



Guide des bonnes pratiques hôtelières

Service Restauration

Destiné à tous les services
Version 2015

FR
72.181.170
CE

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 1/37

Le service de restauration du Centre Hospitalier du Mans a tenu à créer le guide des bonnes pratiques hôtelières à l'attention des aides hôtelières, personnels faisant fonction ou professionnels nouvellement arrivés, dont la mission est de satisfaire les besoins du malade pour les prestations hôtelières et restauration.

Au total, 1 340 382 repas ont été servis en 2014 aux patients de notre établissement. Les agents du service restauration ainsi qu'également les aides hôtelières engagent leur responsabilité envers les consommateurs. Prévenir les risques sanitaires, garantir à nos patients, résidents et convives des restaurants du personnel, un environnement propre et une nourriture saine et équilibrée constituent nos engagements au quotidien.

Afin de garantir la santé des patients en passant par la maîtrise de la qualité et la sécurité alimentaire, des inspections sont réalisées par la DDPP (Direction Départementale de la Protection des Populations) de la Sarthe au sein de la cuisine centrale. A ce titre, la cuisine centrale possède un agrément sanitaire délivré par la DDPP (FR 72.181.170). L'activité des offices de soins fait partie intégrante de la chaîne alimentaire, les offices peuvent donc être également contrôlés lors de la visite de la DDPP.

Ce guide permet d'informer ou de rappeler les bonnes pratiques à mettre en œuvre au sein de l'office. Certaines informations peuvent différer d'un office à un autre en fonction du matériel ou de dispositions particulières. Cependant, elles servent de base de référence.

Ce guide est disponible en version papier dans les offices et sur intranet dans l'onglet restauration.

Les informations figurant dans ce guide ont été portées à la connaissance de la Direction Départementale de la Protection des Populations de la Sarthe.

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 2/37

Lettre d'engagement

La réactualisation des documents de référence pour les soignants, pour toutes les activités qui contribuent à l'alimentation des personnes hospitalisées, s'avérerait nécessaire.

Plusieurs évolutions sont ainsi prises en compte dans ce livret de la restauration :

- * L'arrêté du 21 décembre 2009 relatif à l'agrément des établissements mettant sur le marché des produits d'origine animale ou des denrées contenant des produits d'origine animale
- * les nouvelles modalités induites par des réorganisations internes à la cuisine centrale
- * les compétences et évolutions professionnelles des métiers hospitaliers dans le domaine de la diététique, de la restauration, de l'hygiène et des soins infirmiers
- * la diversité de la population hospitalisée dans ses dimensions sociales et culturelles

Ce livret de la restauration est destiné à l'ensemble des professionnels des unités de soins, et tout particulièrement aux Cadres de Santé, Infirmier(e)s, Aides Soignant(e)s Hôtelier(e)s, Aides Soignant(e)s, Agent(e)s des Services Hospitaliers et stagiaires.

Il a pour objectif :

- * D'uniformiser les pratiques relatives à l'alimentation des malades
- * De rassembler les informations concernant l'organisation du travail
- * De maîtriser la sécurité alimentaire

Cet outil de référence doit être clair, attractif, évolutif et si possible exhaustif.

Répondre aux besoins d'alimentation des malades mobilise au quotidien de nombreuses compétences :

- * que tous ceux qui y participent trouvent dans ce livret les informations dont ils ont besoin
- * que tous ceux qui ont contribué à l'élaboration de ces fiches soient vivement remerciés



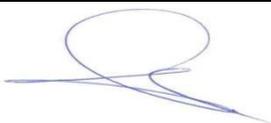
	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 3/37

Ce guide a été transmis à :

Nom	Fonction
LE NERRANT Jean-Paul	Directeur de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable
DOMERGUE Elsa	Directrice de la Qualité
BLIEZ Valérie	Coordonnatrice générale de soins
AUBERT Martine	Cadre de Santé, responsable du Service Diététique Nutrition

Ce guide a été rédigé par :

- Service restauration :

		Signature
GIRARD Didier	Ingénieur chargé de la fonction restauration	
REVEILLERE Hélène	Technicien Supérieur Hospitalier en Qualité	
GIRARD Philippe	Technicien Supérieur Hospitalier en Logistique	
BOUCHER Janique	Référente des aides-hôtelières	

- Service technique :

		Signature
LE RAT Jean-Michel (appui)	Référent en charge du suivi et de la maintenance des offices	

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 4/37

Sommaire

PRESENTATION GENERALE.....	7
1) Présentation du service restauration.....	8
a) Quelques chiffres de 2014.....	8
b) Organigramme.....	11
2) Le fonctionnement de la prestation restauration.....	12
a) Le circuit de l'alimentation	12
b) La commission des menus	13
c) De la réception à la consommation.....	14
3) Le fonctionnement de la prise des commandes repas	15
a) Les menus présentés aux patients.....	15
b) La gestion informatisée des repas.....	16
c) Les différents régimes alimentaires et leurs caractéristiques.....	19
4) La prestation hôtelière au sein du service de soins	22
a) La fonction d'aide hôtelière	22
b) Formation des aides hôtelières	23
5) Le contexte réglementaire	24
6) La sécurité alimentaire.....	25
a) Le principe de la liaison froide et du différé dans le temps	25
b) Développement bactérien	27
c) Les Toxi-Infections Alimentaires Collectives (TIAC).....	28
d) Le rôle du personnel dans la sécurité alimentaire	29
7) Les moyens mis en œuvre pour mesurer la satisfaction des patients.....	31
a) L'enquête de satisfaction auprès des patients.....	31
b) Les plaintes / Les suggestions.....	32
c) Les déjeuners qualité.....	34

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 5/37

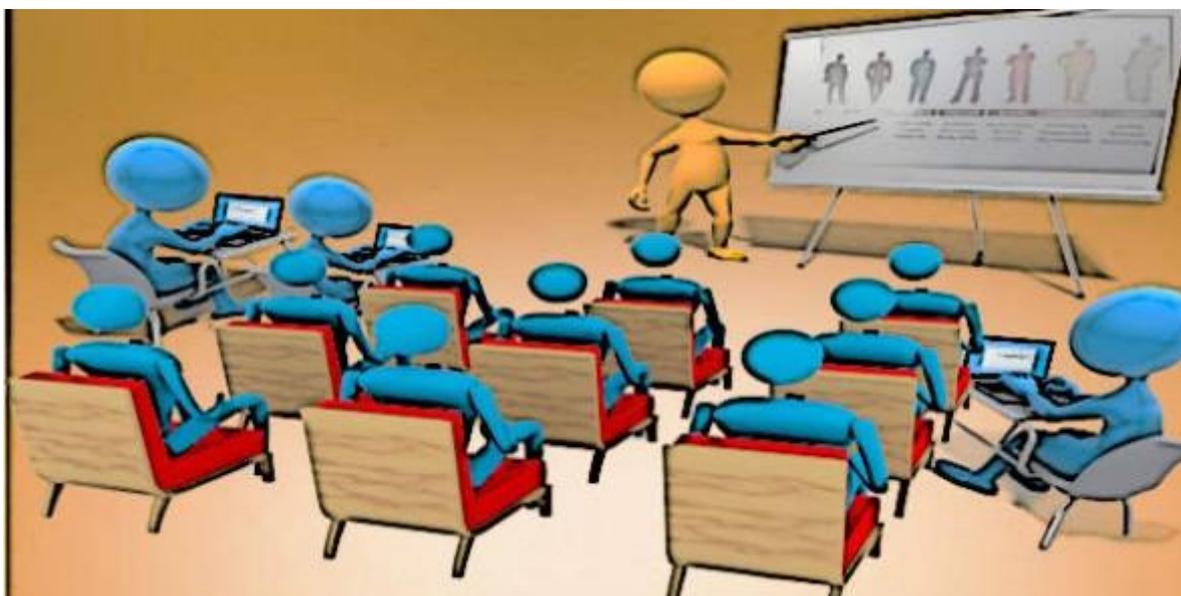
d) Les notes d'information.....	35
LE PETIT DEJEUNER.....	37
1) Préparation du petit déjeuner.....	38
LES REPAS DES PATIENTS.....	39
1) La prise de commandes des plateaux repas	40
2) Les entrées de « dernière minute » (ou commande après l'heure butoir)	41
3) Repas accompagnant	42
4) Patients allergiques	43
5) A l'arrivée des plateaux repas	43
6) Traçabilité des repas distribués	44
7) En cas de problème à la livraison des repas dans les unités de soins.....	45
8) La préparation du repas hors horaire habituel	45
9) La remise en température des plats cuisinés.....	47
a) Modalités de remise en température suivant les produits	47
b) Utilisation du chariot de remise en température	50
c) Remise en température aux micro-ondes	50
10) Préparation du plateau repas avant le service	52
11) Tenue dédiée au service du repas.....	52
12) La distribution du repas	53
13) La gestion de l'après repas.....	54
a) La gestion des restes et reliquats.....	54
b) Le débarrassage des plateaux repas	55
LES DOTATIONS.....	59
1) Les commandes de dotation	60
2) Livraison des dotations	61
LES AUTRES PRODUITS.....	62
1) Le pain.....	63
2) Les glaces.....	64
3) Les gâteaux d'anniversaire	65
4) Déplacement extérieur sanitaire.....	66
LA GESTION DE L'OFFICE.....	67
1) La gestion des denrées apportées par les familles ou le personnel.....	68
2) Stockage des denrées alimentaires au réfrigérateur.....	70

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 6/37

a) Traçabilité des températures du réfrigérateur	72
3) La maîtrise des dates limites de consommation (DLC) et des dates limites d'utilisation optimale (DLUO)	73
4) La gestion des produits entamés.....	76
5) Denrées livrées lors des animations	77
6) La préparation des fruits	78
7) La traçabilité de la viande bovine	78
8) Gestion de l'eau consommée par les patients	79
9) Visite des offices	82
L'ENTRETIEN DE L'OFFICE ET LA MAINTENANCE DES MATERIELS	83
1) Implantation type des offices.....	84
2) Principe d'entretien de l'office.....	86
3) Entretien des matériels	87
a) Lave-vaisselle	87
b) Réfrigérateur	91
c) Chauffe briques.....	92
d) Micro-ondes	93
e) Cafetière.....	93
f) Bouilloire	94
g) Chariot de remise en température et chariot réfrigéré.....	94
h) Congélateur	95
4) Plan de nettoyage et grilles de traçabilité	96
a) Plan de nettoyage	96
b) Grille de traçabilité.....	98
5) Les produits d'entretien utilisés à l'office	99
6) Les précautions à prendre lors de leur utilisation	102
7) Maintenance des matériels de l'office	102
NUMEROS UTILES	104
INDEX.....	105

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 7/37

PRESENTATION GENERALE



	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 8/37

1) Présentation du service restauration

a) Quelques chiffres de 2014

Nombre de repas servis par an : environ 1 340 382 repas

Nombre de repas fabriqués par jour (5 jours sur 7) : environ 5000 repas fabriqués en liaison froide et environ 1 000 repas fabriqués en liaison chaude pour le restaurant du personnel

Nombre de repas servis par jour (sur 7 jours) : environ 3 672 repas

Budget alimentaire : 3 155 000 €

Coût d'un repas alimentaire en achat alimentaire : 2.36 €

Base d'Angers, prix d'une unité d'œuvre ½ journée alimentaire : 5.24 €

Prestation pour les patients : assiettes porcelaine pour les viandes, poissons et légumes et rapiers à usage unique pour les hors d'œuvre, fromages et desserts

Prestation pour les restaurants : assiettes porcelaine pour les viandes, poissons et légumes et rapiers porcelaine pour les hors d'œuvre, fromages et desserts



RÉPARTITION DES REPAS SERVIS EN 2014

Destinataires des repas :

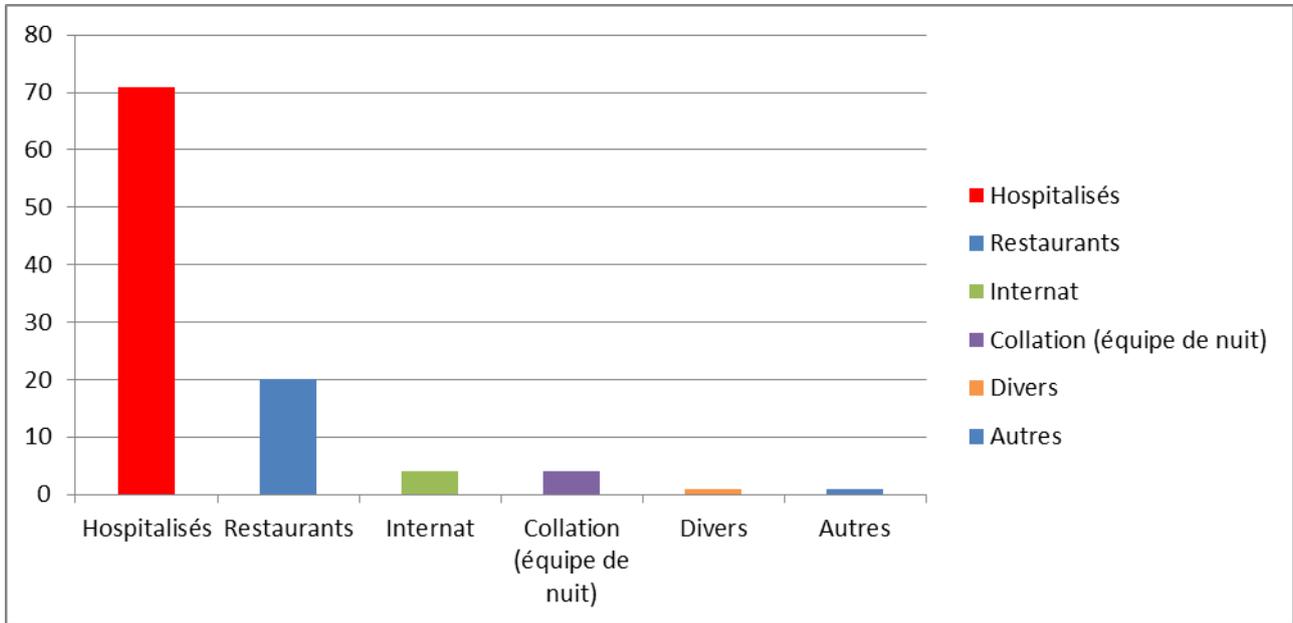
Créé le : **05/02/2008**

Version n°10
 du **26/05/2015**

Appliqué le : 26/05/2015

A réviser : le **26/05/2017**

page(s) : 9/37



	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 10/37

Destinataire des repas :

- Les unités de soins (70) sur les sites du Mans et d'Allonnes (Charles Drouet)
- Les restaurants du personnel (2) sur les sites du Mans et d'Allonnes (Charles Drouet)
- L'internat (restaurant des internes)

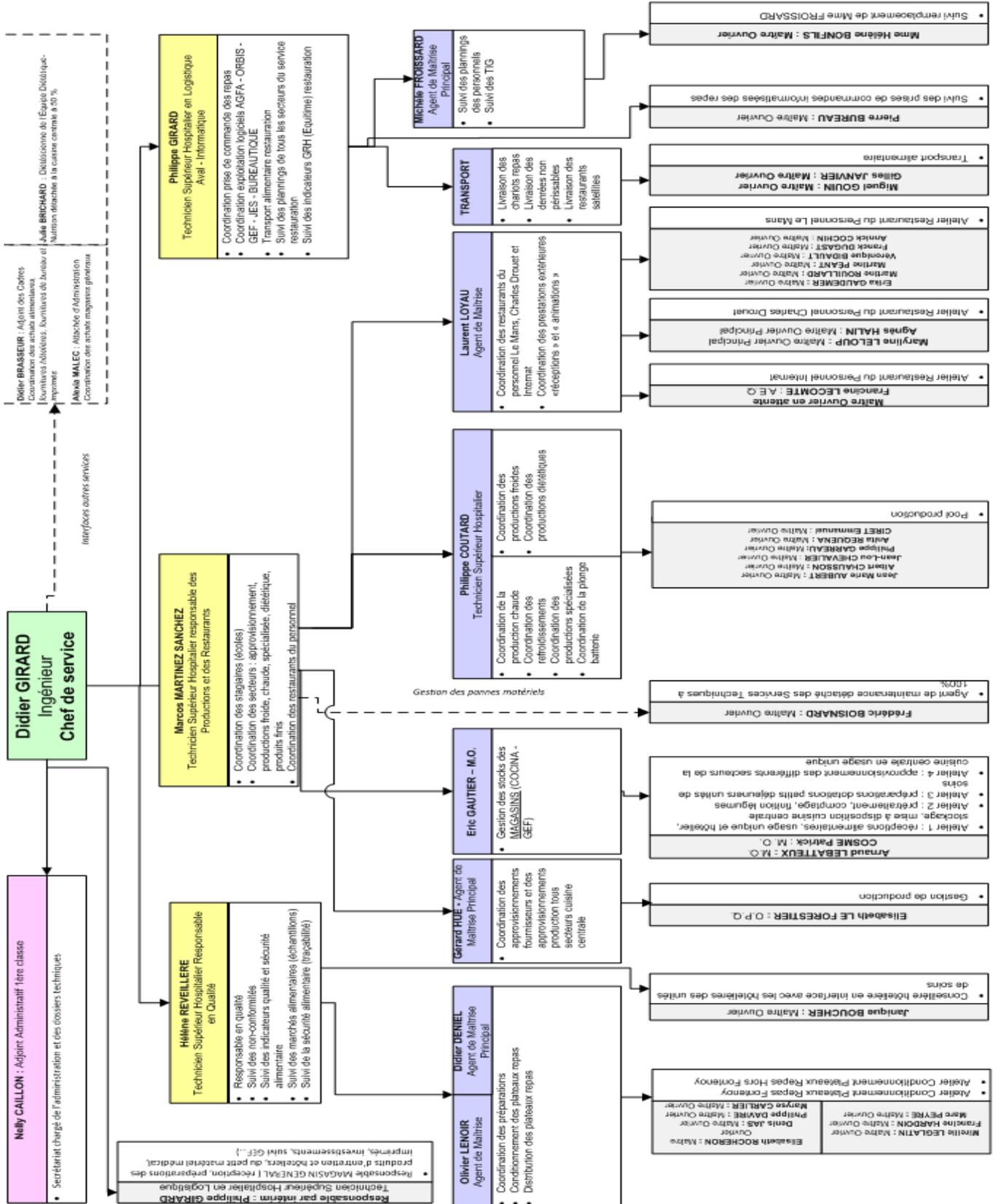
Mission : prendre en compte les besoins physiologiques et satisfaire les patients, résidents et convives des restaurants

Nous nous engageons à développer et à améliorer en continu la qualité de nos prestations.

