

Yamina Briffaut

CH Valenciennes

05/06/2015 journée régionale des CLANS

MENU AU CHOIX



Centre hospitalier de
Valenciennes

- Remerciements à

Mr LECOUF Christian, responsable de l'UCPC

Mr COUSIN Anthony, responsable de la centrale d'appel
pour les informations, les supports et l'aide apportée pour
réaliser cette présentation

« Cette thématique s'inscrit dans un concept général d'amélioration de la prestation du service restauration et de la communication au patient »

Origine du projet

- En 2012, les enquêtes « IPSOS », à distance de l'hospitalisation, indiquent un taux de satisfaction de 50% pour la qualité des « REPAS SERVIS A L'HOPITAL »
- Résultats ne permettent pas de fixer des axes d'amélioration car questions ne sont pas précises
- Demande du DG : réflexion sur un « MENU AU CHOIX » proposé à l'ensemble des patients du CH pour M,C,O et SSR
- Menu actuel subi par le patient car non choisi, uniquement prise en compte des aversions

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION, DE LA PÊCHE, DE LA RURALITÉ ET DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

Décret n° 2012-143 du 30 janvier 2012 relatif à la qualité nutritionnelle des repas servis dans le cadre des services de restauration des établissements de santé

NOR : AGRG1201062D

Publics concernés : les gestionnaires des services de restauration des établissements de santé.

Objet : qualité nutritionnelle des repas servis dans le cadre des services de restauration des établissements de santé.

Entrée en vigueur : le 1^{er} juillet 2013.

Notice : le décret fixe les principes que doivent respecter les services de restauration des établissements de santé pour assurer une qualité nutritionnelle suffisante des repas et renvoie à un arrêté interministériel le soin de préciser ces exigences.

Références : le code rural et de la pêche maritime modifié par le présent décret peut être consulté, dans sa rédaction issue de ces modifications, sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Ce décret est pris pour l'application de l'article L. 230-5 du code rural et de la pêche maritime, issu de l'article 1^{er} de la loi n° 2010-874 du 27 juillet 2010 de modernisation de l'agriculture et de la pêche.

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre de l'agriculture, de l'alimentation, de la pêche, de la ruralité et de l'aménagement du territoire et du ministre du travail, de l'emploi et de la santé,

Vu le code rural et de la pêche maritime, notamment son article L. 230-5 ;

Vu le code de la santé publique, notamment son article L. 6111-3 ;

Vu l'avis du comité des finances locales (commission consultative d'évaluation des normes) du 5 janvier 2012,

Décète :

Art. 1^{er}. – La section 3 du chapitre préliminaire du titre III du livre II du code rural et de la pêche maritime est ainsi modifiée :

1^o L'article D. 230-27 devient l'article D. 230-30.

2^o La section est complétée par les dispositions suivantes :

« **Art. D. 230-27.** – Afin d'atteindre l'objectif d'équilibre nutritionnel des repas servis par les services de restauration des établissements de santé, sont requis, conformément à l'article L. 230-5 :

« – le respect d'exigences minimales de variété des plats servis ;

« – quatre ou cinq plats proposés à chaque déjeuner ou dîner ;

« – l'adaptation des plats proposés aux goûts, et à l'état de santé des patients ;

« – le respect d'exigences en matière de taille des portions et de fréquence des repas.

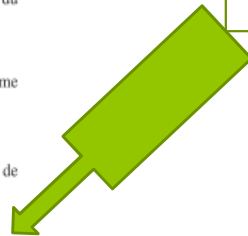
Art D.230.27- Afin d'atteindre l'objectif d'équilibre nutritionnel des repas servis par les services de restauration des établissements de santé, sont requis, conformément à l'article L.230-5:

« - le respect d'exigences minimales de variété des plats servis

« - quatre ou cinq plats proposés à chaque déjeuner ou dîner

« -l'adaptation des plats proposés aux goûts et à l'état de santé des patients

« -le respect d'exigence en matière de taille des portions et de fréquence des repas



Objectifs pour garantir un taux de satisfaction constant

- ❑ Répondre aux besoins des patients
- ❑ Améliorer la perception de la qualité de la prestation
 - en proposant un menu au choix
 - en prenant en compte les aversions

- ❑ Donner accès à l'information
 - Filière restauration (lieu de production, techniques de préparation, de conditionnement, la composition des plats, etc.)
 - Réactivité si problème par enquête flash

Quelles formules?

