



REPAS À L'HÔPITAL

**Mangez mieux,
Guérissez plus vite**

Plénière n° 5 – Novembre 2021

Projet initié par :

- **Frédéric DESCROZAILLE**, Député du Val-de-Marne
- **Raphaël RUANO**, pour la DGOS Sous-Direction du Pilotage de la Performance des acteurs de l'offre de soins
- **Laurent GRANDIN**, Président d'Interfel

Porteur du projet : Restau'Co

- **Sylvie DAURIAT**, Présidente
- **Marie-Cécile ROLLIN**, Directrice
- **Didier GIRARD**, Chargé de mission



ORDRE DU JOUR

Mangez mieux, guérissez plus vite

I. LE PROJET : CONTEXTE ET DÉROULEMENT

II. LA METHODOLOGIE DANS LES ETABLISSEMENTS

III. LES INDICATEURS ET RESULTATS

IV. TEMOIGNAGES

V. PERSPECTIVES

CONCLUSION



Mangez mieux, guérissez plus vite

I- LE PROJET : CONTEXTE ET DEROULEMENT



REPAS À L'HÔPITAL

Mangez mieux, guérissez plus vite



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**MINISTÈRE
DES SOLIDARITÉS
ET DE LA SANTÉ**



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**MINISTÈRE
DE L'AGRICULTURE
ET DE
L'ALIMENTATION**



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET SOLIDAIRE**



REPAS À L'HÔPITAL

Avec le soutien de

Mangez mieux, guérissez plus vite



Union des Ingénieurs Hospitaliers en Restauration



AFDN

Association Française
des Diététiciens Nutritionnistes

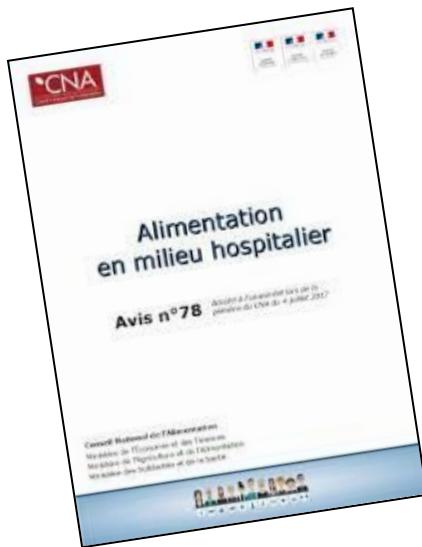




REPAS À L'HÔPITAL

Contexte et origine du projet

Mangez mieux, guérissez plus vite



Avis N°78 du CNA

Constat : la technique a été privilégiée à l'humain

Rappel : l'avis 78 du CNA « Alimentation en milieu hospitalier » :

La loi EGALIM du 30 octobre 2018

pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous



Contexte et origine du projet

Mangez mieux, guérissez plus vite

« Remettre le patient au cœur du projet du repas à l'Hôpital »

Enjeux

Dans le cadre d'un **projet global de services**, construire une **nouvelle offre alimentaire**, en intégrant les aspects **économiques, sociétaux et environnementaux** pour remettre **le patient au cœur de l'hôpital**

Méthode

Accompagner des **établissements hospitaliers volontaires** avec une équipe de professionnels en collaboration étroite avec les équipes dédiées des établissements **pour améliorer la prestation « restauration » (de l'achat au service du repas)**

Objectifs

- Satisfaire les attentes du patient en matière d'alimentation
- Diminuer le pourcentage de patients dénutris
- Réduire le gaspillage alimentaire
- Augmenter la part de produits sous signes de qualité (Loi Egalim)
- Définir un projet d'établissement et travailler en équipe (décloisonner)