Ainsi, nous veillons tout particulièrement à garantir la qualité organoleptique (saveur, goût, aspect...) et nutritionnelle des repas servis, tout en assurant la sécurité alimentaire des consommateurs.



b) Organigramme



	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 12/37

2) Le fonctionnement de la prestation restauration

a) Le circuit de l'alimentation

Le repas du malade au sein du service de soins se décompose en plusieurs étapes.

Le circuit fonctionne grâce à l'intervention de différents professionnels.

Au départ : deux instances pluridisciplinaires

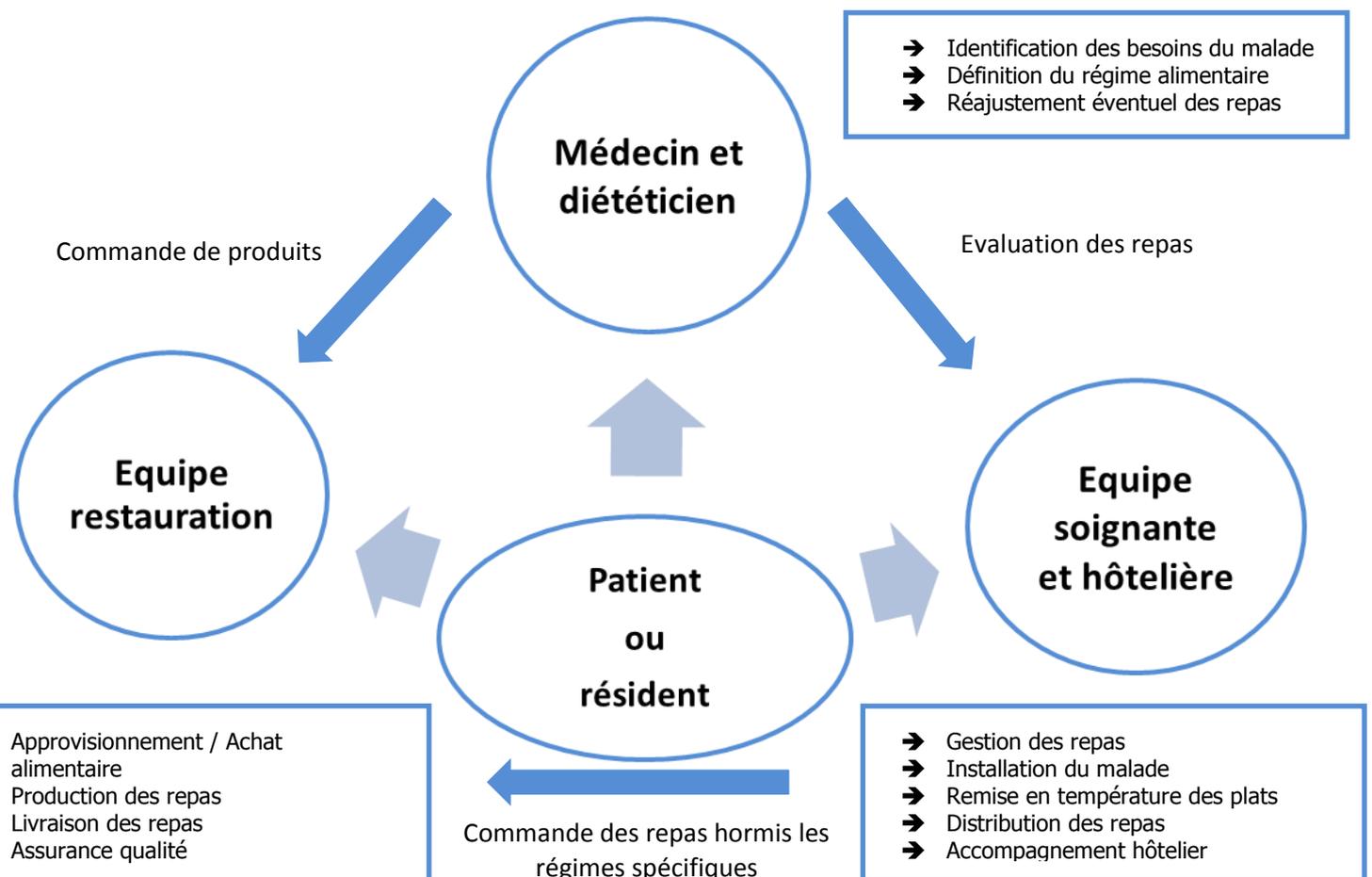
COMITÉ LIAISON ALIMENTATION-NUTRITION (CLAN)

- Définition des actions prioritaires
- Élaboration du programme annuel d'actions
- Préparation de la formation continue
- Évaluation des actions, appui méthodologique

COMMISSION DES MENUS

- Elaboration mensuelle de tous les menus par cycles de 4 semaines

Ensuite : une chaîne de professionnels au service de l'alimentation



	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 13/37

b) La commission des menus

Une commission des menus est organisée tous les 15 jours afin de valider les menus pour les patients, les convives des restaurants du personnel et les collations des agents de nuit.

La commission des menus regroupe des professionnels du service restauration :

- Technicien Supérieur Hospitalier en Production ou Qualité
- Agents de gestion de production
- Agents de maîtrise responsables des secteurs de production

Un professionnel de l'équipe diététique-nutrition :

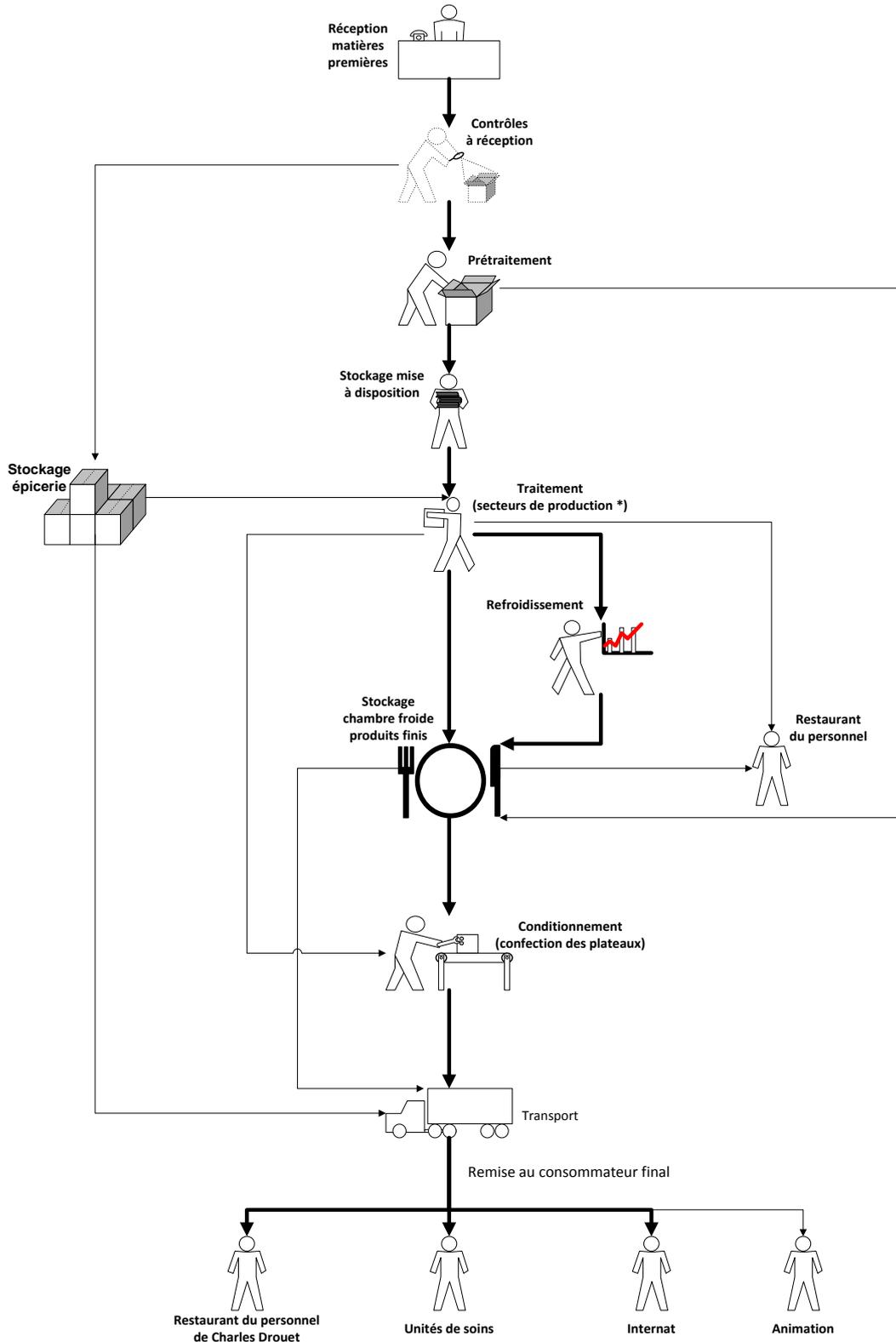
- Diététicienne

Déroulement :

- A chaque commission, 2 semaines de menus sont présentées.
- Les points suivants sont étudiés :
 - Suivi du plan alimentaire de quatre semaines avec un cycle d'été et un cycle d'hiver
 - Équilibre nutritionnel
 - Variété
 - Présence d'aliments ou de plats saisonniers
 - Adéquation avec le planning d'approvisionnement et de production
 - Coût
- La validation est faite lorsque tous ces points sont respectés.

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 14/37

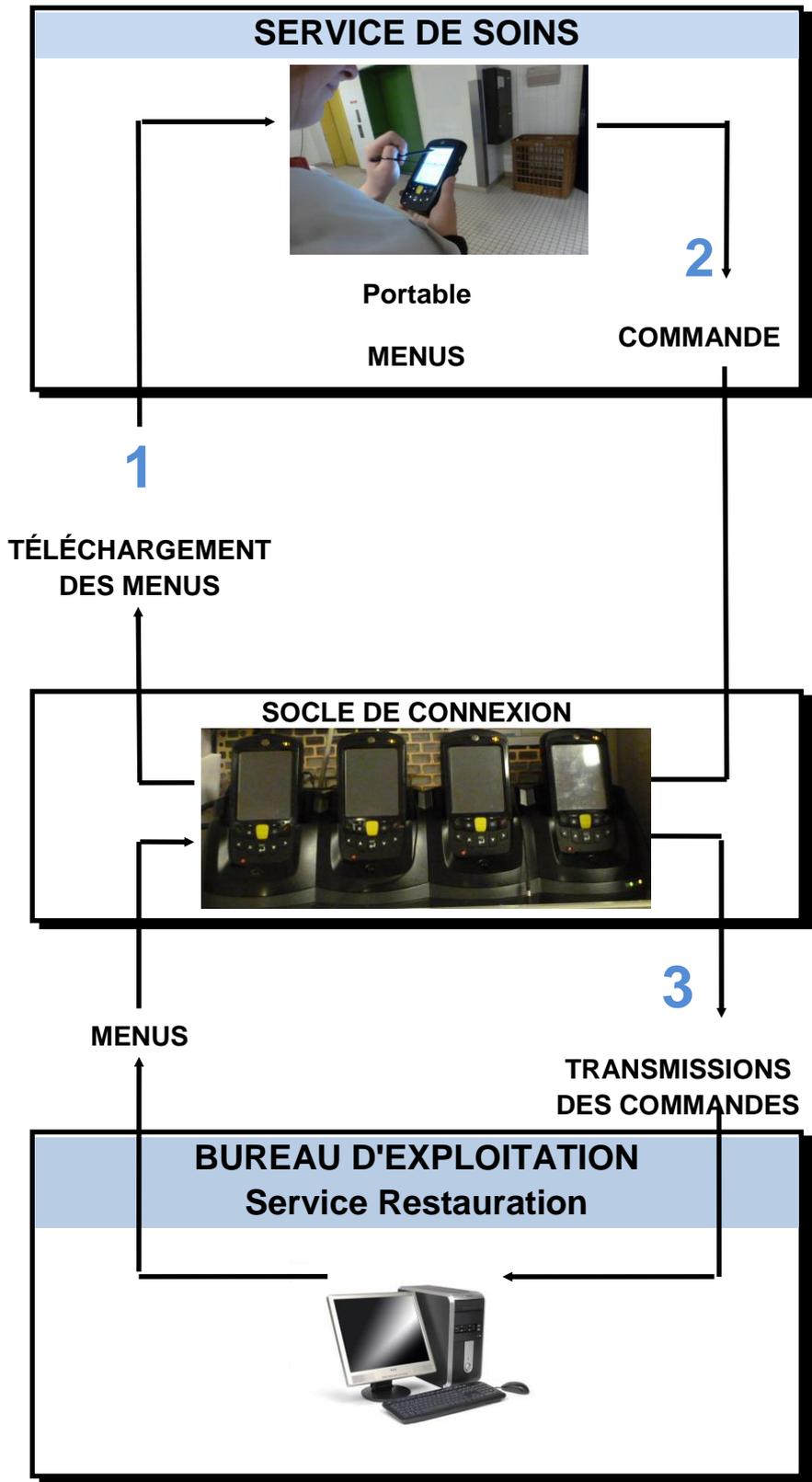
c) De la réception à la consommation



* production chaude, production froide, production spécialisée, production diététique

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 16/37

b) La gestion informatisée des repas



	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 17/37

L'aide hôtelière collecte différentes informations auprès du patient et de la diététicienne :

- Le(s) régime(s) et autre mode d'alimentation (sans porc, végétarien ...)
- Le nombre de repas et collations, leurs horaires
- Les boissons, type et volume
- Les goûts



Mais aussi :

- Appareillage dentaire ou non
- Infection dentaire ...

Le choix du menu des patients en fonction de leurs goûts et de leurs régimes alimentaires est ensuite renseigné sur le terminal portable, puis transmis vers le service d'exploitation informatique du service restauration.

Lors d'une absence de l'aide hôtelière, une infirmière ou aide-soignante prend le relais pour le passage des commandes. Il est indispensable que cette personne soit formée à l'utilisation de l'outil informatique.

Principe

Chaque nuit, un ensemble de plats prévus à un jour précis est mis automatiquement dans un fichier. L'aide hôtelière récupère, chaque matin du lundi au vendredi, selon un planning de téléchargement prédéfini, le contenu de ce fichier (les menus et le nom des patients) dans son pocket pc via le réseau informatique (voir tableau page suivante), pour effectuer :

- ✓ les commandes individuelles des patients de son service
- ✓ les commandes de dotations de certains produits alimentaires
- ✓ les commandes plateaux de certains personnels de garde (anesthésistes, médecins...)



	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 18/37

Les commandes individuelles des patients

Chaque patient est identifié dans le portable par un numéro d'identification appelé NDA (ex : 202352541).

Suivant les informations saisies relatives à la prescription diététique, le portable propose une liste de plats compatibles au régime du patient.

L'aide hôtelière mémorise dans son portable les commandes des patients de son service et envoie la totalité du contenu de ce fichier vers un serveur via le réseau informatique.

Interface de mouvements de patients

Un fichier est récupéré automatiquement toutes les cinq minutes sur un serveur (en salle informatique) retraçant les derniers mouvements des patients sur l'application GAM (entrées, sorties, changement d'unité fonctionnelle, permissions...) pour alimenter un module de l'application appelé MOBILIS.

Ce module a pour objectif de supprimer les commandes des patients sortis de l'établissement et d'affecter les patients dans leur nouvelle unité fonctionnelle si le patient a été transféré.

NB : Les mouvements des patients doivent être saisis en temps réel dans GAM.

L'unité fonctionnelle d'affectation du patient correspond à l'UF d'hébergement dans la GAM.

Seuls les mouvements complets (UF hébergement + chambre) alimentent correctement l'interface.

Les commandes générées sous Dietix

A partir d'un dossier consommateurs contenant les informations diététiques de localisation ou d'aversion (régimes, structures de repas, interdits) des patients et résidents, le logiciel DIETIX recherche, en privilégiant les menus du jour, les plats proposés qui sont compatibles et qui correspondent le mieux au goût des patients.

Une fois constituées, ces commandes sont intégrées la nuit dans la table des commandes individuelles selon un planning précis qui précèdent toujours l'intégration des commandes portables.

Les commandes plateaux

Certains services ont la possibilité de commander des plateaux pour les médecins, infirmières et anesthésistes qui nécessitent de consommer leur plateau dans l'unité de soins (exemple : unité 74, anesthésistes ...).

La commande se fait par téléphone auprès de la gestion informatisée des commandes repas au 33221. Le numéro de matricule du professionnel doit être fourni afin que le plateau soit enregistré sur le logiciel du restaurant du personnel et ainsi facturé.

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 19/37

c) Les différents régimes alimentaires et leurs caractéristiques

Nom du menu	Nombre de plat (pain compris)	Nombre supplément	Caractéristiques principales du menu	Remarques
A JEUN	0	0		Commande obligatoire pour toute personne qui ne mange pas ou qui est en nutrition entérale Croisement impossible avec un autre régime
NORMAL	6	0		Croisement impossible avec un autre régime sauf usage unique
HYPOSODÉ	6	0	Consistance normale Cuisiné sans sel ajouté	
TEXTURE TENDRE	6	0	Viande tendre, légumes entiers	1 viande moulinée est proposée sur le portable midi et soir en remplacement du plat du jour
TEXTURE HACHÉE	7	1	Viande moulinée, légumes mixés Pain de mie	Pain de mie à commander sur le dîner pour le petit déjeuner
TEXTURE MIXÉE	6	2	Plat complet à base de viande et légumes mixés Pain de mie	Pain de mie à commander sur le dîner pour le petit déjeuner
PEU SUCRÉ	7	1	Menu normal avec 3 produits sucrés par semaine	½ part de légumes verts et ½ part de féculents sont proposées au menu midi et soir
CONTRÔLE EN GLUCIDE	7	2	Menu contrôlé en glucides et en lipides Féculents pesés et 3 produits sucrés par semaine	½ part de légumes verts et ½ part de féculents sont proposées au menu midi et soir Pain aux céréales à commander sur dîner pour le petit déjeuner

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 20/37

Pain aux céréales

Nom du menu	Nombre de plat (pain compris)	Nombre supplément	Caractéristiques principales du menu	Remarques
HYPO ÉNERGÉTIQUE	7	0	Menu sans sucre ajouté avec féculents pesés Matière grasse contrôlée	½ part de légumes verts et ½ part de féculents sont proposées au menu midi et soir
CONTRÔLE EN POTASSIUM	6	1	Pauvre en potassium	Choisir hors d'œuvre ou fruit Salade verte à proposer en plus
SANS MATIÈRE GRASSE AJOUTÉE	7	1	Menu sans graisse ajoutée	½ part de légumes verts et ½ part de féculents sont proposées au menu midi et soir
CONTRÔLE EN LIPIDE	6	0	Menu contrôlé en lipides	
CONTRÔLE EN FIBRES	6	1	Menu de confort intestinal	
PAUVRE EN RÉSIDU	6	1	Menu sans résidu large	1 crème soja est proposée midi et soir en supplément
SANS RÉSIDU	6	1		1 jus de fruit (orange, pomme) est proposé sur le portable midi ou soir en variable du jour 1 crème soja est proposée midi ou soir en supplément
RÉALIMENTATION	5	0	Menu de réalimentation avec ou sans résidu	1 crème soja est proposée sur le portable midi ou soir en remplacement
SUCRE SALE	5	0	Menu froid composé de petites portions avec un visuel	Menu réservé uniquement à des personnes en difficulté sur le plan alimentaire

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 21/37

appétant

Nom du menu	Nombre de plat (pain compris)	Nombre supplément	Caractéristiques principales du menu	Remarques
BÉBÉ AVANT 2 ANS	5	2	Viande moulinée et légumes en purée	
ENFANT	7	2		1/2 part de légumes verts et 1/2 part de féculents sont proposées au menu midi et soir

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 22/37

4) La prestation hôtelière au sein du service de soins

a) La fonction d'aide hôtelière

La fonction d'aide hôtelière n'apparaît pas dans la liste des catégories professionnelles répertoriées par le statut du personnel hospitalier. Il n'existe pas de grade d'aide hôtelière.

