

PROconcept

Le guide pratique pour les maisons de retraite et les établissements de soins

ZOOM

*Efficacité,
le maître-mot
des laveries*

LE FACTEUR DE LA
DURABILITÉ



Un calcul pointu des besoins, est-ce suffisant ?

Les autres aspects de la rentabilité



Votre travail est-il toujours rentable ?

ZOOM

Efficacité, le maître-mot des laveries

LE FACTEUR DE LA DURABILITÉ

Vous vous êtes probablement souvent déjà demandé quelle était la rentabilité de votre laverie. En calculant les frais réels et en réalisant l'analyse des coûts et de l'utilité. Aujourd'hui, la rentabilité est un objectif important. Dans ce numéro, nous nous sommes posés la question suivante : hormis les chiffres (positifs ou négatifs), existe-t-il d'autres paramètres qui permettent d'évaluer la rentabilité d'une laverie ? Et nous avons découverts des points intéressants. Nous relevons par exemple le principe de la durabilité régionale, qui joue un rôle déterminant pour la laverie de l'hôpital Riggisberg dans le canton de Berne (à partir de la page 6). Ou encore le facteur temps, paramètre essentiel d'une laverie interne en Allemagne pour garantir un soin du linge de haute qualité (à partir de la page 10). Mais au final, c'est le facteur humain qui occupe la première place. En effet, la santé et la satisfaction des collaborateurs ont un effet bénéfique durable sur l'exploitation d'une laverie, comme l'explique la thèse du chercheur allemand en sciences du travail Bernd Kleinheyer (à partir de la page 20). Vous considérerez peut-être ces paramètres la prochaine fois que vous chercherez à calculer la rentabilité de votre laverie.

Rolf Biesser

Rolf Biesser
Directeur Professional
Miele Professional Suisse

MENTIONS LÉGALES

Miele SA Vertriebsgesellschaft Schweiz, Limmatstrasse 4, 8957 Spreitenbach | Téléphone : 056 417 27 51, E-mail : professional@miele.ch, www.miele.ch/professional | Responsables du projet (V. i. S. d. P.) : Michael Arendes, Johannes Baxpöhler | Réalisation : TERRITORY CTR GmbH, Carl-Bertelsmann-Str. 33, 33311 Gütersloh, Téléphone : 05241 23480-50, www.territory.de | Maîtrise d'ouvrage : Julia Lempe | Réalisation : Rédaction : Michael Siedenhans (Lt.), Jacqueline Bettels, Jochen Büttner | Graphisme : Carola Brand, Janine Fischer, Christoph Sobich | Impression : Hermann Bösmann Medien und Druck GmbH & Co. KG, Ohmstr. 7, D-32758 Detmold | Crédits photos : Adobe Stock : Pagedegarde, S. 3, 4, 14-15, 18-19, René Hofmann : S. 9, Oliver Krato : S. 3, 16, Miele : S. 2, 4, 20, Flaticon : p. 14-15, Jörg Sängler/TERRITORY : p. 19, Thorsten Scherz : p. 10-13 ; Jürgen Weisheitinger : p. 3, 6-9

22 PLUS D'ACTIVITÉ



06 DURABILITÉ



20 MIEUX COMMUNIQUER



18 LAYER, UNE HISTOIRE DE PRO



Sommaire

ACTUALITÉ

L'AVANTAGE D'UN TRAITEMENT INTERNE 05
Pourquoi vous devriez laver les vêtements de travail en interne

TOUJOURS MIEUX

L'INTÉGRITÉ, LE FRUIT D'UNE GRANDE EFFICACITÉ 06
Un usage durable de l'énergie

À LA DÉCOUVERTE DU TEMPS 10
Comment gagner du temps en augmentant la qualité ?

UN TRAVAIL PLUS AGRÉABLE 15
Ces petits changements qui améliorent le confort et la qualité du travail dans les laveries

DES CONNAISSANCES UTILES DANS LA PRATIQUE

TOUT À LA MACHINE 18
Laver la vaisselle comme un pro

PARÉ POUR L'AVENIR

ZOOM SUR LES COLLABORATEURS 20
L'importance de la satisfaction des collaborateurs

TOUS EN ACTION 22
Pourquoi la condition physique de vos collaborateurs compte



SOIN DU LINGE RÉALISÉ PAR UN TIERS

LES FEMMES SONT PLUS SENSIBLES À CE SUJET QUE LES HOMMES

Qui lave mes vêtements ? Comment ? Tous ces facteurs influencent le bien-être des gens. Et les résidents des maisons de retraite sont particulièrement critiques en la matière. C'est ce que souligne Angelika Sennlaub, professeur en gestion d'intendance à l'école supérieure allemande du Rhin inférieur. Car dans les maisons de retraite, le linge des résidents est lavé, repassé et rangé par des tiers.

Les résidentes semblent être plus sensibles à ce sujet que leurs co-résidents masculins. "Chez elles, à la maison, les femmes étaient souvent à la tête du foyer, elles contrôlaient tout et prenaient les décisions, et ce pas seulement pour leur propre linge, mais aussi pour le linge de l'ensemble des membres de la famille", explique Angelika Sennlaub. Elle part donc du principe qu'en matière de soin du linge et de processus de lavage, la sensibilité des femmes est plus grande que celle des hommes. //

LAVAGE BASSE TEMPÉRATURE

QUELS SONT VOS AVANTAGES, QUELLES SONT LEURS LIMITES ?

Ils sont efficaces dès 40 °C et, par conséquent, idéaux pour les textiles sensibles : c'est ce que l'on appelle des procédés de lavage basse température. Grâce à des lave-linge et lessives innovants, vous obtenez des résultats de lavage optimaux tout en économisant de l'énergie et en gagnant du temps. Vous préservez votre linge et le lave-linge. Un autre avantage : à basse température, les problèmes liés au calcaire sont moins fréquents. Ces procédés de lavage nécessitent des lessives parfaitement adaptées aux basses températures. **Notre astuce** : tenez compte du degré de saleté du linge. Ne lavez à basses températures que du linge légèrement sale et qui ne présente aucun risque en matière d'hygiène ! Prétraitez les taches. Alternez avec des cycles de lavage à des températures de 60 °C et plus en utilisant une lessive toutes températures en poudre. Le risque de formation d'un biofilm et, par conséquent, de la présence de germes dans le lave-linge, est réduit.



30
litres d'eau :
c'est ce que consomme par jour chaque foyer dans le monde pour laver le linge.

