

Quality of LIFE

N° 04

Experiences

BIEN VIEILLIR
dans un cadre
stimulant

**LES ATOUTS DE L'HYPNOSE
MÉDICALE EN CHIRURGIE**
par les Drs Fabienne Roelants
et Christine Watremez

**DÉPASSER
LES ATTENTES**
DES PATIENTS AU
NEBRASKA MEDICINE



CONTRIBUTEURS



Les **Dr Fabienne Roelants** et **Dr Christine Watremez**, médecins anesthésistes, expliquent pourquoi et comment l'hypnose médicale améliore le confort du patient avant, pendant et après une opération. Le point sur ce sujet d'avenir dans la rubrique *Rencontre*.



Dr Brad Britigan, président du groupe hospitalier Nebraska Medicine et doyen de la faculté de médecine de l'University of Nebraska Medical Center, **Dr Alan Langnas**, directeur du service de transplantation hépatique et **Dr Phil Smith**, directeur médical de l'unité de confinement biologique, Nebraska Medicine, démontrent comment leur établissement élève sans cesse le niveau des soins et de la sécurité pour ses patients, dans les pages *Temps réels*.



Dr Betsabé Lara Arrambide, médecin au centre médical de Sabinas au Mexique; **John Ogunkeye**, directeur financier du Conseil américain d'accréditation des formations médicales; **Bonnie Clipper**, auteur et infirmière en chef au centre médical Rockies aux États-Unis; **Dr Bertrand Pauget**, professeur de management et directeur de recherches à l'EBS Paris en France; **Christiane Chevallard**, déléguée régionale adjointe et chargée de mission à l'Association nationale pour la formation permanente du personnel hospitalier (ANFH) en France, et **Christopher Brooks**, responsable des politiques en matière de consommation et de communautés à Age UK, au Royaume-Uni, nous livrent leurs points de vue sur la question du management intergénérationnel dans la rubrique *Questions de Qualité de Vie*.



Carissa Kelly, directrice Vie quotidienne et Activités à la résidence The Terraces of Phoenix, USA, **Richard Nix**, directeur des services de restauration, Sodexo USA, The Terraces of Phoenix, et **Michael Ramscar**, chercheur à la faculté de linguistique de l'université de Tübingen, en Allemagne, apportent leur éclairage sur les clés de l'épanouissement chez les personnes âgées, dans la rubrique *Bien vieillir*.



Peggy Thiele, directrice des services de transport de patients, Sodexo Santé USA, expose de quelle manière la centralisation des services de transport améliore la qualité de l'accompagnement des patients et accroît la fluidité et l'efficacité des hôpitaux. À découvrir dans la rubrique *Guide pratique*.



Comité éditorial: 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: Bea Uhart/CAPA Pictures (p. 2-7); DR/B. Lara Arrambide, DR/B. Clipper, DR/J. Ogunkeye, DR/B. Pauget, DR/C. Chevallard, DR/C. Brooks, DR/M. Klaffke (p. 10-13); Jessica Chou/CAPA Pictures (p. 14-17); Ryan Donnell (p. 18-30); Grundini (p. 31-33); Samsung Electronics Switzerland (p. 33); iStock 2015 (p. 34); ECPAF/France/2013/Jérôme Salles (p. 35); photothèque Sodexo (p. 36-37).



« L'HYPNOSE REDONNE DU
POUVOIR AU PATIENT EN
LE RENDANT
ACTEUR DE SON
TRAITEMENT. »



18

DÉPASSER LES ATTENTES DES PATIENTS AU NEBRASKA MEDICINE



- 2 Rencontre**
L'art de l'hypnose médicale, une alternative à l'anesthésie traditionnelle.
- 8 Tendances de Qualité de Vie**
Les principaux enseignements de l'étude internationale menée par Sodexo auprès des décideurs du secteur de la santé.
- 10 Questions de Qualité de Vie**
Management intergénérationnel : défis et opportunités en milieu hospitalier.
- 14 Bien vieillir**
Améliorer la Qualité de Vie chez les personnes âgées : quand vieillir rime avec s'épanouir.
- 18 Temps réels**
Dépasser les attentes des patients en matière de soins au Nebraska Medicine.
- 29 Guide pratique**
Repenser les services de transport pour améliorer la qualité des soins et gagner en efficacité.
- 32 Sodexo autour du monde**
Tour d'horizon des initiatives et partenariats récents de Sodexo pour améliorer la Qualité de Vie.



Dr Fabienne Roelants
et Dr Christine Watremez

L'HYPNOSE MÉDICALE

PUISSANTE SUR L'ESPRIT,
DOUCE POUR LE CORPS

BIO

Les Drs Fabienne Roelants et Christine Watremez, médecins anesthésistes, ont contribué à développer l'hypnose en salle d'opération, aux Cliniques universitaires Saint-Luc, à Bruxelles.

Tout au long de leurs carrières respectives, elles ont participé à de nombreuses conférences internationales et rédigé de multiples articles sur les avantages de cette méthode.

Pour les patients qui souhaitent une alternative à l'anesthésie générale, les anesthésistes des Cliniques universitaires Saint-Luc à Bruxelles, en Belgique, ont perfectionné l'art de l'hypnose médicale. **Une méthode douce aux effets étonnamment bénéfiques, tant sur le corps que sur l'esprit.**



Dr Fabienne Roelants,
médecin anesthésiste aux Cliniques universitaires Saint-Luc à Bruxelles

Dr Fabienne Roelants et **Dr Christine Watremez**,
médecins anesthésistes formés à l'hypnose médicale,
expliquent pourquoi et comment cette technique innovante
améliore l'expérience du patient avant, pendant et après
une opération.



« L'HYPNOSE REDONNE DU POUVOIR AU PATIENT EN LE RENDANT **ACTEUR DE SON TRAITEMENT.** »

Une patiente, qui devait être opérée d'un cancer du sein aux Cliniques universitaires Saint-Luc, avait demandé que l'opération se déroule sous hypnose, pour ne pas revivre les fortes nausées provoquées précédemment par une anesthésie générale. Malgré une réaction très positive et une convalescence rapide, le cancer a malheureusement refait son apparition, poussant les médecins à recommander une mastectomie complète. De nouveau, la patiente a demandé à être opérée sous hypnose. À l'issue de cette seconde intervention bien plus complexe, elle a gardé une très bonne image de l'ensemble du traitement.

Comment expliquez-vous la réaction incroyablement positive de cette patiente face à une opération qui bouleverse pourtant la plupart des femmes ?

Dr Fabienne Roelants : L'hypnose médicale fait appel à certaines ressources intérieures du patient. Elle lui permet

d'accéder à un état naturel de conscience modifiée, généralement en lui faisant revivre un souvenir agréable. La vie de cette patiente ayant été particulièrement éprouvante, elle n'avait pas de souvenir vraiment positifs auquel se raccrocher. L'hypnose lui a donc permis de vivre une expérience inédite. En recourant à son imagination, elle a pu mettre sa vie de côté et s'évader quelque temps. L'expérience qu'elle a vécue sous hypnose a pris le pas sur sa mastectomie.

Comment fonctionne l'hypnose médicale ?

Dr Christine Watremez : Tout d'abord, les chirurgiens identifient les patients particulièrement réceptifs au concept d'hypnose. Nous effectuons ensuite un bilan médical et veillons à ce que le processus soit bien compris. Nous demandons au patient de penser à un souvenir agréable. Ensuite, au moment de l'opération, nous prononçons des mots spécifiques, sur un ton particulier, >

« NOUS TISSONS DES LIENS ÉTROITS AVEC LE PATIENT, SOURCES D'UN NOUVEAU REGARD SUR NOTRE PROFESSION ET D'UNE PLUS GRANDE OUVERTURE D'ESPRIT. »

- en nous concentrant sur certaines parties du corps, pour aider le patient à revivre ce moment et à accéder à l'état de conscience souhaité. Notre rôle est d'accompagner et de surveiller de près le patient. Si l'opération s'avère plus complexe que prévue et que l'hypnose n'est plus la solution adéquate, nous procédons à une anesthésie générale, avec l'accord du patient.

Qu'est-ce qui explique le succès de l'hypnose ?

F. R. : Aujourd'hui, beaucoup de patients recherchent des traitements plus naturels, moins médicalisés. Certains d'entre eux ont mal vécu une anesthésie générale par le passé et craignent de voir l'expérience se répéter.

Certaines interventions chirurgicales sont-elles plus adaptées que d'autres à l'hypnose ?

C. W. : La réussite de l'hypnose médicale dépend autant du patient que du type de méthode. Pour que cela fonctionne, il est essentiel que le patient coopère, soit motivé, et qu'il nous fasse confiance. Mais toutes les opérations ne s'y prêtent pas. Des études, ainsi que notre propre expérience, indiquent que l'hypnose est très efficace pour certaines interventions de

“surface” : ablation de la thyroïde, cancer du sein, chirurgie plastique et reconstructive, hernie, problème vasculaire, colonoscopie et fécondation *in vitro* (FIV).