Un certain nombre d'établissements hospitaliers ont néanmoins ressenti la nécessité de détacher de l'équipe de soins traditionnelle une personne plus particulièrement chargée dans l'unité de soins des aspects hôteliers.

Au Centre Hospitalier du Mans, l'Aide Hôtelière est une Aide-Soignante ayant exercé au minimum trois ans dans un service de soins et qui a suivi une formation spécifique à cette fonction.

Placée dans l'unité de soins sous l'autorité du Cadre de Santé qui lui délègue un certain nombre de prestations centrées sur :

- L'alimentation
 - La commande des repas
 - La préparation et la distribution des repas
 - L'installation du patient pour la prise du repas
 - Le débarrassage du plateau
- Le linge
- L'entretien et l'hygiène
 - Office
 - Matériels
- La gestion des stocks
 - Alimentaires
 - Hôteliers
- Le suivi de la maintenance
- L'accueil

L'Aide Hôtelière fait partie intégrante de l'équipe soignante et effectue les tâches dévolues à ces différentes activités en collaboration avec ses collègues Aides-Soignantes et Agents des Services Hospitaliers.

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 23/37

b) Formation des aides hôtelières

A l'arrivée d'une nouvelle aide hôtelière, si les cadres de santé le désirent, ils peuvent solliciter la responsable qualité et/ou la référente des aides hôtelières afin d'accompagner leurs équipes dans le cadre de la prestation restauration. L'ingénieur en restauration se tient également à leur disposition pour échanger sur la prestation restauration (organisation des repas, respect des règles d'hygiène...).

Un accompagnement personnalisé peut être réalisé par la référente hôtelière.

Formation

Une formation complète est organisée, en fonction des besoins sur l'établissement, sur 6 jours. La formation est dispensée par les cadres du Centre Hospitalier et intervenants extérieurs.

Programme de la formation :

- ✓ Présentation du service diététique nutrition
- ✓ Présentation de la blanchisserie
- ✓ Présentation du service restauration
 - Visite de la cuisine centrale,
 - Organisation de la gestion informatique des commandes repas, dotations ...
- ✓ Le système qualité : les bonnes pratiques d'hygiène à l'office
- ✓ Les missions de la Direction des Achats
- ✓ La maintenance des équipements hôteliers de l'office
- ✓ L'entretien de l'office
- ✓ La manutention et port des charges
- ✓ ...

En complément une formation savoir être/savoir faire peut être organisée.

A la fin de la formation, une table ronde est organisée avec l'ensemble des participants et la formation continue, le service restauration et le service diététique.

La demande de formation est à effectuer par le cadre de santé auprès du service formation. Lorsqu'un groupe suffisant est constitué, la formation est organisée.

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 24/37

5) Le contexte réglementaire

Le monde de la restauration collective est particulièrement réglementé. Avec l'accentuation du nombre de crise sanitaire, la réglementation s'est de plus en plus durcie notamment en termes de sécurité alimentaire. A ce jour, nous sommes régis par des textes relevant de la communauté européenne ainsi que par des textes nationaux.

Les textes communautaires relatif à la sécurité alimentaire sont appelés « Paquet Hygiène ». Ce terme regroupe plusieurs règlements s'appliquant aux professionnels de l'alimentaire ainsi qu'aux autorités de contrôle.



La France a traduit ces règlements européens en texte nationaux. A ce jour, il existe un arrêté qui détaille précisément les mesures prises pour la restauration collective. Il s'agit de l'arrêté du 21 décembre 2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits d'origine animale et denrées alimentaires en contenant. A ceci s'ajoute de nombreuses notes de la DGAL¹ détaillant les règlements européens ainsi que les modalités d'agrément sanitaire.

¹ DGAL : Direction Générale de l'Alimentation

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 25/37

6) La sécurité alimentaire

a) Le principe de la liaison froide et du différé dans le temps

La Restauration Collective Hospitalière, en raison du nombre important de repas à fabriquer et du nombre important de services de soins, oblige à différer dans le temps et dans l'espace la consommation des repas de leur production : c'est la restauration différée.

La liaison froide est une solution qui diffère la consommation de la production :

- ✓ dans le temps (à l'avance)
- ✓ dans l'espace (on produit dans un endroit, on consomme dans un autre)

La technique de conservation utilisée est le froid positif : (voir schéma de la liaison froide page suivante)

- ✓ Le refroidissement après cuisson est obtenu à l'aide de cellules de refroidissement rapide
- ✓ Puis le plat cuisiné est stocké dans une chambre froide réfrigérée entre 0°C et + 3°C
- ✓ Ensuite le plat cuisiné est transporté jusqu'au lieu de consommation, la température à cœur de l'aliment doit être comprise entre + 4°C et + 10°C

Les avantages de la liaison froide :

- ✓ La conservation par le froid permet de ralentir les phénomènes vitaux de la vie bactérienne.
- ✓ Durée de conservation : l'activité microbienne, certes retardée, reste présente. De ce fait, la durée de conservation entre la fin de cuisson et la consommation est limitée. Actuellement la cuisine centrale du Centre Hospitalier du Mans diffère la consommation de la production de 3 jours maximum.

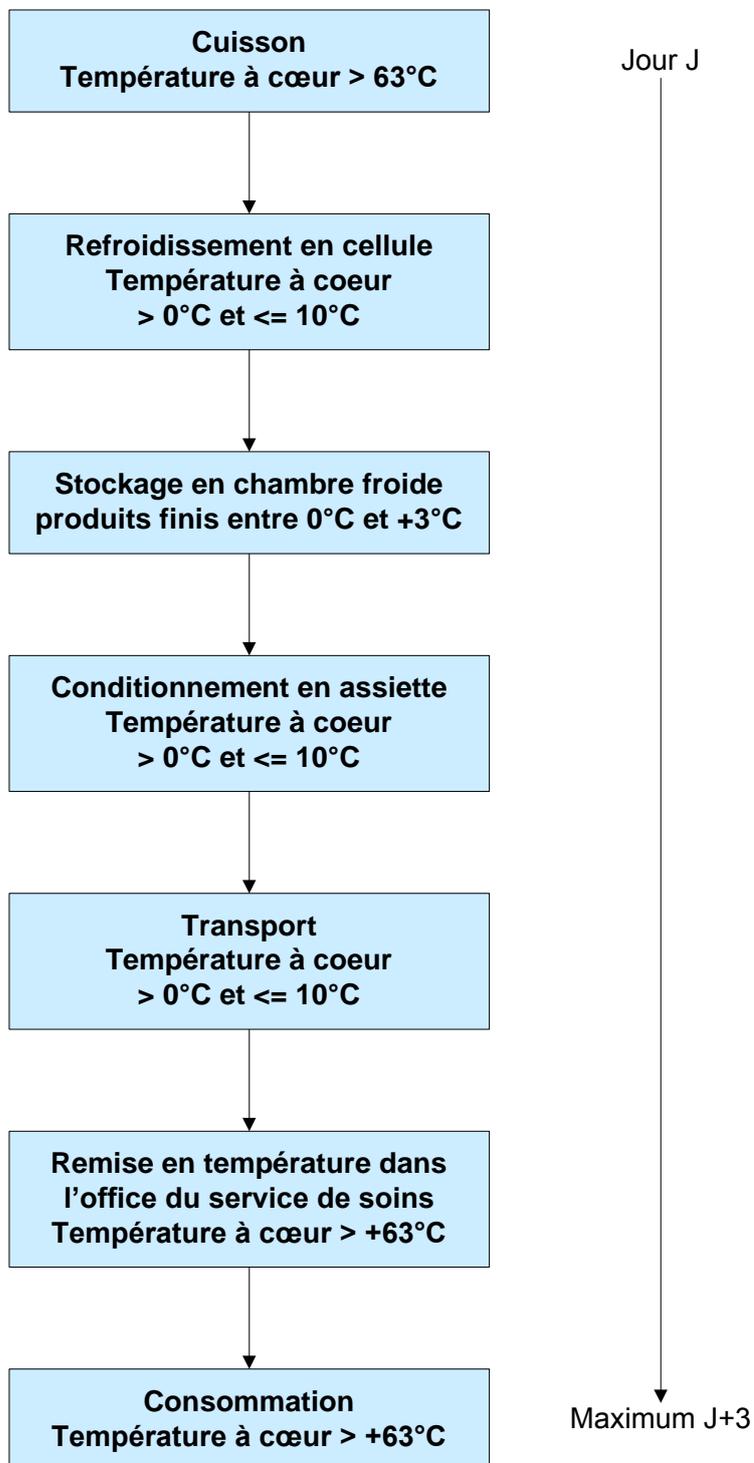
	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 26/37



2 heures maximum
Passage rapide de la zone dangereuse de multiplication bactérienne de +63°C à +10°C (température à cœur du produit)



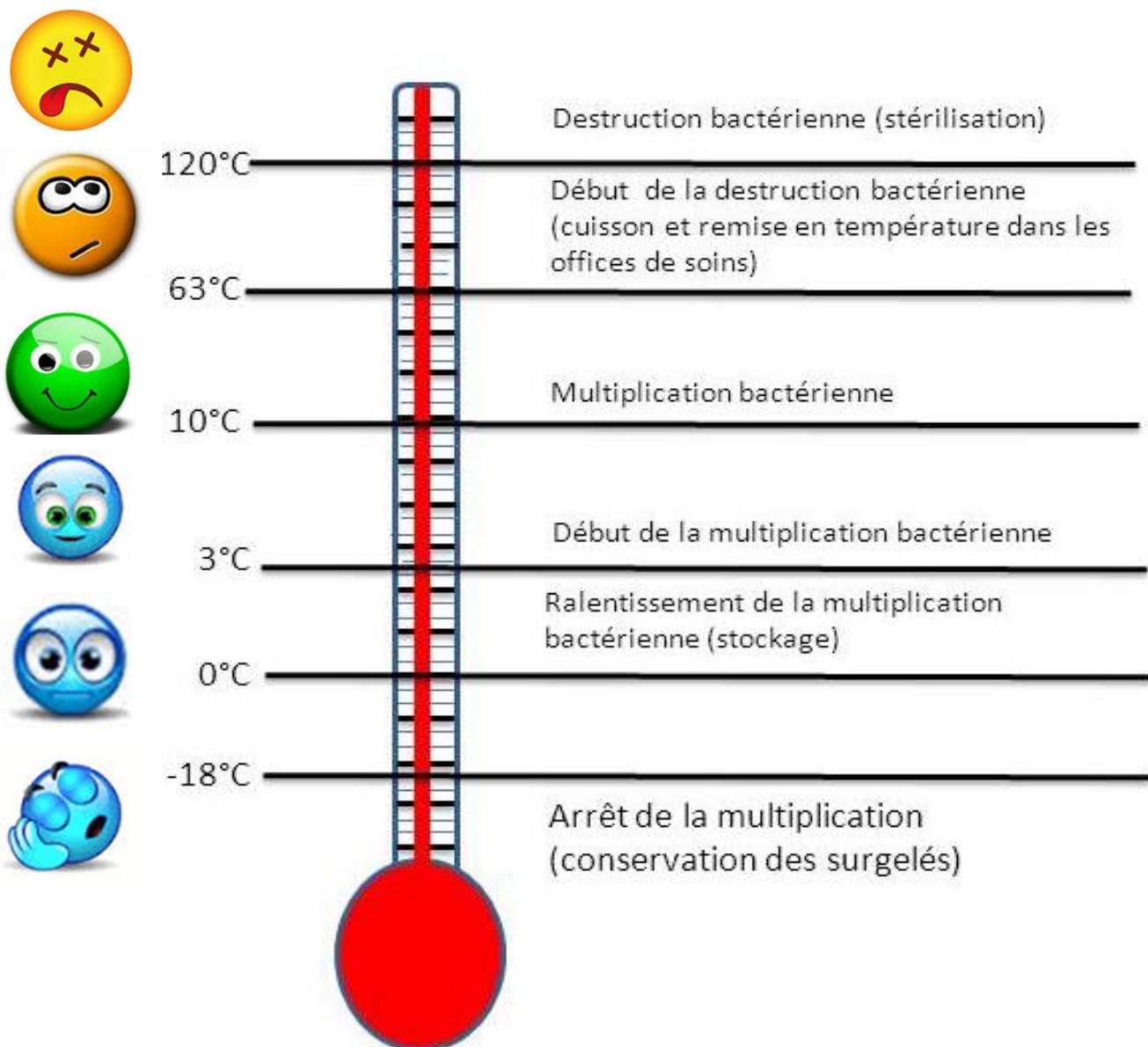
1 heure maximum
Passage rapide de la zone dangereuse de multiplication bactérienne de +10°C à +63°C (température à cœur du produit)



	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 27/37

b) Développement bactérien

Le développement des bactéries est lié à la température de stockage. Il est donc primordial de ne stocker



	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 28/37

c) Les Toxi-Infections Alimentaires Collectives (TIAC)

Source : <https://www.anses.fr>

Une toxi-infection alimentaire collective (TIAC) est définie comme l'apparition d'au moins deux cas similaires d'une symptomatologie, en général gastro-intestinale, dont on peut rapporter la cause à une même origine alimentaire.

Les TIAC sont des maladies à déclaration obligatoire. Leur signalement permet de prendre des mesures rapides dans le cas de restauration collective. En France, la surveillance des TIAC est assurée par l'Institut de veille sanitaire via la déclaration obligatoire (DO) et les données provenant du Centre national de référence (CNR) des salmonelles, une des familles de bactéries les plus fréquemment incriminées dans des TIAC.

Les principaux microorganismes et toxines responsables des TIAC sont les Staphylocoque aureus via les entérotoxines qu'ils synthétisent, les Salmonelles, Campylobacter, Yersinia enterocolitica et les virus entériques, et les bactéries Clostridium perfringens et Bacillus cereus.

Une TIAC est généralement liée à l'utilisation de matières premières contaminées et/ou le non respect des mesures d'hygiène et des températures (rupture de la chaîne du froid et du chaud) lors de la préparation des aliments, ou à la non maîtrise des contaminations croisées lors de la manipulation des aliments.

Le service restauration conserve un échantillon de chaque plat que nous distribuons. Ces échantillons sont nommés plats témoin et sont analysés lors de TIAC afin d'en détecter la cause. Au sein du service restauration, ces plats témoins sont conservés une semaine (lors d'animation culinaire dans les services de soin, des plats témoins sont également réalisés).

Si au sein de votre service de soins, vous avez des patients qui manifestent des troubles après consommation du repas, merci de prévenir immédiatement le service restauration ainsi que le SPIN.

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 29/37

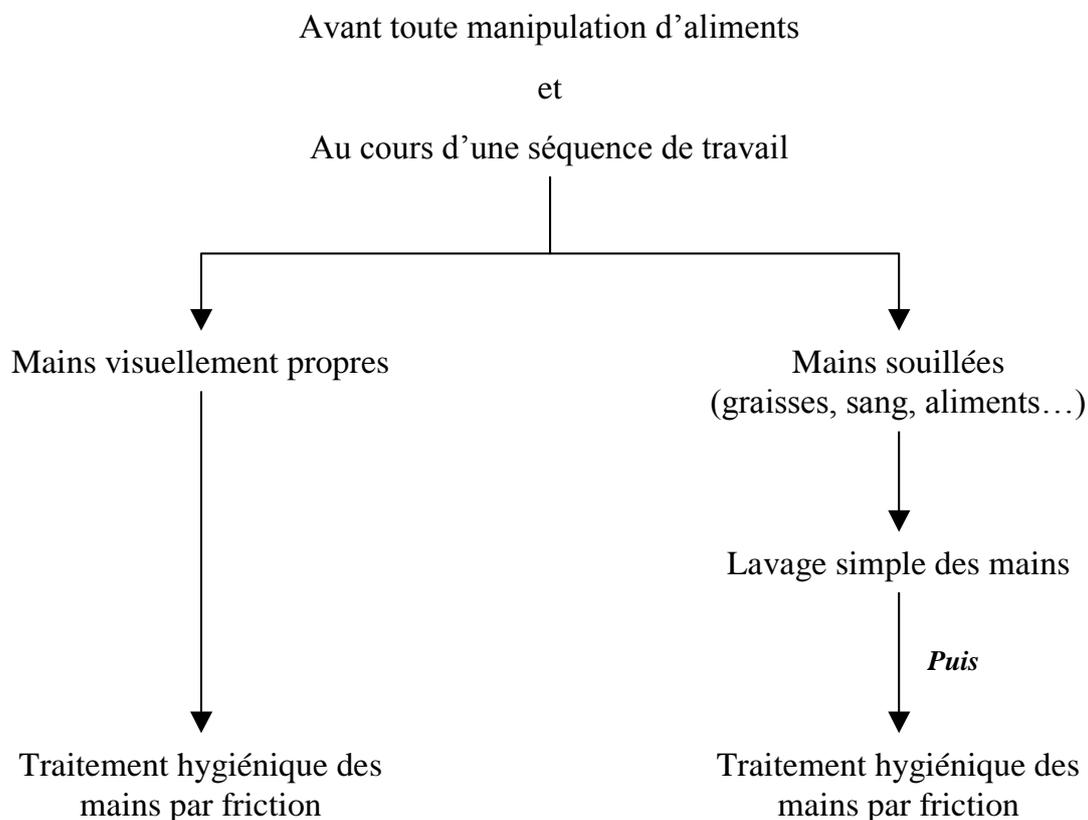
d) Le rôle du personnel dans la sécurité alimentaire

- *Le lavage des mains*

Une procédure sur le lavage des mains est mise en place dans chaque unité de soins ayant pour objectif de répondre aux exigences de la réglementation en matière d'hygiène. Le personnel en charge de la fonction hôtelière au sein de l'unité de soins doit être particulièrement vigilant à cette procédure dans le but d'assurer la sécurité bactériologique des aliments.

