



Procédure de réception et de distribution des repas dans les services de soins

Réf. : PRD.RES.HAC.001.V1

Page : 1 / 12

Application : 01/03/2011

Version	Nature de la modification	Date d'application
0	Création	09/12/2003
1	Recodification + Actualisation	01/03/2011

Sommaire

- I – Objet
- II – Domaine d'application
- III – Objectif
- IV – Documents de référence
- V – Responsabilité et autorité
- VI – Description
- VII - Définitions
- VIII – Documents associés
- IX - Destinataires

I - Objet

Il s'agit de la définition :

- **Des modalités :**
 - o D'entretien et de traçabilité de l'office alimentaire des unités de soins.
 - o De contrôle de la conformité des repas de la réception à la distribution des repas.
- **Des principes d'hygiène** en termes de :
 - o D'entretien de l'office alimentaire.
 - o De tenue vestimentaire et d'hygiène des mains.
 - o D'environnement du patient au moment des repas.
 - o De gestion des repas différés.
 - o De stockage des denrées alimentaires dans l'unité.

Ces règles d'hygiène s'inscrivent dans le cadre de la démarche HACCP.

II - Domaine d'application

La fonction restauration exige une réponse globale et pluridisciplinaire.

Personnels concernés :

- Agents des services hospitaliers
- Aides soignants
- Infirmiers
- Cadre de santé

Lieux : Offices alimentaires des services de soins.

III – Objectif

↳ **Assurer le respect des règles d'hygiènes depuis la réception jusqu'à la distribution des repas afin de garantir une maîtrise du risque infectieux par la salubrité des aliments.**



Procédure de réception et de distribution des repas dans les services de soins

Réf. : PRD.RES.HAC.001.V1

Page : 2 / 12

Application : 01/03/2011

IV- Documents de références

- CCLIN Ouest : hygiène de la restauration dans les établissements de santé – Version 2001.
- Unité d'hygiène du CHPM : lavage simple des mains, friction des mains, fiches produits.
- Règlement (CE) n° 178/2002 du Parlement européen et du Conseil du 28 janvier 2002 établissant les principes généraux et les prescriptions générales de la législation alimentaire, instituant l'autorité européenne de sécurité des aliments et fixant des procédures relatives à la sécurité des denrées alimentaires.
- Règlement (CE) n° 852/2004 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires.
- Règlement (CE) n°853/2004 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 fixant des règles spécifiques d'hygiène applicables aux denrées alimentaires d'origine animale.
- AM 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.
- AM du 29 septembre 1997 fixant les conditions d'hygiène applicables dans les établissements de restauration collective à caractère social.

V – Responsabilité et autorité

L' ASH est responsable :

- Des conditions de réception des repas à savoir : respect du plan de nettoyage et de désinfection des locaux ainsi que des consignes de température des enceintes de froid.
- De la vérification quantitative des repas (nombre de repas).
- Du contrôle des conditions de maintien de la chaîne du froid et de remise en température.
- De la commande des denrées annexes.
- De la saisie informatique des profils alimentaires des patients (sous contrôle AS ou IDE) sur l'application informatique de commande des repas et des denrées annexes.
- Du renseignement de tous les documents d'enregistrement pour la maîtrise de l'hygiène alimentaire (PND¹ des locaux, suivi de la température des plats).

L'AS ou l'IDE est responsable :

- De la planification des repas à servir en dehors de l'heure de distribution.
- De l'enregistrement des conditions de suivi de ces repas.
- De l'application des prescriptions médicales et/ ou diététiques des régimes des patients.
- Du recueil des allergies alimentaires des patients.
- Du recueil des aversions alimentaires des patients.

¹ PND : Plan de nettoyage et de désinfection



Procédure de réception et de distribution des repas dans les services de soins

Réf. : PRD.RES.HAC.001.V1

Page : 3 / 12

Application : 01/03/2011

L'ASH et l'AS sont responsables :

- des bonnes conditions de distribution des repas.
- de la validation de la prestation repas lors du débarrassage du plateau.
- du remplissage de la fiche de liaison à destination du service restauration (en cas de non-conformité).

L'IDE ou le cadre de santé de l'unité est responsable :

- du contrôle de la réalisation de l'enregistrement des documents (enregistrements du nettoyage, traçabilité des températures).
- des propositions d'actions préventives et/ou correctives à mettre en œuvre.

VI – Définitions

Distribution individuelle : Dressage sur assiette et reconstitution des plateaux repas nominatifs à la chaîne de distribution. Les plateaux sont stockés dans un chariot isotherme pour être acheminé vers l'unité de soins (pavillon central). Pour le SSR Morlaix, les chariots sont transportés par camion.

