

Projet d'amélioration qualitative des repas



Centre
Hospitalier
de DOUAI

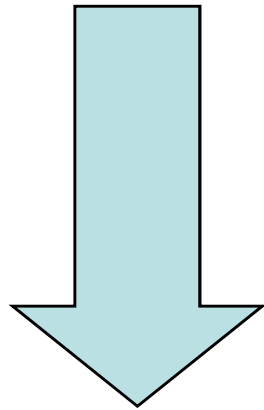
Journée des CLANS
13/06/2014
Yves Coustenoble-Sophie Caron



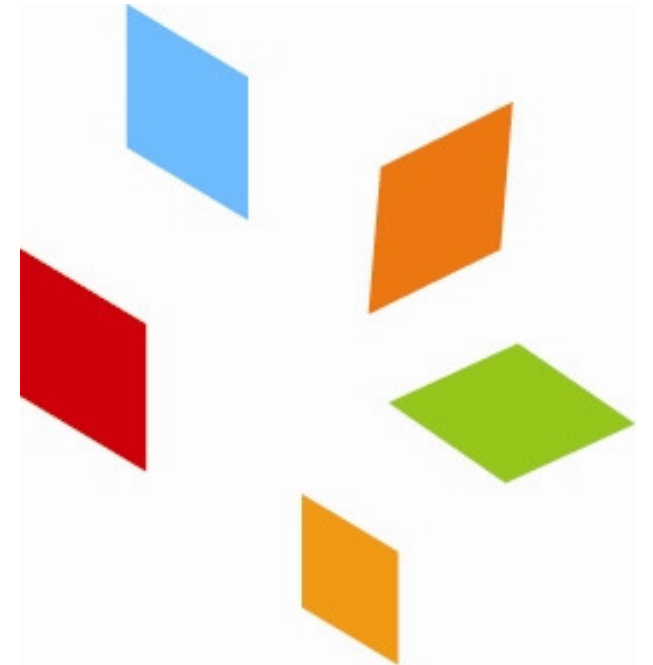
Objectif :
Une prestation hôtelière de qualité
Le patient au centre de cette prestation

PROJET D'ETABLISSEMENT =

- **Projet de soins**
- **Projet médical**
- **Projet de la Direction logistique**



CLAN



La mise en place du projet

(2012-2013)

- **Les enquêtes de satisfaction patient**
- **Les observations de terrain**
- **L'enquête sur le jeûne nocturne**



⇒ **L' enquête I-SATIS 2013 (panel de 120 personnes):**

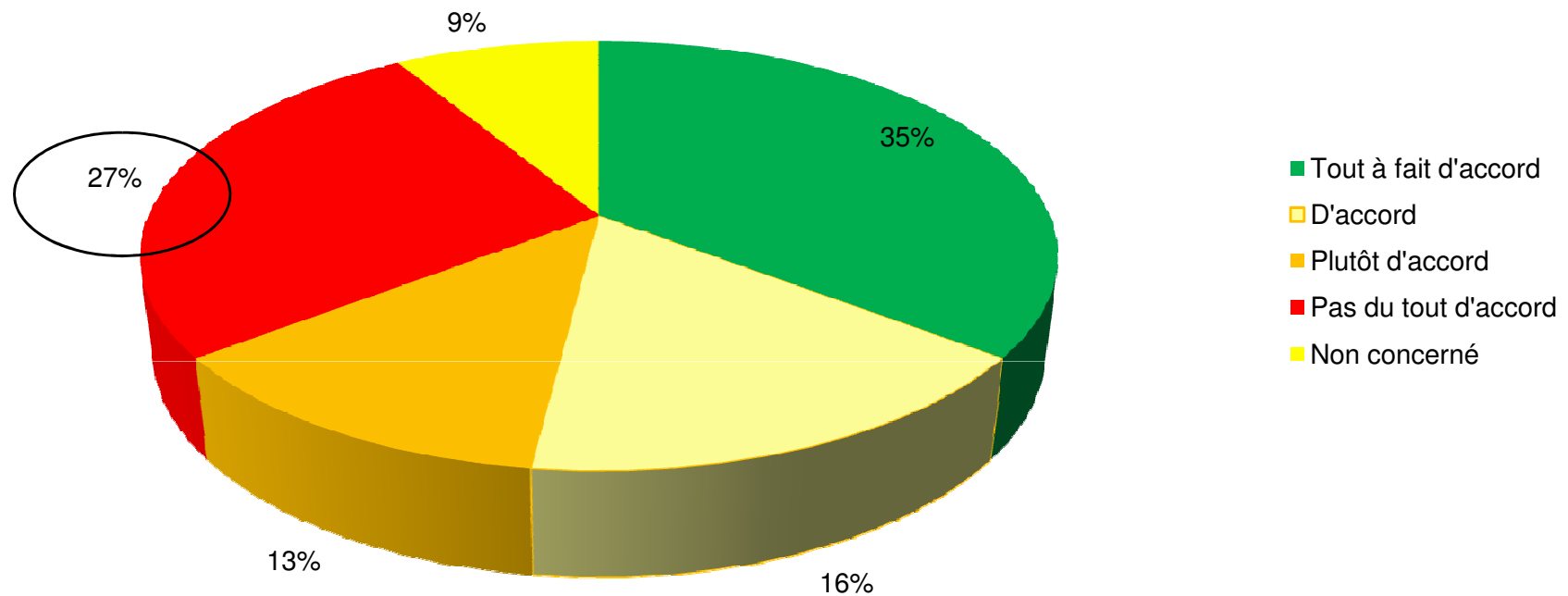
78 % des personnes interrogées sont satisfaites des repas servis.

