



Vue de l'EMS «Cristal» à Bienne. A l'arrière-plan, le grand immeuble du lotissement pour personnes âgées du même nom.

Une hygiène et une propreté «cristallines»

L'EMS «Cristal» à Bienne a abordé le problème de l'hygiène, du nettoyage et de l'approvisionnement en linge de manière systématique, planifiée et sur la base de concepts bien définis. Les résultats de cette démarche sont une propreté et une hygiène

«cristallines» ainsi qu'un processus d'évaluation et d'essai dans le cadre duquel la société Chemie AG (Worblaufen), spécialiste de l'hygiène, des détergents et des systèmes de dosage, a le vent en poupe.

Texte: René Frech, rédacteur en chef, photos: Rolf Neeser

L'établissement médico-social «Cristal», situé dans le très beau quartier de Mühlefeld en ville de Bienne, a été inauguré en 1970 en tant que home pour personnes désirant alors bénéficier de prestations hôtelières d'excellente qualité. Le maître de l'ouvrage était la Fondation pour les logements de vieillesse. L'EMS était géré par la société SV Service, le CMS local assurant les prestations de soins. Pour bénéficier de prestations de soins qui dépassaient le cahier des charges du CMS local, les résidents devaient adhérer à une institution de soins. Comme de telles places étaient déjà rares à l'époque, l'EMS «Cristal» avait engagé les premières spécialistes en soins.



En 1998, la ville de Bienne a repris la gestion de l'EMS «Cristal». Avec ses 43 places pour résidents et ses 50 collaborateurs, il s'agit du plus petit des quatre EMS de la ville de Bienne (Redernweg Bözingen, Schüssspark, Ried et Cristal avec un total de 275 places).

Un «phare» parmi les institutions de soins pour personnes âgées

Depuis neuf ans, l'EMS «Cristal» est dirigé par Thomas Briggen, un directeur d'EMS au bénéfice d'un diplôme fédéral correspondant, qui s'efforce de donner en permanence de nouvelles impulsions à son établissement. Outre l'encadrement et les soins dispensés aux résidents d'un

Restauration collective



Quelques impressions du restaurant libre service public de l'EMS «Cristal» à Bienne.

âge avancé, l'établissement gérait également jusqu'à fin 2014 un restaurant libre service public qui comportait 80 places intérieures et autant de places à l'extérieur. Ce restaurant était principalement réservé aux résidents du «Cristal» mais accueillait également très souvent les résidents du lotissement pour personnes âgées voisin, les habitants du quartier et les collaborateurs d'entreprises situées dans la zone artisanale et industrielle. Le recrutement et la formation d'apprentis fait également partie des compétences de base de l'EMS «Cristal». Le directeur de l'EMS, Thomas Briggen, explique à Pot-au-feu: «Nous proposons six places

d'apprentissage CFC de spécialistes santé, quatre places d'AFC santé et social et jusqu'à récemment deux places d'apprentissage CFC pour spécialistes d'économie domestique et deux places d'apprentissage CFC en cuisine. Grâce aux 'investissements' consentis dans le domaine des apprentis, nous sommes en permanence confrontés à des nouveautés qui nous permettent d'évoluer et de nous améliorer.» Cela ne va pas de soi, surtout si l'on se souvient que de nombreux collaborateurs de longue date travaillent auprès de l'EMS «Cristal». Malgré cela, le fonctionnement de l'EMS se distingue par des structures de direction modernes qui en

ont fait, d'une certaine manière, un véritable «phare» parmi les EMS de Bienne – ceci d'autant plus que le «Cristal» se trouve actuellement en pleine «phase de transformation»: il est en effet prévu de le remplacer par une nouvelle construction d'une capacité d'accueil de 72 résidents. La nouvelle construction comprendra à nouveau un restaurant public avec service. Pendant toute la durée du chantier, le «Cristal» sera transféré dans un bâtiment provisoire.