UNE MEILLEURE SÉPARATION

Comment sépare-t-on le côté contaminé du côté propre dans le processus de lavage, afin d'empêcher la contamination du linge déjà lavé par des agents infectieux du linge sale ? C'est ce qu'a expliqué Bernhard Purkrabek, directeur des ventes Miele Professional Suisse, aux participants de la conférence sur l'hygiène dont le thème central était la technique de laverie et lavage de la vaisselle de Miele Professional Suisse. Son conseil aux 140 responsables de laveries et d'intendances : installer des lave-linge à passage à ouverture des deux côtés ou, si cela n'est pas possible, installer les machines de manière à respecter un flux de travail de la zone contaminée à la zone propre. La solution alternative réside dans le décalage temporel des cycles de travail sale et propre, sans que ces cycles ne se croisent. //

ASTUCE POUR LA PRATIQUE



L'AVANTAGE DE LAYER EN INTERNE : LAYER LES VÊTEMENTS DE TRAVAIL EN INTERNE

Dans une maison de retraite, les vêtements de travail sont portés tous les jours et sont donc sollicités et salis. Étant donné qu'ils sont portés pendant de nombreuses années, ils doivent être propres et pratiques. C'est précisément la mission d'un soin professionnel du linge réalisé dans une laverie interne équipée de lave-linge professionnels. Ces lave-linge constituent la base de la sécurité de la désinfection des vêtements de travail. Cette sécurité est indispensable lorsqu'il y a un risque d'une contamination par des agents infectieux. Dans les maisons de retraite, laver les vêtements de travail en interne permet de protéger les collaborateurs et leurs familles des agents infectieux, mais aussi les résidents.

En revanche, laver ses vêtements de travail à la maison avec des lave-linge domestiques constitue un risque ! Les appareils électroménagers ne sont pas en mesure de garantir une température de désinfection définie, nécessaire à la désinfection. Des agents infectieux peuvent donc pénétrer dans l'environnement du foyer. Si la prévention des infections est insuffisante, il y a même un risque de contamination.

60° VÊTEMENTS DE TRAVAIL
Ces vêtements se composent de coton ou de textiles mélangés à base de coton et, conformément au conseil d'entretien, doivent pouvoir être lavés à 60 degrés et adaptés au sèche-linge ainsi qu'à la désinfection chimico-thermique ou thermique.

Une laverie en interne garantit une gestion parfaite de la qualité en apportant les avantages suivants :

- Logistique simple dans un système fermé en interne
- Nettoyage conforme aux directives
- Propreté et disponibilité rapide du linge
- Lavage selon des procédés de lavage à désinfection
- Lavage peu onéreux même pour des petites quantités de linge
- Procédé de désinfection avec surveillance en continu
- Longévité du linge prolongée grâce à un soin minutieux

Les vêtements des collaborateurs donnent une impression positive aux visiteurs, résidents et collaborateurs. Leur état et leur style inchangés font de vous des éléments représentatifs de la maison. Au cours des dernières années, les tendances de la mode ont fait leur entrée dans les collections de vêtement de travail : des coupes taillées, des textiles faciles d'entretien ou respirants et des couleurs éclatantes en sont les codes. La laverie interne permet de répondre aux différentes exigences dans le soin du linge. De même, la présentation soignée de tous les collaborateurs favorise l'esprit d'équipe. //

→ Lisez à partir de la page 10 le reportage sur Hammelburg qui décrit une mise en œuvre pratique réussie

UN CONCEPT GLOBAL MIS EN ŒUVRE PAR UNE GRANDE EFFICACITÉ

De la production d'énergie à l'utilisation d'appareils efficaces : la laverie interne de l'hôpital Riggisberg est un exemple du concept de travail conjuguant globalité et efficacité.

Un résultat après
finition impeccable !



Tous les jours, du linge plat (1) et des vêtements de travail (2), préalablement livrés dans des sacs (3), sont traités ici.

Des vallées étriquées, des collines qui s'étendent à perte de vue, des routes sinueuses, des fermes reculées : c'est en ces mots que l'on pourrait décrire la région qui s'étend au sud de la capitale suisse, Berne. Riggisberg, l'unique hôpital qu'il lui reste, est une sorte de bastion isolé dédié aux soins médicaux généraux. Si vous pensez que cette localisation constitue un inconvénient, vous vous trompez ! Bien au contraire, l'hôpital de Riggisberg sait tirer profit de sa localisation et s'engage pour sa région et ses habitants, ainsi que pour une utilisation raisonnée des ressources au service d'une grande qualité. La laverie interne étant le premier gage de cette qualité.

De la région et pour la région

"En tant qu'entreprise locale, nous avons des responsabilités et nous souhaitons apporter quelque chose à la population de la région", déclare Sascha Stalder, directeur-adjoint des bâtiments, de la technique et de la sécurité, à propos du concept de l'hôpital. C'est aussi pour cette raison que les responsables misent depuis de longues années sur une laverie interne. Aujourd'hui, la laverie exploite trois grands lave-linge (d'une charge de 32 kg) ainsi que deux petits lave-linge (10 kg) de Miele Professional. Deux grands sèche-linge (32-40 kg) ainsi que deux pe-

tits sèche-linge (10-13 kg) complètent cet équipement. Ainsi, l'hôpital combine sagement son ancrage régional à l'innovation. Par exemple, une installation solaire garantit la production d'eau chaude sanitaire tandis que chauffage est assuré par un chauffage à bois déchiqueté. "avec du bois de la région, bien entendu", explique Stalder. Trois à six personnes travaillent tous les jours dans la laverie et traitent 150 tonnes de linge chaque année : des vêtements de travail, du linge de lit, des lavettes et bien plus encore. Près de la moitié de cette quantité provient directement de l'hôpital. Depuis que l'hôpital fait partie de Insel Gruppe AG (depuis 2016), le linge de la maison de retraite voisine, Riggishof, et celui de l'hôpital de Münsingen sont également lavés ici.

”*Les processus ont été optimisés de manière à satisfaire les normes les plus strictes.*

Marcel Christinger, directeur des ventes régionales Miele Professional



FRIEDA BÜRGI, RESPONSABLE DE LA LAVERIE
DE L'HÔPITAL RIGGISBERG

GÉNIAL ET ÉCONOME

La laverie de l'hôpital Riggisberg a récemment été modernisée et les processus ont été réorganisés de manière à être plus efficaces. Pourquoi cette démarche ? Nous nous sommes développés en 2014. L'ensemble du travail de la laverie de l'hôpital de Münsingen et le linge de la maison de retraite Riggishof ont été rapatriés à l'hôpital de Riggisberg. De plus, l'ouverture du nouveau service de réadaptation neurologique a apporté une charge de travail supplémentaire provenant directement de notre hôpital. C'est pourquoi, la transformation de la laverie était nécessaire et urgente.