Quels sont les risques et les principaux avantages ?

F. R. : Pour l'instant, nous n'avons observé que des avantages. Par rapport à une anesthésie générale, les patients ressentent moins de douleurs post-opératoires et sont moins sujets à la fatigue, aux nausées et aux vomissements. Ils ont besoin de moins d'analgésiques, sont plus rapidement sur pied, et passent donc moins de temps à l'hôpital. De plus, ils cicatrisent mieux. Et en ce qui concerne les FIV, les chances de réussite sont plus élevées sous hypnose médicale qu'avec une anesthésie générale.

En quoi l'hypnose améliore-t-elle la Qualité de Vie du patient ?

C. W. : Au-delà des nombreux avantages sur le plan physique, l'hypnose redonne du pouvoir au patient en le rendant acteur de son traitement. Elle lui fait vivre une expérience positive, à laquelle il pourra se raccrocher plus tard, lorsqu'il en éprouvera le besoin. Nous lui enseignons une technique



Dr Christine Watremez,
médecin anesthésiste aux Cliniques universitaires Saint-Luc à Bruxelles



Voir la vidéo de
l'interview sur
le Quality of Life
Observer



Découvrir la vidéo
d'une opération
chirurgicale
sous hypnose
aux Cliniques
universitaires
Saint-Luc.
Ce reportage
d'Euronews
Science a été
réalisé par
Associated Press,
en 2011.

qu'il pourra appliquer lui-même, dans une certaine mesure, pour accéder à un état de conscience modifiée pendant des moments difficiles.

Comment travaillez-vous avec le chirurgien et les infirmiers lorsque vous pratiquez l'hypnose médicale ?

F. R. : Pour le confort et le bien-être du patient, une bonne entente avec le chirurgien et les infirmiers est essentielle en salle d'opération. Nous travaillons côte à côte, dans le calme et la précision. Nous jouons un rôle actif tout au long de l'acte chirurgical, donc nous collaborons très étroitement avec les chirurgiens, qui nous consultent avant chaque décision importante.

Quel est l'impact de cette technique sur le personnel médical ?

C. W. : La salle d'opération est le théâtre d'échanges très profonds. Nous tissons des liens étroits avec le patient, sources d'un nouveau regard sur notre profession, d'une plus grande ouverture d'esprit. Cette démarche collaborative se reflète dans nos relations avec nos collègues, ce qui crée un environnement de travail plus harmonieux.

Pour contacter les Drs Fabienne Roelants
et Dr Christine Watremez :
fabienne.roelants@uclouvain.be
et christine.watremez@uclouvain.be

LA QUALITÉ DE VIE : UNE PRIORITÉ POUR LES DÉCIDEURS DU SECTEUR DE LA SANTÉ

L'Institut Sodexo pour la Qualité de Vie* a réalisé la toute première étude internationale analysant l'impact de la Qualité de Vie comme facteur de performance. 780 leaders et décideurs de trois environnements différents (entreprises, hôpitaux et universités) ont été interrogés dans six pays (France, États-Unis, Royaume-Uni, Brésil, Inde et Chine). Découvrez ce qu'ont répondu les dirigeants du monde hospitalier.

LES DIRIGEANTS DES HÔPITAUX
CONSIDÈRENT LA QUALITÉ DE VIE COMME
UNE PRIORITÉ STRATÉGIQUE,
AUJOURD'HUI ET POUR
LES ANNÉES À VENIR

90 %
DES DIRIGEANTS D'HÔPITAUX

SONT « TOUT À FAIT D'ACCORD » POUR DIRE
QU'ILS ACCORDENT UNE PLACE TRÈS IMPORTANTE
À L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE VIE.

79 %

D'ENTRE EUX CONSIDÈRENT L'AMÉLIORATION
DE LA QUALITÉ DE VIE
COMME UN ENJEU CROISSANT
POUR L'AVENIR

La pression politique exercée par l'adoption de nouvelles lois et réglementations ainsi que la hausse des demandes formulées par les patients incitent les dirigeants à se concentrer sur la Qualité de Vie.

LA QUALITÉ DE VIE DÉJÀ EN ACTION

Les initiatives en faveur de la Qualité de Vie conduites en milieu hospitalier portent sur les domaines suivants :



91 %

Environnement physique

Tout ce qui contribue à la sécurité et au confort du patient : mobilier et aménagement des chambres, espaces calmes, température optimale, entretien des lieux et salles de visite confortables.



86 %

Santé et nutrition

Tout ce qui permet d'améliorer le bien-être du patient, des repas savoureux et nutritifs aux activités physiques proposées dans l'établissement.



81 %

Fluidité et efficacité

Tous les facteurs (réduction du temps d'attente, flexibilité des horaires de repas ou encore fluidité du transport des patients) qui aident les patients à conduire des activités avec le minimum d'interruptions.



72 %

Interactions sociales

Les différents éléments contribuant à resserrer les liens entre les patients et leurs familles : activités de groupe, animations et événements conviviaux organisés sur site.

Sur l'ensemble des dirigeants d'hôpitaux interrogés :



56 %

ont un budget dédié.



76 %

**disposent d'un programme
de sensibilisation**

du personnel à l'importance de la Qualité de Vie.

*L'Institut Sodexo pour la Qualité de Vie a pour mission de rassembler des informations sur les leviers de l'amélioration de la Qualité de Vie et leur impact sur la performance, pour mieux les promouvoir.

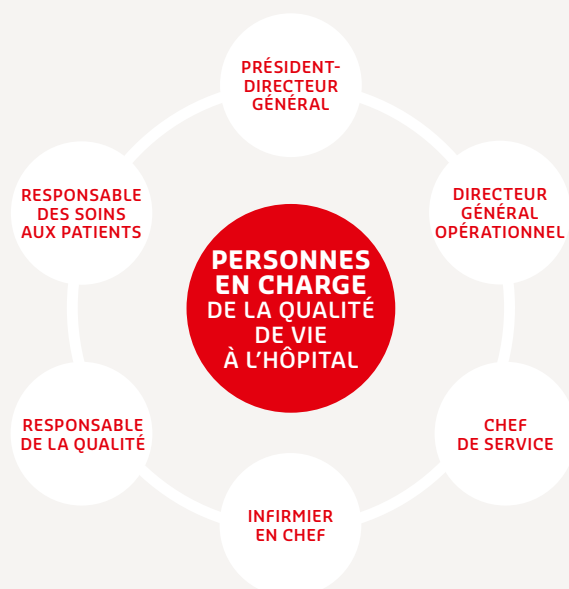
60% DES DIRIGEANTS D'HÔPITAUX ONT IDENTIFIÉ UN LIEN ENTRE QUALITÉ DE VIE ET PERFORMANCE

Pour ces dirigeants, améliorer la Qualité de Vie permet de gagner en performance dans les domaines suivants :

- 1 Satisfaction des patients
- 2 Image et réputation de l'établissement
- 3 Efficacité du personnel
- 4 Performance économique de l'établissement
- 5 Qualité des soins

LA QUALITÉ DE VIE EST UNE PRIORITÉ AU SEIN DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

Les initiatives en faveur de la Qualité de Vie impliquent souvent plusieurs responsables, ce qui reflète l'importance accordée à cette question par les dirigeants d'hôpitaux.



QUELS SONT LES DÉFIS À RELEVER ?

Les décideurs ont conscience du fait qu'améliorer la Qualité de Vie n'est pas qu'une question de budget. Si les coûts sont le frein le plus cité (58 %), d'autres pistes d'amélioration sont également identifiées :

Opérer une **transformation culturelle** dans l'organisation

Mettre en place des initiatives plus efficaces

Professionaliser les pratiques

ENVIE D'EN SAVOIR PLUS SUR CETTE ÉTUDE ?

CONNECTEZ-VOUS SUR QUALITYOFLIFE.OBSERVER.COM POUR ACCÉDER À :



Une présentation de l'étude et de l'ensemble des conclusions, et un résumé à télécharger



Un quiz pour comparer la performance de votre établissement en matière de Qualité de Vie à celles des structures de référence du secteur

LE MANAGEMENT D'ÉQUIPES MULTIGÉNÉRATIONNELLES À L'HÔPITAL

À l'heure actuelle, il n'est pas rare que trois générations d'infirmiers, de médecins et autres professionnels de santé soient amenées à travailler ensemble. Les attentes et les modes de fonctionnement différents qui les caractérisent peuvent être sources de tension ou, au contraire, créateurs d'opportunités. Cette tendance se retrouve dans toutes les cultures, sur tous les continents. Des experts du monde entier nous livrent leurs conseils pour tirer le meilleur parti des atouts de chaque génération.



BABY-BOOMERS nés entre 1946 et 1963

Occupant un grand nombre de postes de direction, les baby-boomers sont considérés comme des employés dévoués et fidèles. Ils sont également connus pour leur esprit de compétition et leur tendance à remettre les règles en question.