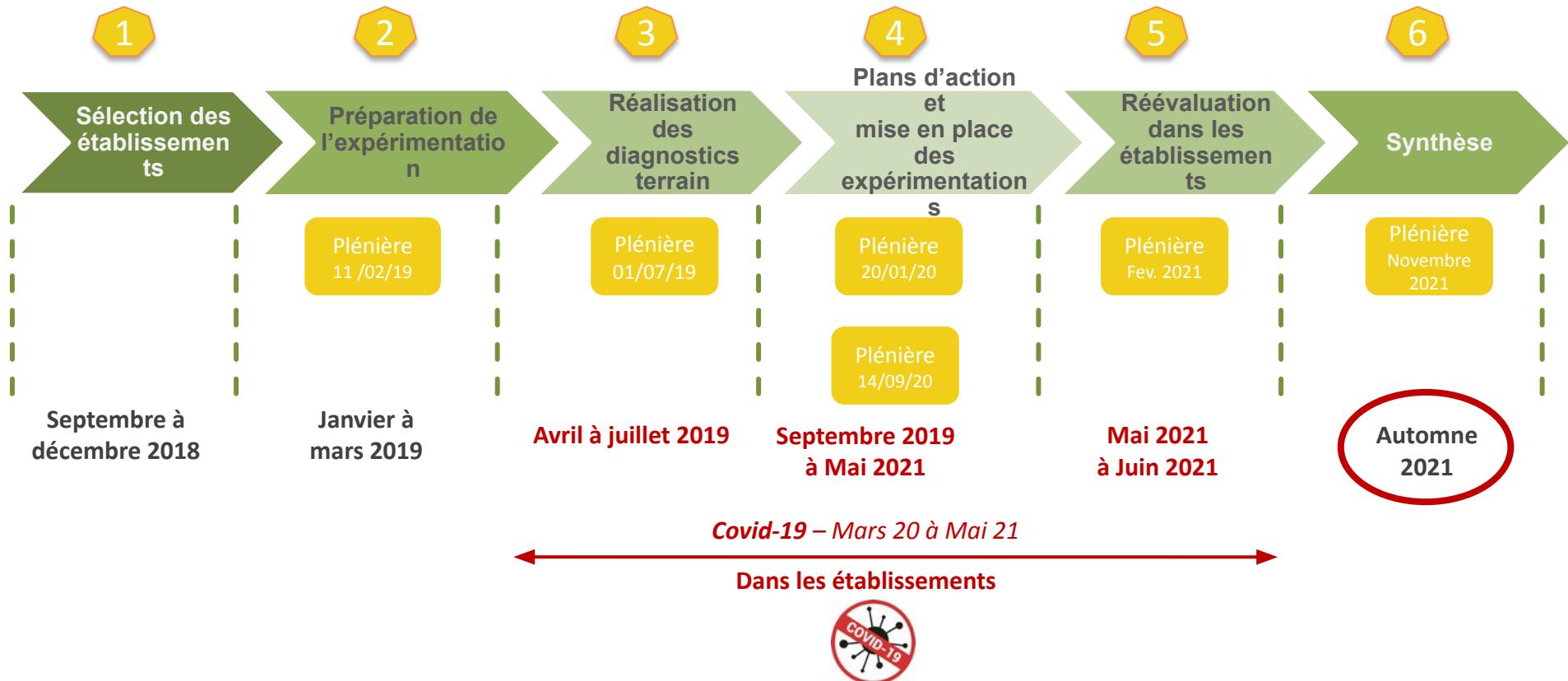
Dans le cadre d'un budget maîtrisé



REPAS À L'HÔPITAL

Calendrier du projet (2018-2021)

Mangez mieux, guérissez plus vite





Les 3 établissements sélectionnés

Mangez mieux, guérissez plus vite

Les 3 établissements sélectionnés parmi 40 candidatures :

Un site de moins de 700 lits

CH Charolais Brionnais site Paray-le-Monial
en Bourgogne-Franche-Comté



Un établissement entre 700 et 1000 lits

CH de Douai
en Hauts de France



Un établissement de plus de 1000 lits

APHP Centre
Paris, Ile-de-France



II – LA METHODOLOGIE SUIVIE



REPAS À L'HÔPITAL

Méthodologie dans les établissements

Mangez mieux, guérissez plus vite

1. Constitution d'une équipe

Groupe projet

Equipe pluridisciplinaire
Nommer un référent
Outils/Matrice
-Conduite de projet
-Plans d'actions
-Rétroplanning

2. Evaluation

Diagnostic/départ

Mesure des indicateurs :

- Offres alimentaires (Egalim)
- Évaluation nutritionnelle
- Mesure de la consommation alimentaire
- Évaluation de la satisfaction des consommateurs
- Analyse des forces et faiblesses

3. Mises en œuvres des pratiques

Expérimentations: services pilotes

Adapter les expérimentations sur :

- Carte fixe restauration
- Dîner menu 3 composantes
- Hôtellerie en Soins palliatifs
- Menu Manger-main
- Restaurant pour patients autonomes
- Panier repas pour patients sortants

4. Analyse des résultats

Ré-évaluation Bilan

Mesure de la progression des indicateurs :

- Offres alimentaires(Egalim)
- Evaluation nutritionnelle
- Mesure de la consommation
- Gaspillage alimentaire
- Satisfaction (enquêtes)
- Bilan sur les services pilotes