Comparé à avant, quelle est la quantité de linge supplémentaire que vous traitez en moyenne par semaine ? Aujourd'hui, nous recevons du linge sale qui provient de trois institutions : l'hôpital de Riggisberg, la maison de retraite voisine Riggishof et l'hôpital de Münsingen. Ce linge inclut également le linge des résidents et les vêtements de travail. Depuis la transformation, nous lavons en plus chaque semaine environ 1'300 kg de linge de l'hôpital de Münsingen, près de 400 kg de la maison de retraite de Riggishof et près de 500 kg de l'hôpital de Riggisberg. Au total, un peu plus de 2 tonnes de linge de plus que nous lavons, séchons, trions et livrons.

Qu'est-ce qui a changé pour vous depuis la modernisation ? L'hygiène, assurément. Aujourd'hui, le côté sale et le côté propre sont séparés plus distinctement. Cela n'a été possible

que grâce à la transformation. Nous avons installé la salle de manière à ce que le linge soit lavé à l'avant de la salle, ensuite il passe dans les sèche-linge. Nous n'avons pas de lave-linge barrière, mais nous séparons la pièce de sorte que le linge sale ne puisse pas pénétrer dans la zone propre. De plus, notre équipe qui compte 9 collaborateurs à temps partiel s'est agrandie.

À votre avis, quels sont les avantages d'une laverie interne ? Nous ne sommes plus tributaires de sociétés externes, et nous pouvons ainsi sauvegarder des emplois dans la région. De plus, cela nous permet de garantir un flux de travail plus efficient et une qualité plus élevée. Nos nouvelles machines nous permettent par ailleurs de réduire les consommations. Le système de pesage en particulier est génial : en cas de petites quantités de linge, la peseuse adapte automatiquement la consommation de ressources à chaque charge. La machine ne consomme que ce dont elle a vraiment besoin. Le résultat : des économies de lessive, d'électricité et d'eau.

Comment la nouvelle laverie est-elle perçue ? La qualité est très bonne, nous n'avons pas de réclamations. Les collaborateurs apprécient tout particulièrement de disposer d'une laverie en interne, car nous sommes très flexibles. Si vous avez du linge sale, nous pouvons le laver rapidement et vous le restituer tout aussi rapidement. //



Économie d'énergie, efficacité et fiabilité : les lave-linge avec système de pesage (4) et les laveurs-désinfecteurs (5) de Miele Professional.



Un agencement intelligent

L'hôpital de Riggisberg a organisé intelligemment les processus de sa laverie en demi-cercle. Le linge sale est livré d'un côté du demi-cercle et trié dans la salle attenante. La salle de lavage abritant les lave-linge et sèche-linge vient juste après et la finition du linge ainsi que sa mise à disposition pour la livraison sont effectués dans la dernière salle. Le linge sale et le linge propre ne sont donc jamais en contact. Les machines fonctionnent pendant 12 heures (de 6 h à 18 h), parfois avec des interruptions courtes et volontaires : "Dès que la consommation totale d'électricité de l'hôpital a atteint la limite supérieure définie, le prix de l'électricité augmente. C'est pour cette raison que nous interrompons sciemment les cycles de lavage et de séchage de manière très ciblée", explique Stadler. Des modules installés dans les machines assurent l'interruption au moment idéal sans que cela n'influence la qualité de lavage.

Une qualité de lavage constante

Les nouvelles machines offrent un avantage de plus que la responsable de la laverie, Frieda Bürgi, apprécie grandement : "Elles adaptent automatiquement et avec précision la lessive, la quantité d'eau et la consommation d'électricité à la charge. Un avantage qui permet d'améliorer la qualité du linge et d'économiser des ressources."

L'hôpital a également investi pour la technique médicale. Deux laveurs-désinfecteurs à deux portes sont utilisés ici pour nettoyer et désinfecter les instruments chirurgicaux et anesthésiques après les opérations. Ensuite, ces équipements sont mis sous emballage stérile dans une pièce séparée. "Nous sommes satisfaits des nouveaux appareils et du service jusqu'à présent", conclut Sascha Stalder. //

” Nous avons bonne conscience, même s'il nous arrive d'utiliser nos grandes machines pour laver de petites quantités de linge.

Frieda Bürgi, Responsable de la laverie

CHIFFRES ET FAITS

2'000



soins en hospitalisation
ainsi que 5'000 soins en
ambulatoire par an.

3–6



personnes composent
l'équipe de laverie
qui travaillent à temps partiel
ou complet de 6 à 18 h

80



lits
L'hôpital a été fondé en 1897 avec
10 lits et 2 lits pour enfant.

Après le transport du linge, Karl-Heinz Rehm apporte son soutien à l'équipe et décharge le sèche-linge.

À LA DÉCOUVERTE DU TEMPS

Pour laver tous les jours 750 kg de linge, chaque détail compte. Comment est-ce possible ?

La nouvelle laverie interne de la fondation sociale Carl-von-Heß'schen à Hammelburg vous explique.

Le matin, à partir de 8 h, Karl-Heinz Rehm (60) est le "King of the Road". Dans son camion de 7,5 tonnes, il parcourt la route pour amener du linge propre à Bad Brückenau et à Münnerstadt. C'est là que la fondation sociale Carl-von-Heß'sche exploite trois maisons de retraite (Waldenfels, St. Elisabeth et Juliussthal). Dès qu'il arrive dans l'une des trois maisons de retraite, il décharge les conteneurs de linge propre pour les résidents et les remplace par des sacs de linge sale. À peine trois heures plus tard, sa tournée est terminée. Il arrive à la maison de retraite Dr. Maria Probst à Hammelburg (en Bavière, en Allemagne), là où se trouve la nouvelle laverie interne de la fondation sociale franconienne. La laverie a été entièrement conçue par le service de planification de Miele, qui a également suivi la construction sur site.