GÉNÉRATION X nés entre 1963 et 1980

Ils ont connu d'importantes restructurations d'entreprise au cours de leur carrière. Souvent très indépendants, ils recherchent à la fois des opportunités d'évolution et le juste équilibre entre travail et vie privée.



GÉNÉRATION Y nés entre 1980 et 2000

Ayant grandi avec les nouvelles technologies, cette génération est habituée aux modes de communication "instantanés". Elle est optimiste, ouverte et cherche des réponses à ses questions. Elle aime travailler en équipe et a l'esprit d'initiative.



BONNIE CLIPPER,
infirmière en chef au centre médical
des Rockies (Colorado) et auteur de
*The Nurse Manager's Guide to an
Intergenerational Workforce*, 2012,
États-Unis.

COMPRENDRE LES DIFFÉRENCES ENTRE LES GÉNÉRATIONS

« Les responsables des équipes d'infirmiers doivent impérativement prendre le temps de connaître les fondamentaux de chaque génération. La réussite du management dépend de notre capacité à apaiser les conflits intergénérationnels, à motiver l'équipe et à tirer parti de ces différences. Sans faire de généralisation, nous devons identifier ce qui fonctionne pour chaque tranche d'âge. Par exemple, la génération X tient à son indépendance et recherche un équilibre entre travail et vie privée, alors que la génération Y est généralement en demande d'activités en groupe et de retours sur son travail. Partant de ce constat, cette génération sera plus motivée si l'on évite le micromanagement, en l'impliquant dans les prises

de décision et en lui confiant des responsabilités. Néanmoins, ces différences ne relèvent pas uniquement de l'âge. Ces dix dernières années, la taille importante de la génération Y a restreint l'accès aux formations d'enseignement supérieur qui sont devenues plus sélectives. Dans ce climat de rivalité accrue, il est naturel que la génération Y ait l'esprit de compétition, bien plus que la génération X, moins nombreuse. L'enjeu pour les managers consiste donc à attirer et à retenir des employés talentueux en identifiant les écarts générationnels et leur origine. »

« NOUS DEVONS TROUVER CE QUI FONCTIONNE POUR CHAQUE TRANCHE D'ÂGE ET ADAPTER NOS MODES DE COMMUNICATION ET DE MANAGEMENT POUR PERMETTRE À CHAQUE GÉNÉRATION DE S'ÉPANOUIR AU TRAVAIL. »



CHRISTIANE CHEVILLARD, déléguée régionale adjointe et chargée de mission à l'Association nationale pour la formation permanente du personnel hospitalier (ANFH), France.



UN SITE D'INFORMATION SUR LE MANAGEMENT INTERGÉNÉRATIONNEL

APRÈS AVOIR MENÉ DES ENTRETIENS AVEC DES DIRECTEURS D'HÔPITAUX FRANÇAIS, l'ANFH a conçu une plateforme d'information en ligne consacrée au management intergénérationnel. Cet outil apporte des ressources précieuses pour fédérer des équipes de tout âge, tout en respectant les spécificités de chaque génération. Les managers d'hôpitaux membres de l'ANFH peuvent ainsi approfondir en ligne ce sujet grâce à des témoignages, des études de cas, des articles et des bonnes pratiques. Depuis la création de la plateforme, les ressources ont également été réutilisées dans des programmes de formation régionaux.

60 %

**DES DIRIGEANTS
D'HÔPITAUX
SONT CONFRONTÉS
À DES TENSIONS
INTERGÉNÉRATIONNELLES
ENTRE LES MEMBRES
DE LEUR PERSONNEL.**

Source: *Managing an Intergenerational Workforce: strategies for Health Care Transformation*, American Hospital Association, 2014.



DR BERTRAND PAUGET, professeur de management et directeur de recherches à l'EBS Paris. De 2011 à 2013, il a mené avec le Dr Ahmed Dammak une étude sur la façon dont les managers perçoivent la génération Y.

JUGEONS-NOUS TROP VITE LA GÉNÉRATION Y?

Quels sont les principaux enseignements de votre étude sur la perception de la génération Y dans le secteur médical?

La notion de génération renvoie à un groupe de personnes d'une même tranche d'âge qui partagent les mêmes codes, les mêmes habitudes, et qui occupent la même place au sein d'une société. Tous ont été "modélés" de la même manière par les événements historiques de leur époque. Mon étude dévoile que les générations plus âgées ont tendance à penser que la génération Y rejette le principe de hiérarchie traditionnelle pour ne valoriser que les compétences individuelles; qu'elle exige un meilleur équilibre entre travail et vie privée; s'implique peu, et, par nature, est hyperconnectée. Mais ces généralisations sont assez injustes. Si l'on y regarde de plus près, les générations précédentes avaient les mêmes attentes: c'est juste qu'elles sont plus visibles aujourd'hui. Par exemple, la technologie a créé le besoin de fixer des limites qui étaient inutiles auparavant. Avant, il était possible de se déconnecter de son travail en quittant son bureau. Depuis l'arrivée des smartphones, les responsabilités professionnelles sont omniprésentes. La génération Y est tout simplement la première à avoir dû poser des limites.

Pourquoi la génération Y est-elle tant critiquée?

La génération Y, qui est bien plus nombreuse que la génération X, est entrée en masse sur le marché du travail au milieu des années 2000, au moment où les premiers baby-boomers partaient à la retraite. La réputation qu'elle a acquise (rejeter l'autorité, ne pas s'investir assez au travail) est surtout due au fait que son arrivée a tout simplement bouleversé l'équilibre dans le monde du travail.

En quoi cette perception de la génération Y est-elle révélatrice du monde du travail actuel?

Les critiques adressées à la génération Y révèlent un problème plus profond. L'arrivée de jeunes travailleurs met en lumière les difficultés auxquelles les institutions sont confrontées pour repenser leurs pratiques et s'adapter à l'évolution des attentes. Au lieu de réfléchir en termes d'âge, les organisations feraient mieux de mettre en place des processus intergénérationnels, visant à motiver l'ensemble de l'effectif et à accroître les performances.

50 %

DES JEUNES EMPLOYÉS, VOIRE D'AVANTAGE, DÉDAIGNENT LES COMPÉTENCES DE LEURS AÎNÉS

Source: *Managing Human Behavior in Public and Nonprofit Organizations*, Robert B. Denhardt, Janet V. Denhardt, Maria P. Aristigueta, 2013.

« LE DÉBAT SUR LES GÉNÉRATIONS GAGNE À ÊTRE DÉPLACÉ: NOUS DEVONS FAIRE PROGRESSER LES INSTITUTIONS, PLUTÔT QUE DE CHERCHER À RÉSOUDRE LE PROBLÈME D'UNE SEULE GÉNÉRATION. »



DR BETSABÉ LARA ARRAMBIDE,
Centre médical de
Sabinas, au Mexique.

BABY-BOOMERS ET GÉNÉRATION Y : LA TRANSMISSION DE SAVOIRS S'OPÈRE

L'ÉCART D'ÂGE ENTRE BABY-BOOMERS ET GÉNÉRATION Y ÉTANT IMPORTANT, c'est tout naturellement qu'une relation de tutorat se met en place. « *Ce que j'apprécie le plus chez les médecins baby-boomers, c'est l'incroyable étendue de leurs connaissances, s'enthousiasme le Dr Betsabé Lara Arrambide, médecin de 25 ans au Mexique. Ma génération a bénéficié de l'essor de la technologie : tout ce que nous avons appris est*

accessible au bout de nos doigts, sur nos téléphones portables. Le problème, c'est que nous en sommes devenus assez dépendants. » Les baby-boomers, en revanche, ont potassé des piles de livres, et ont toujours mémorisé leurs connaissances. « *Ils ont appris à l'ancienne, résume Arrambide. C'est stupéfiant de voir qu'ils ont toujours la réponse en eux. »*



JOHN OGUNKEYE,
directeur financier, Conseil
d'accréditation des formations
médicales (ACGME), États-Unis.

« L'ÉVOLUTION DU SYSTÈME ET LES ATTENTES DES JEUNES GÉNÉRATIONS SONT EN TRAIN DE DÉFINIR UNE NOUVELLE NORME. »

Par nature, un médecin baby-boomer s'attend à devoir travailler quinze heures par jour, comme cela a toujours été le cas. Mais les générations X et Y recherchent davantage de modération et utilisent tous les moyens à leur disposition pour travailler plus vite et plus efficacement. Ces attentes correspondent à l'évolution de notre société. « *Aujourd'hui, les médecins ne sont plus payés en fonction du nombre de patients qu'ils traitent, mais pour la qualité de leur service,* précise John Ogunkeye. *Il ne s'agit pas de travailler longtemps, mais intelligemment. »*



CHRISTOPHER BROOKS,
responsable des politiques concernant
les consommateurs et les communautés
à Age UK*, au Royaume-Uni.