Méthodologie dans les établissements

REPAS À L'HÔPITAL

Mangez mieux, guérissez plus vite

1. Constitution d'une équipe

Groupe projet

2. Evaluation

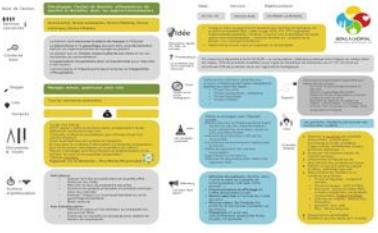
Diagnostic/départ

3. Mises en œuvres des pratiques

Expérimentations :
services pilotes

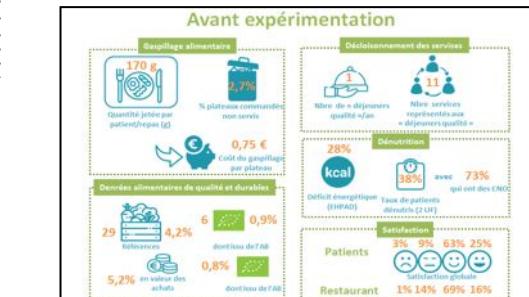
4. Analyse des résultats

Réévaluation
et bilan



Synthèse - Les forces et les points à améliorer (phase-3)¶

Les points-forts¶		Les points à améliorer¶	
• Équipe-projet pluridisciplinaire¶		• Participation des médecins dans l'équipe-projet pour mener les expérimentations¶	
• Bon-niveau-d'encadrement-restauration-et-de-réactivité¶		• Professionnels soignants-hôteliers : référent-hôtellerie pour plusieurs unités à nommer et former (hors Coréntin-Celton)¶	
• Politique nutritionnelle adaptée et développée-en-continu-en lien avec diététicien-nutritionniste et les médecins¶		• Commission de menus à planifier à fréquence plus rapprochée avec un groupe pluridisciplinaire à déterminer.¶	
• Cycle-de-menus été/hiver-sur-3-semaines¶		• Gestion-documentaire à organiser et harmoniser (liste de l'ensemble des documents à créer sur une matrice)¶	
• Cuisine-Locaux-marche-en-avant et matériel adapté¶		• Commission de menus CSV à planifier (-1 fois/-an)¶	
• PMS-en-place (Méthode-HACCP et plan-de-nettoyage)¶		• Valoriser les termes culinaires des produits sur les nouvelles expérimentations.¶	
• Office-alimentaire par service pour mener des nouvelles expérimentations.¶			



Réévaluations des expérimentations RAH « Repas à l'hôpital »

CENTRE HOSPITALIER DU PAYS CHAROLAIS BRIONNAIS

Site de PARAY LE MONIAL - CHAROLLES ET DE LA CLAYE

10 et 11 MAI 2021



Première Synthèse

Carte restauration

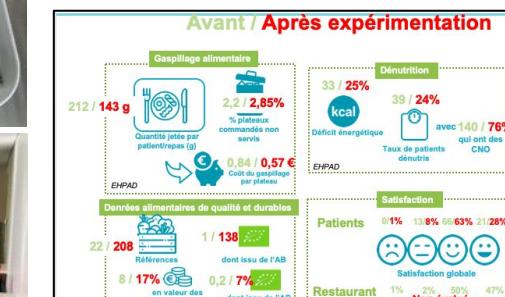
Répond aux attentes des patients, du cadre et personnel du service des urgences et ambulatoire.

Bonne offre sur la carte restauration, au choix 3 produits plus une boisson.

Gestion des stocks : attention au date de péremption et éventuellement mettre en retour les produits vers la cuisine. Possibilité de commander en % portions.

Sur les urgences cette nouvelle offre a permis la récupération de l'offre pour faire un bureau.

Chariot repas à technologie embarquée redistribué sur d'autre service. Investissements matériels optimisés.



Repas à l'hôpital

Méthodologie dans les établissements

Mangez mieux, guérissez plus vite

Deux outils transversaux :

Déjeuner qualité



Développement des achats
et suivi de la loi Egalim



The image shows two large tables covered with white cloths, each displaying a complex spreadsheet. The top spreadsheet is titled 'Développement des achats et suivi de la loi Egalim' and includes columns for various food items and categories. The bottom spreadsheet is titled 'Repas à l'hôpital' and contains more detailed data, likely related to meal planning or nutritional information.

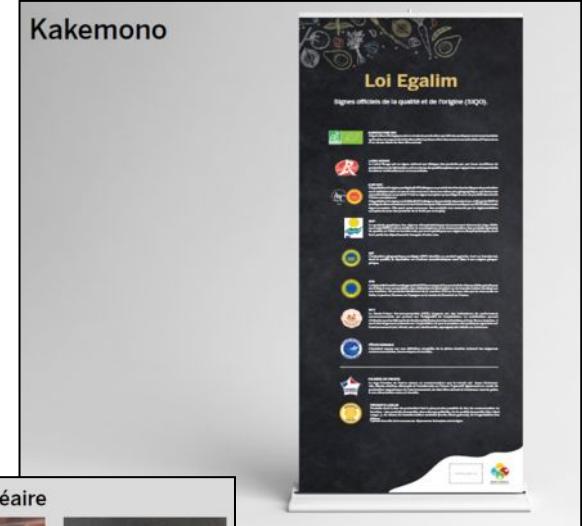


Méthodologie dans les établissements

REPAS À L'HÔPITAL

Mangez mieux, guérissez plus vite

Formation communication



Affiches linéaire

III – LES INDICATEURS ET RÉSULTATS



Quantitatif des expérimentations dans les services pilotes

REPAS À L'HÔPITAL

Mangez mieux, guérissez plus vite

Actions



Carte fixe restauration

1 210 repas
Services ambulatoire et urgences

7 674 repas
Services Hôpital de jour et Urgences

5 060 repas
Services Hôpital de jour Cochin,Necker

Menu dîner à 3 composantes

9 864 repas
Services EHPAD

7 635 repas
Services EHPAD

11 100 repas
Services USLD(Broca)