L'avance par la technique RFID

L'équipe de la responsable de la laverie, Gabrielle Hepp, est déjà à pied d'œuvre. Cette équipe compte dix collaborateurs, qui travaillent en deux équipes de 8 h à 16 h 30 et de 9 h 30 à 18 h 00. Après que M. Rehm a déposé le linge sale sur le côté contaminé, Andrea Wallasch et Ronald Beck le scannent. Chaque pièce est dotée d'une puce RFID résistante au lavage. Elle contient le numéro d'identification, le nom du propriétaire, le nombre de cycles de lavage ; les exigences relatives au

Gagner du temps grâce à un concept intégral Outre les appareils, un concept intégral englobe les plans d'installation, la formation des collaborateurs et un pack de services intégral, qui contient la maintenance annuelle des machines et tous les coûts calculables pour six ans.

CHIFFRES ET FAITS

465 
résidents
dans les sept maisons
de retraite de la fondation

1876
Création de la
fondation sociale
Carl von Heß'schen

Comprenant la maison de retraite Dr. Maria Probst (Hammelburg), la résidence pour personnes âgées Waldenfels (Bad Brückenau), la résidence pour personnes âgées St. Elisabeth (Münnerstadt), la maison de retraite Maison Rafael (Zeitlofs), le Juliusspital (Münnerstadt), la maison de retraite Thulbatal (Oberthulba) et la maison de retraite Euerdorf

lavage sont quant à elles sauvegardées dans un logiciel spécial. L'avantage de la technique numérique de Thermotex : les signaux radio de la puce permettent de retracer avec précision le circuit du linge, ce qui garantit un retour complet du linge et exclut toute confusion. Un autre avantage : la technique permet de gagner du temps dans toutes les autres étapes de travail. Ce facteur est déterminant pour un fonctionnement efficace du circuit du linge dans la laverie interne. Le moniteur affiche immédiatement après le scan d'entrée les exigences de lavage et la température. Le linge peut donc être affecté directement au collecteur de linge correspondant au bon cycle de lavage.

Une solution centralisée pour sept maisons de retraite

Pour le lavage, cinq lave-linge barrière sont installés côté contaminé (4 machines de 32 kg, 1 machine de 16 kg). Ces machines ont été préchargées la veille et programmées afin que les collaborateurs puissent traiter le linge lavé dès le début du service et être occupés pendant dix heures. "Nous commençons les programmes à 5 h 30 ", explique Gabriele Hepp. "La plupart du temps, nous lançons des programmes de désinfection pour garantir un niveau d'hygiène élevé". Le linge contaminé ou le linge plat (par ex. le linge de lit, les serviettes et les gants de toilettes) est lavé dans les sacs fermés dans lesquels ils ont été livrés. Cette méthode est réalisable parce la fondation a décidé d'utiliser le même linge plat dans les sept maisons de retraite. Cette solution centralisée évite les tâches chronophages de tri et d'affectation du linge.

Après le lavage, les textiles sont séchés dans l'un des trois sèche-linge à gaz de 32 kg. Ici aussi, le temps compte. "Les sèche-linge à gaz séchent plus rapidement et à coûts moins élevés que les sèche-linge électriques", déclare Stefan Bohde, planificateur chez Miele. Ensuite, la finition du linge est réalisée : les t-shirts, les sous-vêtements et les serviettes sont pliés et rangés à la main par les collaboratrices ; les chemisiers, chemises et pantalons quant à eux bénéficient d'une finition sur les deux stations de repassage, avec le produit de finition universel ou l'apprêt spécial pantalons de Veit. "Avec ces appareils, la finition est tout simplement plus rapide", explique Stefan Bohde, "deux minutes suffisent pour traiter une pièce. Le repassage manuel en revanche dure en moyenne trois à quatre minutes."

Le gain de temps le plus important a lieu lors du tri, qui grâce à la puce RFID est presque un jeu d'enfant pour la collaboratrice Miora Faur. Elle passe chaque pièce de linge propre sur une plaque à antenne. L'écran affiche immédiatement dans quel compartiment ranger le linge et une lumière verte s'allume devant le compartiment concerné. Dès que la pièce de linge est en bonne place, le signal s'éteint. Plus aucune pièce de linge n'est mal rangée. Ensuite, le linge rangé est déposé dans un conteneur à étagère avec le sac à linge personnel, puis le conteneur est placé dans la salle de stockage du linge propre. Le lendemain ma-



Un gain de temps : Andrea Wallasch (1) équipe les nouveaux textiles d'une puce. La technique RFID numérique de Thermotex permet de suivre le circuit du linge. Il est par exemple possible de savoir si la finition d'un t-shirt est terminée (2). Angelika Wetzel (3) utilise le mannequin de repassage de Veit, pour faire la finition d'une chemise, c'est plus rapide que d'utiliser le fer à repasser.



” Nous pouvons désormais mieux gérer et influencer sur la qualité du linge.

Marco Schäfer, directeur de la fondation



Un travail agréable : Gabriele Hepp et Anita Heger (4) pilotent la presse de 2,50 mètres de largeur. Et, grâce à la technique RFID (5), le tri du linge propre est presque un jeu d'enfant pour Miora Faur (6).



tin, Karl Heinz Rehm charge les conteneurs à étagères dans son camion et reprend sa tournée. Cette fois, il prend la route vers Zeitlof, Oberthulba et Euerdorf, où la fondation exploite d'autres maisons de retraite.

Les nombreuses petites solutions intégrées dans le circuit du linge permettent de gagner un temps considérable et de traiter tous les jours 750 kg de linge avec rentabilité et efficacité, et ce à un niveau de qualité élevé. La fondation sociale Carl-von-Heß'sche n'avait d'autre choix que de se lancer ce défi à mesure que les réclamations envers la laverie externe se multipliaient. C'est pour cette raison que la décision fut prise d'exploiter une laverie en interne. Cette décision a également été motivée par une autre raison. "Comme nous préparons nous-même les repas de nos résidents et que nous avons également notre propre centre de récréation, il ne manquait plus qu'une laverie interne pour compléter le concept", explique la directrice marketing Sina Bretscher. Et au directeur de la fondation, Marco Schäfer, d'ajouter : "Nous avons désormais atteint une taille où une laverie interne se rentabilise." En effet, les sept maisons de retraite comptent 465 résidents, qui chaque semaine ont besoin de linge propre. De plus, la laverie traite le linge de lit et le linge de couleur, les vêtements des collaborateurs et tout ce dont les services de nettoyage des bâtiments ont besoin. La quantité de linge est désormais collectée ponctuellement, lavée et livrée, car nous avons trouvé le temps qui permet aujourd'hui de convaincre au quotidien. //

CONSEIL

ROBINET D'EAU

Les fauberts mouillés sont stockés dans des cuves en métal dotées d'une vidange. De cette manière, l'eau sale s'écoule du linge.



