

Point de vue du cadre de santé

Quelques dates clés

Septembre 2013

Fermeture de la préparation froide
Externalisation des préparations froides
Révision des process
Création du PML

Novembre / Décembre 2013

Opération bionettoyage de l'ensemble de la cuisine centrale

Juillet – Novembre 2014

Préparation du cahier des charges pour l'externalisation complète de la production alimentaire

Septembre 2014 Le PML devient le PMS

(projection vers l'avenir : les conditions de réouverture)
Création du PMC

Février 2015

Maintien de l'externalisation pour les préparations froides
Réouverture du secteur chaud

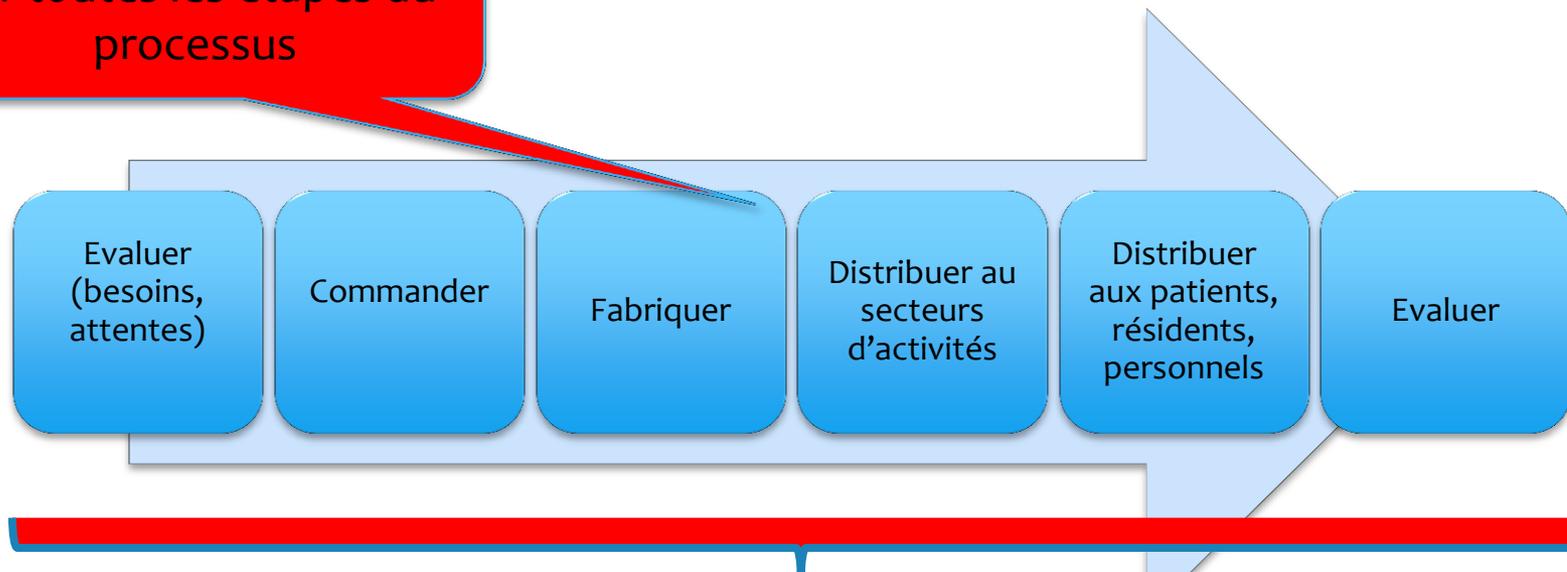
Depuis février 2015

Travail important sur l'offre alimentaire
➤ **La qualité perçue**

- Pilotage
- Managériale
- Offre alimentaire
- Communication interne

Le processus restauration

Impact de la crise Listéria
sur toutes les étapes du
processus



Sécurité alimentaire

Du groupe PML (Plan de Maîtrise Listéria) au groupe PMS (Plan Maîtrise Sanitaire)

Dans son ouvrage sur la dynamique des groupes, Roger MUCCHIELLI précise la notion de groupe : « Un agrégat de personnes n'est groupe que si des liens de face à face se nouent entre les personnes, mettant de l'unité dans leur « être là ensemble ».



