



suivi de la distribution des repas

## Conseillères en hôtellerie hospitalière Le maillon entre services de soins et logistique

Chaque jour, les conseillères en hôtellerie hospitalière se mettent en quatre pour « former, conseiller et informer, dans le domaine de la vie quotidienne, les personnels de l'établissement en vue de contribuer à améliorer les conditions de séjour des usagers »\*.

Au CHU de Nantes, les sept conseillères en hôtellerie hospitalière (six emplois temps plein) contribuent à améliorer le confort hôtelier des usagers et les conditions d'hygiène, tout en prenant en compte les conditions de travail. Sous la direction de la logistique et de l'hôtellerie, elles déploient au niveau des services de soins les démarches qualité initiées par les différents processus du pôle technique et logistique (PTL), afin d'harmoniser les pratiques professionnelles jusqu'au lit des patients.

### Une vision transversale

« De l'agent à l'ingénieur, dans tous les services, nous avons une vision transversale et faisons fonction d'interface entre les pôles de soins et le PTL. Nous accompagnons les cadres de santé et leurs équipes dans les évolutions du domaine de l'hôtellerie : restauration, hygiène des locaux, linge, déchets, équipements, approvisionnement et travaux. Nos interventions s'inscrivent dans la réalisation de projets institutionnels ou répondent à une demande ponctuelle d'un service. C'est pourquoi nous animons régulièrement dans la plupart des pôles de soins des réunions avec les cadres et des représentants des aides-soignants et agents de service de chaque unité. Ces temps d'écoute et d'échange permettent de faire émerger des problématiques et d'y apporter des éléments de réponse ».

### Des domaines variés

Les domaines d'interventions sont donc variés :

- mise en place de nouveaux produits d'entretien (information et formation à leur utilisation, rédaction de modes opératoires et de fiches produits consultables sur l'intranet) ;
- définition et instauration de la collaboration au projet « repas patients » consécutif à la certification 2006 (présentation du projet, réalisation d'un calendrier d'intervention, observation de la distribution d'un repas à l'aide d'une grille scorée, restitution des résultats, présentation des modes opératoires et formation, mise en place d'actions correctives) ;
- suivi et accompagnement des prestataires extérieurs d'entretien des locaux (collaboration à la rédaction des cahiers des charges techniques, visite des secteurs, participation au choix de la société, accompagnement, suivi et contrôle) ;
- conseils sur les organisations de travail ou sur les demandes d'équipements hôteliers ;
- évaluation et actualisation des bonnes pratiques auprès d'un agent ...

Le poste de CHH nécessite le goût de l'innovation, de la rigueur et le sens de l'organisation : « Parmi toutes les tâches qui nous incombent, entre projets et gestion du quotidien, il faut savoir gérer les priorités. Notre métier n'est pas routinier ! ».

### Formation « Aurea »

Au cours du 4<sup>e</sup> trimestre 2010, les conseillères en hôtellerie hospitalière animeront une centaine de sessions de formation de quelque 800 personnels concernés à la commande en ligne des produits hôteliers via le logiciel Aurea..

\* Article 2 du décret n°93-653 du 26 mars 1993 relatif au statut des conseillers en économie sociale et familiale de la fonction publique hospitalière