



CENTRE HOSPITALIER  
DE VALENCIENNES

# **COMMUNIQUÉ DE PRESSE**

Contact : **DÉLÉGATION À LA COMMUNICATION**

**Magali FILLETTE**, Responsable de la Communication

E-Mail : [fillette-m@ch-valenciennes.fr](mailto:fillette-m@ch-valenciennes.fr)

**Olivier CRETEL**, Chargé de Communication

E-Mail : [cretel-o@ch-valenciennes.fr](mailto:cretel-o@ch-valenciennes.fr)

Téléphone : 03-27-14-50-83 - Télécopie : 03.27.14.36.57

Date : 26/07/2013

## **Le Centre Hospitalier de Valenciennes innove dans le domaine hôtelier et met en place la commande individuelle des repas pour les patients**

Le Centre Hospitalier de Valenciennes propose désormais aux patients un système inédit de commandes de repas individualisé.

### **Un système hôtelier unique en France**

Les patients éligibles (à savoir ceux n'ayant aucune restriction alimentaire du fait de leur pathologie) ont désormais la possibilité de choisir entre plusieurs menus diversifiés pour leurs repas du midi et du soir.

Dès l'arrivée d'un patient dans un service de soins du Centre Hospitalier de Valenciennes, un agent hôtelier lui présente le fonctionnement de ce nouveau service. Il recueille ses souhaits et identifie avec lui les plats qu'il n'aime pas.

Puis, fort de ses renseignements, tous les jours, la centrale d'appel téléphonique du service Restauration contacte le patient pour recueillir ses souhaits pour le lendemain sur la base d'un menu délivré en début de séjour. Ce menu propose trois choix le midi et trois choix le soir.

Il s'agit d'une prise en charge hôtelière unique en France pour un établissement de santé. Elle a pour but d'apporter une diversification plus grande des menus proposés à la patientèle et de lui garantir une prestation de qualité au plus proche de ses attentes.

### **La mise en place d'une équipe dédiée**

Cette réorganisation de prise de commandes a nécessité une politique volontariste du Pôle Logistique du Centre Hospitalier de Valenciennes. Ce projet a, en effet, nécessité la mise en place d'un Centre d'appel interne dédié à la prise de commandes et à l'écoute du patient sur les problématiques hôtelières.

Quatre Agents opérateurs et un Encadrant composent l'équipe de ce Centre d'appel.



Avenue Désandrouin – CS 50479  
59322 VALENCIENNES CEDEX  
Tél : 03-27-14-33-33 (standard)