LISTE DE CONTRÔLE À LA LAVERIE HAMMELBURG

Types de linge

- ☒ Linge plat (draps, linge de table, linge à repasser etc.)
- ☒ Linge éponge
- ☒ Vêtements (linge de résidents)
- ☒ Vêtements de service

Transport depuis les zones résidentielles jusqu'à la laverie

- ☒ Oui ☐ Non

Le linge des résidents est-il collecté dans un sac à linge propre à chaque résident ?

- ☒ Oui ☐ Non

Séparation des types de linge

- ☒ Linge plat et linge éponge
- ☒ Linge des résidents/linge de service

Scan d'entrée du linge des résidents

- ☒ Oui ☐ Non

Scan de sortie du linge des résidents

- ☒ Oui ☐ Non

Tri du linge des résidents

- ☒ Oui ☐ Non

Lavage dans

- ☐ Lave-linge à chargement frontal avec sac prévu dans le bâtiment
- ☒ Côté propre/contaminé du lave-linge avec séparation physique

Type de chauffage

- ☐ Vapeur ☒ Gaz
- ☒ Électricité ☐ Solaire

Procédé de lavage spéciaux

- ☐ par ex. WetCare (nettoyage humide)
- ☒ Autres : traitement des fauberts et des tissus

Un repassage est-il réalisé ?

- ☒ Oui ☐ Non

”Une multitude de petites mesures rendent le travail plus agréable.

ENTRETIEN

Quel était le plus grand défi à affronter lorsque la laverie a été mise en service il y a un an pour relayer d'un jour à l'autre le recours à un prestataire externe ? La grande quantité de linge des sept maisons de retraite. Au début, nous ne savions pas comment nous allions venir à bout de ce travail. C'est pour cela que nous avons établi un concept, dont la mise en œuvre fonctionne bien depuis.

Expliquez-nous ce concept ? Il comprend trois principes : premièrement, nous traitons tous les jours le linge de trois unités de la fondation. Le mardi est l'exception qui confirme la règle. Ce jour-là, nous nous concentrons exclusivement sur le linge de la maison de retraite Dr. Maria Probst. Avec 120 résidents, c'est la plus grande unité de la fondation. Deuxièmement, chaque équipe a sa propre tâche. La première d'entre elles s'occupe du linge des résidents, le trie et le prépare pour le lavage. La deuxième traite le linge plat et les draps. Nous veillons aussi à garder du temps pour pouvoir réagir à chaque besoin et jongler entre les jours et les équipes. Troisièmement, une solution centralisée pour les serviettes et les gants.

Une solution centralisée pour les sept maisons de retraite ? Oui, exactement. Le linge commun, qui comprend la protection des vêtements et du linge de cuisine, tourne dans les sept maisons. Cela simplifie beaucoup de choses dans le flux de travail quotidien et nous gagnons aussi du temps et de l'argent. Et si l'on ajoute les draps au linge commun, nous pouvons gagner encore plus de temps.

Le linge commun est livré dans des sacs spéciaux ? Nous travaillons systématiquement avec un système de sacs : nous trions les draps dans des sacs orange, le linge plat dans des sacs verts, le linge de cuisine dans des sacs jaunes, le linge contaminé dans des sacs bruns, les vêtements de travail dans des sacs bleus et le linge des résidents dans des sacs blancs.



GABRIELE HEPP,

la directrice de la laverie de la fondation sociale Carl von Heß'schen, explique pourquoi une solution centralisée facilite le travail de tout le monde.

Les collaborateurs ont-ils bénéficié d'une formation particulière ? Oui, bien évidemment ! Miele nous a prodigué une initiation complète au circuit du linge ainsi qu'aux lave-linge, sèche-linge et repasseuses. Veit nous a formés à l'utilisation des appareils de finition et Thermotex nous a initiés au scan d'entrée et de sortie et à la technique RFID. De plus, les collaborateurs ont bénéficié d'une formation à l'hygiène pour exclure une recontamination dans le circuit du linge. Nous portons par conséquent nos vêtements de protection du côté contaminé et pour le lavage des fauberts, traités dans une salle dédiée.

Veille-t-on aussi à la santé au travail ? Oui ! Plusieurs éléments en témoignent : la plupart des pièces bénéficient de la lumière du jour et sont équipées de lampes de plafond de 500 lux. Au sein de l'ensemble de la laverie, le linge est transporté dans des chariots de levage montés sur ressorts qui facilitent le levage du linge. Les chariots de transport pour les fauberts sales sont équipés d'un robinet d'eau en bas du chariot, qui permet l'écoulement de l'eau. Les fauberts ne sont plus aussi lourds lorsqu'ils sont transférés dans la machine. Ces nombreuses petites mesures rendent le travail plus agréable dans l'ensemble.

Les résidents en profitent-ils aussi ? J'ai récemment rencontré la porte-parole du conseil des résidents. Elle vit depuis près de dix ans dans la maison de retraite Dr. Maria Probst. Elle me disait être très satisfaite de la qualité du linge, qui n'a jamais auparavant été aussi remarquable.

UNE LONGUEUR D'AVANCE : LE FACTEUR TEMPS

Les processus dans la nouvelle laverie interne de la fondation sociale Carl von Hefßschen sont organisés de manière efficace. Ils permettent de gagner du temps pour traiter quotidiennement 750 kg de linge sale de manière hygiénique à un haut niveau de qualité.

LINGE SALE

750 KG DE LINGE QUOTIDIENNEMENT

Notamment le linge des résidents, les draps et le linge de cuisine, les vêtements des collaborateurs et les textiles de nettoyage

OUTIL DE TRAVAIL

5 LAVE-LINGE BARRIÈRE

4 lave-linge hygiène de 32 kg,
1 lave-linge de 16 kg (tous électriques)

3 SÈCHE-LINGE

3 x un poids de remplissage de 32 kg (au gaz)

4 APPAREILS DE FINITION

2 stations de repassage,
1 appareil de finition universel et 1 appareil d'apprêt pour pantalons