Importance égale de tous les secteurs

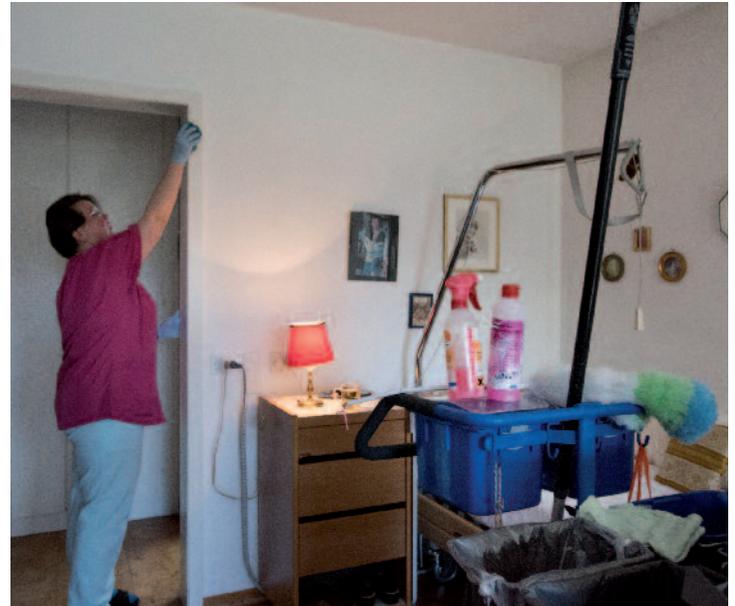
Parmi les principes de direction modernes chers au directeur de l'EMS Thomas Briggen, on mentionnera le fait que tous les secteurs de l'EMS doivent être traités et considérés sur un pied d'égalité – les soins, la cuisine, la gastronomie, l'économie domestique et la formation ont donc la même importance. A cela vient s'ajouter le fait que les processus de direction et de gestion ainsi que les problèmes d'exploitation quotidiens sont abordés systématiquement et sous forme conceptuelle.

Le nouveau concept d'hygiène et de nettoyage

C'est justement le cas dans le secteur de l'économie domestique qui est dirigé par la responsable de secteur Mira Rosic. Compte tenu du bâtiment provisoire dans lequel il faudra bientôt emménager et du nouveau bâtiment du «Cristal», les anciens processus et les vieilles habitudes en relation avec le nettoyage et l'hygiène d'une part et le nettoyage du linge ont entièrement été remis en question.

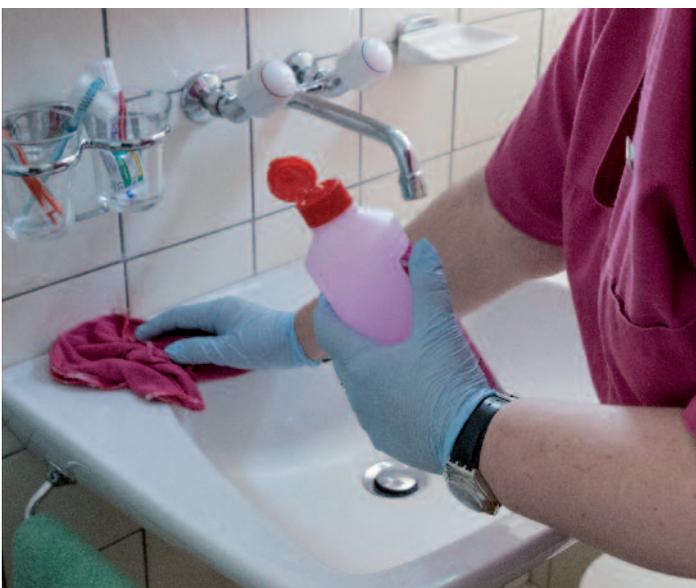
L'équipe de direction de l'EMS «Cristal» (de g. à dr.): Doris Corrêa, responsable de la gastronomie, Margrit Vollenweider, responsable de l'économie domestique HF, Thomas Briggen, directeur de l'EMS, Bernhard Beutler, responsable de la cuisine, Mira Rosic, responsable de l'économie domestique, Elisabeth Hartz, responsable de la formation, Michael Werner, responsable des soins et de l'encadrement.





Le produit de nettoyage optimal pour chaque secteur de nettoyage: une hygiène et une propreté «cristallines» sur la main-courante dans les corridors, sur les parois et les surfaces, sur les sols dans les chambres des résidents, dans le secteur sanitaire et les pièces d'eau (avec la responsable de l'économie domestique Mira Rosic et Michael Affolter, membre de la direction Chemie AG).

