitiFinancial. Ce prestataire américain de services financiers compte près de 1 400 agences à travers le monde.

Matière à réflexion pour une école de commerce indienne

Sodexo assure désormais des services de restauration pour 1 000 étudiants et enseignants d'IBS-Hyderabad, l'une des meilleures écoles de commerce d'Inde. La demande en repas de qualité ne cesse de croître; de quoi alimenter les espoirs de grandes carrières de ces futurs professionnels.



MOBILISER LES COLLABORATEURS CONTRE LA FAIM

LE SERVATHON 2014, ÉVÉNEMENT PHARE DE LA CAMPAGNE STOP HUNGER, EST VENU EN AIDE AUX DÉFAVORISÉS À TRAVERS LE MONDE.

Depuis son lancement, en 1996, la campagne Stop Hunger de Sodexo a fait de la lutte contre la faim et la malnutrition à travers le monde sa priorité absolue. Depuis dix ans, l'événement majeur du programme est le Servathon: chaque année, les collaborateurs de Sodexo se mobilisent en faveur d'autrui. En 2014, plus de 33 000 employés de 36 pays ont offert et recueilli suffisamment d'aliments pour préparer 815 000 repas et ont collecté des fonds entre avril et mai.

Au total, les volontaires ont consacré plus de 82 100 heures aux personnes défavorisées de leur collectivité. Dans certains cas, les employés ont uni leurs forces à celles de nos clients pour fournir des repas, organiser des collectes d'aliments et réunir la somme de 325 000 dollars au profit de projets Stop Hunger locaux. En collaboration avec près de 500 ONG, le personnel de Sodexo a partagé son expertise en cuisine, nutrition et sécurité lors du Servathon.



EN 2014, PLUS DE
**33 000 COLLABORATEURS
DE SODEXO DE 36 PAYS**
ONT OFFERT ET RECUEILLI
SUFFISAMMENT DE DENRÉES
ALIMENTAIRES POUR
PRÉPARER 815 000 REPAS.

AUX CÔTÉS DES PETITES ENTREPRISES



POUR ACCOMPAGNER L'ESSOR DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES (PME) à travers le monde, Sodexo s'est engagé à acheter des biens et services provenant de ces dernières, pour un montant total d'un milliard de dollars, d'ici 2017. Annoncée lors de la 10^e rencontre annuelle de l'initiative mondiale Clinton, cette promesse d'action devrait bénéficier à 5 000 PME, dont 1 500 dirigées par des femmes, dans 40 pays.

« LES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES SONT LES MOTEURS DE LA CROISSANCE ET DE LA CRÉATION D'EMPLOI. »

George Chavel, President and CEO,
Sodexo Amérique du Nord.

Enquête Fortune 2014 sur les sociétés les plus admirées au monde

Sodexo continue de figurer au palmarès des entreprises les plus admirées au monde dans le secteur des services de sous-traitance divers, d'après les résultats de l'étude réalisée en 2014 par le magazine *Fortune* sur leur réputation. Près de 4 000 cadres dirigeants et analystes ont évalué environ 700 entreprises de 30 pays en se fondant sur neuf critères, allant de l'innovation à la compétitivité mondiale.

SODEXO DISTINGUÉ PAR UNILEVER

Le Groupe s'est vu décerner le Prix mondial des services et de la qualité pour le déploiement d'un programme international de transformation de la gestion des infrastructures (Facilities Management Transformation, FMT) lors du sommet "Partner to Win", à Londres. Cette rencontre, organisée par Unilever, visait à approfondir ses

relations avec ses quelque 300 fournisseurs et à récompenser ceux qui avaient apporté une contribution bénéfique à son activité. Le programme FMT déployé par Sodexo en janvier 2012 a permis d'améliorer les performances et de générer d'importantes économies, tout en se focalisant sur les clients et l'excellence des services.



SODEXO EN TÊTE DU DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX

POUR LA DIXIÈME ANNÉE CONSÉCUTIVE, SODEXO DÉCROCHE LA PREMIÈRE PLACE DU PALMARÈS DE CET INDICATEUR CLÉ DU DÉVELOPPEMENT DURABLE.

Pour la dixième fois, Sodexo a été désigné leader mondial en matière de développement durable pour son secteur d'activité par le Dow Jones Sustainability Index, le plus ancien indicateur international pour le développement durable. Le Groupe a obtenu le score parfait (100 %) pour ce qui concerne l'impact positif de ses activités à travers le monde ainsi que le meilleur score de sa catégorie pour

le volet social. Cet indice est la référence incontestée en matière d'investissements orientés développement durable, pour les investisseurs comme pour les entreprises. Ce classement, fruit d'un partenariat avec l'expert en développement durable RobecoSAM, s'appuie sur une analyse approfondie des performances économiques, environnementales et sociales des entreprises.

Hôpital Santa Paula

Reportage dans les coulisses de l'établissement brésilien, qui met tout en œuvre pour améliorer la Qualité de Vie de ses patients.

Rendez-vous dans la rubrique *Temps réels*.

L'invitée : Kalliopi Megari

La neuropsychologue clinicienne montre comment une démarche holistique des soins peut améliorer le bien-être des patients atteints de maladie chronique.

Lire l'interview dans les pages *Rencontre*.

Mieux vivre avec une maladie chronique

Pour faire face à la croissance des soins ambulatoires, les nouvelles technologies et les avancées médicales progressent. Découvrez comment des services ciblés peuvent accompagner cette (r)évolution.

À lire dans la section *Questions de Qualité de Vie*.

Améliorer le bien-être du personnel soignant

Les professionnels de santé sont souvent amenés à jongler entre tâches médicales et non médicales. Des services innovants ont été créés pour les aider à gagner du temps et à se concentrer sur leur cœur de métier – le soin.

Tout savoir sur les solutions de Sodexo dans la 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)