

Swiss Medical Network & DOSIM Healthcare: un concept soigné pour une externalisation ciblée

Concentration sur les patients grâce à un partenaire de nettoyage de premier ordre

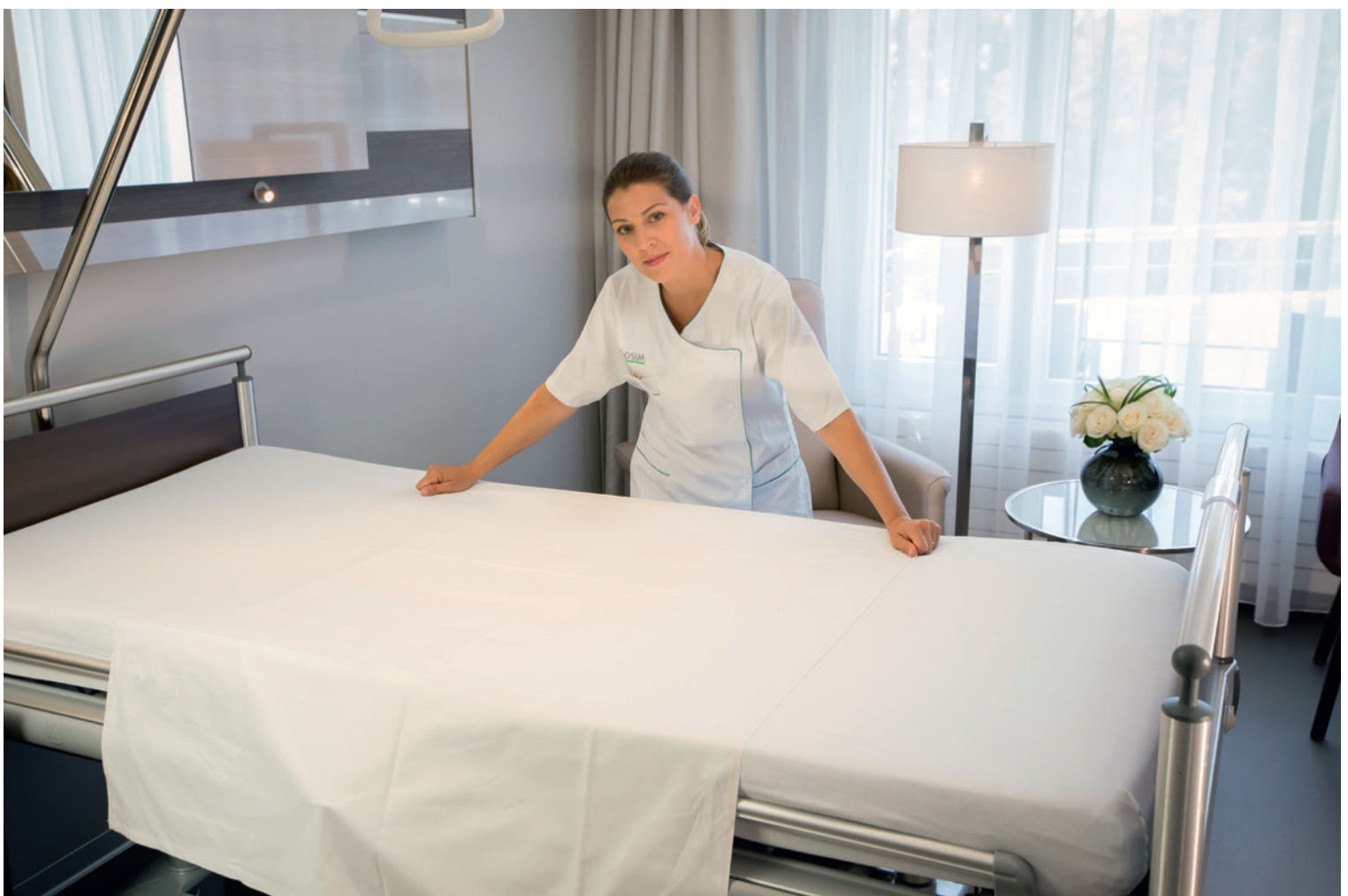
La réussite d'une clinique passe par une offre de qualité sans compromis dans tous les domaines. Cela va sans dire pour la médecine, la thérapie et les soins ; cette maxime s'applique également à tous les processus dits secondaires comme le nettoyage par exemple. Celui-ci est considéré à juste titre comme faisant partie de la carte de visite d'un établissement. Avec DOSIM Healthcare, Swiss Medical Network a trouvé un partenaire externe réputé et expérimenté qui gère le nettoyage de toutes les cliniques de son réseau.

Babs Siclet, membre de la direction de Swiss Medical Network, le résume en quelques mots: «Notre concept pour le nettoyage de toutes les cliniques de Swiss Medical Network est un service performant et conforme aux normes d'hygiène hospitalière. Le plus gros défi est d'allier la qualité du nettoyage à une attitude «hôtelière».»