Service hôtelier en soins palliatifs

68 repas
Unité transversale

30 repas
Unité de soins palliatifs

30 repas
Unité de soins palliatifs(Cochin)

Menu Manger-main

1 306 repas
Services EHPAD

1512 repas
Services EHPAD

3 064 repas
Services USLD

Restaurant patients autonomes

Préparé mais non ouvert
Services MCO

Préparé mais non ouvert
Services MCO

Projet en cours
(Necker)

Panier repas

10 repas
Services MCO

10 repas
Services MCO
Repas à l'hôpital

Projet en cours
(Cochin,Necker)



Résultats –



Mangez mieux, guérissez plus vite

Avant / Après expérimentation

Gaspillage alimentaire

178 / 143 g



Quantité jetée par patient/repas (g)

2,2 / 2,85%
% plateaux commandés non servis



0,71 / 0,57 €
Coût du gaspillage par plateau

EHPAD

Dénutrition

33 / 25%



kcal
Déficit énergétique

39 / 24%



Taux de patients dénutris

EHPAD

Denrées alimentaires de qualité et durables

22 / 208



Références

1 / 138



dont issu de l'AB

8 / 17%



en valeur des achats

0,2 / 7%



dont issu de l'AB

Satisfaction

Patients

0/1%

13/8%

66/63%

21/28%



Satisfaction globale

Restaurant

1%

2%

50%

47%

Non évalué

Repas à l'hôpital



Résultats –



Centre
Hospitalier
de DOUAI

Mangez mieux, guérissez plus vite

Avant / Après expérimentation

Gaspillage alimentaire

176 / 155 g



Quantité jetée par patient/repas (g)

2,7 / 0%

% plateaux commandés non servis

0,77 / 0,68 €
Coût du gaspillage par plateau

EHPAD

Dénutrition

28 / 26%



kcal
Déficit énergétique

38 / 35%



Taux de patients dénutris

EHPAD

Denrées alimentaires de qualité et durables

29 / 108



Références

6 / 21



dont issu de l'AB

5,2 / 15%
en valeur des achats

0,8 / 2%
dont issu de l'AB

Satisfaction

Patients

3/0% 9/15% 63/41% 25/44%



Satisfaction globale

Restaurant

1% 14% 69% 16%
Non évalué

Repas à l'hôpital



Résultats –

REPAS À L'HÔPITAL

Mangez mieux, guérissez plus vite

Avant / Après expérimentation

Gaspillage alimentaire

239 / 224 g



Quantité jetée par patient/repas (g)