Conformément aux principes d'hygiène et à la réglementation en vigueur, "le personnel est tenu à la plus grande propreté corporelle et vestimentaire" (arrêté du 29/09/97).

Rappel



	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 30/37

- *L'état de santé*

Toute personne susceptible de manipuler des denrées alimentaires doit être en bonne santé physique afin de maintenir une sécurité des denrées alimentaires, d'après les textes de référence ci-dessous:

- Arrêté du 22 décembre 1966 relatif aux mesures de prophylaxie, d'hygiène et de sécurité à prendre par les administrations hospitalières en vue de la protection médicale des agents appelés à préparer ou à distribuer des repas,
- Arrêté du 10 mars 1977 relatif à l'état de santé et l'hygiène du personnel appelé à manipuler des denrées animales ou d'origine animale,
- Règlement (CE) n° 852/2004 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires
- Code rural article R231-12

Lors d'une consultation chez votre médecin traitant, pour les symptômes suivants, rappelez-lui que vous travaillez au contact de denrées alimentaires, en restauration hospitalière :

- lors d'une infection ou autre problème au niveau des oreilles, du nez et de la gorge ou des sinus,
- lors de troubles respiratoires ou lors de troubles intestinaux,
- lors de lésions cutanées potentiellement infectantes.

Si le médecin traitant refuse un arrêt maladie malgré des risques infectieux que juge l'agent, le chef de service doit diriger l'agent vers le médecin de la Médecine du Travail. Celui-ci peut demander dans cette situation un changement de poste temporaire pour cet agent dans le service ou hors du service avec une demande adressée à la direction des ressources humaines de l'établissement.

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 31/37

7) Les moyens mis en œuvre pour mesurer la satisfaction des patients

a) L'enquête de satisfaction auprès des patients

Tous les deux ans, un questionnaire est administré aux patients et résidents de l'établissement, suivant un plan d'échantillonnage (défini à l'aide des statistiques du nombre de dossiers traités l'année précédente par sexe et par âge, données issues du DIM) afin de déceler les besoins à satisfaire et de mettre en place des actions correctives pour améliorer la prestation restauration.

Les Cadres de Santé des différents services de soins concernés seront prévenus par courrier de la Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable des dates de l'enquête, ainsi que des noms des enquêteurs (personnes extérieures au service de la restauration : étudiant de l'IFSI, stagiaire en restauration collective, étudiant universitaire qualitatif, ...).

Une présentation synthétique du questionnaire, du plan d'échantillonnage et de la méthodologie est faite aux étudiants de l'IFSI.

Les Cadres de Santé ciblent les patients suivant le plan d'échantillonnage et leur expliquent l'objet du questionnaire.

Des étudiants de l'IFSI ainsi que du personnel du service de restauration interviewent les patients et résidents.

Une fois le questionnaire administré, les résultats sont retournés au secrétariat du service restauration pour être enregistrés.

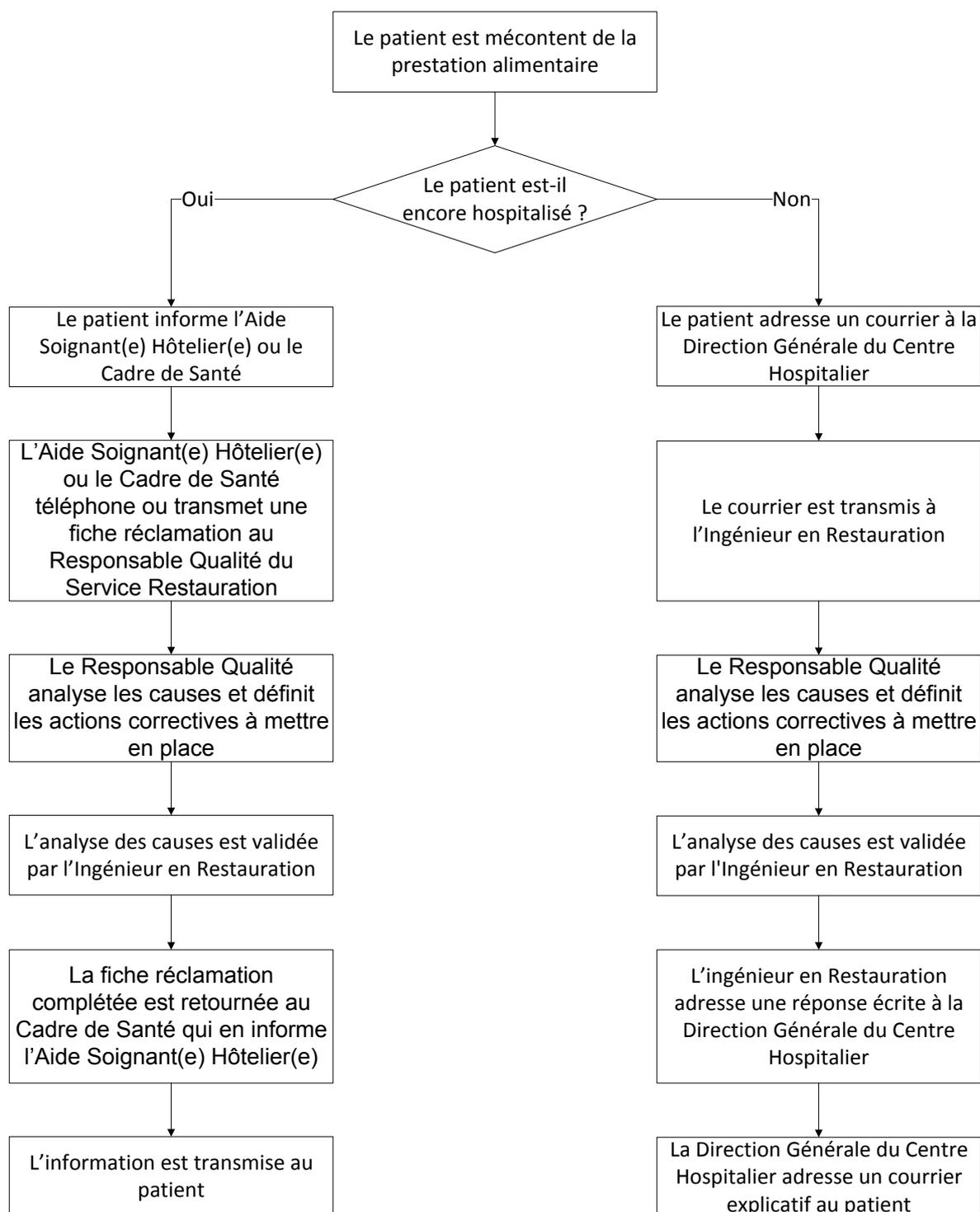
Les résultats sont diffusés avec les plans d'actions préventifs ou correctifs dans un premier temps aux différentes directions concernées et au président du CLAN. Dans un second temps, les résultats sont communiqués aux cadres de santé ainsi qu'aux aides hôtelières.

La synthèse de cette enquête sert de dossier de preuves pour toutes questions éventuelles concernant le service restauration dans le cadre de la certification demandée par l'HAS.

 CENTRE HOSPITALIER - LE MANS	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 32/37

b) Les plaintes / Les suggestions

Les plaintes des patients



	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 33/37

	Service Restauration			Référence : EN 7.1.3
	ENREGIS TREMENT	Fiche de réclamation Patient		
Créé le : 26/02/2013	Version n°2 du 26/02/2015	Appliqué le : (cellule GSD)	A réviser le : 26/02/2017	page(s) : 1/1
Processus de rattachement :	F3 - Processus support			
Sous processus de rattachement :	SF2.4 - Gestion de la logistique, restauration			
Document de rattachement (PRO, CONV, PF, MO, FT, FP)	MO 7.1 Gestion des non-conformités			

	Service Restauration			Référence : EN 7.1.3
	ENREGIS TREMENT	Fiche de réponse à une réclamation		
Créé le : 26/02/2013	Version n°2 du 26/02/2015	Appliqué le : (cellule GSD)	A réviser le : 26/02/2017	page(s) : 1/1
Processus de rattachement :	F3 - Processus support			
Sous processus de rattachement :	SF2.4 - Gestion de la logistique, restauration			
Document de rattachement (PRO, CONV, PF, MO, FT, FP)	MO 7.1 Gestion des non-conformités			

Vous avez constaté une non-conformité

Environnement
 Vaisselle
 Matériel
 Repas / livraison (merci de joindre la carte plateau du ou des patients)

Autres...

Observations :



Le / / 201...

NOM Prénom :

Fonction :

Service :

Nom Prénom du patient :

Chambre du patient :

Le Responsable Qualité du service Restauration vous contactera pour répondre au patient concernant sa réclamation.

Vous avez constaté une non-conformité

Environnement
 Vaisselle
 Matériel
 Repas / livraison (merci de joindre la carte plateau du ou des patients)

Autres...

Observations :

Le / / 201...

NOM Prénom :

Fonction :

Service :



Nous vous adressons :

- l'analyse des causes et les actions correctives et préventives qui en découlent

- la réponse à votre demande particulière

Le / / 201...

Par : REVEILLERE Hélène – Technicien Supérieur Hospitalier Responsable en Qualité



Signature :

Le :/...../.....

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 34/37

c) Les déjeuners qualité

Deux à trois déjeuners qualité sont organisés par an dans les unités de soins afin de déguster, après la remise en température, des plats du déjeuner servis aux patients et résidents :

- produits du menu du jour
- du menu à la carte
- des différents profils alimentaires

Ceci afin d'en apprécier :

- la présentation
- la quantité
- la qualité thermique
- la qualité gustative



Ce déjeuner est aussi un lieu d'échanges et de rencontre.

Ces rencontres permettent, après analyse des remarques :

- d'affiner les productions culinaires
- de chercher à répondre au plus près aux attentes des hospitalisés et des personnels hôteliers

Sont invités à participer à ce déjeuner :

- Directeur (Direction générale, Direction des soins, Direction des Achats ...)
- Praticien Hospitalier (chef de service)
- Cadre supérieur de santé
- Cadre de santé
- Ingénieur en Restauration
- Diététicienne référente du service de soins
- Techniciens Supérieurs Hospitaliers du service de restauration
- Des agents professionnels du service de restauration
- Un(e) Infirmier(e)
- Un(e) ou deux Aides Soignant(e)s fonction hôtelier(e)s

Cette rencontre dure de 1 h 30 à 2 h 00.

DÉROULEMENT

- Tour de table (présentation des participants)
- Rappel de l'objectif de ce déjeuner
- Questions sur les équipements de l'office et sur l'informatisation des prises de commandes
- Déjeuner (analyse de la dégustation)
- Echanges avec les participants

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n° 10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 35/37

- Un compte rendu est effectué et diffusé aux différents participants
- Des propositions et conseils sont donnés pour les hôtelier(e)s de l'unité de soins et le personnel du service restauration

d) Les notes d'information

Des notes d'information peuvent être diffusées auprès de l'aide hôtelière par le biais du chariot repas afin d'apporter une information particulière en lien avec la prestation restauration, telle que :

- Changement de menu
- Problèmes liés au thermofilmage
- Temps de remise en température d'un plat
- Les repas froids servis en période estivale dans le cadre du plan canicule
- ...

Vous pouvez contacter le service restauration pour tout complément d'information.



Le Service Restauration

DIRECTION DES ACHATS ET DE LA LOGISTIQUE
SERVICE RESTAURATION
ENR 14.0.2

NOTE D'INFORMATION AUX AIDES HÔTELIER(E)S DES UNITÉS DE SOINS

**CHANGEMENT DE MENU
LE 08/12/2014**

- Déjeuner Dîner
 Collation équipe soignant de nuit

MOULINE DE DINDE SCE VALLEE D AUGE

Remplacés par

MOULINE DE DINDE JUS ROTI

Merci de votre compréhension.

Le Service Restauration

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 36/37

LE PETIT DEJEUNER



	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 2/39

1) Préparation du petit déjeuner

Chaque service de soins dispose d'un chariot « petit déjeuner » qui est équipé de bacs en polycarbonate posés sur des rails où sont stockés des denrées alimentaires et de la vaisselle. Ce chariot mobile sert de plan de dépôt des produits alimentaires et de la vaisselle propre pendant les services de petits déjeuners ou de collations dans le couloir ou en salle à manger.

Avant la distribution du petit déjeuner, s'assurer que le chariot petit déjeuner (qui sert également aux goûters de l'après-midi) soit suffisamment achalandé.

Les denrées alimentaires :

- ✓ Confiture
- ✓ Chocolat
- ✓ Thé
- ✓ Biscottes
- ✓ ...

La vaisselle :

- ✓ Bols
- ✓ Cuillères
- ✓ Couteaux
- ✓ Verres
- ✓ Plateaux
- ✓ ...



Les denrées nécessitant un stockage au réfrigérateur (jus d'orange, beurre,...) ou étant servies chaudes (boissons chaudes) seront déposées sur le chariot juste avant le service.



Afin de garantir la sécurité alimentaire des patients, ce chariot ne doit jamais être utilisé pour desservir un repas (croisement des denrées propres et des denrées sales).

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 3/39

LES REPAS DES PATIENTS



	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 4/39

1) La prise de commandes des plateaux repas

La planification des commandes individuelles

Jour de commande	Jour(s) à commander sur le portable
LUNDI de 8h00 à 16h30	Repas du MARDI
MARDI de 8h00 à 16h30	Repas du MERCREDI
MERCREDI de 8h00 à 16h30	Repas du JEUDI
JEUDI de 8h00 à 16h30	Repas du VENDREDI et repas du SAMEDI
VENDREDI de 8h00 à 16h30	Repas du DIMANCHE et repas du LUNDI + rectificatifs du VENDREDI et du SAMEDI (malades entrés le jeudi et le vendredi)
SAMEDI ET DIMANCHE	Rectificatifs du DIMANCHE et du LUNDI (malades entrés le samedi et le dimanche)

Le respect de ces horaires est impératif pour l'organisation du service restauration.

Heure de téléchargement à partir de 1h30 le matin.

Heure limite de transmission des commandes des malades présents à 16h30 (J+1)

Rappel :

L'assistance technique pour des problèmes liés au logiciel (poste 33221 : gestion informatisée des commandes repas) est assurée de 8h30 à 17h00 du lundi au vendredi et de 8h45 à 16h45 le samedi, le dimanche et les jours fériés.

L'assistance technique pour les problèmes liés au matériel (poste 34012 : Hotline et maintenance : dépannage et assistance aux utilisateurs) est assurée de 8h00 à 17h30 du lundi au vendredi.

En dehors des heures d'ouverture de la HOT-LINE, un dépannage auprès d'un service à proximité pourra être envisagé. Dans ce cas, il faudra emprunter le pocket PC de l'unité et charger le numéro d'UF afin d'effectuer les commandes.

A savoir, le planning de téléchargement est modifié lors des semaines avec des jours fériés.

Pour toutes autres demandes concernant la prise de commande des repas, vous pouvez contacter le responsable informatique et logistique au poste 37433.

Pour les patients **allergiques** : contacter impérativement le service diététique. Pour les patients allergiques entrant le week-end, un menu unique a été créé (pauvre en allergène).

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 5/39

2) Les entrées de « dernière minute » (ou commande après l'heure butoir)

Lorsqu'un plateau n'est pas pris en compte par le service de restauration dû à une entrée de « dernière minute » ou à un oubli de commande, deux solutions sont envisageables :

- ✓ Distribution d'un repas d'un patient sortant qui n'aurait pas été supprimé du Pocket PC, dans la mesure où le profil alimentaire correspond aux besoins et que la chaîne du froid ait été respectée.

Dans cette situation, afin d'assurer la traçabilité du plateau repas (ex : en cas de TIAC¹), la carte plateau devra être conservée 7 jours, au même titre que les autres cartes plateaux, en indiquant le nom de la personne ayant consommé le repas ainsi que le numéro d'identification NDA.

- ✓ Utilisation d'un plat complet appertisé (produits retenus lors des appels d'offres alimentaires) ou contacter la gestion informatisée des commandes repas au poste 33221 pour les régimes (ex : sans sel, sans gluten...).

Les repas suivants devront impérativement être commandés avec le PC Pocket.



*1 - La TIAC est une **toxi-infection alimentaire collective** définie par l'apparition d'au moins deux cas groupés similaires d'une symptomatologie, en général gastro-intestinale, dont on peut rapporter la cause à une même origine alimentaire.*

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 6/39

3) Repas accompagnant

Les visiteurs souhaitant partager un repas avec un patient ou résident doivent se présenter dans un premier temps au lieu indiqué ci-dessous afin de régler leur plateau repas :

- Bâtiments Aliénor et pédiatrie : guichet des entrées
- Bâtiments Charles Drouet : accueil
- Autres Bâtiments : Secrétariat du service.

Une fois, la fiche remplie la commande sera ensuite passée par l'aide hôtelière du service de soins, à l'aide de son pocket pc.

A compter du 1er janvier 2015, les prestations servies aux personnes accompagnant les malades devront être réglées aux tarifs suivants :

- Repas : 11 € TTC
- Petit déjeuner : 4 € TTC



Informez les accompagnants qui doivent suivre un régime alimentaire, qu'aucune déclinaison du menu dit « normal » n'est proposée à ce jour.

Afin que le repas soit facturé, le formulaire doit être rempli et transmis au service facturation.

2 accompagnants par patient peuvent être enregistrés dans le pocket pc.

CENTRE HOSPITALIER DU MANS <i>Relevé des prestations aux accompagnants de :</i> <i>Service d'hospitalisation :</i> Chambre :				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> COLLER ICI L'ETIQUETTE </div>
1° - REPAS -				
Date des Prestations	Petit - Déjeuner (1)	Repas du Midi (1)	Repas du Soir (1)	Nom et visa de L'accompagnant
-				
-				
-				
-				
-				
-				
-				
-				
-				
Nombre de Repas :				
(1) Mettre une croix dans la colonne correspondante				
2° - NUIT -				
- Nuit du au				
- Nuit du au				
- Nuit du au				
- Nuit du au				
- Nuit du au				
Nombre de nuits :				
Montant encaissé lors de la sortie par le bureau des hospitalisations :				
Cette fiche doit obligatoirement être jointe à la fiche individuelle pour permettre la facturation.				
R 117				

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 7/39

4) Patients allergiques

En cas d'allergie alimentaire d'un patient, il doit impérativement faire l'objet d'une prise en charge diététique. Dans ce contexte contacter impérativement la diététicienne de votre service.