Un partenaire de première classe dans les établissements

Les responsables de Swiss Medical Network voulaient établir une solution systématique de nettoyage qui, en plus d'une qualité irréprochable, soit gravée dans la durabilité. Cela

signifie en d'autres termes, des processus standardisés, une logistique efficace et un budget maîtrisé. L'externalisation de certains services, qui peuvent être mieux assurés par un partenaire externe (outsourcing), permet au prestataire de soin de se concentrer sur la prise en charge médicale de ses patients et sur la gestion de ses





DOSIM Healthcare – méthodes et technologies

Le département Process & Méthodes de DOSIM Healthcare:

- experts du bio-nettoyage dans le milieu de la santé
- intervient de l'analyse des besoins à la mise en place et au suivi des prestations de bionettoyage et hôtelières
- garant des process et des méthodes
- garant du système de formation continue des équipes chez les clients
- recherche de techniques innovantes et de solutions pro actives dans les concepts d'organisation

Des nouvelles technologies DOSIM Healthcare sont mises à disposition:

- technologies novatrices en terme de matériels en tenant compte de l'ergonomie au poste de travail
- maîtrise de la chimie des produits qui tiennent compte des aspects écologiques
- solutions innovantes de désinfection (désinfection par voies aériennes: brumisation sèche, micro pulvérisation, désinfection par UV, etc.)
- outils de traçabilité des prestations et gestion des chambres avec des solutions informatisées développées exclusivement pour DOSIM Healthcare

cliniques. Il en découle une division des tâches soigneusement préparée avec la participation active et experte d'une société de nettoyage.

Swiss Medical Network a développé avec les responsables de ses cliniques son projet de nettoyage en fonction de son expérience et de ses besoins. «Après une évaluation approfondie, nous avons choisi DOSIM Healthcare en tant que prestataire de services», explique notre interlocutrice, «car nous étions persuadés des qualités qui sont au coeur de DOSIM Healthcare pour ses clients: l'écoute et l'approche de collaboration permanente ainsi qu'une flexibilité accrue afin de satisfaire au mieux les cliniques dans un environnement en mouvement et en quête de qualité et d'optimisation au quotidien. Lors de la sélection de notre partenaire, nous avons transmis notre vision à nos interlocuteurs de DOSIM Healthcare. Nos répondants dans les cliniques étaient déjà acquis à notre vision du nettoyage et de la qualité pour l'avoir appliquée depuis plusieurs années.

En plus de notre concept d'allier la qualité du nettoyage, l'hygiène et l'attitude hôtelière, nous recherchions un partenaire ayant entre autres comme force, la formation continue et le coaching sur le terrain.

Ce partenariat avec DOSIM Healthcare a permis de nous concentrer sur notre métier auprès des patients et de laisser les préoccupations de gestion du personnel, de formation, etc... à notre partenaire pour un résultat optimum.»

Courage d'externaliser

Carole Calmels, COO de DOSIM Healthcare, sait que les établissements médicaux sont parfois

réticents à outsourcer leurs prestations de nettoyage. En effet, certaines craintes peuvent persister comme, par exemple, la peur de perdre la maîtrise de la prestation ou de subir des problèmes de qualité ou d'hygiène si le prestataire choisi n'est pas expert dans le domaine. L'aspect social est un critère également important. Les établissements de santé considèrent aussi souvent à tort que les coûts sont plus élevés en externalisant. L'expérience d'outsourcing de nombreux clients de cette prestation a pourtant démontré le contraire.

Les fondamentaux d'une prestation de bio-nettoyage

DOSIM Healthcare est experte dans le bio-nettoyage. Sa solution: une méthodologie éprouvée et des protocoles opératoires de bionettoyage garantissant la sécurité des patients contre les infections nosocomiales. Son concept inclut entre autres, une traçabilité informatisée quotidienne, des contrôles qualité, tout en assurant le bien-être des patients. De plus, la gestion du personnel est un des fondamentaux du métier. DOSIM Healthcare met en place une formation continue, une validation régulière des compétences ainsi qu'une gestion optimum des plannings qui tient compte de l'activité de ses clients (taux d'occupation et gestion des aléas) et de la gestion des remplacements (équipe de remplaçants formés).

Pour Swiss Medical Network, DOSIM Healthcare a mis en place une solution nationale pour la prise en charge complète des activités de bio-nettoyage de toutes ses cliniques et de certains services hôteliers (gestion du linge, préparation des chambres avant l'arrivée d'un patient avec la mise en place des amenities, prise en charge de

l'intendance dans certaines cliniques...) «Notre force est notre expertise métier, une maîtrise de la qualité des prestations à la fois au niveau de l'hygiène et du service hôtelier» déclare Carole Calmels. «Nous garantissons également une gestion sociale maîtrisée avec une reprise possible des équipes internes et des formations continues. Nous proposons des solutions innovantes comme, par exemple, la traçabilité et contrôle qualité informatisés l'extranet client, et une flexibilité optimum en fonction du TO et de la durée moyenne de séjour des cliniques.»

