

Zeitschrift: Curaviva : revue spécialisée
Herausgeber: Curaviva - Association des homes et institutions sociales suisses
Band: 10 (2018)
Heft: 3: La direction d'EMS : les défis de la fonction et les nouvelles approches

Werbung

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 13.01.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

TOU D'UNE SEULE SOURCE

L'EMS Vivale à Emmenbrücke, Lucerne, apprécie que son fournisseur principal de la région, Pistor, lui fournisse les produits pour la cuisine et pour les soins en une seule livraison. L'offre d'optimiser le processus de commande et de livraison avec les experts de Pistor est arrivée à point nommé.

L'expression «Au bon moment au bon endroit» s'applique pleinement à la collaboration entre l'EMS Vivale Sonnenplatz à Emmenbrücke et Pistor Care. Les experts de Pistor Care ont commencé leur prospection pour les consommables de soins et médicaux, en particulier aussi des produits pour l'incontinence, à point nommé dans l'EMS: «A savoir exactement au moment où j'ai décidé d'optimiser le processus de commande et de livraison dans le domaine des soins», confirme Susana Miranda, cheffe du domaine des soins, avec un sourire. «Notre besoin d'acheter autant de produits que possible auprès d'un seul et même fournisseur, afin d'avoir une meilleure vue d'ensemble des produits, est devenu plus important. L'offre d'optimiser le processus de commande et de livraison en collaboration avec Pistor nous a été très utile.»

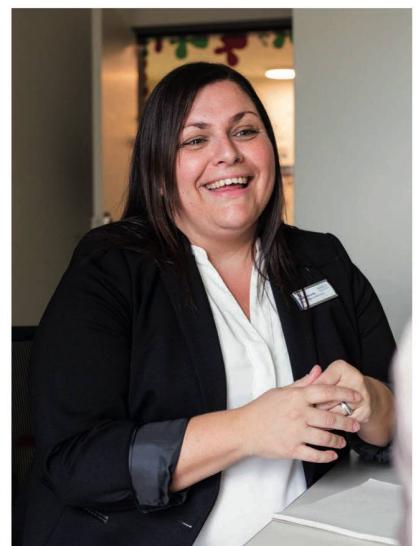
Vue d'ensemble des livraisons

«La consommation de matériel dans le domaine des soins est grande; une bonne vue d'ensemble est donc d'autant plus importante», déclare Susana Miranda au vu de son expérience et complète: «Par conséquent, nous avions un grand besoin de commander autant de consommables médicaux d'utilisation quotidienne que possible auprès de peu de fournisseurs, pour ainsi simplifier nos processus internes. C'est exactement là que les experts de Pistor

Care ont pu nous apporter leur soutien: d'une part, nous commandons depuis le début de l'année une grande partie des produits de soins chez Pistor: des produits pour l'incontinence et autres, mais aussi du matériel pour le soin des plaies. Par conséquent, nous avons réussi à réduire le nombre de nos fournisseurs. Les produits sont en outre livrés en même temps que les commandes pour notre équipe de cuisine; cela réduit le nombre de trajets et est plus respectueux de l'environnement.» Susana Miranda se réjouit d'autres avantages: «D'autre part, Pistor nous offre la possibilité de commander par étage. Un avantage essentiel pour nous, car nous n'avons plus besoin d'un entrepôt central. Une personne par étage est responsable de la réception des commandes et de leur stockage à l'étage correspondant. De cette façon, nous économisons des ressources, avons une meilleure vue d'ensemble des produits et nos distances à parcourir sont plus courtes.»



Le responsable de l'unité Radu Olariu-Herzog distribue des produits de soins.



Martha Meyer, directrice (à gauche) en discussion avec Susana Miranda, cheffe du domaine des soins.

Conseils et aides de Pistor

L'EMS Vivale Sonnenplatz apprécie le contact régulier avec les conseillers de vente et les experts de Pistor, de même que leur soutien partenarial tout au long de la chaîne de création de valeur. «Je trouve que la collaboration avec Pistor est excel-

«Pistor est pour moi une marque de confiance.»