Un menu standard « pauvre en allergène » est proposé le week-end par la cuisine centrale pour les patients entrant. **Dès le lundi ces patients doivent être pris en charge par le service diététique de manière individualisée.**

5) A l'arrivée des plateaux repas

A l'arrivée des chariots repas, l'aide hôtelière vérifie l'adéquation entre la carte repas et les denrées présentes sur le plateau.

L'aide hôtelière prélève les suppléments des régimes spéciaux et les produits qui seront servis hors horaires habituels pour les conserver au réfrigérateur afin de maîtriser la sécurité alimentaire.

Si une denrée ou un plateau sont manquants, veuillez-vous référer à la page 43 (7 : En cas de problème à la livraison des repas dans les unités de soins).

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 8/39

6) Traçabilité des repas distribués

L'ensemble des commandes passées informatiquement est sauvegardé afin de tracer ce que les patients ont consommés.

- Si un plateau commandé initialement pour un patient A est distribué à un patient B : conserver impérativement la carte plateau concerné avec le nom, prénom et numéro d'identification du patient ayant réellement consommé le plateau. Ceci est obligatoire afin d'assurer la sécurité alimentaire en cas d'intoxication alimentaire.
- Si un patient consomme des denrées apportées par la famille, noter impérativement dans son dossier les produits consommés. Les produits n'étant pas distribué par le service restauration, la sécurité alimentaire n'est pas garantie.

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 9/39

7) En cas de problème à la livraison des repas dans les unités de soins

Lorsqu'un dysfonctionnement est constaté lors de la livraison pour le service du déjeuner, l'aide hôtelière contacte la gestion informatisée des commandes repas au poste 33221 afin de remédier au problème. Une permanence est assurée jusque 12h10.

Lorsqu'il s'agit d'un dysfonctionnement sur le service du diner ou sur les collations des agents de nuit, l'aide hôtelière contacte avant 17 h 00 le poste 33221 ou le technicien supérieur hospitalier au poste 32661 afin de palier à celui-ci. Passé cette heure, aucun plateau repas ne pourra être confectionné.

Néanmoins les solutions envisageables sont :

- ✓ Distribuer un repas d'un patient sortant qui n'aurait pas été supprimé du Pocket PC, dans la mesure où le profil alimentaire correspond aux besoins et que la chaîne du froid ait été respectée.

Dans cette situation, afin d'assurer la traçabilité du plateau repas (ex : en cas de TIAC), la carte plateau devra être conservée 7 jours, en indiquant le nom de la personne ayant consommée le repas ainsi que le numéro d'identification.

- ✓ Solliciter une unité de soins à proximité pour un éventuel dépannage de produits alimentaires pour constituer un plateau repas.
- ✓ Utiliser un plat appertisé et compléter par un potage, compote, yaourt ... (produits en dotations alimentaires hebdomadaires).

Lorsque les solutions citées ci-dessus ne sont pas envisageables, le cadre de santé de garde peut être sollicité pour aller dans la salle à manger de l'internat où sont stockés les plats cuisinés dans les deux réfrigérateurs.

En dernier recours, le directeur de garde se rapprochera du standard afin d'obtenir les coordonnées téléphoniques de l'encadrement du service restauration afin d'apporter des solutions adéquates par téléphone et éventuellement se déplacer pour prendre en charge le problème.

Dès le lendemain, l'aide hôtelière fera part du dysfonctionnement à la responsable qualité du service restauration en faisant parvenir la carte plateau annotée de l'anomalie.

8) La préparation du repas hors horaire habituel



	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 10/39

Certains patients ont un horaire de repas différé lié à différentes situation :

SITUATION	QUE FAIRE ?
Cette information est connue lors du contrôle des plateaux repas.	<p>Stocker les produits et le plat au réfrigérateur avec la carte plateau du patient.</p> <p>Le plateau ne doit jamais être rangé dans le réfrigérateur afin que la ventilation se fasse correctement dans le réfrigérateur.</p> <p>Les plats cuisinés pourront être ainsi conservés jusqu'à 14 heures pour le déjeuner et 20 heures pour le dîner. Passé ce délai ils seront jetés.</p> <p>Réchauffer le plat cuisiné au four micro-ondes.</p>
La remise en température a débuté.	<p>Dès la fin de remise en température, le plat chaud sera jeté (Ne jamais effectuer une deuxième remise en température).</p> <p>Un plat appertisé sera proposé au patient.</p> <p>Stocker les produits froids au réfrigérateur avec la carte repas et les produits se conservant à température ambiante dans la réserve.</p>
Le service du repas est commencé.	<p>Jeter le plat cuisiné chaud (Ne jamais effectuer une deuxième remise en température). Un plat appertisé sera proposé au patient.</p> <p>Jeter les produits froids car il y a rupture de la chaîne du froid.</p> <p>Stocker les produits se conservant à température ambiante dans la réserve.</p>

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 11/39

9) La remise en température des plats cuisinés

Afin de respecter la réglementation en vigueur (arrêté du 21 décembre 2009), les plats devront passer de 10 °C à 63 °C en une heure maximum.

a) Modalités de remise en température suivant les produits

PLATS CUISINÉS Programme unique de remise en température de 50 minutes		Assiette porcelaine		Assiette à usage unique filmée	Observations éventuelles
		Avec cloche	Sans cloche		
	Plats cuisinés mixés Laitages chauds			X	Assiette à usage unique déposée dans une assiette porcelaine L'assiette porcelaine doit être déposée sur la plaque thermocontact dans le four pour la remise en température
	Brandade de morue, hachis Parmentier, lasagnes	X			
	Œufs au plat en barquette à usage unique			X	Remise en température courte : à mettre dans le four 8 à 10 mn avant la fin du cycle Ne pas désoperculer la barquette
	En sauce : lapin, poulet, sauté de dinde Rôtis : poulet, canard	X			
	Rôtis : viande blanche, dindonneau, porc, veau...	X			

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 12/39

PLATS CUISINÉS Programme unique de remise en température de 50 minutes		Assiette porcelaine		Assiette à usage unique filmée	Observations éventuelles
		Avec cloche	Sans cloche		
	Escalopes diverses : natures, en sauce Viandes panées	X			
	Viande en sauce : bourguignon, blanquette	X			
	Sauce de rôti ou de pavé de bœuf ou de gigot	X			Avec double assiette Seule la sauce est réchauffée
	Poissons en sauce, pochés, ...	X			
	Langue de bœuf	X			
	Œufs en sauce, omelette	X			
	Feuilletés, croque-monsieur, tartes, quiches, pizzas Crêpes, galettes en sauce		X		Les produits seront plus croustillants
	Légumes verts, féculents	X			
	Pommes de terre, pommes duchesse	X			
	Purée	X			

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 13/39

PLATS CUISINÉS Programme unique de remise en température de 50 minutes		Assiette porcelaine		Assiette à usage unique filmée	Observations éventuelles
		Avec cloche	Sans cloche		
	Gratin de légumes	X			
	Potage diététique		X		
	Potage, bouillon	Préparation à l'office Remise en température dans le four à micro-ondes			



En période estivale, des assiettes froides sont servies à certains repas. Un plateau vide est alors déposé sur le dessus du chariot repas afin d'alerter le personnel (pas de remise en chauffe).

Lors d'un changement de menu imprévu (ex : plan canicule), en complément des plateaux vides, des notes d'information sont rédigées pour demander aux cadres de santé ainsi qu'aux personnels hôteliers d'être vigilant pour éviter la remise en température de ces plats froids.

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 14/39

b) Utilisation du chariot de remise en température

CHARIOT ET BORNE

Remise en température des assiettes côté gauche
(plaques eutectiques)

Maintien au froid des autres produits côté droit

Marque **Electra Galatée**



ECRAN TACTILE

Maintien au froid

Remise en température

1ère



version

ECRAN TACTILE

Maintien au froid

Remise en température

2ème version



✓ CONSIGNES D'UTILISATION



Connexion, branchement, maintien au froid



1. Les agents du transport alimentaire, du conditionnement des plateaux repas du service restauration ou les agents de distribution connectent la navette à la borne.

2. Ils ouvrent la trappe

3. Ils enclenchent et branchent la navette

La borne se déclenche en froid immédiatement et en continu.

4. L'aide hôtelière vérifie le bon fonctionnement de la borne à son arrivée.



Contrôle plateaux

5. Elle contrôle les plateaux repas avec les cartes plateaux et retire éventuellement les plateaux et les produits complémentaires qui seront consommés en horaire décalé ou les produits destinées à être consommés froid qui ont été déposés du côté chaud.



Remise en température

6. Elle déverrouille le chariot, le recule et l'enclenche à nouveau, et lance le cycle de remise en température de 50 minutes (durée à respecter pour assurer la sécurité alimentaire).

Le cycle ne doit jamais être interrompu.

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 15/39



Déconnexion

7. A l'arrêt du cycle de remise en température, l'aide hôtelière ou le personnel du service déconnecte la prise bleue du chariot.
8. Elle recule le chariot et referme la trappe
9. Laisser les portes ouvertes

NB : des documents concernant le fonctionnement de la borne (maintien au froid et le cycle de remise en température) sont affichés au-dessus de la borne à l'office.

Le micro-onde est utilisé par l'aide hôtelière ou le personnel du service pour mettre en température :

- ✓ les plats stockés en chariot réfrigéré (chariot mis en place dans quelques services d'ambulatoire)
- ✓ un repas dont l'horaire aurait été décalé
- ✓ la préparation du potage en période hivernale
- ✓ un plat appertisé
- ✓ ...



Le micro-onde doit être utilisé **uniquement** pour remettre en température les denrées alimentaires fournies par le service restauration (sécurité alimentaire).

NB : Nous vous conseillons pour les entrées chaudes de les réchauffer sans cloche afin qu'elles restent croustillantes.



	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 16/39

10) Préparation du plateau repas avant le service

Avant la distribution des repas, déposer sur le plateau :

- ✓ Les couverts
- ✓ Le verre
- ✓ Un bol pour le potage (si besoin)
- ✓ Serviettes de table

Des condiments et aromates seront proposés en complément au moment de la distribution des plateaux repas.



Des condiments et aromates seront proposés en complément au moment de la distribution des plateaux repas.

11) Tenue dédiée au service du repas

L'aide-soignante en charge de la fonction hôtelière au sein du service de soins partage son temps entre les missions hôtelières et les soins prodigués aux patients. Les prestations qu'elle assure sont complémentaires de celles de ses collègues soignants.

Dans ce contexte, l'ensemble du personnel distribuant les plateaux repas au déjeuner et au dîner doivent impérativement revêtir le tablier couleur « lie de vin » lors de la remise du plateau repas au patient et ce dans le but d'identifier le moment du repas et ainsi contribuer à la maîtrise de la sécurité alimentaire. Ce tablier est à demander auprès du service blanchisserie.



Ce tablier est à demander auprès de la blanchisserie



	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 17/39

12) La distribution du repas

Lors de la distribution du repas :

- Proposer un lavage des mains (avec un gant de toilette ou avec une cuvette)
- Informer le patient de son menu
- Installer le malade confortablement, en toute sécurité, en fonction de son état général.
- Adapter la hauteur de la table et installer à portée de la main :
 - ✓ un verre propre
 - ✓ un pichet d'eau fraîche
 - ✓ une serviette propre
 - ✓ le plateau repas
- Certaines aides techniques peuvent être nécessaires afin de faciliter la prise des repas et contribuer à retrouver l'autonomie :
 - ✓ tapis antidérapant pour barquette
 - ✓ assiette ovale avec rebord d'un côté (pour les personnes hémiplegiques)
 - ✓ couteau fourchette pour couper d'une seule main
 - ✓ verre canard (couvercle) avec une anse
 - ✓ verre à deux anses avec bec verseur

Ces demandes sont à faire auprès de l'ergothérapeute.

- Préparer, si besoin, le contenu du plateau : ouvrir les conditionnements, couper les aliments.
- Susciter la prise alimentaire.
- Pour le malade à faire manger, s'installer face à lui, à sa hauteur.
- Mettre l'appel malade à sa portée, avant de quitter la chambre.

 CENTRE HOSPITALIER - LE MANS	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 18/39

13) La gestion de l'après repas

a) La gestion des restes et reliquats

Définitions :

- Restes alimentaires : produits entamés, produits remis en température et non consommés et produits non tenus sous le régime du froid.
- Reliquats alimentaires : produits non-consommés tenus sous le régime du froid et produits industriels non consommés qui se conservent à température ambiante.

LES RESTES	QUE FAIRE ?
Les plats cuisinés et les produits industriels entamés.	Jeter (ne jamais effectuer une deuxième remise en température)
Les plats cuisinés remis en température et non consommés.	
Les plats cuisinés et produits frais ayant subi une rupture de la chaîne du froid	
LES RELIQUATS	QUE FAIRE ?
Les plats cuisinés stockés au réfrigérateur (entre 0°C et + 3°C) lors de l'ouverture du chariot repas.	Ces plats cuisinés peuvent être stockés jusqu'à 14 h pour le déjeuner et 20 h pour le dîner, ensuite ils seront jetés.
Les produits industriels (compotes, confitures...) qui se conservent à température ambiante non manipulés par le patient.	Rapporter ces produits à l'office afin de les redistribuer ultérieurement.
Les produits industriels (compotes, confitures...) qui se conservent à température ambiante manipulés par le patient.	Laisser ces produits dans la chambre du patient. Ne jamais remettre à l'office des denrées alimentaires qui ont été en contact avec un patient (prévention des infections nosocomiales directive du SPIN).

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 19/39

b) Le débarrassage des plateaux repas

Deux agents effectuent le débarrassage des plateaux repas en salle à manger et dans les chambres. Le débarrassage des plateaux repas se fait à l'aide de l'échelle de débarrassage spécifique de 20 niveaux où sont déposés :

- Un plateau avec 1 bassine ainsi que des chiffonnettes pour nettoyer la table
- Produit détergent / désinfectant
- Un plateau qui servira au stockage des reliquats alimentaires (voir 6.2 La gestion des restes et reliquats)
- Couverts mis à trempés dans une bassine d'eau avec du produit vaisselle
- Plateaux des patients (les plateaux repas seront débarrassés à l'office)

Concernant la gestion des restes et reliquats merci de vous référer au paragraphe précédent.

Ne jamais débarrasser les plateaux repas avec le chariot repas en raison du croisement des denrées propres et sales.



Ne jamais accroché de sac poubelle sur l'échelle de débarrassage (les plateaux sont débarrassés à l'office)



c)

Echelle de débarrassage

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 20/39

L'entretien de la vaisselle

A terme, l'ensemble des offices seront équipés comme indiqué ci-dessous. La réfection des offices et le renouvellement des équipements sont réalisés au fur et à mesure sur l'ensemble de l'établissement.

- *Lavage de la vaisselle*

Un agent se charge de débarrasser les échelles et met en panier la vaisselle tandis que le deuxième agent commence le dérochage des plateaux et des assiettes au-dessus de l'évier.



Pour le dérochage :

- prendre la douchette et positionner le panier dans un sens puis dans un autre afin qu'un demi-tour soit fait aux assiettes pour un meilleur dérochage.



Bien rincer les couverts avant le lavage en lave-vaisselle afin d'éviter un surplus de mousse.

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 21/39

- *Séchage de la vaisselle*

A la fin du cycle de lavage, les paniers sont déposés sur l'échelle spécifique pour terminer le séchage. Le produit de séchage va glisser le long des plateaux et des assiettes, il faut donc 1 à 2 minutes de séchage par panier (Pour un repérage dans le temps plus facile : Lorsque le 3ème panier est glissé dans le lave-vaisselle, le 1er panier est à ranger).



Positionnement des paniers sur l'échelle pour la finition séchage de la vaisselle.

Afin de limiter le port de charge, positionner:

- En haut et en bas de l'échelle, les plateaux
- Au centre de l'échelle, les assiettes

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 22/39

• *Rangement de la vaisselle*

La vaisselle est rangée soit dans le chariot petit déjeuner pour le service suivant, soit sur les étagères ou repart dans le chariot vers la cuisine centrale.

- Vaisselle qui reste à l'office :
 - ✓ Verres
 - ✓ Bols
 - ✓ Couverts
 - ✓ Pichets
 - ✓ Plateaux du petit déjeuner

- Retour en cuisine centrale par le biais du chariot repas :
 - ✓ Assiettes
 - ✓ ½ lune
 - ✓ Cloches
 - ✓ Plateaux
 - ✓ Raviers

La vaisselle en retour à la cuisine centrale via le chariot repas, doit impérativement revenir propre et bien sèche. En cas de panne du lave-vaisselle, contacter le 2020. Ne jamais retourner de vaisselle sale au service restauration (croisement du propre et du sale dans le chariot strictement interdit).



Le rangement de la vaisselle propre dans le chariot doit se faire comme suit avant la mise à disposition des chauffeurs du service restauration. **Le respect de ce rangement est impératif** afin que le transport se réalise sans encombre et que le débarrassage des chariots soit facilité.



Cloches (surtout ne pas forcer)

Raviers et cloches inox

Pile d'assiette

Pile de plateau



	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 23/39

LES DOTATIONS



	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 24/39

1) Les commandes de dotation

Chaque semaine, l'aide hôtelière peut également commander des denrées appelées « produits frais » (anciennement produits périssables) et « produits d'épicerie » (anciennement produits non périssables) en dotation tout en veillant à la quantité maximum souhaitée.

Les commandes de dotations de produits frais sont effectuées chaque lundi et chaque jeudi.

Les commandes de dotation de produits d'épicerie sont effectuées tous les vendredis.

Les dotations sont élaborées à partir du suivi de la consommation du service sur une année. Elles sont déterminées en fonction du type de pathologie prise en charge dans l'unité.

Avant chaque commande, un inventaire du stock restant doit être réalisé par l'aide hôtelière afin :

- ✓ d'éviter le gaspillage alimentaire et les excédents de stock
- ✓ de maîtriser la sécurité alimentaire

Produits concernés :

- ✓ Produits « épicerie » (sucre, café, lait, chocolat, thé, jus de fruits, eau minérale, condiments, épices, confitures,...)
- ✓ Produits « frais » (yaourt, beurre, fromage blanc,...)

Toutes demandes complémentaires ou de modification des dotations doivent être envoyées, par messagerie Outlook à l'ingénieur du service restauration, par le Cadre de Santé. L'ingénieur du service restauration analysera ces demandes et réalisera les modifications nécessaires.

En cas de jour férié, de nouveaux jours pour les commandes sont affectés.

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 25/39

2) Livraison des dotations

- ✓ Les échelles de produits « d'épicerie » sont livrées une fois par semaine entre le lundi et le jeudi
- ✓ Les dotations de produits « frais » sont livrées deux fois par semaine le mardi et le vendredi avec le chariot alimentaire dans une boîte isotherme

Un exemplaire de la demande sera joint à la livraison.