CONSERVER LES EXPERTISES AU SEIN DES EFFECTIFS

« Nous constatons souvent qu'à l'approche de la retraite, les employés choisissent de lever le pied en faisant des journées plus courtes, ou en travaillant moins de jours par semaine. De manière générale, le travail flexible, y compris le passage volontaire à un temps partiel, prend de l'ampleur, et cette tendance n'est pas près de s'essouffler dans les années à venir. Cette hausse de la flexibilité, si elle est gérée correctement, peut être bénéfique pour tous les acteurs concernés. Pour les employés d'âge mûr, il peut être plus facile de se mettre progressivement en retraite plutôt que d'arrêter brusquement de travailler. Mais les institutions ont également tout à y gagner. Les établissements de santé peuvent ainsi bénéficier plus longtemps de l'expertise que cette génération a construite au fil de sa carrière. De plus, les jeunes et les "anciens" peuvent ainsi profiter d'un meilleur transfert de compétences, qui va dans les deux sens. »

* Age UK est la principale association caritative britannique visant à inspirer, encourager et soutenir les personnes âgées.

IL N'EST JAMAIS TROP TARD POUR APPRENDRE ET S'ÉPANOUIR AUX TERRACES OF PHOENIX

« Exactement là où vous avez envie d'être » est le slogan de cette résidence pour personnes âgées dans l'Arizona, qui prône que pour bien vieillir, il faut continuer à apprendre.

The Terraces of Phoenix est l'une des 43 résidences pour personnes âgées gérées par l'association caritative American Baptist Homes of the West, dont la mission est d'aider les seniors à rester actifs pour profiter pleinement de leurs vieux jours. Ce n'est certainement pas par hasard que les résidents choisissent cet établissement qui a ouvert ses portes en 1959 sous le nom d'Orangewood. Le partenariat passé entre la résidence et Masterpiece Living y est pour beaucoup. En effet, ce programme de promotion du bien vieillir s'appuie sur des concepts et des outils pour sensibiliser, former, accompagner et suivre l'évolution des résidents.

BIEN DANS SON CORPS, BIEN DANS SA TÊTE

« Masterpiece Living est la réponse idéale pour aider les résidents à exploiter leur potentiel, quels que soient leurs limites ou leur degré d'invalidité, explique Carissa Kelly, directrice Vie

quotidienne et Activités aux Terraces of Phoenix. *Tous les membres du personnel ont des postes différents, mais partagent le même objectif : encourager nos résidents et leur donner les moyens de profiter au maximum de leur grand âge.* » Masterpiece Living offre l'environnement idéal pour continuer à se développer et à s'épanouir.

LES QUATRE PILIERS DU BIEN VIEILLIR

La résidence The Terraces of Phoenix, qui accueille 323 personnes âgées de 70 à plus de 100 ans, est organisée en quatre niveaux, selon le degré de dépendance du résident : autonomie, assistance, aide à la mémoire et centre médicalisé. Les 50 activités régulières, proposées plusieurs fois par semaine, chaque semaine, tous les quinze jours ou tous les mois, sont adaptées à chacun de ces niveaux. Toutes ont pour objectif de contribuer à l'équilibre spirituel, intellectuel, social et physique des résidents : les quatre piliers du bien

vieillir, selon l'approche Masterpiece Living.

ICI, L'ENNUI EST BANNI

Partie intégrante de la démarche Masterpiece Living, le programme Mindful vise autant à entretenir la forme physique qu'à stimuler l'esprit ou à développer la spiritualité. Parmi les activités axées sur cette dernière, citons les tables rondes consacrées à des sujets variés (par exemple, comment trouver le bonheur), les séances de méditation et de tai-chi ainsi qu'une chorale. Ces activités contribuent à stimuler l'esprit des résidents en leur fixant des objectifs et leur donnent l'occasion de s'intéresser à quelque chose qui transcende leur quotidien. Deux fois par mois, le module "Matière à réfléchir" invite les résidents à discuter de l'actualité en petits comités, pendant le dîner. Ces séances, proposées pour répondre au grand intérêt porté par les résidents à l'actualité internationale, leur permettent d'exprimer leurs

Les résidents apprécient les dîners débats animés par des intervenants invités pour l'occasion (en haut à droite). Ces discussions sont suivies d'ateliers culinaires du chef Sodexo Stephen Love (en bas à droite).





Chaque anniversaire est l'occasion de partager un moment convivial aux Terraces of Phoenix.

« ICI, LES REPAS FONT PARTIE INTÉGRANTE DE LA VIE. ILS DONNENT SOUVENT LE TON POUR LE RESTE DE LA JOURNÉE.

Nous proposons des ateliers culinaires, animés par le chef Stephen Love et par notre diététicienne Sodexo diplômée, Lauren Richardson. Nous servons à nos résidents des plats nutritifs et savoureux, avec des variantes sans gluten, végétariennes et issues de l'agriculture biologique, adaptées au pilier "santé physique" du programme Bien vieillir que nous prônons. Deux fois par mois, lors de l'*happy hour* "*Drinks with Richard*", les résidents sont invités à se retrouver autour d'un cocktail et d'amuse-bouches, pour discuter. Grille at the Terraces accueille les résidents dans un environnement chic (pianiste et serveurs en smoking) où ils peuvent déguster un menu gastronomique accompagné de vins soigneusement sélectionnés. Chaque repas doit être un moment de convivialité, autour d'une belle assiette, dans un cadre agréable et stimulant, comme à la maison. »

Richard Nix, directeur des services de restauration Sodexo aux Terraces of Phoenix



➤ opinions, d'écouter celles des autres, d'échanger des idées et de gagner en confiance en soi.

UN LARGE CHOIX DE COURS DE QUALITÉ

« Les études montrent que la participation à des activités, les liens sociaux et l'exercice physique améliorent le système immunitaire, prolongent l'espérance de vie et augmentent le sentiment de bien-être général », rappelle Carissa. Suite à ces recherches, The Terraces of Phoenix a récemment lancé Terraces University, un programme inédit de formation continue au sein de l'établissement. Économie, religion, informatique, fitness : les résidents ont le choix parmi de nombreux cours de qualité, accrédités, toujours dans le respect des quatre piliers mentionnés. Excursions, fêtes, conférences, animations et ateliers complètent

un agenda déjà bien rempli, et encouragent les résidents à tisser des liens et à rencontrer de nouvelles personnes.

CHANGER LA PERCEPTION DU GRAND ÂGE

Carissa résume le programme Masterpiece Living aux Terraces of Phoenix d'une manière qui s'adresse autant à la société qu'à l'individu : « Les résidents viennent ici pour vivre les meilleures années de leur vie et pour profiter de chaque instant. En leur proposant ce type d'environnement, nous cherchons à modifier la façon dont le grand âge est perçu. Nous avons placé la barre haut pour montrer à nos résidents que nous croyons en eux, et en leur capacité à bien vieillir. »

5 CHOSES À SAVOIR SUR LE MYTHE DU DÉCLIN COGNITIF

par le Dr Michael Ramscar



BIO

Le Dr Michael Ramscar est chercheur à la faculté de linguistique de l'université de Tübingen, en Allemagne.

Ses recherches sur les capacités d'apprentissage d'un cerveau en bonne santé, tout au long de la vie, jettent un éclairage nouveau sur l'accumulation de savoir par les personnes âgées.

IL EST CLAIREMENT EXAGÉRÉ DE PARLER D'ATROPHIE CÉRÉBRALE.

Si l'on compare les cerveaux, sains, de deux personnes de 20 ans et de 70 ans en bonne santé, on ne constate aucune différence notable dans le nombre de neurones. Les principaux changements neurologiques sont une diminution de la matière grise et une réorganisation de la matière blanche. Une évolution inévitable, due à une vie d'apprentissage.

1

NOTRE CERVEAU N'ARRÊTE JAMAIS D'APPRENDRE.

Nous absorbons en permanence de nouvelles informations. Tout comme un cerveau jeune, un cerveau âgé, mais en bonne santé, continue d'accumuler des connaissances.

IL EST TRÈS DIFFICILE D'ÉVALUER DANS QUELLE MESURE NOUS APPRENONS,

car les statistiques issues d'expériences humaines sont faussées. Notre connaissance intuitive de la mémoire nous fait négliger le fait que chacun de nous est hyperspécialisé dans certains domaines et ne connaît strictement rien à d'autres sujets, tout comme nous avons tendance à ignorer l'état d'apprentissage permanent propre à tout cerveau en bonne santé. La façon dont nous apprenons, et ce que nous apprenons, est bien plus complexe que ce que nous appréhendons intuitivement.

2

« LE CERVEAU DES PERSONNES ÂGÉES NE S'AFFAIBLIT PAS, BIEN AU CONTRAIRE :
IL CONTIENT PLUS D'INFORMATIONS. »

LE CERVEAU FAIT PARTIE INTÉGRANTE DU CORPS. En prenant soin de votre cœur, vous prenez soin de votre cerveau. Une bonne santé cardio-vasculaire est un facteur primordial pour avoir un cerveau en bonne santé. Plus les gens prennent conscience que tout est relié dans leur corps, plus ils sont motivés pour en prendre soin, ce qui peut les aider à conserver un esprit sain.