1 REPASSEUSE

1 repasseuse de 2,50 m de large

TEMPS DE TRAVAIL

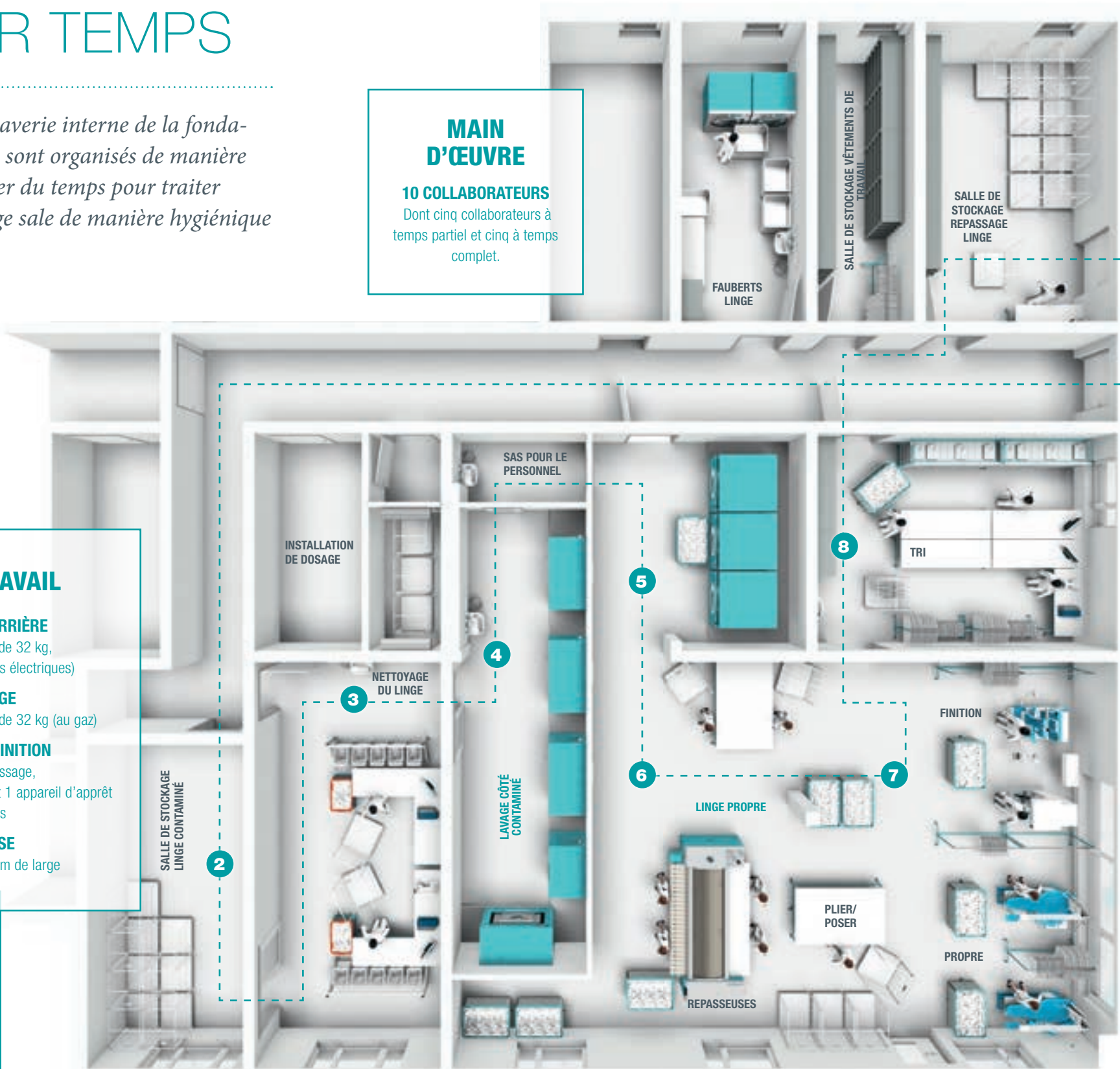
50 HEURES PAR SEMAINE

Du lundi au vendredi,
de 8 h-18 h

MAIN D'ŒUVRE

10 COLLABORATEURS

Dont cinq collaborateurs à temps partiel et cinq à temps complet.



LE CIRCUIT DU LINGE

- 1 ENTRÉE DU LINGE SALE**
Le linge sale des six maisons de retraite des villes voisines est livré par camion.
- 2 STOCKAGE DU LINGE SALE**
L'ensemble du linge sale provenant des sept maisons de retraite (le linge sale de la maison de retraite Dr. Maria Probst est livrée par l'ascenseur), ainsi que le linge des collaborateurs et le linge de cuisine sont stockés avant le scan.
- 3 SCAN D'ENTRÉE DU LINGE SALE**
L'ensemble du linge sale est scanné sur le côté contaminé et affecté au chariot de lavage monté sur ressorts correspondant au cycle de lavage.
- 4 LAVAGE**
Côté contaminé, le linge sale est lavé dans cinq lave-linge barrière hygiène.
- 5 SÉCHAGE**
Après le lavage, le linge est retiré de la machine du côté propre, puis il est séché dans trois sèche-linge au gaz d'un poids de remplissage de 32 kg.
- 6 PLIAGE**
Les sous-vêtements, les t-shirts ou les serviettes sont pliés à la main après le séchage, côté propre.
- 7 FINITION**
La finition des chemisiers, chemises ou pantalons est réalisée sur deux stations de repassage, un appareil de finition universel et un appareil d'apprêt pour pantalons de Veit.
- 8 TRI**
Avec la technique RFID, chaque vêtement est affecté à son propriétaire et rangé dans un système à étagères.
- 9 STOCKAGE ET LIVRAISON**
Le linge propre est stocké temporairement et est prêt à être livré aux résidents. Dans la maison de retraite Dr. Maria Probst, le linge propre est distribué une fois par semaine dans les chambres par la lingère. Les six autres maisons de retraite sont approvisionnées en linge propre deux fois par semaine.

TOUT DROIT DANS LA MACHINE

Rapidité, propreté, hygiène et efficacité – telles sont les exigences qui définissent un bon lave-linge. Avec ces conseils, vous tirerez le meilleur de votre machine.



Interaction

C'est lorsque la qualité de l'eau, le détergent et la quantité de dosage sont adaptés de manière optimale à la charge et au degré de salissure que l'efficacité d'un lave-linge est au niveau le plus haut. Le réglage de base de la machine est donc particulièrement important.

Demandez conseil à votre service après-vente.



Prélavage

La vaisselle doit toujours être débarrassée des résidus alimentaires avant d'être placée dans la machine. Les aliments à forte teneur en amidon en particulier, comme les pommes de terre, forment des croûtes difficiles à détacher.

Dans ce cas, il est utile de laver brièvement la vaisselle à l'eau tiède.



Détergent professionnel

Un lave-vaisselle professionnel mérite un détergent professionnel. Les produits à usage domestique se dissolvent trop tard dans les lave-vaisselle professionnels dont les cycles de lavage sont très courts. Des formules spécialement adaptées à cet usage sont donc nécessaires.