Retour des échelles :

Après avoir contrôlé et rangé les produits livrés, les échelles devront impérativement être restituées le jour même et seront récupérées par le Service Distribution.

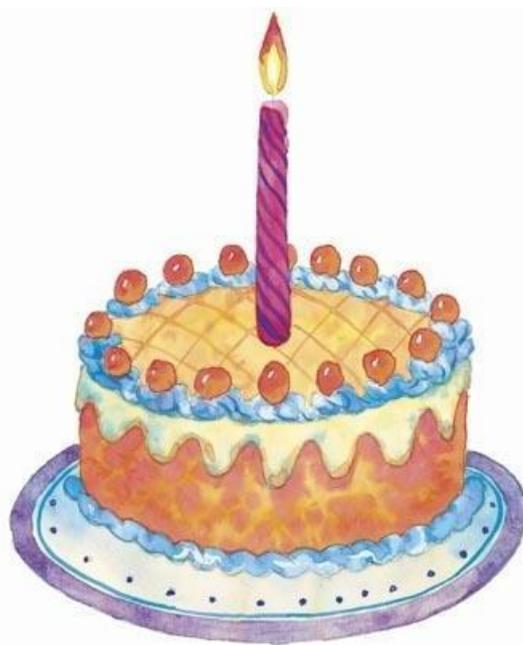
Les boites isothermes devront être impérativement nettoyées et retournées le jour même, par le biais du chariot repas, vers le service restauration.



	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 26/39

LES AUTRES PRODUITS

(Pains, glace, gâteau d'anniversaire, déplacement sanitaire, fruits frais...)



	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 27/39



1) Le pain

✓ Le pain (les baguettes)

Le fournisseur de pain réalise trois cuissons différentes pour le service restauration afin que le pain distribué soit frais. Le pain est livré au sein de l'hôpital 3 fois par jour (vers 6h00 pour le petit déjeuner, 9h00 pour le déjeuner et 14h00 pour le dîner).

Le fournisseur de pain livre chaque matin les baguettes pour le petit déjeuner aux endroits suivants :

- ✓ Claude Monet
- ✓ Aliénor
- ✓ Charles Drouet



Pour le reste des services, les agents du service de restauration dédiés au transport distribuent chaque matin le pain dans les unités de soins et récupèrent les chariots repas du dîner de la veille.

Si les patients ne consomment pas tout le pain mis à disposition celui-ci peut être proposé aux agents de nuits. Le pain restant doit être remis dans les sacs krafts afin qu'il soit redistribué à l'association PAIN CONTRE LA FAIM par le service salubrité.

La quantité de pain est déterminée pour chaque service et peut être différente chaque jour de la semaine suivant les besoins. La quantité peut être modifiée par l'aide hôtelière, sous la responsabilité du cadre du service, en envoyant un message électronique sur la messagerie Outlook de l'ingénieur du service restauration.

Si après distribution des repas aux patients, il reste au sein du service de soins du pain en surplus. Celui-ci doit être conservé et mis à disposition des agents de nuit.

✓ Le pain de mie

Le pain de mie est consommé par les personnes ayant des difficultés de mastication (menus haché et tendre éventuellement).

Lorsque vous avez besoin de 7 rations, un paquet complet sera livré.



	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 28/39



2) Les glaces

✓ Les glaces

Seuls les services proposant la carte restauration (ex : Chirurgie ambulatoire et Hôpital de jour à Reilly 0) pourront commander en dotation des glaces.

En période estivale, de mi-juin à mi-septembre, des glaces sont proposées tous les vendredis aux patients et résidents (début des menus d'été). Ces glaces font l'objet d'une livraison complémentaire à partir de 12h00 dans chaque service par le personnel du service restauration.

La glace étant un produit sensible, le maintien de la chaîne du froid est impératif afin de limiter les risques de prolifération bactérienne. La livraison et/ou la préparation des glaces est donc réalisée le plus proche possible de la consommation.

✓ Sur le site du Mans :

Les glaces sont livrées dans le service par les agents du service de restauration dans des sacs isothermes.

✓ Sur le site d'Allonnes :

Les glaces sont livrées par le fournisseur au restaurant du personnel de Charles Drouet. Les agents en poste au restaurant du personnel se chargent de préparer des sacs isothermes qui sont récupérés par les aides hôtelières des services.



Les glaces même placées dans un sac isotherme, subissent un début de décongélation. La réglementation interdisant toute recongélation, il est formellement interdit de placer les glaces dans un congélateur à l'arrivée dans le service (excepté pour les services d'ambulatoire ayant des glaces à l'année).

Les glaces seront distribuées aux patients dès leur arrivée dans le service.

Toutes les glaces non consommées au déjeuner le jour de la livraison **devront être détruites**.

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 29/39

3) Les gâteaux d'anniversaire



Lors d'un anniversaire, et après accord du cadre de santé de l'unité, l'aide hôtelière peut faire une demande de gâteau d'anniversaire auprès du responsable des productions au 37029.

Cette demande peut se faire en gâteau individuelle ou en gâteau de 6 personnes.

Les gâteaux seront distribués en fonction du stock disponible (il ne pourra être fait un choix au niveau du parfum).

La commande est livrée le jour de sa consommation dans le chariot alimentaire ou en conditionnement isotherme avec le chariot alimentaire.

Au sein des EHPAD, les anniversaires sont regroupés par les animatrices qui se chargent de réaliser la commande de gâteau.

Si la consommation n'est pas immédiate, stocker au réfrigérateur entre 0°C et +3°C avec le bon qui accompagne la livraison pour que la traçabilité soit assurée. Ne jamais conserver les surplus de gâteau qui n'auraient pas été consommés.



	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 30/39

4) Déplacement extérieur sanitaire

Lors d'un déplacement médical (ex : transfert ou retour à domicile lointain), l'aide hôtelière passe une commande auprès de la gestion informatisée des commandes repas au poste 33221.

La commande sera composée de :

- 1 boîte de pâté (charcuterie)
- 1 mini paquet de chips
- 1 salade composée U.H.T
- 1 crème U.H.T en pot (chocolat / vanille) + 1 gâteau assorti
- 1 fruit (pomme ou banane)
- 2 bouteilles d'eau de source 50 cl
- 2 jus d'orange
- Pain de mie ou pain
- 1 kit à usage unique (serviette de table, assiette, cuillère, couteau)



Le « pique-nique » sera livré la veille par le chariot alimentaire ou sera mis à disposition au service restauration. Ce « pique-nique » est composé de produits pouvant se conserver à température ambiante afin d'assurer la sécurité alimentaire.



	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 31/39

LA GESTION DE L'OFFICE



	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 32/39

1) La gestion des denrées apportées par les familles ou le personnel

Un réfrigérateur est mis à disposition dans certains offices pour les denrées apportées par les familles et/ou le personnel.

Afin d'éviter tout risque de contamination croisée lors du stockage, l'aide hôtelière ou toute personne assurant cette fonction veille à la bonne conservation des denrées apportées par les familles et non consommées immédiatement.

Denrées apportées par les familles :

Rappel : Toutes denrées apportées par les familles sont sous la responsabilité du patient. Le plat ne provenant pas du service restauration, la sécurité alimentaire ne peut être garantie.

- Informer les familles qu'elles doivent prévenir le personnel du service de soins lorsqu'elles apportent des denrées.
- Placer les plats cuisinés et les produits frais industriels dans une boîte hermétique propre.
- Étiqueter la boîte en indiquant :
 - ✓ le nom du patient
 - ✓ la date de réception des produits
- Stocker cette boîte hermétique étiquetée dans le bas du réfrigérateur de l'office entre 0°C et + 3°C.
- Durée de stockage :
 - ✓ 1 jour pour les plats cuisinés
 - ✓ jusqu'à la DLC pour les produits frais industriels
- Au moment de la commande repas, pensez à mettre à jeun le patient dans pocket PC
- Noter dans le dossier patient les plats qu'il a consommé et qui ne venait pas du service restauration du CHM
- Laver les boîtes hermétiques au lave-vaisselle après usage.
- Vérifier régulièrement les denrées stockées par les patients dans leur chambre et jeter tous les produits qui auraient dû être stockés au froid.

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 33/39

Denrées apportées par le personnel :

- Stocker ces denrées dans le réfrigérateur spécifique réservé au personnel, s'il y en a un à disposition
- Si le service ne dispose pas de réfrigérateur réservé au personnel :
 - ⇒ Le personnel du service peut occasionnellement apporter quelques denrées pour sa propre consommation du jour même.
 - ⇒ Placer ces denrées dans une boîte hermétique propre ou dans l'aluminium.
 - ⇒ Etiqueter la boîte (nom de l'agent et date du jour)
 - ⇒ Stocker la boîte dans le réfrigérateur de l'office à un emplacement spécifique



Endroit dédié au stockage des produits apportés par les familles ou le personnel ainsi que les collations de nuit

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 34/39

2) Stockage des denrées alimentaires au réfrigérateur



Le réfrigérateur à l'office permet de stocker les produits alimentaires au froid dans le maintien de la chaîne du froid afin de limiter les risques de prolifération bactérienne.

Le réfrigérateur est géré par l'aide hôtelière ou toute personne assurant cette fonction.

Un contrôle visuel systématique de la température affichée doit être fait. Le suivi des températures se fait via le tableau de traçabilité.

Ne jamais ranger un plateau au réfrigérateur afin de ne pas bloquer la ventilation à l'intérieur du réfrigérateur. Les cartons sont également interdits au sein des réfrigérateurs, les produits cartonnés doivent être transférés dans des paniers en plastique.

TEMPÉRATURE AFFICHÉE	QUE FAIRE ?	QUELS PRODUITS STOCKER ?
Température comprise entre 0°C et + 3°C	Fonctionnement normal.	Vous pouvez stocker : <ul style="list-style-type: none"> les produits industriels frais et les fromages emballés.
Température comprise entre + 4°C et + 10°C	Vérifier que la température est de nouveau comprise entre 0°C et + 3°C après un maintien de la porte fermée pendant 30 minutes.	<ul style="list-style-type: none"> les plats cuisinés dès l'ouverture du chariot repas jusqu'à 14 h pour le déjeuner et jusqu'à 20 h pour le dîner.
Température comprise entre + 4°C et + 10°C après maintien de la porte fermée pendant 30 minutes	Modifier le réglage du réfrigérateur afin d'abaisser la température et vérifier la température 30 minutes après ce nouveau réglage.	<ul style="list-style-type: none"> toutes les denrées apportées par les familles (se référer au point sur "La gestion des denrées apportées par les familles ou le personnel") les denrées apportées par le personnel (se référer au point sur "La gestion des denrées apportées par les familles ou le personnel")
Température comprise entre + 4°C et + 10°C après maintien de la porte fermée et nouveau réglage du réfrigérateur	Effectuer un 2020 pour une demande d'intervention	Ne pas stocker les plats cuisinés (plat principal, charcuterie, pâtisserie...).
Température supérieure à +10°C		Jeter tous les produits stockés. Ne pas utiliser le réfrigérateur.

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 35/39

Bonnes conditions de stockage :

- Régler le réfrigérateur afin que la température affichée soit comprise entre 0° C et + 3° C après un maintien de la porte fermée pendant 30 mn
- Stocker exclusivement des produits alimentaires (les médicaments ne doivent pas être stockés dans le réfrigérateur alimentaire)
- Ne pas stocker les denrées sur des plateaux (la présence de plateaux dans le réfrigérateur gêne la circulation du froid)
- Tous les produits stockés doivent être couverts afin d'éviter tout risque de contamination croisée. Aucune denrée ne doit être nue dans le réfrigérateur.
- Limiter au maximum les ouvertures de porte
- Vérifier régulièrement l'état du joint de porte
- Remplir quotidiennement la traçabilité des températures du ou des réfrigérateurs.

Rappel : Il est strictement interdit de congeler un produit alimentaire.



	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 37/39

3) La maîtrise des dates limites de consommation (DLC) et des dates limites d'utilisation optimale (DLUO)

L'aide hôtelière ou toute personne assurant cette fonction doit s'assurer quotidiennement que les produits dont elle dispose à l'office respectent les DLC et DLUO indiquées. Le personnel du Centre Hospitalier ne doit jamais servir au consommateur du Centre Hospitalier un aliment transformé ou non, dont la Date Limite de Consommation ou la Date Limite d'Utilisation Optimale indiquée par le fabricant serait dépassée au moment de la consommation. Il s'agit d'appliquer le principe de précaution maximum.

Définitions :

DLC	DLUO
<p>Date Limite de Consommation</p>  <p>« La DLC indique une limite impérative. Elle s'applique à des denrées microbiologiquement très périssables, qui, de ce fait, sont susceptibles, après une courte période, de présenter un danger immédiat pour la santé humaine. Dans certains cas, c'est la réglementation en matière de contrôle sanitaire qui fixe une durée de conservation : yaourts, charcuteries et viandes fraîches, plats cuisinés réfrigérés, etc. » (site internet DGCCRF)</p> <p>Elle est signalée par la mention : "A consommer jusqu'au..."</p>	<p>Date Limite d'Utilisation Optimale</p>  <p>« La DLUO n'a pas le caractère impératif de la DLC. Une fois la date passée, la denrée peut avoir perdu tout ou partie de ses qualités spécifiques, sans pour autant constituer un danger pour celui qui le consommerait. » (site internet DGCCRF)</p> <p>Elle figure sur tous les produits d'épicerie, les conserves et les produits surgelés.</p> <p>Elle peut être signalée par la mention : "A consommer de préférence avant le..."</p> <p>Au-delà de cette date, le produit reste consommable s'il a été stocké selon les indications. Seules les qualités gustatives et nutritionnelles ne sont plus garanties.</p>

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 38/39

Au-delà de cette date, le produit ne doit pas être consommé car il y a risque d'intoxication alimentaire	Néanmoins par précaution, aucun produit en DLUO dépassée ne sera servi aux patients du Centre Hospitalier du Mans.
--	---

Méthode :

- Contrôler les DLC et les DLUO à l'arrivée des produits.
- Stocker les produits avec les DLC ou les DLUO les plus courtes devant les autres afin qu'ils soient servis en premier.
- Lorsque la DLC ou la DLUO est dépassée, jeter le produit, vérifier vos stocks.
- Les plats cuisinés stockés au réfrigérateur dès l'ouverture du chariot repas peuvent être conservés au réfrigérateur entre 0° C et + 3° C jusqu'à 14 heures pour le déjeuner et jusqu'à 20 heures pour le dîner. Cette règle s'applique également aux plats cuisinés (hors d'œuvre, fromages, desserts et mixés...) présentés en barquettes filmées quelle que soit la date inscrite sur l'étiquetage.
- Si un produit est déconditionné et que la traçabilité est perdue avec ce déconditionnement (ex : café transféré dans une boîte), il est impératif de conserver la traçabilité du produit (DLC/DLUO et numéro de lot). Pour cela, il faut soit conserver l'emballage du produit ou alors l'étiquette de traçabilité.

	Direction de l'Hôtellerie, des Achats, de la Logistique et du Développement Durable Direction des soins Service Restauration			Référence : MO 16.3
	Guide des bonnes pratiques hôtelières			
Créé le : 05/02/2008	Version n°10 du 26/05/2015	Appliqué le : 26/05/2015	A réviser : le 26/05/2017	page(s) : 39/39



1) La gestion des produits entamés

Tout produit entamé doit être consommé dans son intégrité ou détruit.

Il est possible de conserver après ouverture les produits d'épicerie sec (soupe, biscuit...) à condition que sur l'emballage soit indiqué au marqueur ou via une étiquette la date d'ouverture du produit.

Concernant le lait, celui-ci doit impérativement être consommé après sa remise ne température. S'il reste du lait et qu'il commence à refroidir, le jeter.

Pour rappel aucun produit ne doit être réchauffé deux fois de suite. De plus il est strictement interdit de remettre au réfrigérateur un produit ayant subi une remise en température.



2) Denrées livrées lors des animations

En ce qui concerne la sécurité alimentaire liée à la consommation des produits lors des animations, il convient de respecter les points cités dans le livret des animations.

Stockage :

L'ensemble des préparations réalisées lors des animations doivent être consommées le jour même. La durée du stockage au réfrigérateur est donc d'une journée maximum.

Tous les produits stockés doivent être impérativement recouverts d'un papier étirable alimentaire.

Gestion des restes et des reliquats :

Après l'animation, dans les services du CHM ou à l'extérieur, tous les produits frais entamés ou non seront jetés.

Seuls les produits de longue conservation qui se conservent à température ambiante et non entamés, pourront être stockés jusqu'à leur DLUO (Date Limite d'Utilisation Optimale).

Afin d'assurer la sécurité alimentaire, toute denrée manipulée ou élaborée lors d'une animation doit faire l'objet d'un prélèvement afin de conserver un plat témoin. Se rapprocher du service restauration afin de connaître les modalités de réalisation de ces plats témoins.



1) La préparation des fruits

Le lavage des fruits frais

Les fruits frais de saison sont privilégiés lors des commissions de menus. Le service restauration porte une attention particulière aux variétés de fruits proposées ainsi qu'à leur origine (circuits courts privilégiés).



Certains fruits étant consommés avec la peau, le lavage des fruits est indispensable avant leur consommation :

- ✓ Cerises
- ✓ Fraises
- ✓ Abricots
- ✓ Prunes

Seuls les raisins sont lavés en cuisine centrale. Les autres fruits s'altérant beaucoup trop rapidement sont lavés à l'office.

Concernant les autres fruits qui peuvent être consommés avec la peau, il est préférable de les éplucher afin de limiter les résidus de traitements phytosanitaires.

Le mixage des fruits frais

Des fruits frais sont mixés afin de permettre leur consommation aux personnes ayant des problèmes de mastication.

⇒ Avant utilisation du mixeur

- ✓ Laver le bol et le couteau avec le détergent pour vaisselle manuelle.

⇒ Juste avant consommation

- ✓ Passer les fruits à l'eau froide à l'office.
- ✓ Les éplucher si nécessaire.
- ✓ Mettre les fruits dans le bol du mixeur.
- ✓ Ajouter du sucre, du jus de citron...si besoin.
- ✓ Mixer.
- ✓ **Consommer directement après préparation**



⇒ Après utilisation

- ✓ Rincer le bol et le couteau, les laver au lave-vaisselle.
- ✓ Lorsque le matériel est sec, le ranger dans un placard propre et fermé.

Les fruits frais mixés non consommés ne pourront être stockés au réfrigérateur. Ils devront être jetés.

2) La traçabilité de la viande bovine

Suite au décret n° 2002 – 151, en date du 17 décembre 2002, le Centre Hospitalier est tenu d’informer les consommateurs de l’origine des viandes bovines (bœuf et veau) qu’ils consomment.