85 % des personnes interrogées trouvent les repas variés.

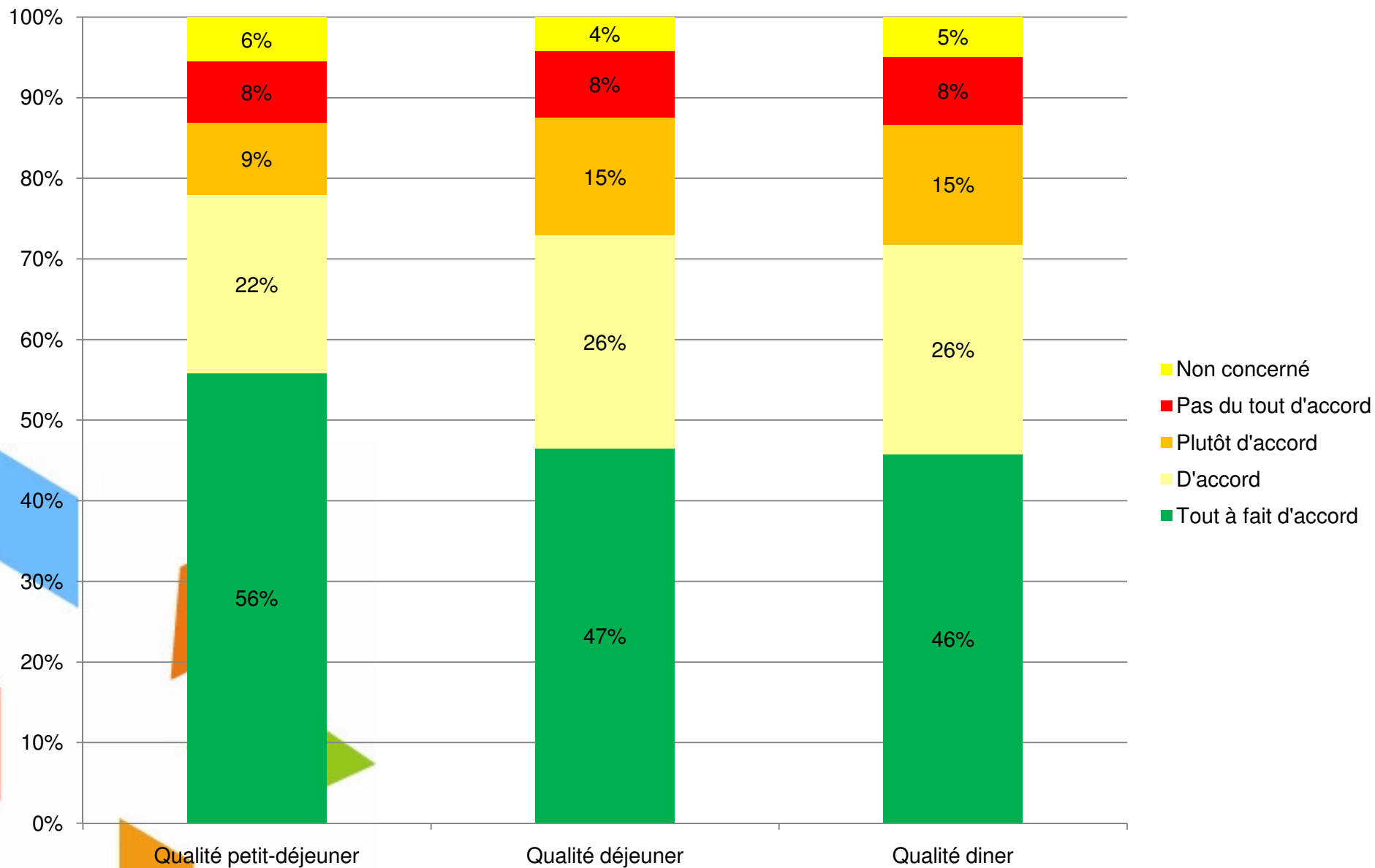


=> L'enquête interne sur les prestations hôtelières:

Vos aversions (ce que vous n'aimez pas) sont respectées



⇒ La qualité des repas



Effectuée sur un temps donné