Stockez les produits de lavage au sec, dans un endroit sombre et frais. Et respectez la date de péremption !



Le bon dosage

Basez-vous toujours sur la recommandation de dosage. La quantité requise de détergent peut ainsi être adaptée au mieux au degré de salissure de la charge.

Le mieux est parfois l'ennemi du bien.



Dureté de l'eau

La dureté de l'eau influence le choix et le dosage des produits chimiques. Pour connaître le réglage optimal, demandez conseil au service après-vente.

Les installations de traitement de l'eau aident à éliminer le calcaire de l'eau.



Un rangement ingénieux

Il est préférable de positionner les verres légèrement de biais. L'eau s'écoule plus facilement et la vaisselle sèche mieux. Placez les couverts avec l'extrémité utile en haut. Les pièces volumineuses et lourdes doivent être placées en bas.

Les paniers servent de référence et indiquent dans quelle direction la vaisselle doit être rangée.



Laisser la vapeur s'échapper

Bon à savoir : la vaisselle qui sort directement du lave-vaisselle est plus fragile et casse plus rapidement en raison des températures élevées.

Avant de ranger la vaisselle, laissez-la refroidir quelques minutes.



Prêt à ranger

Pour décharger le lave-vaisselle, il est conseillé de commencer par le bas pour éviter l'écoulement d'eau. Ne jamais ranger de la vaisselle mouillée ou humide, car l'eau favorise les bactéries.

Ne pas oublier de laver les mains avant de ranger la vaisselle !



Entretien de la machine

S'il existe, il est recommandé d'exécuter régulièrement le programme de nettoyage de la machine (sinon, le programme "Intensif" ou "Hygiène"). Ces programmes aident à éliminer les dépôts de graisse, d'amidon et de protéines.

Température minimale pour le nettoyage : 70 degrés Celsius



Être attentif

Contrôlez régulièrement les lèvres d'étanchéité, les filtres, les bras de lavage et les roues des paniers pour vérifier la présence de dépôts et les nettoyer.

Éliminez les salissures avec précaution à l'aide d'un chiffon humide ou d'une brosse.

QUELLE EST L'IMPORTANCE DE LA SATISFACTION DES COLLABORATEURS ?

De nombreuses entreprises sont aujourd'hui équipées de nouveaux appareils et d'une profusion de techniques numériques, mais ce n'est pas le garant de la réussite. Que faut-il de plus ? Lorsqu'une entreprise met en place de nouveaux processus, des nouveaux cycles de travail et des nouveaux appareils, le plus grand obstacle réside toujours dans la communication avec le collaborateur. L'entreprise doit regagner sa confiance, car c'est au collaborateur que revient de faire face quotidiennement aux nouveaux processus de travail et d'utiliser la machine. La technique n'est pas le problème dans ce cas. Le plus grand obstacle est de convaincre le collaborateur des nouveaux processus et cycles de travail. La communication et, par conséquent, la transmission des idées de la direction aux collaborateurs. Or, ces nouveautés ne peuvent être mises en place sans travailler parallèlement aux structures, à la consolidation de l'équipe et aux hiérarchies. C'est un processus douloureux qui ne peut être mis en œuvre du jour au lendemain. C'est pourquoi, il faut réfléchir à un concept pour démarrer au bon point et convaincre les collaborateurs.

Comment faut-il communiquer avec les collaborateurs ? L'important, c'est que la communication ne soit pas dénuée de contenu. Il faut expliquer au collaborateur de manière claire et crédible que ce qui est nouveau ne va pas changer fondamentalement son travail, mais que les nouveaux appareils et processus de travail vont faciliter ses tâches routinières, ce qui constitue un avantage. L'entreprise doit donc avoir la volonté d'opérer des changements de manière à s'assurer la coo-

LE PROFESSEUR BERND KLEINHEYER est professeur à la faculté d'économie et de santé de l'école supérieure spécialisée de Bielefeld, en Allemagne. Il enseigne et fait des recherches dans le cadre du projet européen Erasmus "Transformation numérique des activités des entreprises" Il travaille sur le thème "Return on Prevention" et sur la question de savoir comment préparer et enthousiasmer les collaborateurs face au changement.

”
La satisfaction des collaborateurs a un effet bénéfique durable sur la réussite d'une entreprise.

pération des collaborateurs. Il faut donc communiquer ce qui va réellement se passer. L'idée d'intégrité est très importante. Il faut faire en sorte que les collaborateurs puissent s'adapter facilement à ces nouveaux processus. Il faut mettre en place des mesures incitatives, mais aussi laisser aux collaborateurs la liberté de commettre des erreurs. S'ajoute à cela des mesures comme une gestion convenable de la santé. Si l'on regroupe tout cela, le message donné aux collaborateurs d'une laverie interne d'une maison de retraite par exemple est : "Nous envisageons une transformation et essayons de créer un environnement de travail attractif qui vous garantisse le plus important : le soin apporté aux résidents."

Vous travaillez de manière intensive sur le sujet "Return on Prevention". Quelle est la signification de cette expression ? Pour moi, la prévention signifie avant tout une action préventive auprès des collaborateurs, sur le long terme. Le résultat, c'est que les collaborateurs satisfaits sont bien plus motivés à soutenir les services de votre entreprise, ce qui a un effet bénéfique durable sur la réussite de l'entreprise. Car la satisfaction des collaborateurs augmente lorsqu'ils bénéficient d'une prise en charge globale. Ce paramètre en particulier se répercute immédiatement sur l'ambiance dans toute l'entreprise. Sans que je sois parfaitement familiarisé avec le soin apporté aux personnes âgées, dans le cas des maisons de retraite cela se traduit

par l'idée suivant : le bien-être des collaborateurs joue un rôle décisif dans le bien-être des résidents. La durabilité doit donc être palpable dans tous les niveaux de l'organisation. C'est-à-dire, là aussi où des nouveaux appareils sont utilisés. Par exemple, dans la laverie interne.

Lorsque les collaborateurs sont satisfaits, les résidents le sont aussi ? Oui, bien entendu. C'est une condition essentielle. Le bien-être des collaborateurs, qui font leur travail tous les jours, est un facteur décisif du bien-être des résidents. Car si vous êtes souvent en proie à la critique, que l'on vous reproche basement cinq minutes de retard et si les hiérarchies dominent, l'ambiance est moins bonne et cela impacte les résidents.