Extrait du décret n° 2002 – 151 :

« Ce texte prévoit d’indiquer, dans les lieux où sont servis les repas, de façon lisible et visible, par affichage ou par tout autre support écrit, l’origine des viandes bovines utilisées pour la préparation des plats servis ou vendus aux consommateurs. »

Ces exigences s’appliquent donc aussi aux établissements de santé et impliquent que l’origine des viandes bovines (bœuf et veau) sous forme de viande en morceaux soit communiquée aux consommateurs finaux.

Actuellement, les préparations à base de viandes bovines (hachis Parmentier, lasagnes, abats,...) ne sont pas visés par ce décret.

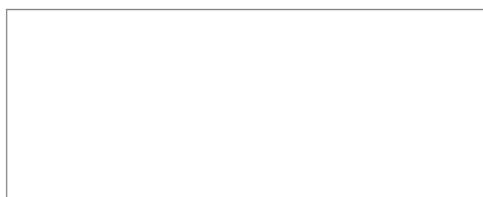
Pour des raisons techniques, l’origine des viandes bovines ne peut figurer pour l’instant ni sur la carte plateau du patient ni sur l’assiette contenant la viande bovine. Le service restauration a décidé d’utiliser le document ci-dessous pour communiquer l’origine des viandes bovines servies.

Le service restauration déjà acteur du développement durable ne met plus à disposition cette information via un support papier, mais vous pouvez la retrouver sur intranet à partir de la page d’accueil :

2 – Espace de travail

- Pôle
- Direction Hôtellerie Achats Logistique
- Restauration
- Menus
- Traçabilité des viandes bovines

Conscient que ce mode de communication ne permet pas de donner personnellement l’information à chaque patient, nous comptons sur l’aide des aides-hôtelières pour informer ceux qui le souhaitent sur l’origine des viandes bovines.



Semaine de consommation : semaine 02 lundi midi

3) Gestion de l’eau consommée par les patients

A la demande du SPIN, un COPIL a été créé afin de définir les modalités de distribution de l’eau aux patients. A terme les fontaines seront supprimées sur l’ensemble de l’hôpital et seront remplacés par la mise en place de pichets à remplir au robinet puis si nécessaire à stocker dans un réfrigérateur dédié (réfrigérateur à boisson).

Afin d’éviter toute contamination de l’eau par les pichets et/ou les verres, quelques recommandations sont à respecter :

Pichets :

- 1 pichet = 1 malade

- Avant chaque remplissage, vider et rincer le pichet
- Une fois par jour, nettoyer les pichets et couvercles au lave-vaisselle

En période d'été, il est impératif de mettre les couvercles sur les pichets pour assurer l'isothermie.



Verres :

- Changer de verre après chaque repas

Rotation des pichets :

Dans le cadre de la sécurité alimentaire, l'eau doit être consommée par le patient dans les 12 h suivant la dépose du pichet dans la chambre ou en salle à manger. Passé ce délai, l'eau des pichets non consommée doit être jetée.

Eau du robinet :

- Utiliser seulement l'eau froide.
- Faire couler l'eau froide quelques instants avant utilisation.

L'eau chaude (ou eau chaude sanitaire) est une eau traitée. Les différents traitements utilisés modifient la composition de l'eau et peuvent favoriser une contamination bactériologique.

C'est pourquoi l'eau chaude ou l'eau tiède ne doit pas servir pour des usages alimentaires.

Réfrigérateur à boissons :

Stocker les pichets sur les grilles sans les couvercles en veillant à ne pas obstruer la ventilation du réfrigérateur.



Ventilation à ne pas obstruer

Vous pouvez stocker en complément dans le bas du réfrigérateur à pichet de l'eau en bouteille, des briques de jus d'orange, des briques de lait.

Eau des fontaines (si encore présente dans le service) :

- Avant de remplir les pichets, faire couler l'eau quelques secondes afin d'éliminer l'eau stagnante potentiellement riche en micro-organismes.

A ne pas faire :

- Vider les pichets d'eau souillée dans les fontaines.
- Déposer des objets sur les fontaines.
- Débrancher les fontaines.

A terme, l'ensemble des fontaines seront remplacés par des réfrigérateurs à boissons.



4) Visite des offices

Le service restauration du CHM a mis en place son Plan de Maitrise Sanitaire (PMS) afin de garantir la sécurité alimentaire des produits distribués. De plus, le service restauration du CHM a également déposé auprès de la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP) un dossier d'agrément sanitaire (agrément obtenu en 2009).

La DDPP réalise régulièrement des contrôles inopinés au sein du service restauration afin de s'assurer du bon respect des règles relatives à la sécurité alimentaire. Les enjeux étant les mêmes au sein des offices de soins, des contrôles par la DDPP ont lieu de manière inopinée.

C'est dans ce contexte que la responsable qualité et la référente des aides hôtelières effectuent des visites d'offices afin de vérifier à la demande de l'ingénieur restauration les points suivants :

- le respect des règles d'hygiène
- le respect des dates de péremption des denrées alimentaires
- le respect des dates de péremption des produits d'entretien (produits sous la responsabilité du service restauration).

Ces contrôles permettent également d'échanger avec les cadres de santé et les aides hôtelières sur divers thèmes relatifs à la prestation restauration.

- Déroulement des visites :

A leur arrivée dans le service, la responsable qualité et la référente des aides hôtelières se présentent au cadre du service et à l'aide hôtelière.

S'ils le souhaitent l'aide hôtelière et/ou le cadre de santé peuvent assister sans aucune difficulté à la visite.

Les dates de péremption des produits stockés dans les réfrigérateurs, des produits d'entretien de l'office, les placards et les réserves seront vérifiés ainsi que le respect des règles d'hygiène :

- absence de plateau dans les réfrigérateurs
- gestion des denrées apportées par les familles
- enregistrement du nettoyage (ENR ...)
- enregistrement de la température des réfrigérateurs...

Un point avec le cadre de santé sera effectué sur les différents éléments répertoriés.

Un email de synthèse sera adressé à chaque cadre afin de faire le point avec les équipes. Une copie de cet email sera adressée à l'ingénieur en restauration.

Une fois par an, une synthèse de l'ensemble des contrôles est adressée au Directeur Hôtellerie, Achats, Logistiques et Développement Durable et à la Direction des Soins.

A la demande du cadre de santé de l'unité de soins, une rencontre avec les équipes peut être organisée.

L'ENTRETIEN DE L'OFFICE ET LA MAINTENANCE DES MATERIELS



1) Implantation type des offices

Les offices du Centre Hospitalier du Mans sont aménagés avec du matériel hôtelier professionnel :

Zone réfrigérateurs

- Réfrigérateurs à froid ventilé pour le stockage:
 - ✓ des denrées
 - ✓ des pichets à eau (pour les offices qui ne disposent pas d'une fontaine à eau)

Ou

- Fontaine à eau

Zone pour la remise en température des plats

A ce jour, il existe plusieurs types d'équipements pour la remise en température des plats. Cependant, le Centre Hospitalier du Mans continue son investissement afin que tous les offices de soins ou « galettes » utilisent les mêmes matériels.

- Borne de maintien au froid à l'office / Chariot de remise en température
- Armoire de remise en température (avec plaques)
- Chariot de remise en température (avec plaques)

Zone cafétéria

- Cafetière
- Chauffe brique
- Four micro-ondes
- Bouilloire

- Chariot petit déjeuner mobile

Ce chariot est rangé sous le plan de travail ou dans l'office suivant l'implantation des offices.

Zone entretien de la vaisselle

- Echelle de débarrassage

Les offices sont équipés d'échelles de débarrassage de plateaux repas pour desservir les repas servis en chambres et en salle à manger.

- Un ensemble comprenant :
 - ✓ un évier avec un bac inox
 - ✓ un mitigeur
 - ✓ une douchette (pour le dérochage)
 - ✓ un plan de travail en inox avec un placard (stockage des produits d'entretien)

A ce jour, il existe plusieurs types d'équipements pour le lavage de la vaisselle. Les prochains lave-vaisselles qui seront achetés seront des lave-vaisselles à capot.

- Lave-vaisselle :
 - ✓ à capot (à terme équipera l'ensemble du CHM)
 - ✓ frontal
 - ✓ ménager (pour les petites structures)
- Echelle en inox mobile pour la dépose de casiers de la vaisselle propre (sortie de lave-vaisselle)

Divers

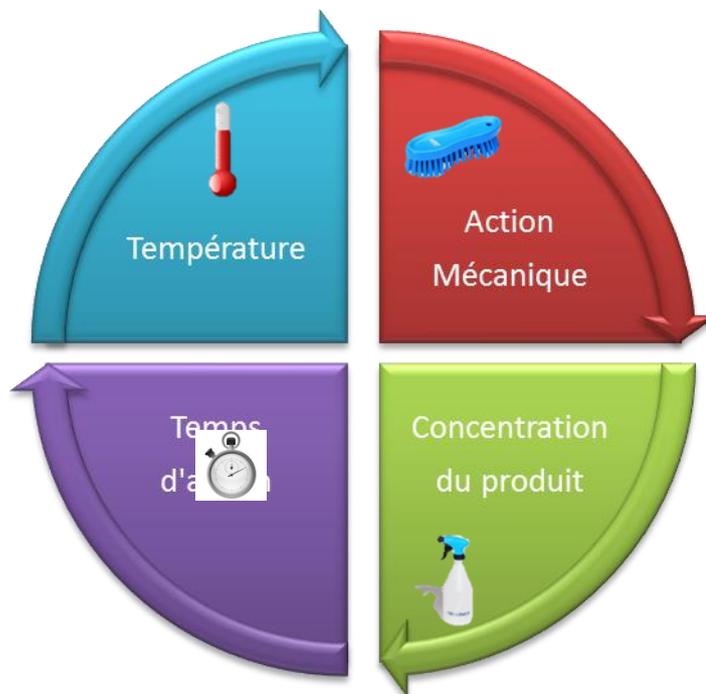
- Etagères murales
- Tableau d'affichage
- Téléphone mural / appel malade
- Poubelle avec commande à pied

2) Principe d'entretien de l'office

Nettoyage et Désinfection (N&D)

Le nettoyage et la désinfection sont indispensables, et réduisent l'apport microbien par le milieu (mur, sol), le matériel (machines, outils, tables) et la main d'œuvre (poignées, sanitaires).

- Nettoyer, c'est éliminer les souillures = rendre la surface propre.
- Désinfecter, c'est réduire provisoirement le nombre de germes, en détruisant les pathogènes (contrairement à stériliser qui élimine définitivement les germes)
 - Quatre facteurs d'efficacité (laver avec TACT) ;



- ✓ Température de l'eau utilisée : un produit détergent est plus efficace avec de l'eau chaude et augmente son pouvoir mouillant et séquestrant. Par contre, une eau froide à tempérée dans le cas de l'Eau de Javel est préconisée pour le cas particulier de la désinfection d'une surface propre.
- ✓ Action mécanique : c'est ce que l'on appelle « l'huile de coude ». A ceci s'ajoute l'utilisation d'un matériel adapté (brosses, raclette, lavettes...).
- ✓ Concentration en détergent : l'action chimique résulte de l'utilisation d'un produit et le choix de ce dernier dépend :
 - de la concentration d'utilisation : un juste dosage du produit, par rapport aux recommandations du fabricant
 - de la nature de la salissure à éliminer (graisse, calcaire, protéines lactiques, sang, ...)
 - de la quantité de salissures

- du support
 - de la méthode utilisée (lavage manuel ou automatique)
 - de la dureté de l'eau : plus une eau est « dure » (c'est à dire riche en sels de Calcium et/ou de Magnésium) plus les propriétés détergentes du produit seront faibles ... la dose d'utilisation sera donc plus conséquente s'il n'y a pas d'anticalcaire.
- ✓ Temps, durée : pendant les opérations de nettoyage, le temps d'action est combiné à l'action chimique.

Les étapes suivantes sont réalisées dans cet ordre :

1. Ranger
2. Prélaver
3. Nettoyer
4. Rincer

Enlever à l'eau chaude souillures et détergent (qui inhibent la désinfection)

5. Désinfecter

Soit à froid ou avec une eau très chaude suivant les préconisations du fournisseur

6. Rincer

Enlever résidus de désinfectant

7. Sécher

Limitier la recontamination. On laisse s'égoutter et sécher spontanément.

3) Entretien des matériels

L'ensemble du parc matériel des offices est renouvelés au fur et à mesure sur l'hôpital.

a) Lave-vaisselle

- ***Le lave-vaisselle professionnel***

✓ **CONSIGNES D'UTILISATION**

- Vérifier le bon emplacement des produits de lavage et rinçage.
- Vérifier le niveau des produits avant lavage.
- Dérocher la vaisselle avant le passage au lave-vaisselle
- Adapter le cycle en fonction de la vaisselle (le nettoyage des assiettes nécessite plus de 3 minutes).
- Vidanger la cuve après le repas du déjeuner et du diner

N.B. : ne pas mettre de petits éléments (ex.: les boîtes à médicaments)

✓ NETTOYAGE APRÈS MISE HORS SERVICE

- Nettoyer quotidiennement l'intérieur de la cuve à l'aide d'une chiffonnette ou brosse
- Ne pas utiliser de produit abrasif mais un nettoyant doux.
- Nettoyer régulièrement le châssis de la machine avec un produit spécial inox.
- Nettoyer les filtres plats, le rond et l'intérieur de la cuve de la machine après avoir effectué la vidange et ses rinçages.

✓ NETTOYAGE DES BRAS DE LAVAGE

- Démonter régulièrement les bras de lavage et de rinçage pour les nettoyer :
 - Bloquer d'une main les bras de lavage et rinçage.
 - Avec l'autre main dévisser les vis moletées.
 - Retirer les bras de lavage et de rinçage.
 - Nettoyer les bras de lavage.
 - Remonter les bras et les remettre à leur place.
 - Veuillez à ce que les bras remontés tournent facilement.

La fréquence du nettoyage dépend de la dureté de l'eau ainsi que du degré de salissures.

Après nettoyage, laisser le capot ou la porte entre-ouvert. Cela permet à la cuve de lavage de sécher.

✓ DÉTARTRAGE

- Retirer les canes des bidons de produit lessiviel et les plonger dans une bassine d'eau chaude
- Pulvériser le produit détartrant sur les parois de la cuve, les filtres et les bras de lavage et rinçage
- Laisser agir le produit 15 minutes
- Mettre l'appareil en remplissage puis effectuer 3 cycles de lavage
- Vidanger l'appareil et rincer la cuve
- Après nettoyage, laisser le capot ou la porte entre-ouvert. Cela permet à la cuve de lavage de sécher.

✓ ENTRETIEN

- Vérifier les températures sur les afficheurs :
 - Cuve : 50/55° C
 - Rinçage : 85° C

En cours de cycle, si la température de rinçage se situe en dessous de 75° C, contacter le 2020

- Vérifier l'état des joints de portes.
- Nettoyer les électrodes de niveau une fois par semaine avec une chiffonnette (Lave-vaisselle PALUX).

Lors du nettoyage des électrodes de niveau, veiller à ne pas les abîmer.

- Vérifier que les bras de lavage et de rinçage soient bien fixés.
- Vérifier le bon positionnement des filtres

En cas de dysfonctionnement, appeler le 2020 pour le site du Mans et le 37197 pour le site de Charles Drouet Allonnes.



- *Le lave-vaisselle ménager*

✓ CONSIGNES D'UTILISATION

- Mettre une pastille à chaque lavage
- Vérifier la bonne quantité de sel dans le bac d'adoucisseur (suivant indicateur).
- Dérocher la vaisselle avant la mise en panier.
- Adapter le cycle en fonction de la vaisselle.

✓ NETTOYAGE APRÈS MISE HORS SERVICE

- Nettoyer quotidiennement l'intérieur de la cuve à l'aide d'une chiffonnette ou d'une brosse
- Ne pas utiliser de produit abrasif mais un nettoyant doux.
- Nettoyer les filtres et l'intérieur de la cuve de la machine après chaque cycle
- Laisser la porte de la machine entrouverte pour le séchage de la cuve.

✓ NETTOYAGE DES BRAS DE LAVAGE

- Démonter régulièrement les bras de lavage et de rinçage pour les nettoyer :
 - Bloquer d'une main les bras de lavage et rinçage.
 - Avec l'autre main dévisser les vis moletées ou un quart de tour suivant la marque.
 - Retirer les bras de lavage et de rinçage.
 - Nettoyer.
 - Remonter.
 - Veillez à ce que les bras tournent facilement.

La fréquence du nettoyage dépend du bon dérochage de la vaisselle et du nettoyage régulier du filtre.

- Après nettoyage, laisser la porte ouverte. Cela permet à la cuve de lavage de sécher.