3,8 / 3,7%
% plateaux commandés non servis



0,88 / 0,83 €
Coût du gaspillage par plateau

USLD

Dénutrition

19 / 38%



kcal
Déficit énergétique

52 / 26%



Taux de patients dénutris

USLD

Denrées alimentaires de qualité et durables

25 / 73



Références

5 / 54



dont issu de l'AB

7,4 / 10%



en valeur des achats

0,15 / 3,1%



dont issu de l'AB

Satisfaction

Patients

3/3% 27/9% 63/48% 7/40%



Satisfaction globale

Restaurant

7% 25% 43% 25%

Non évalué

Repas à l'hôpital

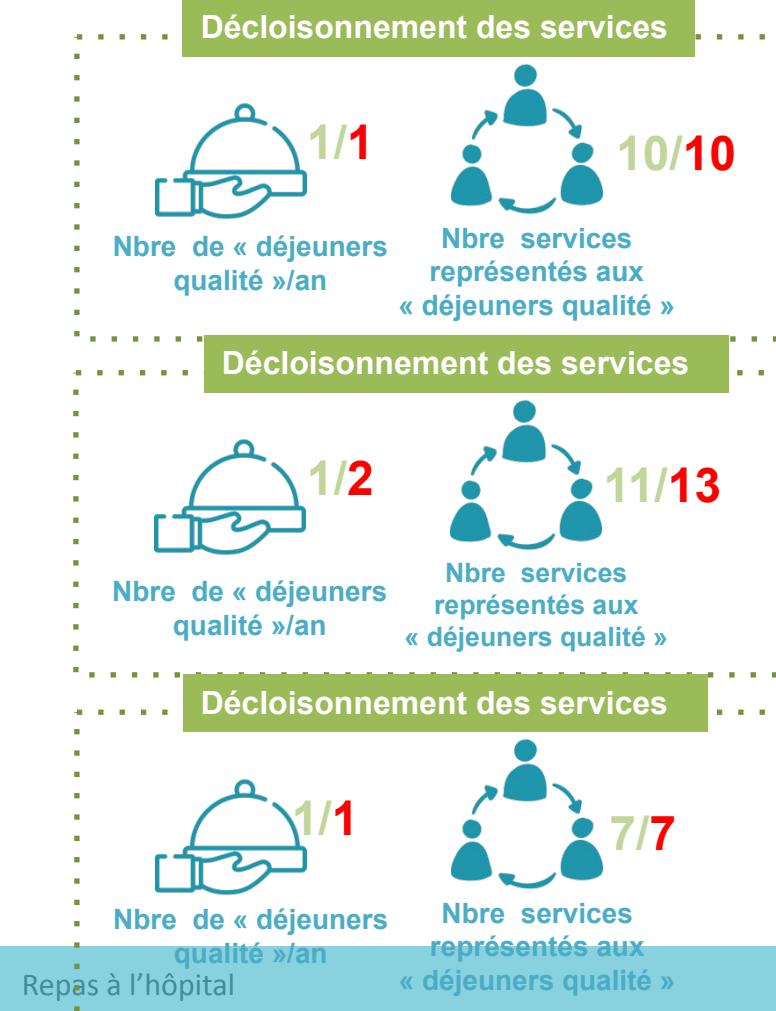


Résultats – Décloisement des services

REPAS À L'HÔPITAL

Mangez mieux, guérissez plus vite

Avant / Après expérimentation





Constats globaux de chaque offre

REPAS À L'HÔPITAL

Mangez mieux, guérissez plus vite

Actions	Evolution de la production pour le service	Constats observés lors du projet RAH	Points de vigilance
Carte fixe restauration	-1 à -4%	Gaspillage : maitrisé Satisfaction : +31 % Achats qualité 10 à 17%	Gain en équipement (15 K€/office). Organisation du travail soignant simplifié.
Menu diner à 3 composants	17 à 25% modifiée	Gaspillage : -32 % Satisfaction : +23 % Achats qualité 10 à 17%	Gain : 0,35 à 1 € de CNO/plateau Baisse de la dénutrition de 15%
Service hôtelier en soins palliatifs	Négligeable	Gaspillage- maitrisée Satisfaction : 100 % Achats qualité 10 à 17%	Grande Satisfaction, patient, famille et du personnel soignant
Menu Manger-mains	5% modifiée	Gaspillage -20 à 30 % Satisfaction : en cours Achats qualité 10 à 17%	Stabilité des textures Bonne tenue en main
Restaurant pour patients autonomes	5 % transfert	Gaspillage :NE Satisfaction : NE Achats qualité : NE	Nouvelle Salle et nouveaux mobiliers dédiés aux patients
Panier repas , sortie/11h	- 3%	Gaspillage -maitrisée Satisfaction :+27 % Achats qualité 10 à 17%	Meilleur fluidité dans la gestion des lits



Les plus-values sur les équipes

REPAS À L'HÔPITAL

Mangez mieux, guérissez plus vite

Actions

Métiers impactés par nouvelles offres

Gestionnaire Directeur	Soignants	Cuisiniers	Diététiciens	Magasiniers	Acheteur	Informaticien	Service Communication	
Carte fixe restauration	+	+++	/	/	+	+	+	+++
Menu diner à 3 composants	+	+++	+++	+++	/	+	+	++++
Service hôtelier en soins palliatifs	+	+++	+++	+	/	+	+	+++
Menu Manger-mains	+	+++	+	++	/	++	+	+++
Restaurant pour patients autonomes	+	/	++	/	/	+	+++	+++
Panier repas , sortie/11h	+	++	/	/	+	+	+	+++
Déjeuner qualité	++	+++	+++	++	+	+++	/	+++
Achats EGALIM	+++	/	/	/	++	+++	++	+++



REPAS À L'HÔPITAL

Vision globale des impacts potentiels / action

Mangez mieux, guérissez plus vite

Actions

Analyse de l'impact des actions expérimentées sur l'établissement

	Diminution du gaspillage alimentaire	Limitation de la dénutrition	Satisfaction convive	Part des achats de qualité	Economie financière	mise en œuvre / résultat
Carte fixe restauration	+++		++	++	+++	Simple à mettre en œuvre / économie achat et investissement
Menu diner à 3 composants	+++	+++	+++	++	++	Travail pluridisciplinaire/ moins de patients dénutris
Service hôtelier en soins palliatifs	++		+++	+	+	Simple à mettre en œuvre / grande satisfaction patient, famille
Menu Manger-mains	+++	+++	+++	++	+	Aide agro / simple en cuisine / pluvalue pour patient à problème cognitif
Restaurant pour patients autonomes	+++	+++	+++	+++	++	Important travail des soignants / patient libre de ses choix alimentaires
Panier repas, sortie/11h	+++		++	+	+++	Travail des soignants pour fluidité de gestion des lits /