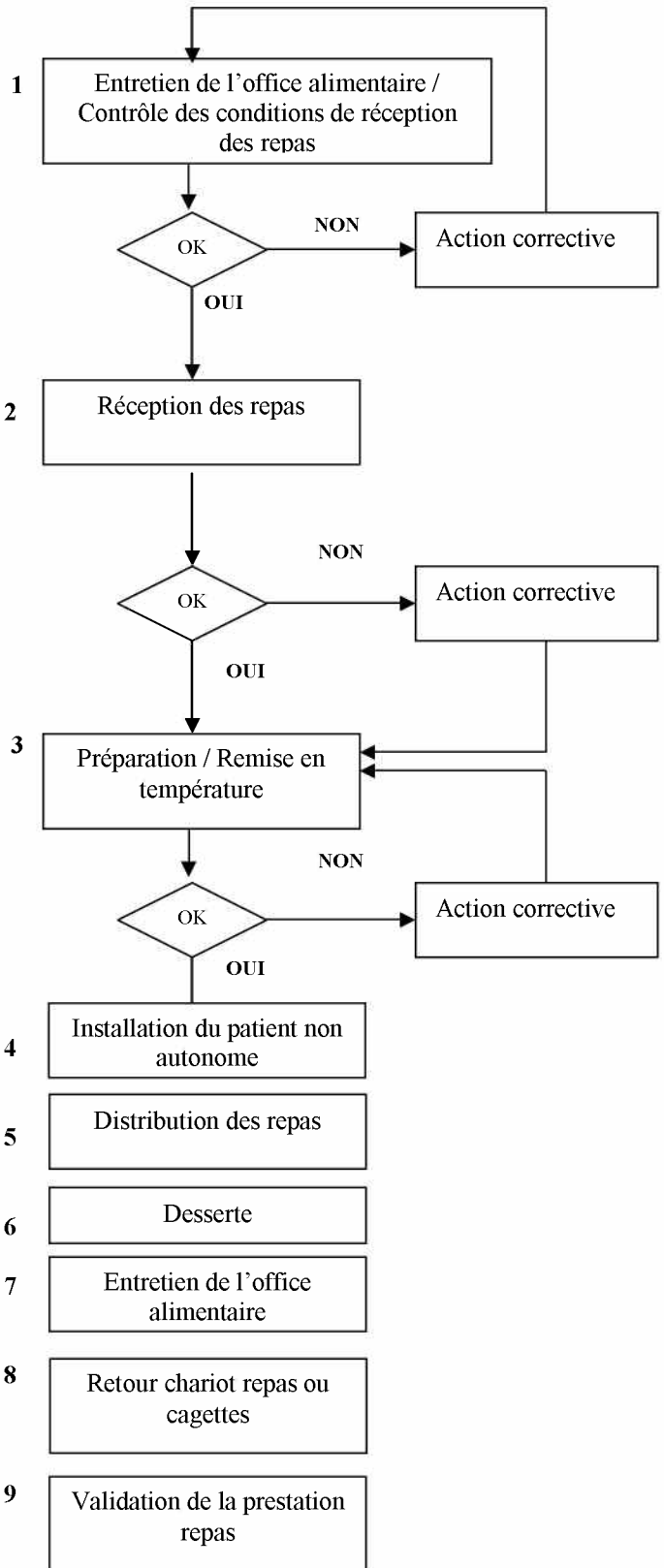
Distribution collective : Conditionnement des plats en barquette individuelle et multi portions et transport des repas par camion frigorifique (0-3°C).
Les repas sont déposés dans des chambres froides (psychiatrie site hôpital, Bélizal, Plougven) ou des réfrigérateurs (hôpitaux de jour).

Chaîne du froid : Disposition prise pour qu'un produit frais reste à la bonne température depuis sa fabrication jusqu'à sa consommation finale en passant par les étapes de stockage et de distribution. Pour les préparations froides issues de la cuisine centrale, la température doit être comprise entre 0 et 3°C.

Chaîne du chaud : Disposition prise pour qu'un produit chaud reste à la bonne température depuis sa cuisson ou sa remise en température jusqu'à la consommation finale. Pour les plats cuisinés issus de la cuisine centrale, la température réglementaire doit être supérieure à 63°C.