✓ ENTRETIEN

- Vérifier l'état des joints de portes.
- Nettoyer les filtres après chaque usage
- Pas de détartrage si le niveau de sel a toujours été respecté

b) Réfrigérateur

✓ NETTOYAGE

- Vider le réfrigérateur de son contenu
- Débrancher l'appareil
- Enlever les grilles et les nettoyer dans un évier contenant de l'eau et du produit vaisselle
- A l'aide d'une chiffonnette imprégnée de détergent désinfectant, nettoyer les parois intérieures et la porte extérieure ainsi que les joints de porte
- Rincer à l'eau
- Laisser sécher
- Essuyer le joint de porte
- Remettre l'appareil en marche
- Veiller au bon rangement des denrées afin d'avoir une bonne rotation des produits

✓ ENTRETIEN

- Vérifier que la température soit comprise entre 0°C et 3°C le matin avant ouverture de la porte et le soir
- Veiller à ne pas obstruer la ventilation
- Vérifier l'état du joint.
- Dépoussiérer le condenseur et le bac d'eau de dégivrage sans l'enlever.



c) Chauffe briques



Sans eau



Avec eau

✓ CONSIGNES D'UTILISATION ET ENTRETIEN

Chauffe-briques à bain marie

- Remplir la cuve à la moitié
- Mettre les briques à chauffer au minimum 1 heure avant de servir
- Nettoyer avec le produit détartrant ou du vinaigre blanc
- Laisser agir et rincer
- S'assurer que les sondes soient bien fixées et que la sécurité thermique arrière ne soit pas déclenchée

Chauffe brique sans eau

- Mettre les briques à chauffer au minimum 1 heure avant de servir
- Eteindre l'appareil puis enlever les briques et servir
- S'assurer que les logements soient vides avant de mettre les briques

d) Micro-ondes



✓ CONSEILS D'UTILISATION ET ENTRETIEN

- Mettre l'assiette avec une cloche
- Nettoyer après chaque utilisation à l'aide d'une chiffonnette et du produit nettoyant désinfectant
- Nettoyer régulièrement le filtre en dessous de la porte
- Afin de ne pas obstruer la ventilation qui se trouve à l'arrière de l'appareil, ne pas le coller au mur
- Ne pas mettre de la vaisselle ou des contenants avec du métal (ex : brique de lait)



e) Cafetière



Verseuse en inox

✓ ENTRETIEN

- Détartrer l'appareil à l'aide du détartrant prévu à cet effet en le diluant préalablement dans de l'eau chaude ou en utilisant du vinaigre blanc (minimum 75 cl)
- Nettoyer l'arrosoir au-dessus du porte filtre
- Effectuer au minimum 4 rinçages

f) Bouilloire



✓ ENTRETIEN

- Détartrer l'appareil à l'aide du détartrant prévu à cet effet en le diluant préalablement dans de l'eau chaude ou en utilisant du vinaigre blanc (minimum 50 cl)
- Nettoyer le filtre
- Effectuer au minimum 4 rinçages

g) Chariot de remise en température et chariot réfrigéré

✓ NETTOYAGE APRÈS MISE HORS SERVICE

- Après refroidissement du chariot, nettoyer le à l'aide d'une chiffonnette et d'un détergent désinfectant alimentaire (D.D.A)
- Rincer plusieurs fois et laisser sécher portes ouvertes



h) Congélateur



✓ CONSIGNES D'UTILISATION

- Brancher le congélateur
- Régler la consigne de température à -18°C (bloquer cette consigne si possible)
- Attendre que la température cible soit atteinte
- Seuls les produits alimentaires surgelés doivent y être stockés. Aucun produit frais, ne sera congelé
- Veiller au bon rangement des denrées afin d'avoir une bonne rotation des produits

✓ NETTOYAGE

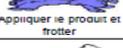
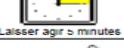
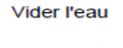
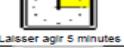
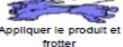
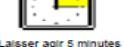
- Avant de mettre l'appareil hors tension afin de commencer le dégivrage, les produits surgelés doivent être stockés dans un autre congélateur (ou profiter que le congélateur soit vide - ex : fermeture de l'unité). En aucun cas, les produits surgelés seront stockés dans un sac isotherme dans l'attente du nettoyage du congélateur car les produits subissent un début de décongélation
- Nettoyer et désinfecter tous les trimestres afin d'éviter l'accumulation du givre
- Remettre le congélateur en marche et s'assurer d'un retour à la bonne température.

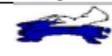
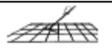
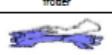
En cas de dysfonctionnement sur tout matériel de l'office, appeler le 2020 pour le site du Mans et le 37197 pour le site de Charles Drouet Allonnes.

4) Plan de nettoyage et grilles de traçabilité

Si ces documents ne sont pas disponibles dans votre office merci de contacter le service restauration pour vous les procurer (réfèrente des aides hôtelières : 32885).

a) Plan de nettoyage

		Service Restauration				
		Mode Opérateur	Plan de nettoyage et de désinfection des offices alimentaires			
Version n° 2 du 28/03/2014		Appliqué le : (cellule GED)	A réviser le : 25/03/2016	page(s) : 1/2	MO 16.4	
QUOI	QUAND	AVEC LE PRODUIT	AVEC LE MATÉRIEL	COMMENT	NE PAS OUBLIER	
Plaques four de remise en température	Après chaque service	Crème à récurer	Tampon vert	 Eliminer les résidus  Frotter avec la crème à récurer  Rincer	 La phase de rinçage	
Intérieur Lave-vaisselle, filtre et grille		Détergent désinfectant alimentaire	Chiffonnette bleue Goupillon	 Retirer le filtre et la grille  Frotter avec le goupillon  Rincer le filtre et la grille		
Intérieur chariot plateaux repas				Crème à récurer		Chiffonnette bleue
Evier		 Eliminer les résidus  Appliquer le produit et frotter  Rincer				
Cafetière Int/Ext		Détergent vaisselle manuelle	 Retirer la verrière et support filtre  Laver, frotter et rincer  Appliquer le produit et frotter  Rincer			
Plan de travail ou table		Détergent / Désinfectant alimentaire	 Eliminer les résidus  Frotter  Laisser agir 5 minutes  Rincer			
Sols office et galette	1 fois par jour	Détergent sols et surfaces	Chariot de lavage faubert	 Appliquer le produit  Frotter  Rincer	 Le lavage des mains	
Poignée porte, interrupteur, support poubelle		Détergent / Désinfectant alimentaire	Chiffonnette bleue	 Appliquer le produit et frotter  Laisser agir 5 minutes  Rincer		
Micro-ondes Int/Ext,				 Eliminer les résidus  Appliquer le produit et frotter  Laisser agir 5 minutes  Rincer		
Chauffe briques, et bouilloire, Extérieur/Intérieur	1 fois par semaine	Détergent / Désinfectant alimentaire	Chiffonnette bleue	Vider l'eau  Appliquer le produit et frotter  Rincer	 Le nettoyage et la désinfection du matériel réparé avant utilisation	
Fontaine réfrigérante Extérieur				 Appliquer le produit et frotter  Laisser agir 5 minutes  Rincer		
Extérieur Réfrigérateur: poignée et pourtour poignée				 Appliquer le produit et frotter  Laisser agir 5 minutes  Rincer		

		Service Restauration								
		Mode Opérateur	Plan de nettoyage et de désinfection des offices alimentaires							
		Version n° 2 du 28/03/2014	Appliqué le : (cellule GED)	A réviser le : 25/03/2016	page(s) : 2/2	MO 16.4				
QUOI	QUAND	AVEC LE PRODUIT	AVEC LE MATÉRIEL	COMMENT		NE PAS OUBLIER				
Echelle lave vaisselle Extérieur Lave-vaisselle	1 fois par semaine	Détergent / Désinfectant Alimentaire	Chiffonnette bleue	  		 La phase de rinçage				
Réfrigérateur Intérieur				    Laver les grilles au lave-vaisselle						
Four remise en température Extérieur/Intérieur				  						
Chariot petits déjeuners Intérieur/Extérieur				    Laver les bacs au lave-vaisselle						
Echelles de débarrassage plateaux				  						
Fontaine réfrigérante, chauffe brique, cafetière, bouilloire				vinaigre blanc	Pulvérisateur Chiffonnette bleue		   		 L'entretien et le rangement du matériel ayant servi au nettoyage	
INTérieur Lave-vaisselle, bras de lavage				vinaigre blanc	Bouteille de 1 litre		  Lancer un cycle de lavage			
Porte, placard Ext/Int, Etagères				1 fois par mois	Détergent/désinfectant alimentaire		Chiffonnette bleue et cuvette de l'office	 		 Le lavage des mains
Intérieur Lave vaisselle Bras de lavage					Détartrant		pulvérisateur lunettes, masque gants	Se référer au guide des bonnes pratiques de l'office		
Chauffe brique										
Congélateur	1 fois par an	Détergent/désinfectant alimentaire	Chiffonnette bleue	   		La sécurité : débrancher avant toute intervention sur un appareil et pas de projection d'eau sur les interrupteurs				
Décapage sol		Décapant sol Emulsion métallisation	Chariot de lavage, faubert, balai+molleton	   Rincer et laisser sécher						
Murs et Plafond		Détergent pour sols et surfaces	Balai +molleton	   Rincer et laisser sécher						
Radiateur			Chiffonnette bleue, goupillon et cuvette	  						
Equipement d'extraction de l'air Vitres				Société extérieure			 Le nettoyage et la désinfection du matériel réparé avant utilisation			

b) Grille de traçabilité

✓ Entretien réalisé par l'aide hôtelière

	Service Restauration																															
	Enregistrement										Traçabilité du nettoyage des offices																					
	Version n° 2 du 28/03/2014										Appliqué le : (cellule GED)							A réviser le : 28/03/2016							page(s) : 1/1			ENR 16.4.1				
Document de rattachement (PRO, CONV, PF, MO, FT, FP)										MO 16.4 Plan de nettoyage des offices																						
Nom de l'unité										MOIS DE:..... 20....																						
Dans chaque case inscrire ses initiales pour indiquer que le nettoyage a été effectué. Quand cela n'a pas été réalisé inscrire NF (non fait).																																
Après chaque service	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Plaques four de remise en température																																
Intérieur Lave-vaisselle, filtre et grille																																
Intérieur chariot plateaux repas																																
Evier																																
Cafetière Int/Ext																																
Plan de travail ou table																																
1 fois par jour																																
Sols office et galette																																
Poignée porte, interrupteur, support poubelle																																
Micro-ondes Int/Ext,																																
1 fois par semaine																																
Chauffe briques,et bouilloire, Extérieur/Intérieur																																
Fontaine réfrigérante Extérieur																																
Extérieur Réfrigérateur et poignée																																
Echelle lave vaisselle + plateaux Extérieur Lave-vaisselle																																
Réfrigérateur Intérieur																																
Four remise en température Extérieur/Intérieur																																
Chariot petits déjeuners Intérieur/Extérieur																																
Fontaine réfrigérante, chauffe brique, cafetière, bouilloire																																
intérieur Lave-vaisselle, bras de lavage																																
1 fois par mois (détartrage)																																
Porte, placard Ext/Int, Etagères																																
Intérieur Lave vaisselle Bras de lavage																																
Chauffe brique																																
1 fois par an																																
Congélateur																																
Décapage sol, Murs et Plafond																																
Radiateur																																
VISA DU CADRE																																

✓ Entretien réalisé par l'équipe EHLS : une traçabilité particulière leur est dédié

5) Les produits d'entretien utilisés à l'office

Nom commun pour l'usage	Crème à récurer	Eau de Javel à 2,6 % Chlore actif	Extrait de Javel à 9,6 % Chlore actif
Principes actifs	Agents abrasifs	Hypochlorite de sodium	Hypochlorite de sodium
Présentation (couleur, odeur...)	Crème jaune avec une odeur de citron	Liquide incolore	Liquide incolore
Utilisation	Élimination par abrasion de salissures incrustées	Antiseptie Désinfection	Préparation des solutions d'eau de Javel à 2,6° C A
Mode d'utilisation	Appliquer une petite quantité de produit pur sur la surface à nettoyer Frotter à l'aide d'une chiffonnette Rincer à l'eau claire	Utilisation pour la désinfection des surfaces, selon les protocoles établis pour l'entretien des offices (cf. fiches d'entretien)	Verser le contenu du cruchon dans un flacon d'un litre d'eau de Javel vide et propre Compléter ensuite avec 0,75 litre d'eau claire
Dilution	Pur		
Précautions d'utilisation	Utiliser le produit avec des gants de ménage En cas de contact cutané, rincer à l'eau claire	Utiliser le produit avec des gants de ménage ne pas mélanger à d'autres produits, surtout acides (détartrants, désincrustants...)	Utiliser le produit avec des gants de ménage En cas de contact cutané, rincer à l'eau claire ne pas mélanger à d'autres produits, surtout acides (détartrants, désincrustants...)

Nom commun pour l'usage	Lessive pour lave-vaisselle semi-industriel	Liquide de rinçage pour lave-vaisselle semi-industriel	Détergent vaisselle
Principes actifs	Hydroxyde de sodium Hydroxyde de potassium	Tensioactifs Acide citrique Alcool	Tensioactifs
Présentation (couleur, odeur...)	Liquide légèrement jaunâtre avec une odeur irritante	Liquide vert inodore	Liquide de couleur jaune
Utilisation	Liquide de lavage en machine destiné à dégraisser la vaisselle, ainsi qu'à éliminer les dépôts d'amidon	Liquide de rinçage en machine destiné à éliminer les traces de calcaire sur la vaisselle et permettre un séchage plus rapide de celle-ci	Lavage de la vaisselle à la main

Mode d'utilisation	Placer le produit dans le réceptacle situé dans la partie inférieure du lave-vaisselle Placer ensuite la sonde de lavage dans le bidon de lavage Refermer la porte du réceptacle et mettre en marche le lave-vaisselle	Placer le produit dans le réceptacle situé dans la partie inférieure du lave-vaisselle Placer ensuite la sonde de rinçage dans le bidon de rinçage Refermer la porte du réceptacle et mettre en marche le lave-vaisselle	Mettre le produit dans l'eau de lavage vaisselle après avoir rempli le bac de lavage Laisser tremper la vaisselle et la laver à l'aide d'un grattoir Rincer ensuite
Dilution	Dosage automatique	Dosage automatique	6 ml/L (1 pression sur la bouteille)
Précautions d'utilisation	Port de gants ne pas mélanger à d'autres produits Ne pas avaler En cas de projection dans les yeux, rincer abondamment à l'eau claire	Port de gants ne pas mélanger à d'autres produits Ne pas avaler En cas de projection dans les yeux, rincer abondamment à l'eau claire	En cas de projection dans les yeux, rincer abondamment à l'eau claire

Nom commun pour l'usage	Détergent pour sols et surfaces	Détergent / Désinfectant prêt à l'emploi	Détartrant	Produit à vitres
Principes actifs	Tensioactifs	Tensioactifs Agents désinfectants	Tensioactifs Acide phosphorique	Tensioactifs Alcool
Présentation (couleur, odeur...)	Liquide de couleur orange	Liquide incolore	Liquide jaune claire	Liquide de couleur bleu avec une odeur "alcoolique" et légèrement ammoniaquée
Utilisation	Détergent neutre nettoyant et dégraissant pour sols et surfaces	Nettoyage et désinfection simultanés	Détartrage des surfaces et matériels	Nettoyage et dégraissage des surfaces vitrées et surfaces modernes
Mode d'utilisation	Le produit s'utilise : sur le sol à l'aide d'un faubert et du chariot double seaux, sur les murs avec un mouilleur et une raclette Sur le sol, un rinçage à l'eau claire est recommandé	Appliquer le produit pur sur les surfaces à l'aide d'une chiffonnette	Se reporter à la fiche méthode correspondante important : bien rincer à l'eau claire après utilisation	Pulvériser le produit sur la surface vitrée L'étaler à l'aide d'une chiffonnette Enlever le produit à l'aide d'une raclette à vitres
Dilution	0,25 % (20 ml pour 8 litres d'eau)	Pur	30 ml/L	Pur

<p>Précautions d'utilisation</p>	<p>Port de gants ne pas mélanger à d'autres produits Ne pas avaler En cas de projection dans les yeux, rincer abondamment à l'eau claire</p>	<p>Port de gants ne pas mélanger à d'autres produits Ne pas avaler En cas de projection dans les yeux, rincer abondamment à l'eau claire</p>	<p>Port de gants ne pas mélanger à d'autres produits Ne pas avaler En cas de projection dans les yeux, rincer abondamment à l'eau claire</p>	<p>Port de gants Ne pas inhaler Utiliser le produit dans un endroit aéré En cas de contact cutané ou oculaire, rincer à l'eau claire pendant 10 min</p>
----------------------------------	--	--	--	---

6) Les précautions à prendre lors de leur utilisation

- Avant toute manipulation d'un produit, bien lire l'étiquette et les consignes d'utilisation sur le bidon (voir page suivante les symboles de risque chimique)
- Mettre des gants de ménage avant toute manipulation de produits d'entretien
- Porter des lunettes de protection
- Ne jamais mélanger les produits
- Ne jamais transvaser les produits (surtout dans des bouteilles sans étiquetage)
- Toujours reboucher les flacons
- Stocker les produits dans un endroit spécifique, aéré et à l'abri de la lumière
- Ne pas stocker avec les produits alimentaires
- Garder propre les emballages des produits



Xn - Nocif



Xi - Irritant

Produits pouvant provoquer une réaction inflammatoire au contact avec la peau, les muqueuses, les yeux.



C - Corrosif

Produits pouvant exercer une action destructrice sur les tissus vivants (peau, muqueuses)



O - Comburant

Produits pouvant favoriser ou activer la combustion.

7) Maintenance des matériels de l'office

Lors d'un dysfonctionnement sur un matériel de l'office, appeler le poste 2020 afin d'ouvrir une demande d'intervention auprès d'un technicien.

A savoir que le poste occupé à cet effet est ouvert :

- ✓ 7 j / 7 j
- ✓ 24 h / 24 h

Des renseignements seront demandés pour ouvrir l'intervention :

- Numéro d'UF
- Nom de la personne demandant l'intervention
- Numéro de téléphone
- Lieu (bâtiment, étage, service, numéro de porte)
- Matériel
- Problème constaté

Un numéro d'intervention vous sera communiqué. Vous devrez le conserver dans l'attente de la remise en état du matériel.

NUMEROS UTILES

Interlocuteur	Fonction	Poste
Restauration		
D. GIRARD	Ingénieur Restauration	32599
Secrétariat restauration		34029
J. BOUCHER	Référente des aides hôtelières	32885/37861
H. REVEILLERE	TSH Qualité	32893/37838
M. MARTINEZ	TSH Production	32573/37029
P. GIRARD	TSH Logistique/Informatique	37433
Magasin alimentaire		32690
Bureau des fiches repas		33221
Cuisine centrale (week-end)		34051
Service Diététique / Nutrition		
Secrétariat diététique		32602
Magasin général		
Fourniture hôtelière		32553
Services techniques		
Demande d'intervention de maintenance pour les offices du Mans		2020
Demande d'intervention de maintenance pour les offices de Charles Drouet		37197



INDEX

A

Allergique : page 41

Animations : page 74

C

Commandes : page 14, 38 et 58

Condiments : page 50

Contact : page 101

D

Débarrassage : page 53

Denrées apportées par les familles : page 66

Déplacement extérieur : page 64

DLC (date limite de consommation) et DLUO (date limite d'utilisation optimale) : page 71

Dotations : page 57

E

Eau : page 77

Enquête de satisfaction : page 30

Entrées de dernières minutes : page 39

Entretien (matériel) : page 80

F

Fonction d'aide hôtelière : page 21

Formation des aides hôtelières : page 22

G

Gâteau d'anniversaire : page 63

Glaces : page 62

M

Maintenance : page 80

Menu : page 12 et 14

Micro-ondes : page 49 et 90

N

Note d'information : page 34

P

Pain de mie : page 61

Petit déjeuner : page 36

Plaintes des patients : page 31

Plan de nettoyage : page 93

Préparation des fruits : page 75

Problème de livraison : page 43

Produits d'entretien : page 96

R

Rangement de la vaisselle : page 56

Réfrigérateur : page 68,70 et 88

Régimes alimentaires : page 18

Remise en température : page 45

Repas accompagnant : page 40

Repas hors horaires habituels : page 44

Restes et reliquats : page 52

T

Tenues : page 50

Traçabilité : page 42 (repas), page 70(réfrigérateur), page 76 (viande bovine) et page 93 (nettoyage)

Pour toutes questions,
Contacter le service restauration