

La concurrence des hôpitaux – toujours plus considérablement

L'hygiène devient de plus en plus importante

Les cliniques se disputent les nouveaux patients dans une compétition qui se tient à la fois à l'échelle nationale et européenne. Les vainqueurs de cette concurrence sont et seront de plus en plus les cliniques ou les hôpitaux qui élargissent ou spécialisent leur offre médicale, et adaptent soins et chambres pour le bien-être.



De gauche à droite Nadine Kaiser, Clinique Hirslanden, nettoyage et buanderie; Daniel Meier, DISTRIMONDO AG; Samuel Gross, Clinique Hirslanden, chef d'équipe nettoyage; Anja Schuetze, Metsä Tissue Marketing Manager

Outre ces critères, la propreté et l'hygiène jouent un rôle de plus en plus important pour les patients. La clinique Hirslanden le sait bien et travaille sans cesse à l'amélioration de ses normes d'hygiène.

Clinique Hirslanden

La clinique Hirslanden appartient depuis 2007 au groupe MediClinic International et est la plus importante du groupe Hirslanden. Celui-ci compte au total 14 cliniques et 100 centres de compétence et instituts spécialisés dans dix cantons en Suisse. Presque toutes les spécialités médicales sont couvertes, à l'exception des greffes et de la chirurgie pédiatrique. Par rapport aux autres cliniques, des «médecins internes» et leurs cabinets médicaux sont intégrés au

corps de la clinique. La clinique Hirslanden vise un standard de qualité élevé dans les trois domaines que constituent la médecine, les soins et l'économie. Les domaines d'activité au sein de la division Économie sont divisés en économie domestique et service hôtelier. Environ 150 collaborateurs traitent ces domaines au quotidien, près de 100 collaborateurs étant chargés de travaux de nettoyage.

La clinique Hirslanden de Zurich compte à l'heure actuelle environ 1338 collaborateurs. Les 259 lits, dont le nombre est actuellement porté à 300, sont occupés à 90% toute l'année. Les patients viennent à 75% du canton de Zurich et environ 97% du nombre total de patients sont originaires de Suisse. Nadine Kaiser, responsable du secteur du nettoyage et de la blanchisserie,

résume comme suit la philosophie de la clinique: «La clinique Hirslanden propose des soins médicaux de qualité dans un style hôtelier. Le package complet doit non seulement guérir, mais aussi fournir un excellent service individuel. Cela commence dès la réception et prend fin avec le congé personnel. Nous nous sommes fixés pour mission d'assister en permanence nos hôtes/patients!»

Nettoyage et hygiène

L'une des missions essentielles de la division Économie est le nettoyage de la clinique, qui est assuré de façon autonome, afin de conserver la maîtrise totale et le contrôle permanent de la qualité concernant les standards de nettoyage au sein de la clinique. «Nous garantissons ainsi d'excellents résultats sur la durée», déclare à ce propos Samuel Gross, responsable de l'équipe nettoyage de la division Économie. Les chambres des patients sont nettoyées tous les jours et les espaces sanitaires publics, plusieurs fois par jour. «Nous nous basons sur les derniers développements et les dernières découvertes dans tous les domaines relatifs au nettoyage et à l'hygiène. Avec des procédures et des directives standardisées, ainsi qu'une analyse continue de la qualité, nous contrôlons et promouvons la propreté et la qualité hygiénique», indique Samuel Gross.

Une attention particulière est accordée à la prévention des infections nosocomiales. C'est pourquoi les patients venus de l'étranger sont traités séparément lors de l'admission, afin de déterminer s'ils sont porteurs de SARM ou d'autres types de bactéries. La détection des norovirus chez les patients fait également partie de ces mesures. Si l'on considère qu'environ 80% des germes, virus et bactéries sont transmis par les mains, l'hygiène des mains revêt une importance particulière. Une hygiène correcte des mains peut considérablement limiter la propagation



Grâce à son haut pouvoir absorbant, ce papier est capable d'absorber plus d'humidité que les autres et par conséquent plus de germes sur les mains.

des germes hospitaliers. Les bactéries sont des experts en survie. Elles peuvent même survivre sur des surfaces lisses et improbables telles que le plastique, restant à l'affût. Une fois accrochées, elles peuvent se transmettre de patient à patient par le biais de ceux sensés soigner les patients, à savoir le personnel soignant et les médecins. Les visiteurs constituent également un point névralgique dans la mesure où ils ne se lavent pas bien voire pas du tout les mains après utilisation des toilettes. Il peut en résulter des infections qui sont transmises aux patients et au personnel de la clinique par contamination. C'est pourquoi on travaille avec des panneaux indicateurs attirant l'attention sur ces risques. Aux entrées principales, même celles du garage souterrain, et au niveau des accès aux différentes divisions, des panneaux indiquent que le lavage des mains améliore l'hygiène. Il ne suffit bien sûr pas de l'exiger; il faut également offrir la possibilité de le faire de façon professionnelle.