La mise en place du projet jeûne nocturne

⇒ L'enquête régionale sur le jeûne nocturne au CH Douai (à l'initiative du RSQ):

Service MCO: 12H57

Service psychiatrie: 13H15

Service SSR: 13H48

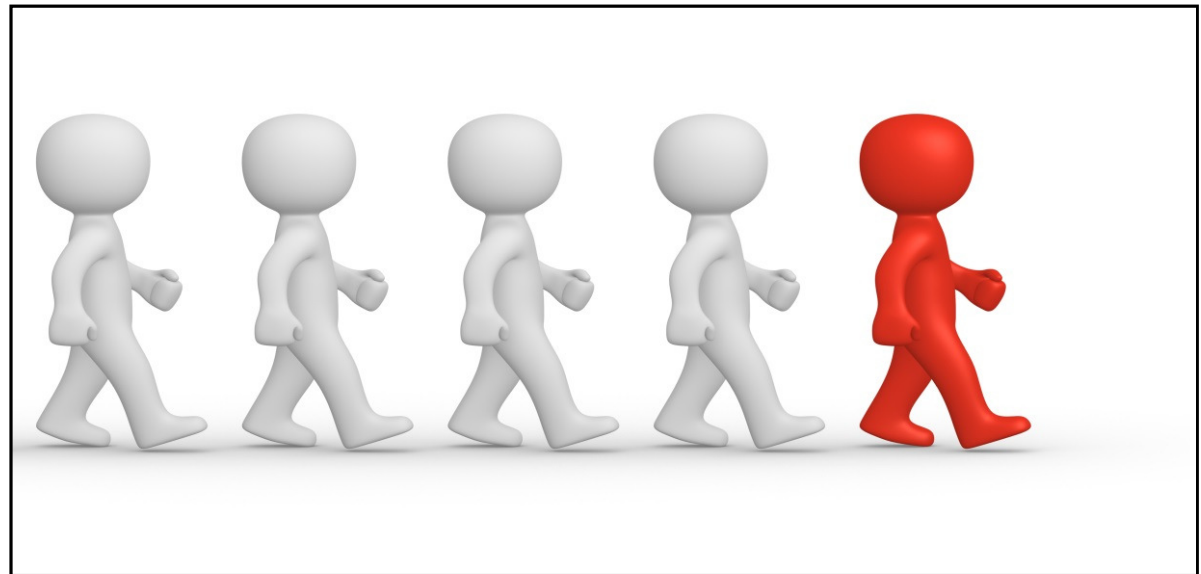
La mise en place du projet : les observations de terrain.