5

3

CHAQUE ACTION ENTRAÎNE UNE RÉACTION OPPOSÉE, DE FORCE ÉGALE.

À chaque fois que notre cerveau acquiert une compétence dans un domaine, d'autres compétences déclinent légèrement dans d'autres domaines. Nous ne pouvons pas apprendre constamment, tout au long de notre vie, en ayant accès à nos souvenirs avec la même rapidité et la même précision. Certaines choses deviennent plus difficiles en prenant de l'âge. C'est le prix à payer pour développer ses connaissances.



Chirurgiens en salle
d'opération,
au centre hospitalier
Nebraska Medicine.



NEBRASKA MEDICINE

DÉPASSER LES ATTENTES DES PATIENTS EN MATIÈRE DE SOINS

Réputé pour ses soins de qualité, innovants et hautement spécialisés, le centre hospitalier Nebraska Medicine est également un second foyer pour certains patients éloignés de chez eux. Ils y trouvent un lieu chaleureux et accueillant, **qui les place au cœur de chaque étape de leur traitement** et de leur processus de guérison.



Pour Kate Boulter, infirmière en chef, la sécurité et le bien-être des patients est une priorité absolue dans l'unité de confinement biologique.

« Notre équipe va bien au-delà de ce qu'on attend d'elle.

Nos infirmiers tissent des liens solides et profonds avec les patients. »

Kate Boulter, infirmière en chef à l'unité de confinement biologique

LE DOCTEUR RICK S. ET LA JOURNALISTE ASHOKA M. étaient gravement atteints du virus Ebola à leur arrivée à l'unité de confinement biologique du centre Nebraska Medicine, à l'automne 2014. Ils ont bénéficié de soins intensifs pendant deux semaines et demie, avec la présence continue de personnel médical dans leur chambre, et le soutien d'une vaste équipe multidisciplinaire composée d'un virologue, d'un psychologue et d'un travailleur social. Tous deux se sont entièrement remis et sont retournés en Afrique en début d'année.

CE TYPE DE TRAITEMENT spécialisé et personnalisé, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, réservé aux patients atteints d'Ebola, ne se trouve pas partout. L'unité de confinement biologique de Nebraska Medicine fait partie des trois

seules unités ouvertes aux États-Unis. En 2004, lorsque Nebraska Medicine a fait l'acquisition d'une unité de transplantation pédiatrique, équipée de son propre système de traitement de l'air et de cinq chambres stériles, ce fut, pour le docteur Phil Smith, directeur médical de l'unité de confinement biologique, « *un rêve devenu réalité* ». Les murs et les plafonds ont été traités contre les bactéries ; le système de ventilation a été révisé pour assurer une purification permanente de l'air, sans défaillance possible, et un autoclave à deux portes, spécialement conçu pour l'établissement, a été installé.

LE PASSAGE entre les zones "propres" et "sales" de l'unité de confinement biologique exige d'enfiler, puis de retirer des combinaisons intégrales de protection. « *La confiance mutuelle est la clé de la*

« Nous sommes venus ici car aucun autre établissement ne propose des soins aussi poussés. **Le personnel est exceptionnel. Il nous parle avec franchise et sait vraiment communiquer avec les patients.** »

Tonora M., mère d'un patient ayant subi de multiples greffes.



Tonora M. partage un moment chaleureux avec le Dr Wendy J. Grant, chirurgienne en charge de la greffe de son fils Brendon.

réussite de notre équipe. Par exemple, l'équipe de décontamination joue un rôle crucial », précise le Dr Smith.

LA SÉCURITÉ N'EST PAS LE SEUL FACTEUR clé dans la lutte contre Ebola. Il est tout aussi important de répondre aux besoins sociopsychologiques du patient. « Notre équipe va bien au-delà de ce qu'on attend d'elle, affirme Kate Boulter, infirmière en chef, à l'unité de confinement biologique. Elle tisse des liens solides et profonds avec les patients, ce qui permet d'améliorer leur qualité de vie globale pendant leur séjour. » Une infirmière a ainsi appris à jouer aux échecs ; une autre est arrivée, un jour, avec du bouillon de poule fait maison, et une dernière s'est mise à lire le même livre qu'un patient pour pouvoir en discuter avec lui.

CE SONT CES MARQUES D'INTÉRÊT, associées à des traitements parmi les plus sophistiqués au monde, qui ont fait de Nebraska Medicine un centre d'expertise médicale incontournable dans la région.

Les savoir-faire de cet établissement sont le fruit de plusieurs décennies d'expérience. Aujourd'hui, il regroupe le Nebraska Medical Center, le Bellevue Medical Center et les médecins de l'University of Nebraska Medical Center (UNMC), dont il est le partenaire clinique et universitaire. Célèbre pour ses services de transplantation, le Nebraska Medicine est également spécialisé dans l'oncologie, la cardiologie et la neurologie et met une cinquantaine d'autres spécialités au service des patients de l'État, du pays, et du monde entier. Il emploie également des milliers de médecins et d'infirmiers.



« NEBRASKA MEDICINE ASSURE DES SOINS MÉDICAUX DE QUALITÉ SUPÉRIEURE,

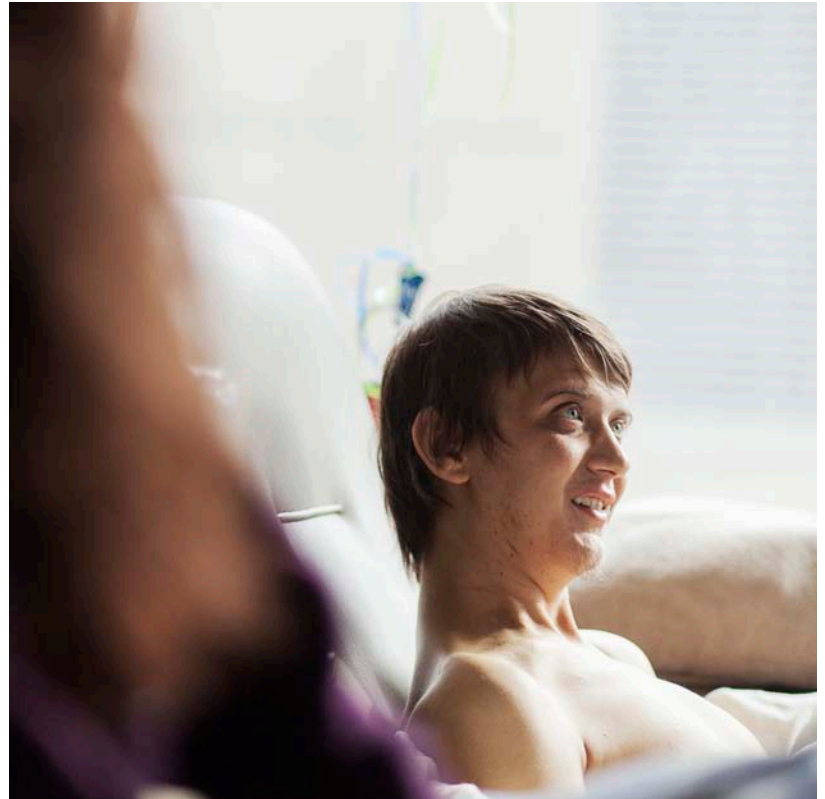
tout en veillant à optimiser l'expérience des patients et de leurs familles. C'est toute la définition de "Serious Medicine, Extraordinary Care", notre slogan et mode opératoire. Notre mission consiste à proposer un large éventail de services médicaux approfondis en soins tertiaires et quaternaires, en mettant le patient et sa famille au cœur de notre démarche profondément humaine. Partenaire de la seule école de médecine publique et du seul hôpital universitaire du Nebraska, il est également de notre devoir de montrer à la nouvelle génération de professionnels de santé de l'État en quoi cet équilibre est crucial. »

Dr Brad Britigan,
président par intérim du Nebraska Medicine et doyen de la faculté de médecine de l'UNMC

« Austin avait 15 mois lorsqu'il a subi sa première greffe du foie. Il a aujourd'hui 20 ans, donc nous venons ici depuis longtemps. Quand l'équipe intervient, elle a une vision globale du parcours d'Austin. »

Emiley G., mère d'Austin

Austin G., patient de 20 ans, greffé du foie, reçoit régulièrement la visite du chirurgien en transplantation.



« NOTRE MISSION EST DE RASSURER LES PATIENTS,

pour qu'ils se sentent bien et en sécurité. À leur arrivée au Nebraska Medicine, nous leur réservons un accueil chaleureux. Pour la réussite de la greffe, le patient doit être acteur de sa guérison; il est donc essentiel que le professionnel de santé et le receveur des soins travaillent en binôme. »

Dr Alan Lagnas, directeur du service de transplantation hépatique

► **LE SLOGAN "SERIOUS MEDICINE, EXTRA-ORDINARY CARE"** (« Une médecine sérieuse, un soin extraordinaire ») se vérifie également ailleurs, notamment au centre de transplantation, l'un des plus importants du pays en matière d'organes (greffes de rein, foie, pancréas, intestin grêle, intestin, moelle osseuse, cœur et bientôt, poumons). « *Qu'il s'agisse de nouveau-nés, de patients receveurs de plusieurs greffes d'organe ou en programme de rééducation intestinale, la Qualité de Vie est un facteur essentiel de nos soins* », précise le Dr Alan Lagnas, directeur du service de transplantation hépatique. Autrefois, on disait aux patients souffrant d'un organe défaillant qu'ils avaient une maladie mortelle, incurable, et qu'ils n'avaient aucun espoir de guérison. Aujourd'hui, Nebraska Medicine propose

des interventions et des programmes innovants qui permettent à la plupart des patients greffés de mener une vie normale.