Comment faire en sorte que les collaborateurs soient satisfaits ? En leur donnant un meilleur salaire ? Oui, aussi ! Mais, ce n'est pas tout. La santé est aussi un sujet d'importance pour les collaborateurs, le climat social dans l'entreprise, la transmission de responsabilité, en bref : un grand respect des collaborateurs et l'appréciation de leur travail. Des paramètres sont totalement décisifs. //

RETURN ON PREVENTION

Créer des conditions de travail qui garantissent la sécurité et la santé n'est pas seulement un facteur social déterminant, cela fait aussi du sens d'un point de vue économique. Une protection durable au travail améliore les processus d'entreprise et les processus commerciaux tout en réduisant les coûts. De meilleures conditions de travail et l'appréciation des performances des collaborateurs et des collaboratrices augmentent leur motivation et baissent les temps d'arrêt. De nombreuses entreprises se posent la question de savoir si le travail de prévention dans l'entreprise en vaut la peine. La protection au travail et la rentabilité ne sont pas des contraires, c'est ce que montrent les études de l'ILO (International Labor Organization). Infos sous : www.ilo.org/safework

TOUS EN ACTION

Quel est le rapport entre des mouvements répétitifs, les douleurs dans le dos et la rentabilité ? Explication du renommé Dr. Christian Brinkmann, orthopédiste.

Dr. Brinkmann, on dit que bouger est bon pour la santé. Les collaborateurs des maisons de retraite et des laveries internes bougent beaucoup, mais souffrent tout de même de mal de dos. À quoi cela est-il dû ? Lorsqu'on bouge, on sollicite l'ensemble du corps. Les disques vertébraux, les ligaments, les muscles, les articulations – toutes ces structures interagissent afin que le mouvement fonctionne bien. Si la structure est endommagée, il se produit des modifications entraînant des usures qui se matérialisent par des douleurs. Ces sources de défaillance sont la faiblesse musculaire, mais aussi des mouvements répétitifs, monotones et difficiles et les sollicitations.

Quelles sont les conséquences ? En règle générale, des modifications dues à l'usure des articulations interapophysaires, qui entraînent des sténoses du canal rachidien. Ce rétrécissement du canal rachidien a lieu lorsque les petites articulations de la colonne vertébrale sont sous pression et forment des points l'arthrose. Souvent, une ossification qui envahit la colonne vertébrale a lieu. Lorsque cette ossification s'étend, elle entraîne une sténose du canal rachidien. Elle peut créer une pression sur les nerfs et entraîner des douleurs, pouvant irradier jusque dans les jambes.

Quels groupes sont particulièrement exposés aux problèmes dorsaux ? Les problèmes apparaissent plus on avance en âge, car il s'agit d'un processus d'usure. Probablement, à partir de 50 ou 60 ans. À partir de cet âge au plus tard, il convient de prendre des mesures.

Et quelles sont les conséquences d'une ergonomie défaillante au poste de travail sur la rentabilité ? Les dégâts sont considérables. Les pathologies rachidiennes sont la première cause d'arrêt de travail, c'est un véritable problème. Je pense qu'elles sont liées à notre mode de vie, nous bougeons trop peu et nos mouvements sont trop monotones. Il est important de réagir et d'entreprendre quelque chose pour soi. Beaucoup de gens attendent trop longtemps et ne se font traités que lorsque le problème a atteint une phase critique. C'est bien dommage.

Que peut-on faire pour y remédier dans une laverie ? Ce qui compte, c'est l'agencement du poste de travail. On peut par exemple faire en sorte que les processus de travail sollicitent moins le dos et installer les machines à une hauteur qui permette de faciliter le chargement et le déchargement, sans mouvement de rotation répétitif pour privilégier l'alternance des mouvements. Car tout ce qui est monotone devient difficile. De plus, il est

néfaste de maintenir longtemps sous tension l'appareil musculo-squelettique et de le solliciter. Une posture debout prolongée constitue une sollicitation permanente, surtout pour les petites articulations interapophysaires ou les muscles. Se baisser constitue aussi une sollicitation importante. Il n'y a pas de doute, l'alternance des mouvements est plus bénéfique ! Car la colonne vertébrale a besoin de mouvement, c'est-à-dire : marcher, rester debout, s'asseoir. Il est donc important de prendre des mesures préventives pour éviter des pathologies chroniques ou des interventions chirurgicales chez les collaborateurs et de ne pas attendre que les collaborateurs aient un problème.

Et le collaborateur, que peut-il faire ? La prévention est le maître-mot. On peut facilement apprendre à se tenir de manière à ménager son dos et à bouger. Il existe beaucoup de cours et l'aide des kinésithérapeutes. Ils expliquent comment bouger en tenant compte des aspects d'ergonomie au travail, comment éviter les mouvements monotones et comment soulever correctement une caisse. Il est aussi important de s'occuper de ses muscles. //

” *La colonne vertébrale a besoin de mouvement : marcher, se tenir debout, s'asseoir.*



LE DR. CHRISTIAN BRINKMANN est médecin chef à la clinique de chirurgie rachidienne à la fondation St.Josef de Sendenhorst en Rhénanie du Nord-Westphalie (Allemagne). Son équipe de médecins traite tous les ans près de 6'000 patients hospitalisés ou en ambulatoire.

CONSEILS POUR LA PAUSE – GARDEZ LA FORME

de Peter Müller, kinésithérapeute

BALANCEMENT DES HANCHES

DÉCONTRACTER LA COLONNE VERTÉBRALE

Asseyez-vous jambes écartées en largeur de hanche et dos bien droit. Posez les mains sur vos hanches. Bougez lentement vos hanches en avant puis en arrière. Le haut du corps ne bouge pas.



REGARDER SUR LE CÔTÉ

MOBILISER LA COLONNE VERTÉBRALE

Asseyez-vous jambes écartées à largeur de hanches et dos bien droit et tenez l'arrière de la tête. Tournez le haut du corps de manière contrôlée sur le côté en restant stable. Alternez les mouvements à droite et à gauche.



cueillir des ÉTOILES

CONSOLIDER LA COLONNE VERTÉBRALE

La position de départ ressemble à celle d'un sauteur à ski avant le lancement : genoux fléchis, fesses en arrière et dos droit. Levez le bras droit puis le bras gauche de manière contrôlée en alternant. Maintenez brièvement la position.



”

Je me sens parfaitement à l'aise dans mes vêtements d'hiver. Ils sont entretenus par Miele.

*Johanna Hawel
Pflegeraum Mayerling,
Alland/Autriche*