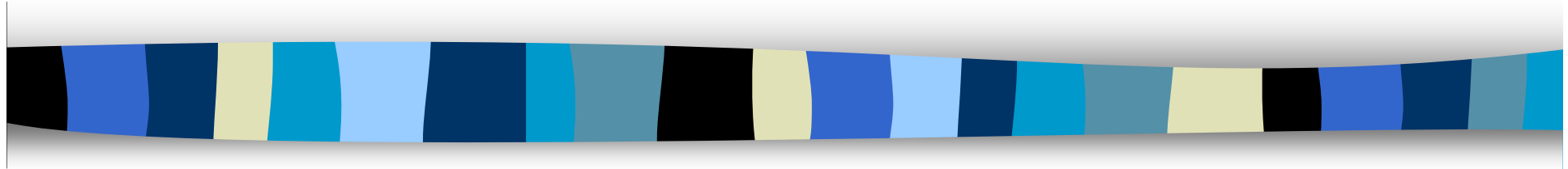


# « Vers une démarche qualité pour les services de portage de repas à domicile »



*Nutrition et personnes âgées  
Guipavas  
Clic Issoire-Bassin-Montagne*

*Mardi 6 Octobre 2009  
Alexandra Gatel, diététicienne  
Puy de Dôme*



# 1. Etat des lieux des services de portage de repas à domicile

Février à juin 2006, 9 sites

- Dans le cadre d'un DIU en nutrition des personnes âgées.



# 1. Etat des lieux des services

Février à juin 2006, 9 sites

- De 2 à 4 jours d'observation des pratiques professionnelles :
  - Logistique, fonctionnement du service,
  - Qualité nutritionnelle et organoleptique des repas,
  - Politique des régimes,
  - Pesée des éléments du repas,
  - Organisation de la production,



# 1. Etat des lieux des services

Février à juin 2006, 9 sites

- Bonnes pratiques d'hygiène,
- Déroulement des tournées,
- Système d'évaluation de la satisfaction,
- Questionnaire de satisfaction,



## Résultats : type de structure

- Structures de production : CAT (2), traiteurs privés (3), maison de retraite (1), lycée (1), structure de collectivité (1)
- Structures de gestion : Communauté de Communes, CCAS, structures privées.



## Résultats : 77 questionnaires analysés

- 50,6% d'hommes – 49,4% de femmes
- Age moyen 81,8 ans
- Age moyen hommes : 79,4 ans
- Age moyen femmes : 84,1 ans
- 58% hommes veufs – 22 % célibataires
- 83% femmes veuves – 11 % célibataires  
– ? solitude



## Résultats : 77 questionnaires analysés

- 73% habitent en milieu rural
- 55% femmes et 41% hommes prennent leur repas **TOUJOURS** seuls : âge moyen : 84 ans.
- Service fiable : 100%
- Coût peu cher ou adéquat pour 78%
- 2006 : 5 euros à 8,5 euros
- 2009 : 5,97 à 10,61 euros



## Résultats : 77 questionnaires analysés

- 19 % des personnes ont des difficultés pour les manipulations
- 12 % ne consomment pas certains aliments en raison de difficulté de mastication
- 77% apprécient repas, 86% les trouvent assez variés
- 84% se sentent écoutés par la structure (lien)



## Résultats : 77 questionnaires analysés

- 25% des personnes suivent un régime, de 74 à 93 ans
- Formations spécifiques aux structures d'aide



## 2. Pistes d'amélioration proposées aux structures

### ■ Rapport individuel :

- Bonnes pratiques d'hygiène : respect de la liaison froide
- Analyse des menus proposés et correction sur base des recommandations du PNNS : diminution des graisses saturées, sel et augmentation de l'apport en fruits et légumes. Orientation du bénéficiaire via code couleur.



## 2. Pistes d'amélioration proposées aux structures

- Rapport individuel (suite) :
  - Résultats du questionnaire de satisfaction :
  - (20 questions sur l'organisation, qualité organoleptique, prix, contexte personnel...)



## 2. Pistes d'amélioration proposées aux structures

- **Présentation collective et outils :**
  - Formalisation de la prestation : contrat
  - Fiche de renseignements sur le bénéficiaire
  - Formation du personnel (production, livraison, gestionnaire..)
  - Besoins nutritionnels spécifiques aux personnes âgées
  - Politique des régimes
  - Sensibilisation aux risques liés à la dénutrition



### 3. Naissance de la charte qualité

Fin 2007

- Formalisation des pistes d'amélioration
  - Volonté commune d'améliorer la qualité
  - Qualité du service (logistique, droits et devoirs du bénéficiaire et du prestataire)
  - Qualité nutritionnelle des repas
  - Qualité organoleptique
  - Outil de prévention de santé publique
  - Maillon essentiel du maintien à domicile



## 4. Convention d'objectifs pour une démarche qualité des services de portage de repas

### ■ Convention entre :

- les structures gestionnaires : volonté d'amélioration.
- et le Clic IBM : mise à disposition des compétences d'une diététicienne.
- L'ensemble des services signent cette convention le 12 juin 2008.



