

Lauréat Facility Manager of the Year: Didier Windey



## “Un bon flux d’information est essentiel”

La combinaison des services facilitaires classiques, des services logistiques et hospitaliers rend le facility management unique à l’AZ Sint-Blasius. « Nous travaillons dans un environnement à haute rotation où 20% de patients changent chaque jour. Ceci, associé à un budget limité, nous oblige à travailler intelligemment et à faire preuve de créativité », déclare le coordinateur facilitaire, Didier Windey.

Auteur: Elke Lamens



Le fonctionnement de la cuisine, le support logistique et les processus de nettoyage sont fondés sur les données.

Didier Windey (52) a marqué de son empreinte les services facilitaires dans les hôpitaux avec une carrière impressionnante dans le monde facilitaire et une focalisation sur l’innovation, l’optimisation des processus et le travail fondé sur les données. Il a démarré à l’AZ Nikolaas où il a travaillé durant 18 ans. L’un de ses grands projets fut la centralisation du service catering sur un site. « Un modèle unique en Flandre, à l’époque. C’était un gros défi mais aussi une formidable opportunité de travailler de manière innovante et de garantir la qualité », explique-t-il. Didier Windey a apporté son expérience du secteur horeca et s’est développé dans son rôle, explorant sans cesse des nouveaux domaines. Sous sa direction, le service catering est passé d’une livraison à 10 sites à la préparation de 1.500 repas par jour. « Nous avons dû nous réinventer. La qualité était bonne mais il fallait aligner les processus.

Après neuf ans, Didier Windey devient membre de Vitaz, le nom actuel de l’AZ Nikolaas. Durant deux ans, il s’immerge dans le reporting opérationnel, la répartition du personnel et la gestion des capacités. « J’ai effectué beaucoup de recherches et mis en place un système de reporting global. J’ai aussi étudié le projet de la nouvelle construction, mais le côté pratique me manquait. J’aurais aimé participer à la mise en œuvre ». Son approche analytique et stratégique lui permet d’acquérir des connaissances précieuses qui lui seront utiles pour relever son prochain défi à l’AZ Sint-Blasius. Là, il a l’opportunité de diriger un service facilitaire plus important. « Il est vrai que je ne disposais pas de toute l’expertise utile mais j’avais l’expérience requise pour transformer une stratégie dans la pratique. C’est ce qui m’enthousiasmé dans cette transition ». Se tourner vers un environnement hospitalier où le catering et le nettoyage ont une portée plus large était donc une étape logique.

## Une signature fondée sur les données

Didier Windey nous détaille trois grands projets qui ont considérablement amélioré le fonctionnement de l'AZ Sint-Blasius.

### • Internalisation du service de catering

« L'AZ Sint-Blasius a travaillé pendant plus de 20 ans avec un service de catering externe. Lorsqu'il a fallu revoir le contrat, il a été décidé de reprendre la gestion de la cuisine en interne. Je voulais avoir plus d'influence sur les processus et augmenter la qualité. Nous avons donc commencé par définir les aspects à partir de la science des données », explique-t-il. Cela a permis d'influencer l'ensemble de la chaîne: de la planification des repas à l'exécution. Didier Windey a mis en place une équipe de management puis rationalisé l'organisation et introduit un système d'automatisation pour la production et les achats. « Les chefs reçoivent des recettes précises. Nous savons parfaitement quand commander quoi et à qui, et combien de temps cela prendra pour arriver. Cela nous donne une grande fiabilité opérationnelle et un meilleur flux d'information. Il y a moins d'erreurs, les collaborateurs sont moins stressés et les patients reçoivent des repas meilleurs. En outre, nous pouvons désormais lancer des initiatives, comme des petits-déjeuners de luxe pour la maternité. C'est fantastique. »

### • Optimisation du support logistique

Engager des infirmières n'a rien d'évident. « Bien souvent, les infirmières effectuaient des tâches qui n'étaient pas exclusivement liées aux soins. Les assistants logistiques travaillaient six heures par jour dans plusieurs services. » Didier Windey a rendu ce flux plus efficient. « La fragmentation des tâches entraîne une perte d'information. « En confiant aux assistants logistiques les tâches liées au catering, les infirmières sont libérées et ont plus de temps pour prodiguer des soins, ce qui a amélioré l'expérience patient », explique-t-il. Le service a été réorganisé. « Par service, une personne est responsable des repas et du transport durant 8 heures par jour, et communique avec le personnel infirmier et la cuisine. La communication est meilleure, les processus sont plus efficaces et la prestation de service plus fluide. D'autres collaborateurs ont rejoint ce service et tous sont satisfaits du contenu de leurs tâches. C'est important pour les patients et les

**« Nous travaillons dans un environnement à haute rotation où 20% de patients changent chaque jour. Cela nous oblige à travailler intelligemment et à faire preuve de créativité. »**

collaborateurs. L'étape suivante consiste à poursuivre la digitalisation avec une application pour mieux comprendre pourquoi des repas sont retournés. Nous pourrions alors optimiser l'offre et réduire le gaspillage. Ces informations peuvent être transmises au diététicien qui pourra procéder à des ajustements par le biais d'une photo. »

### • Digitalisation des processus de nettoyage

Garder un hôpital propre est un défi complexe. Didier Windey a développé Cleanhubp, une solution digitale innovante. « Nous avons remarqué que nous ne disposions pas toujours des bonnes informations concernant la sortie d'un patient et les chambres à nettoyer. Cela entraînait des retards et beaucoup de communication. Le nettoyage de sortie d'un patient est une tâche importante et consiste à libérer un lit pour le patient suivant. De plus, le nettoyage quotidien doit être assuré. Là encore, nous ne savions pas quand un patient allait arriver. Les services à haute rotation représentent deux tiers des services. » L'application Cleanhubp a fourni la solution : les collaborateurs reçoivent un aperçu de la situation en temps réel pour tous les lits et les chambres et une mise à jour tous les quarts d'heure. « Cela nous permet de travailler plus intelligemment et de nous concentrer sur les priorités. Le nettoyage est plus efficace, les erreurs de communication ont diminué, la capacité aux urgences est augmentée et la pression au travail est réduite. » Le fil conducteur de Didier Windey est l'exploitation de données permettant d'améliorer les processus. « Nous disposons d'une énorme quantité d'informations qu'il est essentiel d'utiliser à bon escient », dit-il. Le reporting intelligent et l'automatisation soulagent les collaborateurs et permettent de

déployer les ressources plus efficacement. « Nous partageons nos connaissances avec d'autres hôpitaux. Le facility management est une discipline où la collaboration et le partage de connaissances sont cruciales. » ●

## Que signifierait le titre de Facility Manager of the Year pour Didier Windey ?

Didier Windey est honoré de sa nomination au titre de FM Manager of the Year mais souligne qu'il s'agit d'une reconnaissance pour l'équipe. « Nos collaborateurs ont vécu de nombreux changements ces dernières années et ils peuvent être fiers du travail accompli ensemble. » Il espère que cette nomination inspirera l'AZ Sint-Blasius et d'autres hôpitaux à optimiser davantage leurs processus facilitaires. « Si nous continuons à nous mettre au défi et à nous inspirer les uns les autres, nous ne pouvons que devenir meilleur. L'avenir des services facilitaires à l'hôpital réside dans l'innovation, la collaboration et l'efficacité. Nous y travaillons chaque jour », conclut-il.