Mira Rosic, responsable du secteur économie domestique, et son équipe de sept collaborateurs sont en charge de tous les aspects liés au nettoyage et à l'hygiène ainsi que de la blanchisserie interne de l'EMS «Cristal». L'équipe travaille sur la base de plans d'engagement mensuels, une rotation bienvenue dans l'exécution des tâches étant prise en compte dans le cadre de la répartition du travail à effectuer. Il s'agit principalement de propreté, de nettoyage et d'hygiène dans les chambres des résidents, dans les salles d'eau, les corridors, les locaux accessoires et les locaux du personnel mais égale-





Des systèmes de dosage high tech rationnels de Chemie AG garantissent un usage optimal des produits d'hygiène et de nettoyage. Avec les produits de

ment du nettoyage de la literie, du linge de table, du linge de bain et des vêtements professionnels dans la blanchisserie interne.

Nouveau concept fournisseurs

Les installations et appareils techniques nécessaires à cet effet ainsi que les produits de nettoyage et détergents utilisés ont été achetés jusqu'à présent plutôt selon des «structures et des relations qui se sont établies de manière organique». Le responsable de l'EMS Thomas Briggen explique: «Le but de notre établissement est de proposer des prestations hôtelières modernes, en particulier dans le secteur du nettoyage et de la blanchisserie. Jusqu'à présent, nous avons dans ce domaine divers interlocuteurs et four-

nisseurs de produits correspondants. Cependant, il est prévu d'unifier le système de nettoyage et l'approvisionnement en linge par-dessus tous les secteurs avec pour objectif de ne plus travailler qu'avec un seul interlocuteur spécialisé. Ce dernier doit pouvoir nous conseiller pour tous les problèmes de nettoyage et d'hygiène et être en mesure de résoudre de manière compétente d'éventuels problèmes qui pourraient survenir. De plus, nous attendons de cette mesure une économie de coûts résultant de l'achat de divers produits de nettoyage et d'hygiène auprès d'un seul et même fournisseur – une économie de coûts qui ne devrait pas se faire aux dépens de la qualité de l'hygiène. En outre, des intervalles d'approvision-

nement plus rapprochés devraient également contribuer à réduire nos frais d'entreposage.»

Une longue liste d'exigences

Suite à cette décision, le groupe d'utilisateurs interne a élaboré, sous la houlette de la direction de l'EMS, une longue liste détaillée d'exigences posées aux fournisseurs. La suite du processus a fait émerger quatre fournisseurs en mesure de fournir tout l'assortiment de produits d'hygiène, de nettoyage et de détergents. Ces quatre entreprises ont toutes été priées de participer à une présentation du projet conçu par la direction de l'EMS lors de laquelle elles se sont vues confier la documentation correspondante qui devait constituer la base de leurs offres.

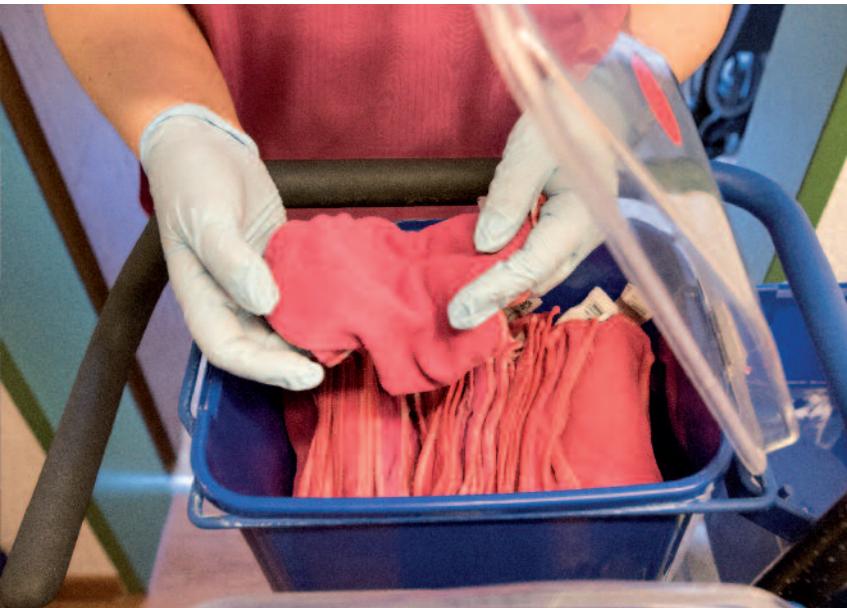
Le dosage optimal des produits de nettoyage de la société Chemie AG garantit un nettoyage à la fois rationnel et favorable à l'environnement.