L'équipement

La clinique Hirslanden entretient actuellement env. 20 toilettes publiques et env. 300 salles d'eau

dans les chambres des patients, dans lesquelles le personnel médical, les visiteurs mais aussi les patients peuvent se laver les mains. Comment en témoigne une étude de l'institut TÜV Produkt und Umwelt GmbH, le séchage des mains après leur lavage joue un rôle très important pour l'hygiène des mains. Le lavage permet certes de diminuer le nombre de bactéries sur les mains, mais un séchage avec un matériau absorbant réduit encore les germes sur les mains. En tête du classement de l'étude figurent les essuie-mains en papier, bien avant les séchoirs à air chaud (où l'on note même une prolifération des germes) ou les essuie-mains en tissu.

La qualité du papier utilisé joue cependant un rôle fondamental dans l'obtention de l'hygiène des mains parfaite visée. Les papiers doux absorbants sont capables de retirer davantage d'humidité et ainsi davantage de germes des mains. Par ailleurs, les papiers doux et de grande qualité ménagent la peau des utilisateurs; un aspect fort appréciable pour les mains du personnel médical rendues rugueuses par les nombreux lavages et désinfections. Les papiers doux sont en outre utilisés plus volontiers. Ils contribuent donc à un comportement hygiénique et ne rendent plus la peau rugueuse, offrant ainsi moins de surface d'attaque pour les germes. Le retrait du marché de l'ancien fournisseur du papier jusqu'alors employé a conduit à la recherche d'un nouveau prestataire adapté.

«Nous avons testé toute une gamme de produit», se rappelle Samuel Gross. Les critères de sélection étaient notamment: Que sent le papier une fois mouillé? Qu'en est-il de la consommation et de l'élimination? Quel est l'impact sur l'environnement? «En tant que clinique privée, il était d'avance évident qu'on ne pourrait pas opter pour du papier recyclé bon marché (d'ailleurs pas non plus rentable économiquement), mais pour du papier pur de cellulose. Nous avons dès le début voulu miser sur la sécurité et avons donc recherché un consultant spécialisé.» Le revendeur suisse Distrimondo AG s'est notamment spécialisé dans l'équipement sur mesure des sanitaires. «Nous proposons de l'équipement pour sanitaires adapté à tous les besoins», explique à cet égard Daniel Meier, responsable des ventes et du marketing chez Distrimondo AG. «Notre objectif est de réduire les risques en matière d'hygiène. Nos recommandations sont toujours fonction du lieu considéré. Nous recherchons toujours la solution sur mesure selon les aspects économique, écologique et socialement responsable. Nous avons recommandé l'essuie-mains en papier Katrin OneStop

L2 Plus, du spécialiste nord-européen Metsä Tissue GmbH/Euskirchen.»

Une vision durable

Aujourd'hui, les plus de 600 distributeurs abritent du papier particulièrement doux pour la peau en fibres non traitées. Il s'agit d'essuie-mains perforés de qualité supérieure Katrin One Stop L2 Plus ayant reçu le label environnemental Nordic Swan, qui garantit un processus de production particulièrement respectueux de l'environnement. Deux rangées d'essuie-mains se chevauchent pour former un W. Les essuie-mains se déplient automatiquement et sortent un par un. Ceci garantit une consommation contrôlée. Le consommateur touche uniquement l'essuie-mains qu'il utilise. Il est impossible de saisir plusieurs essuie-mains à la fois. Les essuie-mains sont distribués sous la forme de feuilles plates. Les papiers sont résistants et très doux à l'usage, et présentent les meilleures propriétés d'aspiration. En raison de la taille, la plupart du temps un essuie-mains suffit pour bien sécher les mains, ce qui se ressent rapidement en termes de coûts.

Une solution durable

«L'essuie-mains satisfait idéalement à nos exigences d'hygiène très strictes. À cela s'ajoute la conciliation entre écologie et économie», note Samuel Gross. Les bonnes propriétés d'absorption permettent d'éviter le gaspillage. Les essuie-mains pliés qui se déplient d'eux-mêmes lors de l'utilisation réduisent significativement la consommation. Une consommation de papier réduite contribue à la durabilité et abaisse les coûts de l'énergie et des matières premières lors de la fabrication.

Il est possible de mettre un terme à la propagation d'infections nosocomiales évitables avec des moyens simples. Grâce à un lavage des mains à l'eau et au savon, suivi d'un séchage avec un essuie-mains et, le cas échéant, d'une désinfection, la guérison rapide du patient n'est plus entravée.

Informations complémentaires

Metsä Tissue GmbH
Adolf-Halstrick-Strasse
53881 Euskirchen, Allemagne
Téléphone 0049 (0) 22 51 / 812-0
katrin.de@metsagroup.com

Distrimondo AG
Oberebenestrasse 53
5620 Bremgarten
Téléphone 056 648 23 00
dmeier@distrimondo.ch