La composition du groupe :

- Directeur des achats, de la logistique et des travaux
- Praticien Hygiéniste
- Responsable qualité cuisine centrale
- Responsable restauration
- Cadre de santé diététicien
- Responsables distribution et production cuisine centrale
- TSH travaux

Les objectifs du groupe :

Objectifs principaux :

Protéger les patients, les résidents et les personnels

Trouver la source de la contamination

Objectifs secondaires :

Réviser le PMS

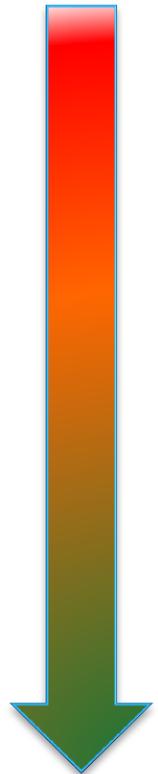
Communiquer en interne et externe

La gestion de crise : Pilotage

- * Un nombre de réunions impressionnants
 - * > **70** réunions
- * Des réflexions partagéesaux décisions institutionnelles
 - * Un croisement entre sécurité alimentaire, offre alimentaire, achats alimentaires, travaux, organisations des activités en cuisine centrale
- * Du constat aux plans d'actions, à la création d'outils...
- * Des outils de management « **cadrés** » et « **encadrés** »
- * **Une expérience humaine forte**

Le manager : une ressource indispensable

- * **Constats :**
 - * Savoir faire managérial insuffisant
 - * Des activités traitées majoritairement dans l'urgence
 - * Des secteurs peu animés
 - * Une insuffisance dans la surveillance, le contrôle et l'évaluation des pratiques
- * **La crise a changé quoi :**
 - * L'importance du management des équipes
 - * Le ou les rôles des managers
 - * L'implication et l'application des managers
 - * Des outils : réunion de secteur, communication,
 - * L'exigence portée aux pratiques
 - * Organisations, respect des consignes, contrôle des pratiques, communication ...
 - * **Mais aussi** un renouvellement de l'encadrement avec des départs successifs



La communication interne

- * Via la direction, direction des soins => CSS, CS
- * Par le réseau des correspondants alimentation
- * Par la revue interne : Grand Angle
- * Par les réunions de service, de secteur
- * **Flash info** en cuisine centrale



L'offre alimentaire

Impact négatif de la crise

- * Une reconsidération de l'offre alimentaire
 - * **la qualité perçue est au plus mal,**
 - * **Bouleversement de l'offre**
 - * **De l'équilibre au déséquilibre, de la routine aux changements récurrents**
- * Les premiers changements
 - * La mise en place d'un menu sécurisé sur la base de l'alimentation « protégée »
 - * La suppression des préparations à risques « Purée à froid », « mousse hors d'œuvre »,
 - * L'arrêt de la production froide
 - * Diminution de l'offre (moins de choix, suppression de certains plats : entremet sans sucre, miroir au cacao, ...)
 - * Baisse de la qualité alimentaire (ex : en oct 2013, les HO sont thermisés en cuisine centrale, variabilité des prestataires)
 - * Des activités parfois délocalisées dans les offices alimentaires offices (ex : salade, pâtisserie)

L'offre alimentaire

Impact négatif de la crise

- * Des choix qui nécessitent une connaissance parfaite des consommateurs, des organisations, des spécificités nutritionnelles...,
- * Des menus repensés régulièrement en fonction des possibilités, des organisations, du coût, des contraintes des régimes, des textures, du mode de distribution, etc,....
- * Des traitements informatiques mis à jour régulièrement (notion de preuves en cas de nouvelle suspicion de TIAC)
- * Une gestion du mécontentement
 - * Conseil de vie sociale en EHPAD
 - * Les personnels de l'établissement
 - * Des diététiciennes, des soignants, des médecins....