Par une démarche participative des équipes et de l'encadrement :

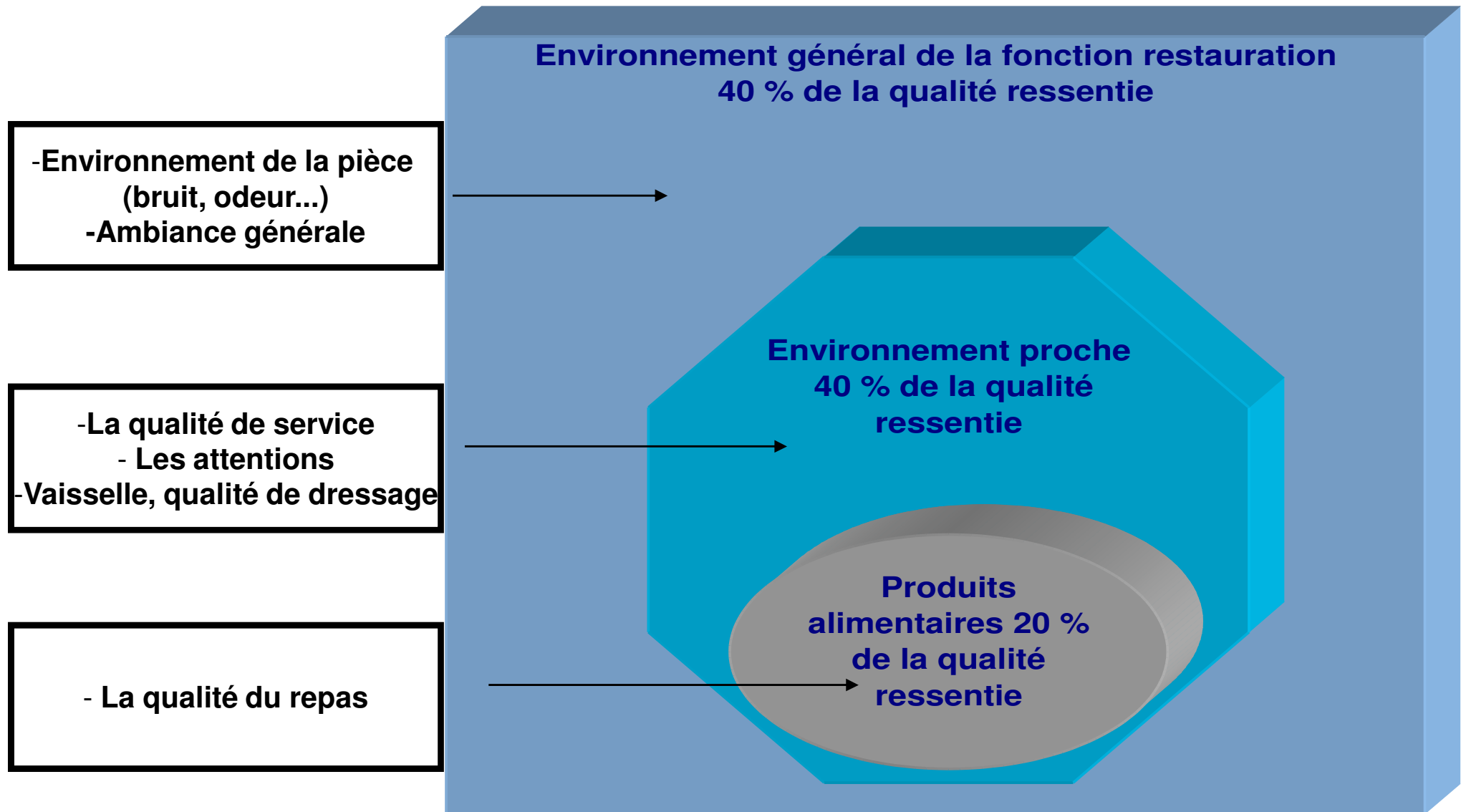
- Les commission hôtellerie/ restauration
 - Instance du CLAN
 - Les comités de dégustation
 - Les évaluations internes