SI LES PERCÉES MÉDICALES ET TECHNOLOGIQUES jouent un rôle essentiel, le

Dr Lagnas souligne l'importance des liens entre la famille, les médecins et le patient, ainsi que celle de l'engagement, de la prévenance et de la mobilisation de l'équipe chargée de la greffe. L'équipe interdisciplinaire, composée de chirurgiens, de médecins, de pédiatres, de nutritionnistes, d'infirmiers, de coordinateurs, de travailleurs sociaux et de psychiatres revendique également d'« *apporter un accompagnement complet à chaque étape du traitement, grâce à une communication et à une information efficaces* », conclut le Dr Lagnas. ►



« IL Y A 17 ANS,

j'ai subi une greffe du foie, et je suis aujourd'hui en excellente santé. Je travaille à l'hôtel du centre Nebraska Medicine et je parle aux patients qui ont du mal à accepter leur situation. Savoir que je suis passé par là les rassure. L'hôtel a pour vocation de s'assurer que chacun se sente écouté et en sécurité. Certaines familles peuvent rester une année avec leur nourrisson. Je veille à ce qu'elles ne manquent de rien. »

David Eggers, concierge, service clientèle, Nebraska House



Une mère emmène
son fils, très jeune
greffé, acheter
une friandise.

« Les infirmières qui s'occupent de moi sont bienveillantes, rassurantes et sympathiques. Elles me parlent franchement et accourent en un clin d'œil quand j'ai besoin d'elles. Je peux entièrement compter sur elles. »

Mark B., receveur d'une greffe de cellule-souche



Mark B.,
receveur d'une
greffe de
cellule-souche,
plaisante avec son
infirmière référente.



« L'ART ET LA NATURE

ont le pouvoir de nous inspirer, de soulager notre stress et de guérir les patients, les familles, le personnel médical et administratif. En partenariat avec le musée d'art Joslyn d'Omaha, nous sommes en train de concevoir un programme artistique et un jardin de guérison, qui seront ouverts à tous.

Nous nous servirons aussi de la technologie pour améliorer le processus de guérison des patients, qui disposeront d'un iPad dans leur chambre. Ils pourront ainsi participer au programme de guérison par l'art et suivre l'évolution de leur santé.

Nous espérons que la démarche globale de ce centre, axée tant sur les soins que sur la recherche contre le cancer, permettra à tous les acteurs concernés de vivre une expérience intense, sans précédent, qui marquera profondément leur existence. »

Dr Ken Cowan, directeur du centre d'oncologie Fred & Pamela Buffett

➤ Ce mélange d'expertise médicale et d'espoir, de dialogue et de chaleur humaine apporte une Qualité de Vie essentielle pour assurer la guérison du patient.

LE NOUVEAU CENTRE DE LUTTE CONTRE

LE CANCER, Fred & Pamela Buffett Cancer Center, projet mené conjointement par le Nebraska Medicine et l'UNMC, est une nouvelle référence en matière d'interdisciplinarité. Cette tour de dix étages en construction, qui devrait ouvrir ses portes en 2017, comportera 98 laboratoires de recherche ultraperformants, qui exploreront aussi bien les causes et la progression du cancer que les soins des patients en oncologie. Une démarche véritablement globale : toutes les unités de recherche, de

consultation, d'expertise interdisciplinaire en oncologie (lymphomes, greffes, pancréas, moelle osseuse, seins, tête et cou, poumons) et de soins aux patients seront regroupées sous un même toit. Le bâtiment accueillera également des internes, des salles d'opération, de radiologie et de chimiothérapie, des bureaux de médecins, un centre de traitement de sept étages de 108 lits, un centre de soins multidisciplinaires pour patients ambulatoires, un restaurant de 175 couverts, et d'autres services spécialisés annexes (kinésithérapeutes, nutritionnistes, conseillers sociofinanciers, psychologues, spécialistes d'aide à la famille et à la petite enfance, masseurs et socioesthéticiens). « L'objectif est de proposer un centre unique, qui réponde à tous les besoins de nos





« L'ALIMENTATION

est une composante essentielle de l'expérience vécue par le patient; elle est importante pour son sentiment de bien-être au centre Nebraska Medicine. Qu'il s'agisse du service de chambre à la demande, qui sert aux patients 1 200 repas par jour, ou d'un des trois espaces de restauration ouvert au personnel et aux visiteurs, l'alimentation répond à quatre critères clés. Elle doit être sûre, nutritive, saine et savoureuse. Nous devons être sûrs que tout ce que nous apportons est conforme aux souhaits du patient et respecte le régime alimentaire qui lui est imposé. Nous jouons un rôle clé dans le parcours de soins du patient, il est donc de notre devoir d'être précis. »

Cathy Miedl, directrice des services d'hôtellerie Sodexo

Un membre de l'équipe de gestion technique Sodexo vérifie le bon fonctionnement de l'équipement médical.



➤ *patients atteints d'un cancer, tout en rapprochant deux univers complémentaires: le corps médical et la recherche », affirme le Dr Ken Cowan, directeur du Fred & Pamela Buffett Cancer Center.*

NEBRASKA MEDICINE ne pourrait jamais remplir sa mission sans ses 2 500 infirmiers, catégorie la plus importante d'un effectif de plus de 7 000 personnes. Les infirmiers placent le relationnel au cœur de leur pratique du soin. Au quotidien, ils sont attentifs les uns aux autres et, avant tout, aux patients et à leurs familles. « *Pour répondre à tous les besoins de nos patients, nous devons être capables de prendre du recul sur nos méthodes, pour proposer les meilleurs soins et offrir aux patients toutes les chances de guérison* », déclare Rosanna Morris, directrice des soins infirmiers et

PDG par intérim de Nebraska Medicine. *Une démarche rendue possible par notre structure de gouvernance partagée.* »

LA QUALITÉ, l'évolution professionnelle du personnel et l'expérience des patients sont gérées par des comités infirmiers. Ils se réunissent régulièrement pour analyser les notes de satisfaction attribuées par les patients, ce qui leur permet d'identifier les réussites et les marges de progression. Tous les jours, ils rendent également visite à tous les patients pour les interroger sur leur expérience en temps réel, et corriger le tir en cas de défaillance.

EN PLUS D'UNE ANALYSE en temps réel du travail accompli, le centre a mis en place plusieurs projets visant à motiver le personnel infirmier. Des

1 200

repas sont livrés chaque jour aux patients par le service de chambre à la demande Sodexo.



En cuisine, une employée Sodexo prépare un repas équilibré pour les patients.

tables rondes sont notamment organisées dans chaque unité, destinées à résoudre des questions concrètes. Rosanna Morris convie aussi chaque mois 30 à 40 infirmiers à des déjeuners. Très populaires, ils donnent l'occasion de se détendre, de parler librement et de poser des questions, encourageant ainsi un dialogue ouvert et des remontées d'informations précises et pertinentes. « *Si nous prenons soin de notre personnel infirmier et que nous lui donnons la parole, il prendra à son tour grand soin de nos patients, et fera tout le nécessaire pour répondre à leurs attentes* », affirme Rosanna Morris.

LES BESOINS ÉTANT AUSSI DIVERS ET VARIÉS qu'il y a de patients, Nebraska Medicine dépasse largement le cadre des services de confort classiques pour

explorer des territoires moins conventionnels. Deux fois par semaine, les patients peïnés par l'absence de leurs compagnons à quatre pattes peuvent ainsi partager avec des animaux domestiques des moments joyeux, précieux pour leur guérison. Et pour améliorer le confort et faciliter le quotidien de ses nombreux patients internationaux, Nebraska Medicine propose un accompagnement dans 165 langues, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

CE QUI SE PASSE DANS LES COULISSES du centre Nebraska Medicine joue un rôle tout aussi crucial pour garantir l'ensemble de ces soins extraordinaires. Wayne Howell, District Manager Sodexo et Randy Peacock, responsable des opérations Sodexo, supervisent une équipe de





« L'ÉCOLE DE MÉDECINE

propose un cadre dans lequel les étudiants peuvent vraiment apprendre à prendre soin des patients. Nous suivons un programme d'expérience clinique global tout au long de nos quatre années de formation, qui nous enseigne que pour soigner les patients, nous devons nouer des relations et apprendre à communiquer avec eux à tout niveau (clinique, émotionnel, social et psychologique). Il est important de comprendre le patient et son environnement global pour le soigner efficacement. C'est une leçon précieuse que j'ai retenue, et j'ai pu observer à quel point cette démarche aide à guérir les patients. »

Whitney Bossert, étudiante en quatrième année de médecine à l'University of Nebraska Medical Center

22 personnes, qui veillent à ce que tout le matériel de l'hôpital, des thermomètres électroniques aux appareils IRM, en passant par les fauteuils roulants et les tables d'opération, fonctionne correctement. « Nous nous considérons comme les garants du bon fonctionnement de l'hôpital. Notre priorité est de remettre en circulation le matériel réparé, aussi vite et efficacement que possible, pour aider les professionnels de santé à travailler dans les meilleures conditions », déclare Wayne Howell. Son service se charge non seulement de l'entretien et des réparations, mais aussi de l'expertise et de l'achat du matériel. Il collabore étroitement avec le personnel médical pour mieux comprendre ses besoins.

