

SOMMAIRE

1. OBJET	3
2. DOMAINE D'APPLICATION	3
3. DESTINATAIRES	3
4. DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE	3
5. DOCUMENTS ASSOCIÉS	3
6. DEFINITIONS ET ABREVIATIONS	3
7. CONTENU	4
8. SYNOPTIQUE / SCHEMA DE PRINCIPE / LOGIGRAMME	7
9. EVALUATION	8



MODIFICATIONS		
DATE	VERSION	Objet de la Modification

	Rédigé par : Mme MAHE	Vérfié par : Mme GIRAULT	Vérfié par : Mr LHOMME	Validé par : Mr MELAMED	Approuvé par : Mr ESSALHI
Fonction(s)	Directeur Adjoint	Cadre Supérieur de Santé Paramédical (ff)	Responsable Cuisine	Responsable Qualité	Directeur
Date	27.07.2018	10.09.2018	31.07.2018	07/2018	19.09.2018
Visa					

PARTICIPANTS

**NOMS DES
PARTICIPANTS**

Cadres de Santé Paramédicaux, Service Restauration

Liste des diffusions

Destinataire	Fonction	Courriels
Mr ESSALHI	Directeur	directeur@mrdebrou.com
Mlle MAHE	Directrice Adjointe	dir.adjoint@mrdebrou.com
Mr MELAMED	Responsable du Service Informatique et Qualité	informatique@mrdebrou.com
Dr SCHMITT	Médecin Coordinateur	medco@mrdebrou.com
Mme GIRAULT	Cadre de Santé Paramédical Bat A1-A2	cadre.sante.bata@mrdebrou.com
Mr NADDAF	Cadre de Santé Paramédical Bat B1-B2	cadre.sante.batb@mrdebrou.com
Mme GUILLERMO	Cadre de Santé Paramédical Bat A0-B0	cadre.sante.up@mrdebrou.com
Mlle JARNOUX	Ergothérapeute	ergo@mrdebrou.com
Mme ROUSSEAU	Service Vie Sociale et Animation	animation@mrdebrou.com
Mr LHOMME	Responsable du Service Restauration	cuisine@mrdebrou.com
Mme HUAULT	Diététicienne	dieteticienne@mrdebrou.com
Accueil	Accueil Administration	administration@mrdebrou.com
Infirmiers		
Aides-soignants		
Agents hôteliers		
ASHQ		

Lieux de diffusion

COMMENT FAIRE

1. OBJET

Le présent mode opératoire a pour objectif d'institutionnaliser l'évaluation de la prestation repas au sein de la Résidence DEBROU par sa diffusion à l'ensemble des acteurs de l'établissement et par la mise en place d'une feuille d'évaluation de la prestation repas, à disposition des résidents, des familles, des proches, des invités et du personnel.

Cette feuille d'évaluation participe à renforcer les liens entre le Service Restauration, le Service Hôtelier et les unités de vie. Elle complète les pratiques professionnelles actuelles basées sur les principes suivants :

- Toute éventuelle difficulté lors d'un repas est signalée immédiatement par les services de soins au Service Restauration ;
- Le Service Restauration, lui, ne quitte son service qu'après s'être assuré de la parfaite réalisation de la prestation repas (quantité, qualité, menus de substitution proposés...).

2. DOMAINE D'APPLICATION

Ensemble des repas et collations proposés notamment aux résidents, familles, proches et invités.

3. DESTINATAIRES

Tout bénéficiaire de la prestation repas.

4. DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

MEDI-DEN-MO 001 X_DETECTION-DIAGNOSTIC-PRISE-EN-CHARGE-de-la-DENUTRITION
MEDI-DEN-AL-MO 001 X_SUIVI ALIMENTAIRE DU RESIDENT
SOIN-INF-MO 006-X_Accueil et Elaboration du Projet de Vie

5. DOCUMENTS ASSOCIÉS

LOGI-HOT-FO 001 A_RECUEIL D'OBSERVATIONS PRESTATION REPAS

6. DEFINITIONS ET ABREVIATIONS

7. CONTENU

Intérêt de la mise en place d'une démarche d'évaluation des repas et collations :

La Résidence DEBROU est un établissement public pouvant accueillir 237 résidents en hébergement permanent. Cette capacité d'accueil est complétée par 3 places d'hébergement temporaire, et deux PASA de 14 places chacun.

Les concepts de bientraitance, d'écoute et de citoyenneté guident depuis de nombreuses années la politique générale de l'établissement.

Afin d'accroître la qualité des prestations dues aux résidents accueillis, et celle délivrée auprès de leurs proches, des familles et des invités, la politique générale s'articule autour de deux concepts complémentaires devant guider les missions des personnels travaillant au sein de l'institution, à savoir les concepts d'hôtel et de restaurant.

Sur la base de ce postulat, l'objectif est de faire vivre la prestation repas proposée par la Résidence DEBROU, afin d'améliorer ce service et l'adapter aux goûts des résidents et de leurs proches et aux besoins nouveaux.