- La formule « **Equilibre** » adapté selon pathologie, aversions, profil patient

Un menu été et un menu hiver en cycle de 4 semaines auxquelles s'ajoute une carte de plats fixes

Elle est composée:

- Entrée du jour
- Plat complet du jour
- Laitage du jour
- Dessert du jour

Formule midi et soir



- La formule « **Brasserie** », le plat complet varie tous les jours
 - Plat traditionnel: hachis Parmentier, pâtes bolognaises, pizza, pâtes au saumon, etc.
 - Le reste de la formule: entrée, laitage, dessert = menu équilibré
Formule midi uniquement



- La formule « **Fraîcheur** »: sandwich(pan bagnat au thon ou jambon-fromage crudités) accompagné d'une salade de pâtes ou taboulé
 - Pas d'entrée
 - Laitage et dessert du menu équilibré
 - Formule midi et soir



- o La formule « **Potage** » = potage enrichi accompagné de fromage et pain

Pas d'entrée

Dessert du menu équilibre

Formule uniquement le soir



QUI-QUAND-COMMENT ET POUR QUI ?

➤ Qui ?

- L'hôtesse de l'unité de soins
- L'aide-soignant
- L'agent de la centrale d'appel (Call Center)

➤ Quand ?

- Dès l'entrée
- Contact pour le choix le lendemain de l'entrée

➤ Comment ?

- Feuille de liaison
- Logiciel de commande repas: développement du logiciel existant
- Appel téléphonique

Le
Service Hôtelier
vous propose...



Nos PARTENAIRES vous proposent...

une offre complète de **boissons** chaudes, fraîches
et de **snacking**.

Profitez des **boutiques, cafétérias et distributeurs** mis à
votre disposition ainsi que de l'ensemble des services disponibles :

 Le téléphone  Internet  La télévision



Hôpital Jean BERNARD (dans le hall d'accueil)
03.27.24.62.05

Ouverture cafétéria/boutique/presse/télévision, téléphone
et Internet

Du lundi au vendredi de 8h00 à 18h45
Les samedis, dimanches et jours fériés de 9h00 à 18h00



Maternité Monaco (dans le hall d'accueil)
03.27.49.67.04

Ouverture cafétéria/boutique/télévision, téléphone et Internet

Du lundi au vendredi de 10h00 à 18h30
Les samedis, dimanches et jours fériés de 12h00 à 18h00

Contact : 1600 (appel gratuit) depuis votre chambre
(demander le service télévision / téléphone)



Tous les jours, notre centrale d'appel téléphonique vous contactera pour recueillir vos souhaits pour le lendemain ainsi que votre avis sur la qualité des repas servis.
N'hésitez pas à profiter de ce moment pour nous faire remonter l'ensemble de vos remarques.

Notre service **restauration** vous propose

Le Midi



Formule Équilibre

- Une entrée
- Un plat complet
- Un fromage
- Un dessert

Formule Brasserie

- Une entrée
- Un plat traditionnel
- Un fromage
- Un dessert



Formule Fraîcheur

- Un pan-bagnat jambon ou thon avec une garniture
- Un fromage
- Un dessert

Le Soir



Formule Équilibre

- Une entrée
- Un plat complet
- Un fromage
- Un dessert

Formule Potage

- Un potage maison enrichi
- Fromages
- Un dessert



Formule Fraîcheur

- Un pan-bagnat jambon ou thon avec une garniture
- Un fromage
- Un dessert

La centrale d'appel

- Agent hôtelier avec un profil adapté à l'échange et à la communication
- Différentes procédures
 - Ex: « Passer une commande avec le patient »

- Enquête flash
- Appel de 13h à 16h30 pour déjeuner et dîner du lendemain
- Conditions de travail et matériel adapté