Les leviers d'action

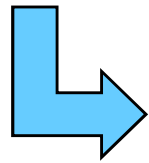


L'appréciation d'un repas

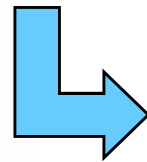


La prestation alimentaire

o Amélioration du petit-déjeuner

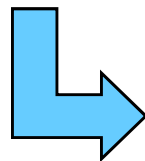


***Prise de commande
personnalisée***



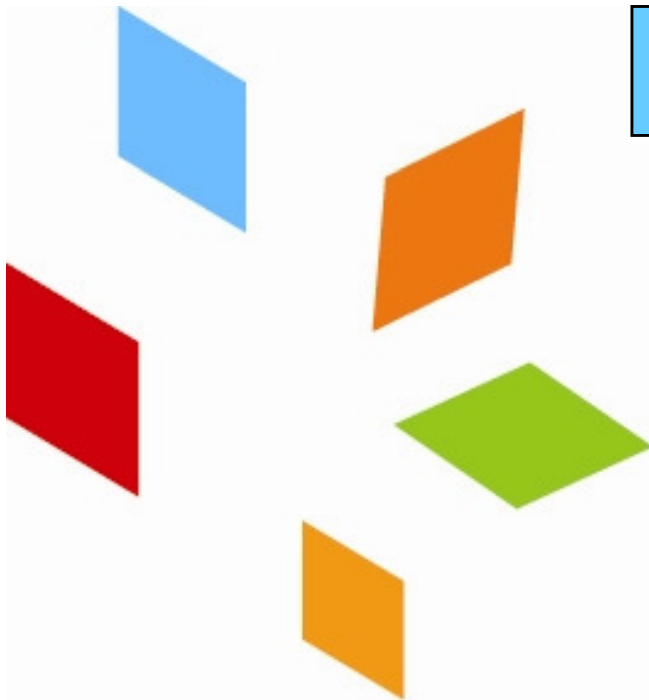
***Ajout d'un composant
supplémentaire***

(Jus d'orange, yaourt ou compote)



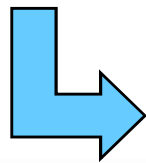
**Proposition de
baguettine**

(automne 2014)

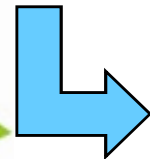


La prestation alimentaire

- o Amélioration de la qualité nutritionnelle et gustative des purées à destination des repas texturés



Elaboration de nouvelles recettes à base de galets de légumes.(mai 2013)

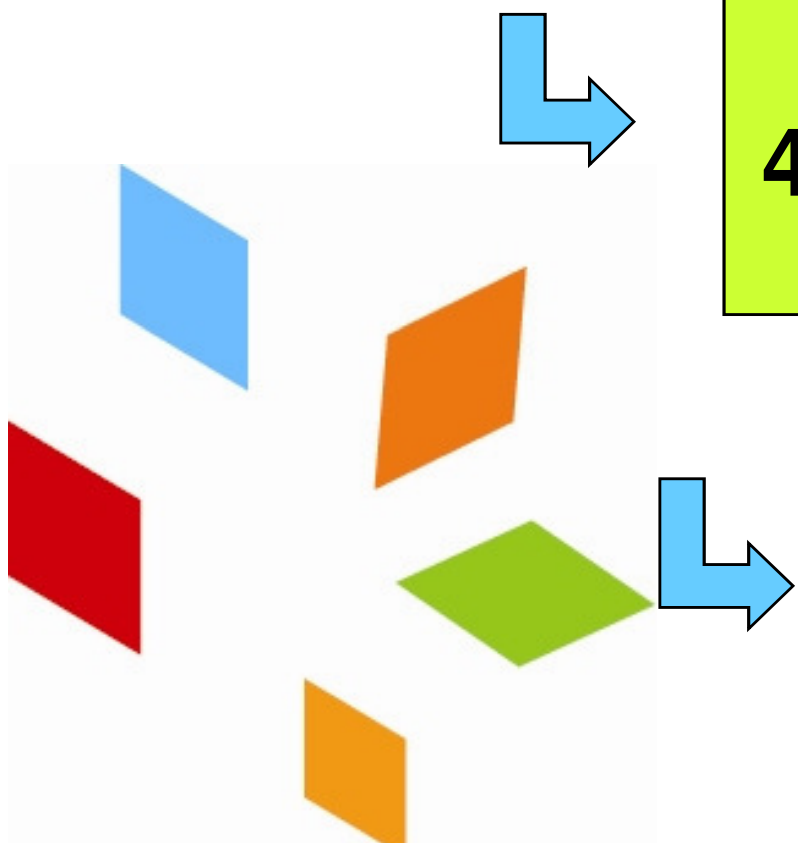


Enrichissement au fromage fondu, crème fraîche...(+ 200kcal)



La prestation alimentaire

o Redéfinition de l'architecture des menus

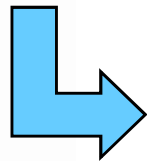
A decorative graphic on the left side of the slide consists of several colored diamonds (red, blue, orange, green) and two blue arrows pointing right towards the text boxes.