## A. Logistique *(et évaluation)*

- Contrat de prestation *(existe dans chacune des structures à ce jour)*
- Fiche de renseignements  
(coordonnées, aidants, pathologies, régime, aides...). *(existe dans chacune des structures à ce jour, elles ne sont pas encore parfaitement complétées)*



## A. Logistique (et évaluation)

- Proposer 2 choix par élément de repas (*1 seule structure ne propose théoriquement qu'un choix unique*).
- Facilité de lecture (*2 structures ont modifié leur police*)
- Copie de ses choix (*ok pour l'ensemble des structures à ce jour*)



## A. Logistique (et évaluation)

- **Eviter les intitulés de plats peu explicites**
- **Informer le personnel de la composition des plats** (*Existence de la « bible » dans le camion, doit encore être formalisé pour quatre structures, travail effectué au fur et à mesure des corrections de menus*)



## A. Logistique (*et évaluation*)

- Réunir un Comité de pilotage deux à quatre fois par an :
- Définition :
  - Réunion qui rassemble tous les acteurs du service.
  - Fiches qualité, actions correctrices, amélioration des pratiques d'hygiène.



## A. Logistique (*et évaluation*)

- Un seul comité complet cette année pour chaque structure (6).
- Deux structures (même production) freinent.
- Réunions ponctuelles sur un sujet précis (6) : *ex : le contrat de prestation, mobilisation des structures de production*



## B. Formation du personnel de livraison

septembre 2008

- **Formation d'une demi-journée du personnel de livraison des différentes structures.**
- 12 (livreurs et remplaçants) de 7 structures de portage.
- 2 élus



## B. Formation du personnel de livraison

septembre 2008

### ■ Thèmes abordés :

- Besoins nutritionnels spécifiques de la personne âgée bien portante ou malade.
- Les différents régimes : lever les idées reçues.
- Détecter et prendre en charge la dénutrition : signes et procédures d'alerte.
- Mise en place des contrats de prestations : droits et devoirs de la structure et des usagers : cadrer la prestation.
- Hygiène : obligations légales et outils pratiques
- Remise de documents de travail : tableau de relevés de température, fiche qualité...



## B. Formation du personnel de livraison

septembre 2008

- 12 membres du personnel
- 2 élus



## B. Formation du personnel de cuisine

- Structures de collectivité ont des formations continues en ce sens.
- Aides aux petites structures (*mais actuellement aucune n'a envoyé ses employés en formation*)



## C. Hygiène et bactériologie

- Garantir la qualité bactériologique (*c'est la loi*)
- Respect de la chaîne du froid ), *rappel de l'obligation de déposer les repas dans un frigo*
- Mise en place de procédures (*prise de température et plan de nettoyage et désinfection*)



## 5. Actions

- **Alertes nutritionnelles : 16 personnes ont bénéficié d'une consultation individuelle.**
- **Analyse et corrections des menus de 2 structures privées (*les autres ont une diététicienne qui valident les menus*)**
- **Orientation du bénéficiaire vers les objectifs du PNNS via un code couleur**

# Exemple :

<b>Tarte à l'oignon et lardons</b>	<b>Salade de tomates, ½ œuf dur</b>	<b>Jambon blanc</b>
<b>Osso bucco de dinde</b>	<b>Saumon rôti</b>	<b>Normandin de veau</b>
<b>Tagliatelles</b>	<b>Haricots plats</b>	<b>Pommes de terre sautées</b>
<b>Cantal</b>	<b>Vache qui rit</b>	<b>Yaourt nature</b>
<b>Croisillon abricots</b>	<b>Salade de fruits</b>	<b>Compote</b>



## 5. Actions

- Janvier 2009 : sélection d'un nouveau prestataire sur la ville d'Issoire.
- Elaboration d'un cahier des charges en vue de l'appel d'offre.
- Présentation de la charte aux candidats.
- Formation du personnel de livraison.



# Actions en cours

- Clic Issoire-Bassin-Montagne choisi par le Groupement régional de santé publique.
- Objectif : mettre en œuvre un système de **formation coordonnée** et structurée à destination des TOUS les **intervenants professionnels** auprès de la personne âgée.



# Actions en cours

- A titre expérimental : Canton de Jumeaux.
- En 1 an : deux cents professionnels vont être formés : médecins, référents de structure d'aide à domicile, paramédicaux, infirmières libérales...
- Information aux personnes âgées (2300), aidants et familles...Mailing d'envergure et séances d'information.



# Actions en cours

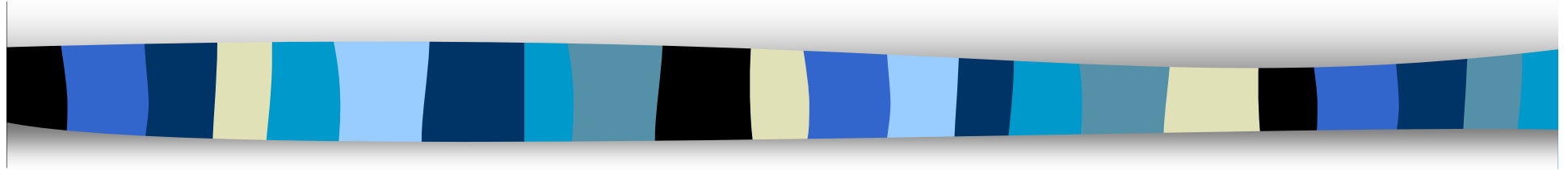
- Ces formations spécifiques permettent de :
  - Lutter contre la solitude, inciter les aides, familles, voisins à manger avec les Pa
  - Lutter contre les prescriptions abusives de régimes (et de médicaments) en sensibilisant (formant) les médecins



## Où en sommes-nous aujourd'hui ?

- Formations en cours...
  - 3 X 2h pour aides à domicile, aides soignantes, aux de vie
  - 2 X 2h30 pour Référents
  - Information et mailing auprès de la PA, sa famille

# Merci de votre attention...



[clicissoire@wanadoo.fr](mailto:clicissoire@wanadoo.fr)