LES SERVICES ENVIRONNEMENTAUX

« consistent à maintenir des standards de propreté élevés et à assurer un accueil d'exception », précise Paul Turner, District Manager Sodexo Santé. En plus de suivre les performances en la matière grâce à des questionnaires

et à des entretiens en face-à-face avec les patients (3 500 par mois), Sodexo a adopté des techniques de nettoyage innovantes, dans une optique d'amélioration continue. Le robot Xenex utilise des rayons UV non toxiques, pulsés pour éliminer efficacement les germes et les bactéries en cinq minutes. Les 265 membres du personnel d'entretien ont été formés et certifiés par Sodexo, procédure qui se déroule sur six à douze mois. « Améliorer la Qualité de Vie en hôpital permet de donner de meilleures chances de guérison aux patients, conclut Paul Turner. C'est l'objectif que nous visons, en veillant à ce que le Nebraska Medicine soit l'hôpital le plus propre de la région. »

3 500

patients interrogés chaque mois pour suivre l'évolution des performances.



Des étudiants en médecine de l'University of Nebraska Medical Center effectuent la visite quotidienne des patients avec le Dr Wendy J. Grant.

AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DU PATIENT GRÂCE AUX SERVICES DE TRANSPORT

Chaque employé d'un hôpital a un rôle essentiel à jouer dans le parcours de soins d'un patient. Avec la bonne formation, les bons outils et la bonne organisation, l'équipe en charge du transport peut, elle aussi, transformer l'expérience du patient pendant son séjour à l'hôpital. Elle aide ainsi le personnel médical à mieux se concentrer sur les soins, ce qui améliore l'efficacité des établissements de santé.



CAPITALISER SUR LE RÔLE CRUCIAL DES SERVICES DE TRANSPORT

Transfert de patients, livraison d'échantillons, de matériel ou de dossiers médicaux : à l'hôpital, rares sont les unités qui peuvent se passer des services des équipes en charge du transport. Si leur mission est essentiellement logistique, ils jouent un rôle à part entière dans l'image qu'un patient se fera de l'hôpital. Sodexo a développé une offre qui permet d'accroître l'efficacité de ces services. Ainsi, chaque spécialiste peut contribuer à améliorer la Qualité de Vie, des patients comme du personnel.



UN SYSTÈME CENTRALISÉ ET MULTITÂCHE

La mission de Sodexo : réunir toutes les équipes en charge du transport de l'hôpital dans une seule unité. Cette centralisation exige de pouvoir s'appuyer sur des professionnels polyvalents, capables d'accomplir n'importe quelle tâche, à tout moment. Chaque membre de l'équipe dispose donc de compétences générales dans tous les domaines. Les services Sodexo peuvent s'adapter aux besoins de tout établissement, qu'il s'agisse de former et de manager l'équipe de transport d'un hôpital, ou encore de mettre des professionnels à sa disposition.

Les avantages de l'offre : les équipes en charge du transport sont désormais capables de répondre aux besoins des urgences, des salles d'opération ou des services d'imagerie médicale. Les temps d'attente entre les tâches sont réduits car ces professionnels polyvalents peuvent s'adapter à la charge de chaque département.



UNE ÉQUIPE HAUTEMENT QUALIFIÉE POUR ASSURER LA SÉCURITÉ ET LE CONFORT

La mission de Sodexo : permettre à une partie de l'équipe en charge du transport d'acquérir des compétences spécialisées : maintien des fonctions vitales, techniques de prévention des maladies nosocomiales, etc. Ils sont également formés pour identifier les signes de détresse d'un patient, sur le trajet d'un service à un autre.

Les avantages de l'offre : ainsi formées, les équipes sont désormais capables d'accomplir des tâches autrefois réservées aux infirmiers. Elles peuvent ainsi accompagner les patients atteints de troubles graves passer une IRM et s'assurer de leur bien-être au cours de l'examen. Cette prise en charge de nouvelles responsabilités libère du temps aux professionnels de santé, qui peuvent davantage se consacrer à leurs patients et se concentrer sur les aspects médicaux des traitements.

+ 25 %

Gain de productivité observé dans les hôpitaux américains recourant aux services de transport de Sodexo.

+ 20 %

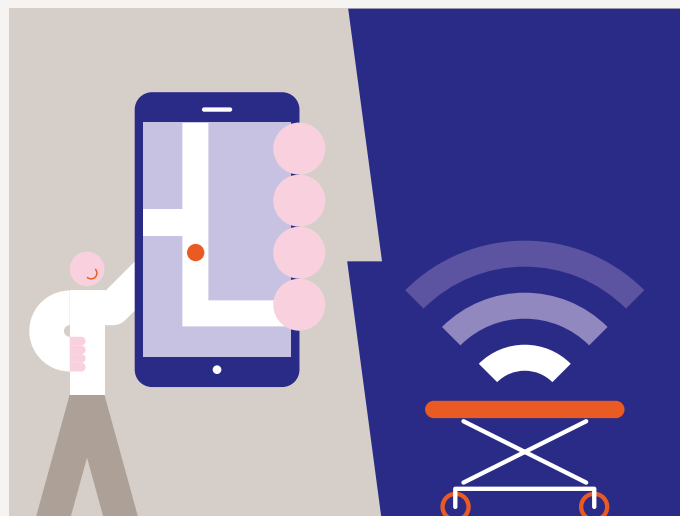
Gain de temps également constaté dans ces hôpitaux.



DES COMPÉTENCES RELATIONNELLES POUR METTRE LES PATIENTS À L'AISE

La mission de Sodexo : par essence, ce métier a une composante humaine très marquée, car il va bien au-delà du fait d'emmener les patients à leurs rendez-vous médicaux. Les patients ont tendance à être anxieux dans un environnement clinique qui ne leur est pas familier, et peuvent se sentir mal à l'aise dans les espaces publics, vêtus d'une simple blouse d'hôpital. Chaque trajet vers une salle d'examen ou d'opération, qui dure en moyenne 18 à 25 minutes, est donc une occasion essentielle d'améliorer l'expérience du patient.

Les avantages de l'offre : avec la bonne formation, les équipes en charge du transport peuvent jouer un rôle clé dans le traitement des patients, en tirant parti du temps passé avec eux. En nouant des liens, ils les mettent à l'aise, atténuent leur anxiété, améliorent leur confort et les aident à préserver leur dignité.



DES TECHNOLOGIES AVANCÉES POUR RACCOURCIR LES DÉLAIS D'ATTENTE

La mission de Sodexo : grâce à un logiciel de gestion du transport permettant de fluidifier la logistique du transport, les équipes peuvent se répartir les tâches dès que le personnel de santé effectue une demande. Chaque mission accomplie est consignée dans le logiciel et les équipes sont automatiquement redirigées vers la prochaine, par iPhone ou iPad, selon l'endroit où ils se trouvent dans l'hôpital.

Les avantages de l'offre : grâce aux mises à jour en temps réel, les équipes sont informées dès qu'un patient situé à proximité est prêt à être déplacé, ce qui permet de raccourcir les délais d'attente et les trajets inutiles dans l'hôpital. Le logiciel peut également être configuré pour tracer différents équipements, afin de s'assurer qu'ils sont bien là où ils doivent être, et éviter qu'un appareil de location dont l'hôpital n'a plus besoin ne reste inutilement dans les locaux.

SODEXO

AUTOUR DU MONDE

Chez Sodexo, nous sommes convaincus que la Qualité de Vie est source de progrès pour les individus et de performance pour les organisations.

Au-delà des nombreux services proposés aux hôpitaux et aux résidences pour personnes âgées, Sodexo veille au bien-être de chacun dans les entreprises, les écoles et les universités, les bases militaires, les établissements pénitentiaires, les bases-vie telles que les plateformes pétrolières et gazières, et les mines.

À travers plus d'une centaine de services différents, Sodexo améliore chaque jour la Qualité de Vie de 75 millions de personnes, partout sur la planète.

**Découvrez les dernières actualités
du Groupe à travers le monde.**

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE DES COLLABORATEURS DE SAMSUNG

SODEXO A REMPORTÉ DEUX CONTRATS
AVEC SAMSUNG AU MOYEN-ORIENT ET EN ASIE.