**2 semaines pour MCO
4 semaines pour l'EHPAD**
(automne 2014)

**Prise en compte de
popularité des plats**

La prestation hôtelière

- o Amélioration de l'approche des hôteliers, auprès des patients (communication)

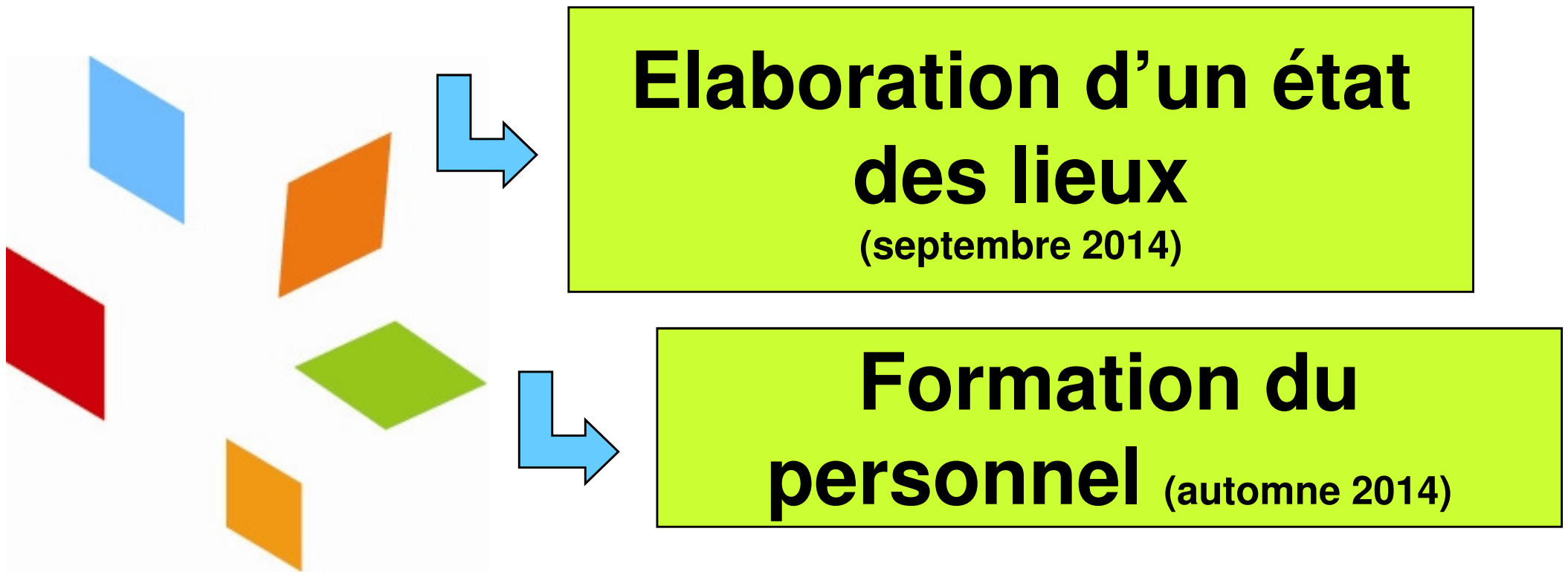


Formation interne

(Mars 2014)