Les effets positifs de la crise

La naissance du PMC (Plan de Maîtrise Client)

- * Un audit sur l'offre alimentaire : confirmation d'une qualité perçue en perte de vitesse chez les résidents, les patients et les personnels
- * Un projet de reconstruction de l'offre alimentaire : la création du PMC (sept 2014)

PLAN DE MAITRISE CLIENTS

Du 13 Octobre 2014 au 31 aout 2015

PROJET



FONCTION RESTAURATION NUTRITION

Missions du service restauration

- Le respect du menu commandé et attendu
- La qualité gustative
- La qualité sanitaire

Mission du service diététique

- Assurer la bonne nutrition pour chaque patient et résident
- Lutter contre la dénutrition de chaque patient et de chaque résident

SATISFACTION DES PATIENTS ET DES RESIDENTS (MCO, SSR, Psychiatrie, EHPAD)

Du 13 octobre au 31 aout 2015

ACTIONS

- Respect du menu commandé et attendu
- Installer les Bonnes pratiques de réchauffe des plats dans chaque office à chaque repas (MCO, SSR Morlaix)
- Installer les bonnes pratiques de réchauffe des plats dans chaque office à chaque repas (SSR Plougouven, Psychiatrie, EHPAD)
- Chaque fruit servi est un fruit mûr à point pour le moment de consommation (ananas)
- Mise en place des pommes au lard 1 fois par semaine le week end
- Généralisation du potage à chaque dîner du dimanche (SSR, CHA Roz Avel, Ker Huel, Triskell, An Haleb, Les Hétras)
- Généralisation du potage à chaque déjeuner et dîner du lundi au dimanche (Argoat, Bézal)
- Adapter les quantités pour chaque client de psychiatrie afin d'atteindre la satiété
- Opération festive pour tous (Noël, Jour de l'an, Epiphanie, Carnaval)

OFFRE

- 1 suivi mensuel partagé avec le client par action avec reporting

EVALUATION

FONDAMENTAUX	0
OFFRE	1
EVALUATION	0

SATISFACTION DES PERSONNELS (Self Morlaix, Self Plougouven, Internat, Blanchisserie)

Du 13 octobre au 31 aout 2015

ACTIONS

- 3 crudités du jour
- 1 salade composée du jour
- 1 fruit du jour
- 1 dessert amélioré du jour
- 1 snacking du jour
- Retrouver l'activité de 2012 (fréquentation, éléments repas)
- Temps de passage (objectif : 7')
- Opération festive (Noël, Jour de l'an, Epiphanie, Carnaval)

OFFRE

- 1 suivi mensuel partagé avec le client par action avec reporting (commission self issue de l'audit)

EVALUATION

FONDAMENTAUX	1
OFFRE	1
EVALUATION	1
OFFRE	0
EVALUATION	0
OFFRE	0
EVALUATION	0
OFFRE	0
EVALUATION	0

Taux de réalisation des objectifs

3 critères sur 10 ont été satisfaits soit 30%

4 critères sur 9 ont été satisfaits soit 44%

Les effets de la crise

Entre force et faiblesse

Les forces	Les faiblesses
Distinction des productions (petites séries, grandes séries, self)	Nouveau « codes » en cuisine
Une offre alimentaire repensée avec la volonté de l'adapter à chaque population accueillie Des exigences plus importantes aujourd'hui qu'hier (ex : cahier des charges sur les HO) L'achat local	Contraintes des marchés alimentaires La rédaction des cahiers des charges Difficultés à trouver des candidats
Un cycle de menus révisés, cycle de 15 jours avec variantes sur quelques plats marqueurs Mise en place de la saisonnalité	La perception du « besoin de variété » est à clarifier avec tous les acteurs
Une réorganisation de l'offre des régimes (les DI...) et du menu traditionnel Clarification des menus, les contours de l'offre diététique sont délimités	Les fiches techniques des DI sont à reprendre pour offrir des recettes savoureuses (=> faire consommer)
La crise comme catalyseur du changement (cas du potage maison)	

PMC, PMS et CLAN

Laurent SOYER CS DIETETICIEN, CH Morlaix ©

FONCTIONNEMENT DU CLAN