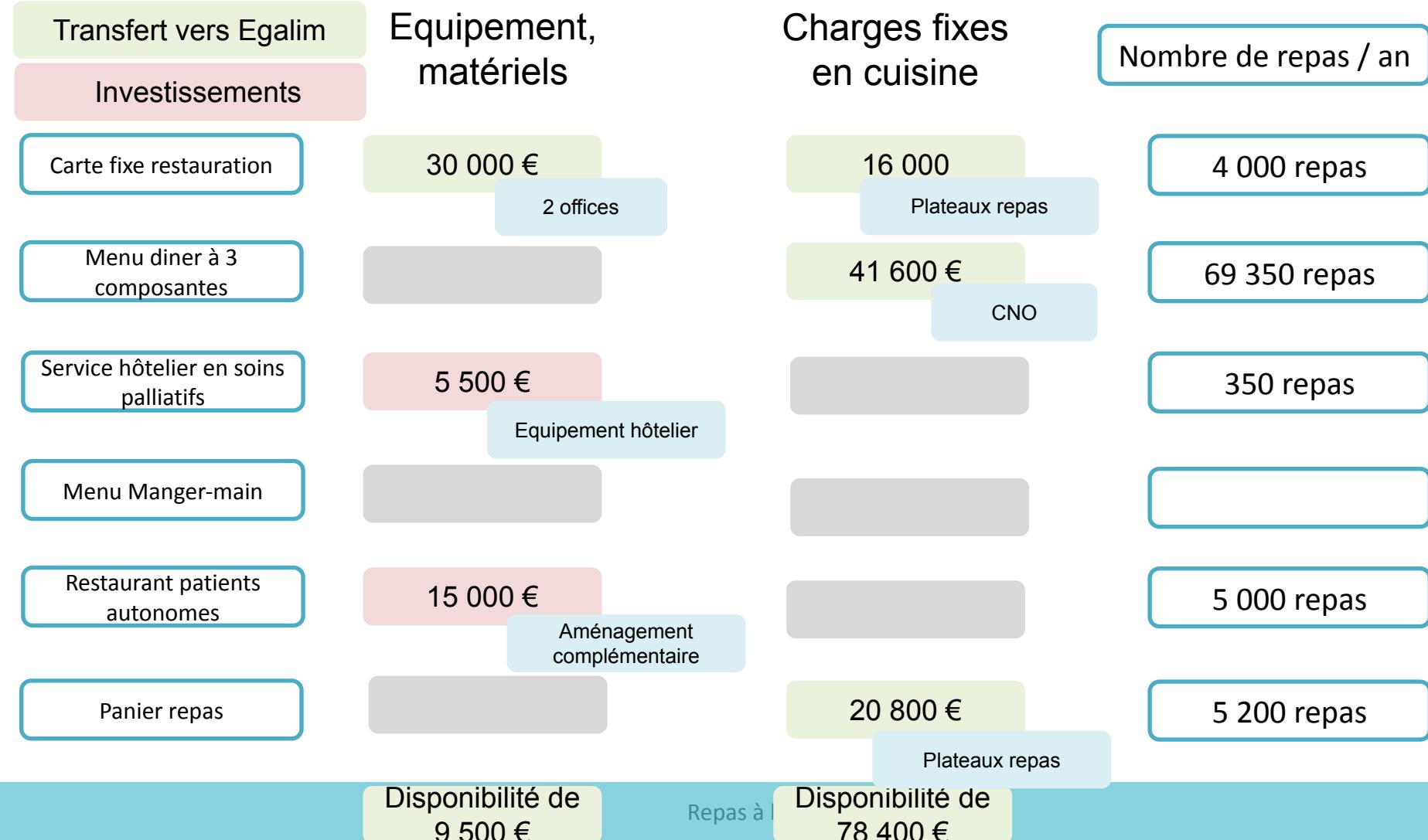


Impact sur le budget annuel



REPAS À L'HÔPITAL

Mangez mieux, guérissez plus vite





Mangez mieux, guérissez plus vite

IV- TÉMOIGNAGES



Témoignage

REPAS À L'HÔPITAL



Mangez mieux, guérissez plus vite

« Mon appétit est stimulé grâce à la belle présentation des plateaux. »

Patient (Soins palliatifs)

« Le projet a permis de redonner du lien entre la cuisine et les services de soins. ... Les actions engagées apportent des bénéfices importants aux patients et résidents. »

Diététicienne (groupe soins palliatifs)

« Concernant le panier repas, nous avons de bon retour de la part de l'équipe et des patients... Cette expérimentation est à continuer et un déploiement sur les autres services est à réfléchir. »

Cadre (groupe panier repas)

« Dépasser les limites et oser entreprendre en collaboration pluridisciplinaire pour que chaque corps de métier interagissent ensemble dans un seul et même but : la satisfaction de nos patients et résidents. »

Responsable Restauration



« Un projet ambitieux et innovant, qui apporte une réponse personnalisée aux patients et résidents, tout en respectant l'environnement. Un projet fédérateur au service des usagers et du plaisir des papilles. »