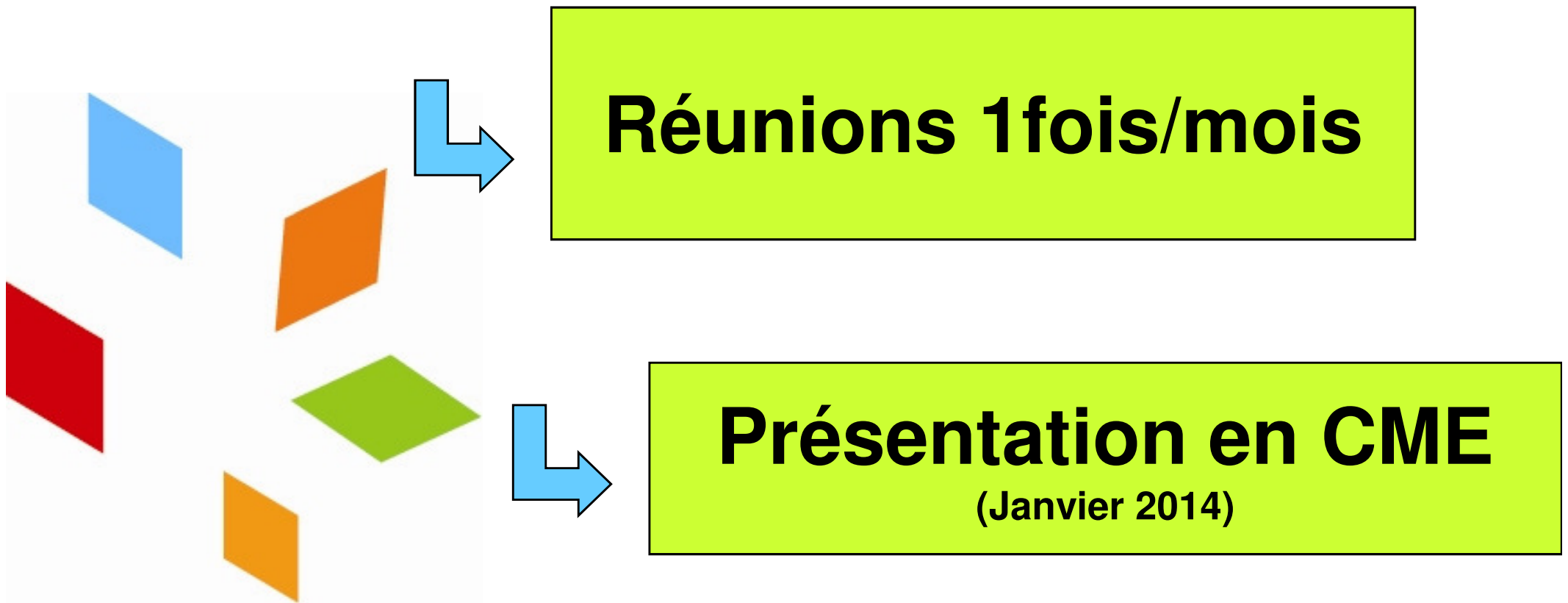
La prestation hôtelière

- o Valorisation de la distribution et de l'aide au repas pour en faire une véritable prestation hôtelière et un acte de soin



Le jeûne nocturne

- o **Création d'un groupe de travail pluridisciplinaire (septembre 2013)**



Le jeûne nocturne

- o **Des tests sont effectués dans les services** (mars et avril 2014)

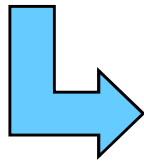
A decorative graphic on the left side of the slide. It features several colored diamonds (red, blue, orange, green) arranged in a vertical line. A blue arrow points from the top diamond towards the right, pointing towards the text box.

organisation testée:

Petit déjeuner: 7H30
Repas du midi: 12H10
Repas du soir: 19H00

Le jeûne nocturne

o Les pistes de travail retenues



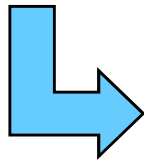
**Retravailler sur la journée
type du patient**



**Le tour médical et
le « contre-tour » plus tôt**

Le jeûne nocturne

o Les pistes de travail retenues



**Revoir la pratique des
changes**



**Revoir l'organisation des
entrées des urgences et
des programmations des
blocs**



Les axes restant à travailler:

=>Continuer l'amélioration de l'outil informatique (paramétrage repas, dossier informatisé...).

=>Evaluer l'apport calorique journalier de chaque menus du jour (avec l'aide du logiciel repas) pour envisager l'enrichissement des recettes.





**C'est un projet essentiel pour le BIEN-ETRE
et le BIEN-VIVRE du patient à
« l'hôpital », qui doit rester au cœur de nos
préoccupations.**

**Cela nécessite une vision différente du repas
et du moment dédié à ce repas, avec une
implication de tous les acteurs.**

**Le CLAN doit être un moteur dans la
coordination des actions à mener.**

**Le CLAN souligne et félicite la grande
participation des équipes.**

Merci de votre attention.