Martha Meyer, directrice

lente», se réjouit la cheffe des soins: «La conseillère Pistor Care tient compte de nos préoccupations et peut nous fournir des informations dans un court laps de temps ou nous mettre à disposition des documents, comme par exemple un modèle pour l'élaboration d'un plan individuel pour le traitement de l'incontinence. Les demandes

pour des produits supplémentaires, que nous souhaitons acheter via Pistor, sont également traitées rapidement et dans la mesure du possible mises en œuvre. Lors du changement de produits dans le domaine de l'incontinence, les experts de Pistor nous ont encadrés de la phase de test à l'utilisation au quotidien. Ils ont soutenu nos collaborateurs en temps opportun, en leur offrant une formation produits individuelle pour la gestion de l'incontinence. Il en a résulté une transition en douceur.»

Commande et comptabilisation simples

L'EMS est aussi en train de changer son processus de commande. Susana Miranda explique: «Nous commandons par voie électronique via le shop en ligne de Pistor. Pour l'instant, nous enregistrons encore les articles par ordinateur. Cependant, le scanner pour la lecture directe des codes barres est déjà présent chez nous et est activement utilisé en cuisine. Nous sommes encore en phase de transition à l'unité de soins. Grâce aux commandes en ligne, nous avons une influence positive sur notre bonus de commande dans le cadre du nouveau modèle de conditions de Pistor. De plus, nous apprécions les courts délais de commande: saisis jusqu'au lundi, les articles sont livrés le mercredi.» Avec reconnaissance, la directrice Martha Meyer, qui s'est entre-temps jointe à la discussion, complète: «A l'administration, le relevé mensuel de Pistor nous facilite les imputations. Comme les écritures comptables sont déjà pré-comptabilisées, nous gagnons un temps précieux.»

Rester local

Les deux dames se rendent au deuxième étage pour rendre visite à Nicole Paganini, une résidente de plus de 80 ans. Au vu de l'accueil chaleureux, il s'avère clair que de telles rencontres ont lieu régulièrement.

«La taille appréciable de notre EMS rend possible cette atmosphère familiale», se réjouit Martha Meyer et ajoute: «82 pour cent de nos résidentes et résidents sont de la région. Madame Paganini habitait déjà à Emmenbrücke auparavant.» A ce moment-là le responsable de l'unité, Radu Olariu-Herzog, entre dans la chambre. Il fait un brin de causette avec la résidente – un rire chaleureux et joyeux résonne dans



En visite chez la résidente Nicole Paganini.

la pièce. Ensuite le spécialiste de soins remet des produits pour l'incontinence dans la salle de bain. «Tout comme notre résidente, Mme Paganini, préfère passer la dernière partie de sa vie dans son village natal, nous en tant qu'EMS préférons aussi un fournisseur local», dit Martha Meyer, faisant ainsi un parallèle entre le choix individuel et l'ancrage régional de l'entreprise, et ajoute: «Pistor est pour moi une marque de confiance. L'attachement régional et le contact avec un partenaire fiable dans le village voisin me réjouissent. Acheter «tout d'une seule source», nous a permis de revoir et de simplifier avec succès certains de nos processus.»

EMS Vivale Sonnenplatz, Emmenbrücke



L'EMS dispose de 31 appartements pour une vie autonome, adaptée à l'âge, et pour une vie assistée avec des services complémentaires (par ex. repas de midi), ainsi que 54 chambres de soins infirmiers pour les personnes dépendantes de soins globaux et d'encadrement. L'infrastructure moderne dans un emplacement central offre aux retraitées et aux retraités une vie autonome dans un environnement sûr. Les espaces communs, tels que la cour intérieure, la terrasse sur le toit et le restaurant public, favorisent les contacts sociaux. D'autres services, tels que coiffeur, etc. sont disponibles sur place, et l'arrêt de bus se trouve juste devant l'entrée de l'EMS.