Le système d'assurance qualité de DOSIM

Dans ce contexte, un système d'assurance qualité est incontournable. DOSIM est certifiée ISO 9001/14001 et OHSAS 18001. Carole Calmels: «Nous sommes garants du respect des règles d'hygiène établies par les organismes cantonaux de santé comme l'hygiène, prévention et contrôle de l'infection (HPCI) et possédons des répondants dans ce domaine. DOSIM Healthcare met en place un système performant de contrôles qualité et d'analyses microbiologiques

avec des indicateurs de performance pour une amélioration continue.»

«Notre choix était le bon», se réjouit Babs Siclet, «DOSIM Healthcare possède une expérience unique avec des clients particulièrement exigeants, a une expertise dans ce domaine depuis plusieurs années et connaît un fort essor dans la santé grâce à la maîtrise de son concept de bionettoyage.»

Une clinique est une entreprise à part car elle doit prendre en compte les patients et les processus de la clinique. Comment les spécialistes de DOSIM Healthcare ont-ils résolu ce problème?

«Par la présence d'un management de proximité sur les cliniques avec nos gouvernantes», explique Carole Calmels, «par une communication directe et permanente ainsi qu'un travail au quotidien avec les équipes internes de la clinique – services des admissions, des soins, du service hôtelier, du service technique – et par une organisation souple et flexible qui permet de s'intégrer dans le processus d'accueil des patients de la clinique et de gérer les urgences.»

Une excellente collaboration

Agnes Monin, gouvernante DOSIM Healthcare chez Swiss Medical Network, nous présente ses responsabilités et sa mission: «Il s'agit de garantir une qualité de prestations conforme au cahier des charges et aux attentes de notre client et des patients selon les normes d'hygiène et de sécurité. Pour cela, je manage une équipe de professionnels, je gère les imprévus du quotidien, réponds et anticipe en permanence les besoins de mon client. Je sais également être force de proposition.»

Pour réussir, elle a besoin d'une interaction au quotidien avec les collaborateurs des cliniques. Elle entretient un lien permanent avec les chef(fe)s des différents services de soins, le service hôtelier/aux patients, les admissions et le service technique. Des briefings quotidiens, des appels réguliers, une communication permanente sont nécessaires pour réussir.

Le bio-nettoyage de tous les locaux de la clinique inclut les chambres, les salles de soins, les blocs opératoires, les cabinets médicaux,





les lieux publics et les espaces de restauration, zones administratives et d'autres secteurs. Des nettoyages spéciaux sont effectués tels que les vitres, les mises à blancs et les nettoyages de fin de travaux.

Le services hôtelier comprend le service de chambres (réfection des lits, mise en place des amenities et du linge, service de couverture), le service lingerie (gestion du prestataire de blanchisserie, lavage et repassage de linge patient, logistique interne du linge). Nous prenons aussi en charge la gestion des déchets en particulier ceux à risque infectieux.

Une qualité éprouvée – jour après jour

Quelles sont concrètement les actions à mener au quotidien afin de garantir la satisfaction de votre client? – Agnes Monin: «Ce sont des contrôles qualité réguliers tout au long de la journée au sein de la clinique ainsi que des contrôles spécifiques des chambres avant l'arrivée des patients. De plus, je gère l'organisation du travail des équipes en hiérarchisant les priorités et en prenant compte les contraintes dans leur globalité. J'accompagne également mes équipes au poste de travail pour contrôler la bonne application des protocoles opératoires. Je transmets un reporting d'activités à mon client et apporte des réponses en permanence aux différentes demandes des services internes de la clinique. Notre équipe doit aussi remonter systématiquement les anomalies techniques qu'elle rencontre.»

Satisfait du nouveau système de nettoyage

Si un hôpital veut améliorer ses services de nettoyage et de facility management, quels sont les trois conseils qui sont à respecter?

Babs Siclet répond: «La qualité et la tolérance zéro en terme d'hygiène ainsi que la formation continue du personnel sont des incontournables. Si les personnes comprennent pourquoi elles font ce qu'elles font, pourquoi il existe tel ou tel process, elles sont plus motivées et se sentent responsables de l'atteinte des objectifs. Il ne faut jamais perdre de vue que nous sommes aux services des patients, quel que soit le département dans lequel on travaille, sous-traitants ou non.»

– Carole Calmels rajoute: «Confier ces services à des experts dont c'est le métier, protocoler les prestations et former en continue les équipes.»