Directrice des soins

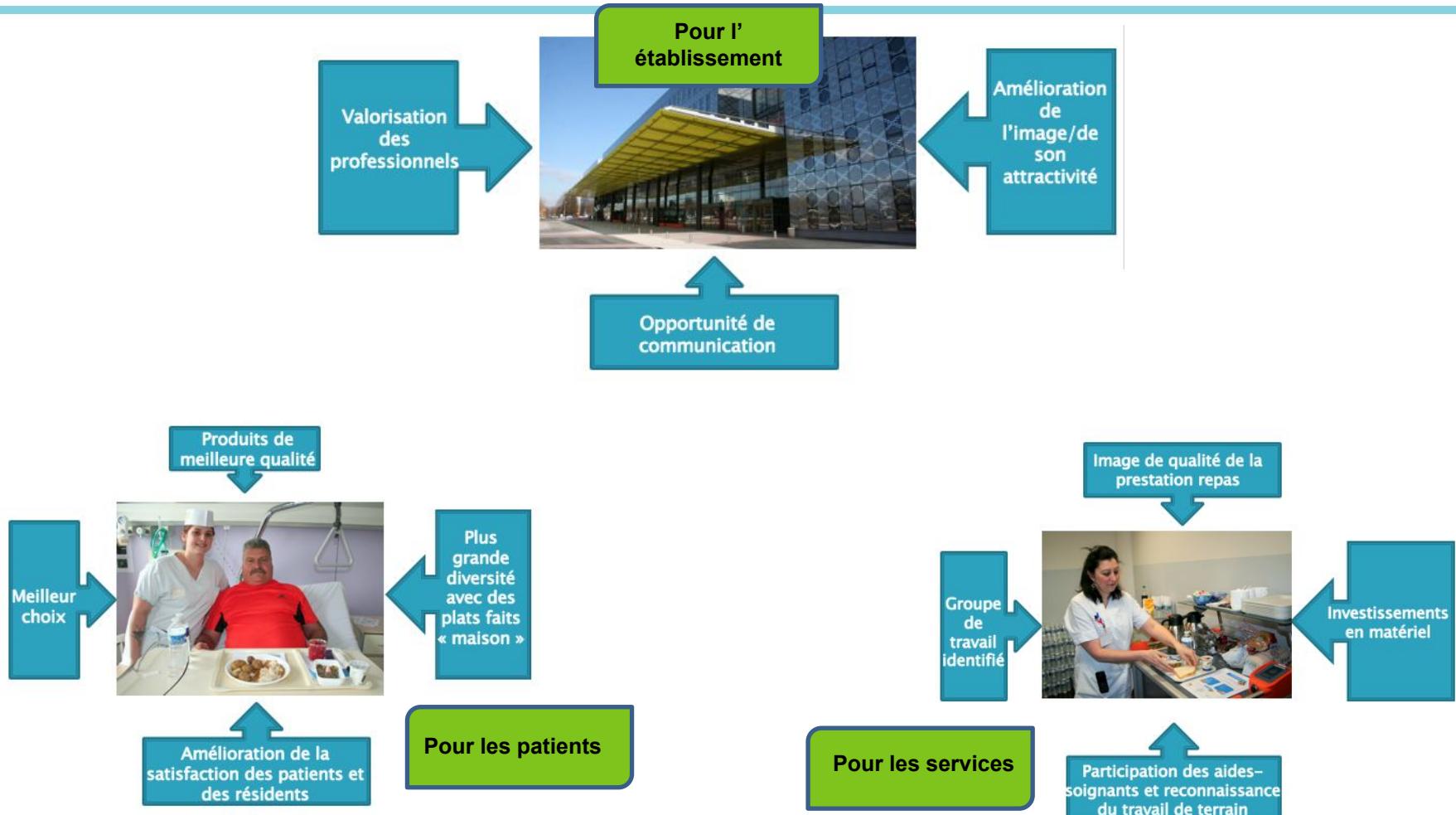


Témoignage

REPAS À L'HÔPITAL



Mangez mieux, guérissez plus vite





Témoignage

REPAS À L'HÔPITAL

ASSISTANCE
PUBLIQUE



HÔPITAUX
DE PARIS



AP-HP. Centre
Université
de Paris

Mangez mieux, guérissez plus vite

« Bon concept afin de motiver et donner l'envie de manger sans se forcer en ayant son rythme. »

Patient (menu saveur)



« Ca nous fait plaisir de voir le patient manger et qu'il se sente autonome. »

Aide-soignante (menu saveur)

« C'est agréable de pouvoir choisir. »
Patient (carte fixe et panier repas)

« C'est plus facile pour notre organisation car les patients ne sont pas disponibles au même moment. Les patients sont contents de pouvoir choisir leur repas. »

Aide-soignante (carte fixe et panier repas)



REPAS À L'HÔPITAL

Des résultats, des constats sur RAH

Mangez mieux, guérissez plus vite

Les 6 nouvelles offres impactent **31 à 42%** de la production alimentaire en cuisine (innovations, modifications ou transferts).

Équipements des offices **-15k€** par service (hôpital de jour, Ambulatoire, Urgences).

Achats durables et de qualité (Egalim) :

10 à 17% des achats (en valeur), avec le référencement de **73 à 200 nouvelles références**.

Diminution du gaspillage alimentaire de **12 à 33 %** soit une économie jusqu'à **0,27 € / plateau** dans certains services (sur une base de 2 € de produit alimentaire / plateau).

Baisse du nombre de patients dénutris de **14 %** en moyenne, avec l'augmentation des plats « faits maison » et enrichis au dîner. Un changement de pratiques qui peut s'accompagner de la baisse des CNO, représentant **0,35 cts à 1€ / plateau.**

Amélioration de la satisfaction des patients **+ 30 points** par rapport à l'enquête nationale SATIS (58 % de satisfaction).