Prise de commande avec le patient

1. Prise de contact



2. Prise de commande



3. Prise de congé



4. Fin d'appel



| Démarche | Étapes | Documents | Points clés |
|-------------------------|--|--|---|
| 1. Prise de contact | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ouvrir Winrest « gestion des patients, se connecter avec l'identifiant et le mot de passe. 2. Dans l'encadré « localisation », choisir le service dans la liste déroulante : la liste des patients présents dans le service apparaît. 3. Faire un double clic sur l'en tête de la colonne « commande hôtelière », puis renouveler le double clic : toutes les personnes à appeler apparaissent en haut de la liste. 4. Faire un clic droit sur le patient désiré puis cliquer sur « commande » : une fenêtre s'ouvre. 5. Dans l'encadré « repas », sélectionner la date et le repas désirés puis cliquer sur le bouton « générer » : la commande du jour apparaît. 6. Sélectionner le numéro de téléphone du patient et le glisser dans le logiciel d'appels : le système informatique lance l'appel dans la chambre du patient. 7. Si le client ne décroche pas au bout de 6 sonneries, raccrocher et inscrire le patient dans la liste des patients absents (classés par service). Sa commande sera relancée plus tard. Passer au client suivant. 8. Lorsque le client décroche, se présenter : « Bonjour Madame, Monsieur, (prénom de l'agent de réservation), du service de la restauration, puis je prendre votre commande pour les repas de demain ? » 9. Si le patient n'a pas encore fait son choix, lui proposer les différentes formules en commençant par le menu du jour de « la formule équilibre » (intitulés des plats) Ex : « aujourd'hui, pour le menu équilibre, nous vous proposons en entrée une macédoine de légumes, en plat un sauté de porc avec..... » 1. Si le patient demande des renseignements quant à la composition de son menu, lui donner brièvement le descriptif des différentes formules. | <ul style="list-style-type: none"> - Liste des patients absents par service - Le descriptif des différentes formules se trouve dans le document Word « argumentation commerciale formules ». | <ul style="list-style-type: none"> -Personnaliser le patient, se présenter et sourire -Selon les disponibilités en stocks, essayer de proposer un menu plutôt qu'un autre. -Ne pas faire durer la communication, d'autres patients attendent ! |
| 2. Prise de la commande | <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Prendre la formule choisie par le patient pour le lendemain midi et la reporter dans le logiciel. Pour cela, choisir la formule dans l'encadré « plateau » puis cliquer sur « générer ». Les plats de la formule choisie apparaissent. 2.2 Pour changer un plat à l'intérieur de la formule, cliquer sur le plat à changer : une liste de plats disponibles apparaît dans l'encadré de droite. On peut alors faire un double clic sur le plat désiré pour le placer dans la commande. 2.3 Prendre la formule choisie par le patient pour le lendemain soir en changeant la date et la reporter dans le logiciel de la même manière que pour la première commande. 2.4 Reformuler la / les commande(s) du patient. | | |
| 3. Prise de congé | <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Remercier le patient, lui souhaiter une bonne journée et le saluer. | | <ul style="list-style-type: none"> -Ne pas oublier de personnaliser le patient |
| 4. Fin des appels | <ol style="list-style-type: none"> 4.1 Imprimer les listes des patients absents (autant de listes que de services). 4.2 Transmettre la liste aux aides hôtelières dans les services pour la prise de commande. | <ul style="list-style-type: none"> - Liste des patients absents par service. | |

Quels patients?

- Tous les patients du CH en M,C,O et SSR,
- Recettes adaptées pour convenir aux profils:
 - Normal entier et haché salé
 - Enrichi entier et haché
 - Hypochol entier et haché salé

- Menu au choix proposé aux patients pris en charge par le diététicien quand le choix du menu équilibre et carte fixe insuffisant(gestion par le diététicien)

- Sont exclus les patients en hospitalisation de jour
- Sont exclus les patients non aptes à répondre au tél, sauf si entourage ou soignant

- Recettes travaillées avec l'UCPC et le service diététique pour s'adapter à un maximum de profil patient

- Actuellement 1/3 des patients a le profil alimentaire et le type d'hospitalisation requis.
 - 1/3 n'est pas en capacité de choisir son repas
 - 1/3 ne désire pas choisir ou être appelé

- Chaque jour, 130 appels en moyenne
- 40% choisissent la formule équilibre, les 60% restant se répartissent la formule brasserie et fraîcheur, variable en période de chaleur: sandwich +++
- Enquête flash lors de l'appel (satisfaction des repas précédents): satisfaction > 90%
- Si insatisfaction: réactivité++ rencontre et discussion avec le patient rapidement
- Transmissions soit UCPC, diététicien, hôtelier ou soignant selon problème

- Axes d'amélioration:
 - élargir le choix à tous les patients; exception: les allergies alimentaires
 - Vaisselle à usage unique avec utilisation d'une assiette porcelaine pour le menu équilibre
 - Autres formules présentées en assiette « prestige » à usage unique
 - Uniformiser l'ensemble avec une vaisselle porcelaine « moderne » et un plateau couleur adapté à contenir la vaisselle
 - Former le personnel hôtelier au métier du service en hôtellerie-restaurant

**MERCI DE VOTRE
ATTENTION**