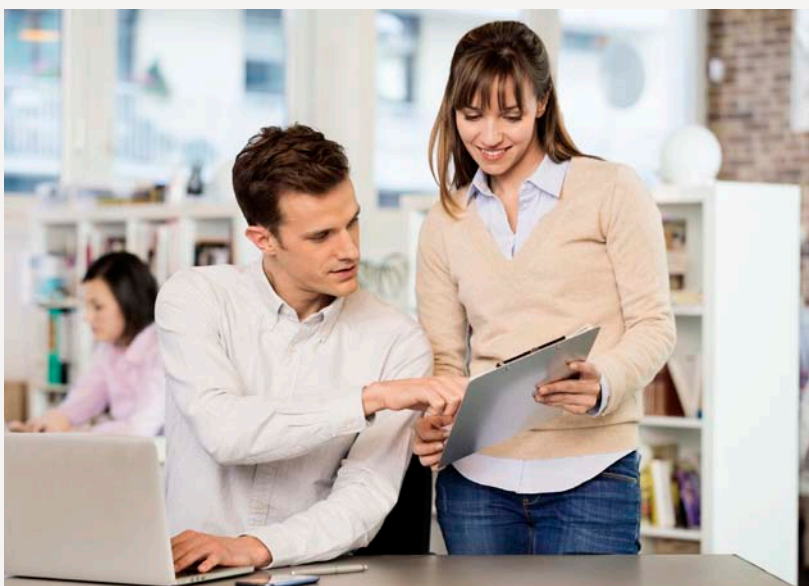
**SODEXO AMÉLIORE LA QUALITÉ DE VIE
DES ÉQUIPES D'INGÉNIEURS SAMSUNG**

à Ruwais (Abu Dhabi), chargées de la construction d'une raffinerie de pétrole et de noir de carbone. Lorsqu'elle ouvrira ses portes fin 2015, cette usine produira 40 000 tonnes de pigments noirs de carbone par an et 30 000 barils de pétrole brut par jour. Sodexo assurera de nombreux services : restauration, ménage, nettoyage du linge, extermination des parasites, gestion du camp, entretien, réparation, et animation des espaces de loisir. Dans un tout autre contexte, Samsung Electronics a choisi Sodexo pour ses

services Avantages et Récompenses, en Indonésie. La campagne cible les vendeurs employés par des distributeurs indépendants et multimarques. Elle vise à encourager les ventes de Samsung, sans verser d'argent. Sodexo a répondu à ce besoin grâce à des bons cadeaux qui, en Indonésie, peuvent servir notamment à acheter des produits de première nécessité (riz, lait, etc.), ainsi que d'autres articles tels que des livres pour enfants. Suite au succès rencontré par cette initiative, l'offre a été étendue aux boutiques Samsung, pour encourager les ventes de certains modèles.



LE RAPPORT SODEXO'S WORKPLACE TRENDS DÉVOILE L'ESSOR DE "L'ÉVALUOCRATIE"



LA CAPACITÉ D'INFLUENCER LE COMPORTEMENT DES ENTREPRISES

en postant des commentaires sur les réseaux sociaux et sur les sites de commerce en ligne a fait émerger une nouvelle forme de responsabilité vis-à-vis du grand public, d'après le rapport Sodexo 2015 consacré aux tendances sur le lieu de travail. Les évaluations en ligne par les employés et les consommateurs ont donné lieu à une nouvelle "évaluocratie" qui oblige les entreprises à gérer leur réputation

en temps réel. À l'heure où ces commentaires ont un impact direct sur environ 3 400 milliards d'euros de vente dans le secteur de la distribution, les dirigeants doivent proposer une vision honnête et inspirante, capable de fédérer les employés et les consommateurs.



Découvrir le rapport
*Sodexo Workplace Trends
Report 2015.*

Au service du géant de la distribution chinoise

Vipshop (VIP.com) est le premier site web de ventes flash en Chine, spécialisé dans les produits de marque à prix cassés. Ce nouveau client de Sodexo pour les services de restauration bénéficie de l'explosion du e-commerce en Chine.

POUR UNE MEILLEURE QUALITÉ DE VIE DANS LES COLLÈGES FRANÇAIS

Les services Sodexo améliorent désormais la Qualité de Vie de 10 000 collégiens d'Île-de-France. Dans le cadre d'un contrat de quatre ans, nos équipes prépareront chaque jour des repas sur place et assureront le ménage et l'entretien des lieux.



VEILLER AU BIEN-ÊTRE DES TROUPES FRANÇAISES

SODEXO EN SOUTIEN DE L'ARMÉE FRANÇAISE SUR UNE BASE-VIE DANS LE SUD DU PACIFIQUE

Dans le cadre de son programme de modernisation de l'atoll de Moruroa, en Polynésie française (TELSITE), le ministère français de la Défense a choisi Sodexo pour la gestion globale de ses bases-vie. Son expérience sur les bases-vie en milieu extrême et dans l'accompagnement des forces armées françaises déployées à l'étranger a permis à Sodexo de remporter le contrat

pour trois ans. Sodexo supervisera la construction, le transport et l'installation du camp. Pour garantir le bien-être du personnel sur place, Sodexo assurera des services de restauration en s'approvisionnant auprès de fournisseurs locaux et installera puis animera un espace de loisir et de détente.



L'OFFRE GLOBALE DE FACILITIES MANAGEMENT DE SODEXO DISTINGUÉE PAR L'INSTITUTE OF ASSET MANAGEMENT.

Sodexo est la première société de services à recevoir le prestigieux prix Asset Management Achievement de l'Institute of Asset Management. Sodexo est en effet le seul prestataire de services

de facilities management global capable de standardiser les bonnes pratiques dans différents types d'industries, sur l'ensemble des sites.

UNE RÉFÉRENCE EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



POUR LA HUITIÈME ANNÉE CONSÉCUTIVE, le “Sustainability Yearbook”, publication de référence de RobecoSAM, a décerné à Sodexo le titre de leader de son industrie pour ses performances économiques, sociales et environnementales, dans son édition 2015. Une fois encore, Sodexo est la seule entreprise de son secteur à obtenir le titre “Gold Class”.

Des avantages pour accroître la Qualité de Vie

Sodexo cherche sans cesse à étoffer son offre mondiale de services Avantages et Récompenses. En novembre 2014, le Groupe a donc fait l'acquisition de Motivcom plc, principal fournisseur britannique de solutions de motivation et de reconnaissance pour les entreprises.

ROYAUME-UNI : FAVORISER LA RÉINSERTION DES PRISONNIERS

Sodexo et l'association caritative de lutte contre le crime Nacro ont remporté six contrats régionaux portant sur des services de liberté conditionnelle en Angleterre et au pays de Galles. Ensemble, ces deux organisations gèreront des services

de probation pour des délinquants présentant des risques faibles à moyens, sur une période de sept ans. Sodexo Justice Services travaille avec le gouvernement britannique depuis 1993, pour protéger la société et permettre aux délinquants de se réinsérer.

— DANS CE NUMÉRO —

« Préserver une excellente Qualité de Vie à l'hôpital » exige un travail d'équipe solide, permanent, et une réelle mobilisation en faveur du bien-être individuel et collectif. »

Rosanna Morris, directrice des soins infirmiers et PDG par intérim du Nebraska Medicine

Explorez le quotidien du personnel, des patients et des étudiants en médecine au centre hospitalier Nebraska Medicine, rubrique *Temps réels*, p. 18.

60%
**DES DIRIGEANTS
D'HÔPITAUX
SONT CONFRONTÉS
À DES TENSIONS
INTERGÉNÉRATIONNELLES
ENTRE LES MEMBRES
DE LEUR PERSONNEL.**

Pour en savoir plus sur le management intergénérationnel dans les hôpitaux, rendez-vous dans la rubrique *Questions de Qualité de Vie*, p. 10.

Et s'il était plus facile de se remettre d'une opération chirurgicale sans anesthésie générale? Deux anesthésistes belges nous font part de leur expérience à ce sujet.

Découvrez comment l'hypnose médicale améliore la Qualité de Vie des patients dans les pages *Rencontre*, p. 2.

Le cerveau n'arrête jamais d'apprendre. En vieillissant, il ne s'affaiblit pas, bien au contraire: il contient tout simplement plus d'informations.

Apprenez-en davantage sur le mythe du déclin cognitif dans la rubrique *Bien vieillir*, p. 17.

20%
**DE RÉDUCTION DU
TEMPS D'ATTENTE
À L'HÔPITAL, GRÂCE
AUX SERVICES
DE TRANSPORT
DE SODEXO**

Découvrez de quelle façon ces services améliorent la prise en charge du patient et la gestion des flux à l'hôpital dans la rubrique *Guide pratique*, p. 29.



LE MAGAZINE *QUALITY OF LIFE EXPERIENCES*
EST DISPONIBLE EN LIGNE
SUR [SODEXO.COM/SANTÉ](https://www.sodexo.com/santé)