La société Chemie AG a le vent en poupe

Sur la base de critères définis de manière claire et objective et pour lesquels des aspects écologiques jouaient également un rôle important, une première phase d'essais a été convenue avec la société Chemie AG (Worblaufen/BE). A ce propos, Mira Rosic, responsable de l'économie domestique, confie à Pot-au-feu: «Actuellement, les produits d'hygiène et de nettoyage de la société Chemie AG sont testés dans l'une de nos stations et les expériences correspondantes y sont collectées. Si l'on en croit les résultats des tests d'hygiène et de nettoyage et les retours de nos collaborateurs, ces essais se déroulent de manière très positive. Successivement, d'autres domaines d'essai pour d'autres produits viendront s'ajouter à la série d'essais en cours.»

Au terme des diverses phases d'essai,



nettoyage ultramodernes et le procédé «Power 3» de la société Chemie AG, il est possible de nettoyer tous les secteurs de l'EMS de manière irréprochable.

les responsables de l'EMS «Cristal» décideront si la société Chemie AG («Nous soignons ce que vous aimez!») entre en ligne de compte en tant que fournisseur exclusif de produits d'hygiène et de nettoyage ou si d'autres essais doivent être effectués.

Mira Rosic explique à Pot-au-feu: «Les spécialistes de la société Chemie AG, en particulier leur responsable des ventes Michael Affolter, se distinguent en tant qu'interlocuteurs praticiens compétents et pas compliqués qui se tiennent toujours au service du client et qui prennent au sérieux nos besoins spécifiques.»

Quant au directeur de l'EMS Thomas Briggen, il complète: «En plus des conditions très avantageuses dont la société Chemie AG nous ferait profiter, une réflexion toute particulière s'impose: dans le cadre de la réalisation du nouveau bâtiment, nous investirons également dans de nouvelles infrastructures de blanchisserie interne. Dans ce domaine, la société Chemie AG dispose d'une précieuse expérience en matière de procédés de nettoyage 'Wet-Clean' et humide qui convient tout spécialement au nettoyage sans chlore de pièces de vêtements et de textiles délicats. La société Chemie AG sera donc pour nous également un interlocuteur important lorsqu'il s'agira de choisir les infrastructures de blanchisserie interne adéquates.»

Dans une prochaine phase d'essai, les produits d'hygiène et de nettoyage ainsi que les systèmes de dosage de la société Chemie AG seront utilisés dans la cuisine et la gastronomie. Après les excellentes expériences faites en station de soin, il n'y a pas lieu de douter que la société Chemie AG parviendra à s'imposer dans

le cadre du processus d'évaluation très complet de l'EMS «Cristal» à Bienne.

Conclusion

Michael Affolter, membre de la direction de Chemie AG, souligne pour Pot-au-feu: «L'expérience montre que le fait d'aborder de manière systématique et planifiée les nombreuses tâches liées à l'hygiène, le nettoyage et la blanchisserie d'un EMS, comme cela a été le cas ici à l'EMS 'Cristal', permet de réaliser d'importantes économies qui jouent vraiment un rôle important. En notre qualité d'entreprise spécialisée, nous vouons une attention toute particulière, lors du choix des produits, à leur compatibilité aux matériaux et à l'environnement. Tous nos produits de nettoyage se distinguent par une efficacité

élevée avec une quantité d'application réduite ainsi que par une facilité d'utilisation optimale. Pour l'hygiène spécifique aux installations, nous proposons un assortiment complet de produits de nettoyage efficaces avec système de codes colorés permettant une identification sûre des produits. Notre procédé 'Power 3' répond à l'ensemble des besoins de nettoyage d'immeubles avec trois produits de nettoyage ultramodernes ainsi qu'aux exigences de protection de l'environnement les plus élevées. A l'aide de nos systèmes de dosage rationnels et high tech, il est possible de doser de manière optimale les divers produits de nettoyage en mode mélange, ce qui garantit une sécurité de processus et de travail élevée!»

Un partenariat couronné de succès: la responsable de l'économie domestique Mira Rosic, encadrée par le directeur d'EMS Thomas Briggen de l'EMS «Cristal» à Bienne et Michael Affolter, membre de la direction de la société Chemie AG (à droite sur l'image).