Une méthodologie vertueuse :

Pour les équipes : une dynamique humaine entre les équipes au service du repas.

Pour l'hôpital : un projet pluridisciplinaire qui améliore la prise en charge du patient, les organisations et valorise le personnel dans sa mission.

Décloisonner,
Remettre le patient au cœur de nos préoccupations alimentaires,
Repenser nos pratiques pour une juste dépense.



REPAS À L'HÔPITAL

Préconisations

Mangez mieux, guérissez plus vite

- **Intégrer un projet restauration dans le projet établissement**
- **Animer une équipe projet, facteur de réussite du décloisonnement**
- **Former les équipes et se doter des outils management de la qualité**
- Informer les usagers (patients, résidents) et les instances des résultats
- Créer des indicateurs nationaux sur la restauration à l'hôpital
- Condition de réussite : Sanctuariser le budget alimentaire.



REPAS À L'HÔPITAL

Mangez mieux, guérissez plus vite

V - PERSPECTIVES



Outil : 6 fiches méthodologiques

Mangez mieux, guérissez plus vite

	Fiche méthodologique Panier repas pour patient sortant	Fiche n°2
Définition	Paniers repas composés de 3 produits alimentaires distribués dans un emballage individuel au patient	
Objectifs	Patient: Permettre au patient de se restaurer en arrivant chez lui Service de soin : Fluidifier la gestion des lits (<i>pour</i>) des patients entrants - sortants Financier: cout inférieur du panier à un prix repas standard (choix de produits)	
Services cliniques concernés	Tous les services de Médecine - Chirurgie - Obstétrique (MCO) ...	
Groupe projet	- Équipe pluridisciplinaire : Service de soin (Personnel médical et paramédical), service restauration, service logistique, service de diététique, représentant du Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN), direction... - Nommer les participants et son référent	
Méthode	Réunion de lancement : compléter fiche projet Plan d'action sur les différentes étapes et planification Définition et évaluation des indicateurs de départ Mise en place dans le ou les services Réévaluation des indicateurs	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Outils</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matrice Fiche projet - Matrice Plan d'ac/ planification - Tableau de bord - Indicateurs </div> <div style="text-align: center;"> <p>Bilans</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réunion de lancement : compléter fiche projet - Plan d'action sur les différentes étapes et planification - Définition et évaluation des indicateurs de départ - Mise en place dans le ou les services - Réévaluation des indicateurs </div> </div>
Résultats attendus	Réduire le gaspillage alimentaire => Suppression des commandes des plateaux-repas patients sortants Réduire la tâche de travail du personnel soignant au moment du repas (contrôle p' remise en température, vaisselle...) Maîtriser le prix achat du « panier repas » toujours les mêmes produits Donner la possibilité au patient de déjeuner dès sa sortie du service , Créer un nom pour cette nouvelle offre , exemple « Repas Pouce »	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Conseils du projet RAH</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diminution de 3 à 6% de la production de plateau repas en cuisine libérant du temps CTP pour faire autre chose (ex: préparation de repas à emporter) - Gaspillage alimentaire réduit de 20 à 35% (cout produit, repas en carte à 1,30 à 1,60€) - Coût achat alimentaire : -20 à -35% (Coût produits, repas en carte à 1,30 à 1,60€) - Augmentation de la satisfaction : +91 % sur l'achet à 1000 € en valeur, /100 à 200 nouvelles références dans les marchés ou en local) </div> <div style="text-align: center;"> <p>Points de vigilance</p> <ul style="list-style-type: none"> - Commande et gestion des stocks en station - Surveillance des dates de péremption - Proposition systématique de la carte au patient et respect de ses choix - Possibilité de faire un apport supplémentaire pour commander un plateau à carte restauration à court terme pas confondu le coût de la détention globale en livraison à l'office (stock) mais prendre en valeur que les produits sont sur plateau </div> <div style="text-align: center;"> <p>Modèles de carte plateau et son pilote</p> <p>Sur Rude des</p> </div> </div>
Constats observés lors du projet RAH	Diminution pouvant atteindre 3 % de la production de plateau repas en c Estimation 2 patients par jour , sur 5 jour semaine par service de 30 lits Diminution du gaspillage alimentaire : Plus de plateau repas produits non servis Coût achat alimentaire = -30 à 40% (coût panier: 1,30€), cout sur un plateau (de 0,35 € à 1€ par plateau)	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Arrêt des CNO,</p> </div> <div style="text-align: center;"> </div> </div>



Outil : Recueil « Repas à l'hôpital »

Nouvelles offres alimentaires

REPAS À L'HÔPITAL

Mangez mieux, guérissez plus vite





REPAS À L'HÔPITAL

Mangez mieux, guérissez plus vite



Remerciements



Echanges et questions

Merci de votre attention



REPAS À L'HÔPITAL
Mangez mieux, guérissez plus vite