La prestation repas tient compte de trois exigences principales :

- 1) **Le recueil et le respect des goûts et choix des résidents, (Le présent Mode Opérateur)**
- 2) **Le respect de l'équilibre alimentaire, (MEDI-DEN-AL-MO 001 A_SUIVI ALIMENTAIRE DU RESIDENT)**
- 3) **La prévention de la dénutrition. (MEDI-DEN-MO 001 C_DETECTION-DIAGNOSTIC-PRISE-EN-CHARGE-de-la-DENUTRITION)**

En complément de la Commission des Menus, et pour une meilleure prise en compte des remarques des bénéficiaires de cette prestation, principalement les résidents et leurs proches, un recueil d'évaluation est mis en place au sein de la Résidence DEBROU et concerne l'ensemble des unités de vie (cf. formulaire joint au présent mode opératoire).

Qui peut renseigner le recueil d'évaluation ?

Le recueil d'évaluation des repas au sein de la Résidence DEBROU peut être renseigné par l'ensemble des acteurs de l'institution :

- 1) Les résidents
- 2) Les familles et/ou proches et invités des résidents déjeunant au sein de l'établissement
- 3) Les agents

Ce recueil d'évaluation est mis en place pour recenser les éventuelles remarques des résidents et/ou de leurs proches, de façon individuelle. Il peut également être renseigné par un agent pour souligner un retour collectif de la part de l'ensemble des résidents de l'unité de vie par exemple.

Pour une bonne prise en compte de l'information, il conviendra de bien préciser la date, et s'il s'agit du petit-déjeuner, du déjeuner, de la collation d'après-midi ou du soir ou bien encore du dîner.

	MODE OPERATOIRE EVALUATION DES REPAS ET COLLATIONS	LOGI-HOT-MO 001 A
		Date de d'application : immédiate dès la signature d'approbation de la Direction
		Pages : 5/8

Où peut-on se procurer ce recueil d'évaluation ?

Ce recueil d'évaluation se doit d'être d'une diffusion large.

Il est donc disponible à l'accueil, sur le site internet www.debrou.fr, mais également auprès des agents de chaque unité de vie à proximité des restaurants.

Lors des repas d'invités ce recueil est délivré par le cuisinier au moment du service.

A qui remet-on le recueil d'évaluation ? Où ?

Une fois rempli, le recueil d'évaluation est à remettre :

- 1) Soit aux agents de l'unité de vie où se trouve le résident, la famille ou les proches.
Dans ce cas, l'agent remettra le formulaire rempli au Cadre de Santé Paramédical selon le même circuit que toute feuille d'évènement indésirable.
- 2) Soit à l'Accueil.
Dans ce cas, la personne chargée de l'accueil déposera le formulaire dans la bannette du Directeur Adjoint.
- 3) Soit dans la boîte aux lettres de l'Accueil.
Dans ce cas, la personne chargée de l'accueil récupérera le formulaire à la prochaine ouverture de l'Accueil et le déposera dans la bannette du Directeur Adjoint.

Qui traite les recueils d'évaluation ?

La diététicienne et le Responsable Restauration sont chargés de traiter l'ensemble de ces formulaires. Ils sont ensuite compilés dans un classeur conservé dans le bureau du Responsable Restauration.

Comment sont traités les recueils d'évaluation ?

La réponse doit s'adapter aux observations formulées, exemple :

- Si la remarque porte sur un problème de quantité (nombre de fromages, de yaourts...) : Réévaluation immédiate des dotations et des besoins en collaboration avec les équipes de soins, en fonction du nombre de résidents et de leurs besoins et des textures adaptées.
- Si la remarque porte sur un problème de qualité : Réflexion et re-questionnement sur la recette avec l'équipe de restauration pour son amélioration, réflexion sur la nature du produit...

A quel moment un retour est-il fait aux résidents, à leurs proches et au personnel ?

Si un problème de quantité sur l'ensemble de l'unité de vie est relevé, le retour sera réalisé dans les jours suivants par la diététicienne pour revoir et ajuster les besoins en fonction du nombre de résidents, de leurs besoins et de leur régime alimentaire.

De plus, et afin de faire un retour aux résidents, familles et proches, mais également au personnel de la Résidence DEBROU, un nouveau point sera intégré à l'ordre du jour de la Commission des Menus.

En effet, la Commission des Menus est une instance se réunissant au minimum 4 fois par an. Elle se compose notamment du Responsable du Service de Restauration, de la diététicienne, du Médecin Coordonnateur, du Cadre de Santé Supérieur, du Directeur Adjoint et de personnel soignant. Cette instance est animée par le Directeur et est ouverte à l'ensemble des résidents qui désirent y participer, ainsi qu'aux familles et aux proches.

A l'issue de la Commission des Menus, un procès-verbal est établi et diffusé à l'ensemble des participants, résidents et agents, ainsi que sur le panneau d'affichage à l'entrée de la Résidence DEBROU et sur le site internet www.debrou.fr.

L'objectif est, pour le Service Restauration, de pouvoir expliquer ce qui a pu être mis en œuvre suite aux observations recueillies et ainsi mettre en avant son savoir-faire autour de la gastronomie française et d'ailleurs.

8. SYNOPTIQUE / SCHEMA DE PRINCIPE / LOGIGRAMME

9. EVALUATION