

**L**a meilleure médecine trouve son excellence dans l'accueil dont elle s'entoure. Depuis la création de l'Hôpital de La Tour, cette évidence justifie et conduit une véritable vocation hôtelière au service de la mission hospitalière.

Comment optimiser notre accueil et notre volet hôtelier ? En 2006, une enquête a permis de préciser les attentes prioritaires de nos hôtes. L'excellent niveau de satisfaction aurait pu justifier un palier. En vérité, il devait encourager un nouvel effort. Accueil, pratiques hôtelières, art de l'hospitalité, sensibilisation psychologique... les thèmes primordiaux ont été revus pendant deux jours de formation dispensée à cent infirmières et aides-soignantes. Aller plus loin pour acquérir de véritables compétences hôtelières exigeait une aide extérieure. L'idée est donc venue d'un partenariat informel avec l'École Hôtelière de Genève.

Plusieurs années de mise au point ont conduit à un programme spécifique pour les aides-soignantes. Elles sont en effet les véritables protagonistes du bon service hôtelier. Parmi le personnel de l'hôpital, onze candidates furent dûment sélectionnées pour une formation étalée d'octobre à fin mai. Sous la houlette de l'Office Cantonal de la Formation Professionnelle, l'enseignement était dispensé par une équipe pluridisciplinaire très motivée: médecins, cadres, infirmiers.

Le programme comprenait 5 modules: Nutrition, Restauration hospitalière, Hygiène hospitalière, Accueil et communication. Enfin, Élaboration d'un projet de fin d'études.

Le 17 juin a marqué une grande date pour les bénéficiaires. Dans les locaux de l'École Hôtelière de Genève, elles ont reçu leur Certificat de Formation Continue en Restauration et Services Hospitaliers. Ce diplôme représente une importante et authentique reconnaissance professionnelle. De plus, il va faire école. Il satisfait une demande qui dépasse le cadre de l'Hôpital de La Tour. Rien de tel n'existait encore en Suisse.



### **À point nommé**

La distinction de nos premières diplômées ne reste pas sans suites. Déjà, une deuxième volée se prépare pour une session qui démarre en octobre. Le coup de projecteur ainsi donné sur une profession essentielle tombe à point nommé. Il accompagne plusieurs optimisations matérielles : nouveaux locaux de prestations hôtelières dans trois services-pilotes, chariots dernier cri, équipements divers. La prestation hôtelière fait partie des soins, disions-nous. Le choix de repas, la collation du thé, le joli plateau, son napperon, sa belle vaisselle... cent petites choses accompagnent les grandes. Parmi celle-ci, l'affabilité, la compétence, l'efficacité compréhensive et le sourire.



# **Formation reconnue des Aides Hospitalières en Hôtellerie**

**Soins hospitaliers**