

## Rendons l'invisible, visible

Le 21 mars, venez rencontrer nos responsables de l'intendance lors de la pause-café dans les restaurants du personnel. Ce sera l'occasion parfaite pour échanger et exprimer notre reconnaissance pour le précieux travail de leurs équipes.



## L'intendance de l'HIB à l'honneur

Le 21 mars 2024, nous célébrons la journée internationale de l'intendance.

L'équipe d'intendance de l'HIB est l'un des piliers fondamentaux de notre établissement, veillant à créer des espaces accueillants, propres et sécurisés. Malgré leur rôle souvent discret en coulisses, leur contribution demeure indispensable à notre mission collective visant à offrir des soins de qualité à nos patients.

Le travail de l'intendance englobe une vaste gamme de missions, toutes aussi cruciales les unes que les autres, et dont la diversité constitue une composante essentielle. Leur impact va bien au-delà du simple nettoyage des locaux !

En premier lieu, l'équipe d'intendance est chargée de maintenir un environnement propre et hygiénique dans tout l'hôpital. Cela inclut le nettoyage des chambres des patients, des zones de consultation, des salles d'attente et des espaces communs, ainsi

que des zones très sensibles telles que les salles d'opération ou le bassin thérapeutique. En garantissant des normes élevées de propreté et d'hygiène, ils contribuent à prévenir la propagation des infections nosocomiales et à garantir la sécurité des patients, du personnel et des visiteurs.

En plus du nettoyage, l'équipe d'intendance est non seulement responsable de la gestion des déchets médicaux et non médicaux, mais également de la gestion du linge hospitalier et des uniformes du personnel.

Ils assurent également le contrôle, l'entretien, l'habillage et les réparations des lits/brancards, tout en prenant en charge la mise en place des salles de conférence.

Et pour finir, l'équipe d'intendance veille à entretenir des relations soignées avec ses divers clients au sein de l'hôpital afin de répondre au mieux à leurs besoins.



L'équipe de l'intendance d'Estavayer-le-Lac

### L'intendance de l'HIB en chiffres :

- Notre équipe compte actuellement 41 collaborateurs issus de 14 pays différents. Parmi eux, 68% sont des femmes et 32% des hommes.
- L'âge moyen de notre personnel est d'environ 48 ans, avec une fourchette allant de 20 à 65 ans.
- le plus ancien de nos collaborateurs travaille pour l'HIB depuis 25 ans. Le service possède une moyenne du taux d'activité de plus de 11 ans, qui nous témoigne de leur loyauté et de leur engagement.

# Témoignages de nos collègues



**Manuela  
SESTAYO**  
Employée de maison

## **Que représente le métier de l'intendance pour vous ?**

*Pour moi, le métier de l'intendance consiste à veiller au bien-être des patients et de leur entourage tout en respectant rigoureusement les normes d'hygiène et de propreté. En tant que "Docteurs du nettoyage", nous portons constamment un sourire et nous nous assurons d'être à l'écoute pour fournir un confort optimal.*

## **Qu'apportez-vous aux clients et patients ?**

*Nous leur offrons un sourire chaleureux, une atmosphère paisible et la douceur d'un foyer, tel une famille, afin de leur permettre de vivre au mieux leur hospitalisation.*



**Armando  
OSMANOVIC**  
Apprenti gestionnaire en intendance

## **Pourquoi avoir choisi cet apprentissage ?**

*Parce que c'est un métier très varié ! Dans le même mois je peux aussi bien travailler au nettoyage dans les étages, qu'à la cuisine à Payerne, à la cafeterie à Estavayer ou à la buanderie.*

## **Qu'est-ce qui vous a surpris dans ce métier ?**

*La vie de l'hôpital, c'est un monde en soi. J'ai aussi découvert la souffrance des patients, parfois leur solitude. Ce travail peut être assez fort sur le plan humain et relationnel.*

## **Qu'est-ce qui vous plaît dans ce métier ?**

*Voir le résultat de mon travail, on fait du concret. J'aime aussi être là pour les patients. J'essaie de les écouter en faisant mon travail, j'essaie de les reconforter. J'ai aussi une bonne relation avec les collègues, l'équipe est sympa avec moi.*

## **Qu'est-ce qui est difficile ?**

*Peut-être les différents horaires et la capacité d'être au bon service et à la bonne heure. Il y a aussi les décès de patients qu'on a côtoyé parfois durant une longue période. Ça touche.*



**Laetitia  
CALABRO**  
Gestionnaire en intendance

## **Que représente le métier de l'intendance pour vous ?**

*Assurer le bien-être des patients est la mission centrale de l'intendance. La propreté représente la carte de visite de l'hôpital. C'est un métier de service où la collaboration et la coopération entre tous les départements de l'hôpital sont primordiales. La polyvalence et l'adaptabilité sont donc cruciales dans cette profession.*

## **Qu'apportez-vous aux clients et patients ?**

*Une écoute attentive à leur besoin, une brève compagnie pendant l'entretien de leur chambres le sourire et la satisfaction laissée par notre passage. Nous nous engageons à rendre de petits services, comme apporter la canne ou la trousse de toilette au patient.*



L'équipe d'intendance de Payerne

### **Qu'apportez-vous aux clients et patients ?**

#### **Flutura GJAURI**

*Que les patients puissent recevoir des soins dans des locaux qui ont été nettoyés et désinfectés.*

#### **Michel PROU**

*L'assurance d'un espace accueillant et d'un aspect visuel soigné, dès l'entrée principale, pour instaurer un sentiment de confiance.*

#### **Fatima SILVA FERNANDES**

*De l'écoute, un partage de bonne humeur et de rires afin de favoriser leur bien-être, car nous avons une relation avec les patients qui est différente de celle des soignants.*

### **Que représente le métier de l'intendance pour vous ?**

#### **Célia MARQUES SOUSA**

*Veiller à la propreté et à l'hygiène des installations, ainsi qu'à la durabilité des surfaces.*

#### **Elisabete FERNANDES DE SOUSA**

*S'assurer que les collaborateurs disposent de tenues appropriées et en bon état pour l'exercice de leur profession, et maintenir la propreté des locaux.*

#### **Rute DOS SANTOS MORIM**

*Garantir la propreté des locaux, une hygiène impeccable et une ambiance agréable dans les chambres et les bureaux, pour garantir un environnement sain et plaisant.*



L'équipe d'intendance des étages, à Payerne



L'équipe d'intendance du bloc opératoire à Payerne

### **La formation à l'HIB :**

Les responsables de l'intendance ont élaboré divers programmes de formation spécialement conçus pour les membres du personnel de l'intendance de l'HIB, en étroite collaboration avec le service de la médecine du personnel et HPCI. Au programme, deux jours de formations théoriques et pratiques sur les fondements de l'intendance en milieu hospitalier, suivis de deux demi-journées consacrées au perfectionnement.