VII – Description

VII-1 Logigramme de réception et de distribution des repas

QUI	Où	ETAPES	Mesures de contrôle
<p>ASH / AS</p> <p>IDE ou Cadre de santé</p>	<p>Local départ chariot / Office Alimentaire</p> <p>Chambre, lieu de repas</p> <p>Office alimentaire</p> <p>Service Restauration</p>	 <pre> graph TD S1[1 Entretien de l'office alimentaire / Contrôle des conditions de réception des repas] --> D1{OK} D1 -- NON --> AC1[Action corrective] AC1 --> S1 D1 -- OUI --> S2[2 Réception des repas] S2 --> D2{OK} D2 -- NON --> AC2[Action corrective] AC2 --> S2 D2 -- OUI --> S3[3 Préparation / Remise en température] S3 --> D3{OK} D3 -- NON --> AC3[Action corrective] AC3 --> S3 D3 -- OUI --> S4[4 Installation du patient non autonome] S4 --> S5[5 Distribution des repas] S5 --> S6[6 Desserte] S6 --> S7[7 Entretien de l'office alimentaire] S7 --> S8[8 Retour chariot repas ou cagettes] S8 --> S9[9 Validation de la prestation repas] </pre>	<p>Propreté de l'office Température des enceintes réfrigérées Vérification des stocks</p> <p>Température des plats à réception Contrôle quantitatif et qualitatif des repas</p> <p>Respect des quantités, des régimes, des textures, des goûts Couple temps / température des plats</p> <p>Enregistrement du nettoyage</p> <p>Contrôle visuel de l'effectivité et de l'efficacité du PND</p>

VII-2 Entretien de l'office alimentaire / Contrôle des conditions de réception des repas

L'office alimentaire est soumis aux mêmes règles d'hygiène que la cuisine centrale. C'est un **local technique**. En tant qu'office de distribution des repas, le local doit être considéré comme une « zone propre » et répondre aux contraintes spécifiques des locaux destinés à la manipulation des denrées alimentaires. L'hygiène et la sécurité alimentaire passent par le respect du maintien de la chaîne du chaud et de la chaîne du froid.

A cet effet, les équipements et matériels utilisés dans les offices alimentaires des unités de soins doivent être entretenus (cf Plan de Nettoyage et de Désinfection – ENR.RES.HAC.002).

Un contrôle de température des réfrigérateurs et des chambres froides (distribution collective) doit être fait bi-quotidiennement et tracé sur le document ENR.RES.HAC.001. Les températures cibles doivent être comprise entre 0-3°C. En cas de non-conformité, en informer le cadre de santé du service et se reporter au protocole PRT.RES.HAC.001 (Gestion et entretien du réfrigérateur de l'office alimentaire).

VII- 3 Hygiène du personnel

PRE REQUIS : Hygiène du personnel



- ✓ Lavage des mains.
- ✓ Friction des mains (absence de bijoux).
- ✓ Tenue adéquate, **port du tablier obligatoire**.
- ✓ Cheveux attachés.
- ✓ Durant les phases de préparation, le port de la charlotte et du masque bucco-nasal sont fortement conseillés.

VII- 4 Etape par étape

VII-4.1 ETAPE 1 : Contrôle des conditions de réception des repas

1) Vérification de la zone propre

L'ASH doit avant la réception des repas vérifier par un contrôle visuel que le nettoyage a bien été réalisé et enregistré et qu'il est conforme au plan de nettoyage et désinfection (PND) définit pour l'office alimentaire (se référer au document ENR.RES.HAC.002).

Action corrective

En cas de non-conformité lors du contrôle du PND de l'office alimentaire, il faudra procéder à un renouvellement de celui-ci et sensibiliser le personnel.

2) Contrôle des températures des enceintes de froid

L'ASH doit s'assurer que les enceintes de froid affichent des températures conformes au stockage des denrées fragiles (hors d'œuvre, plat, certains produits entamés). Le relevé de ces températures est consigné dans le document ENR.RES.HAC.001.

Pour rappel, la température est conforme si elle est comprise entre 0-3°C.

Action corrective

Si la température des enceintes n'est pas conforme ($T^{\circ} > 3^{\circ}\text{C}$), vous devez vous reporter au protocole PRT.RES.HAC.001.

Rappel :

- Les enceintes de froid (réfrigérateur et/ou chambre froide) sont strictement réservées au stockage des denrées alimentaires issues du service restauration. L'ASH veillera à ne pas trop « charger » le réfrigérateur pour ne pas altérer son bon état de fonctionnement.

3) Contrôle hebdomadaire des DLC et DLUO de l'ensemble des produits stockés dans l'office alimentaire (réfrigérateur, placards). Le lundi est fixé arbitrairement.

L'ASH effectue un contrôle global des dates de péremption des produits.

Rappels :

- Le stockage des denrées alimentaires est organisée tant au niveau du réfrigérateur que des placards ou local réservé à cet effet. Un contrôle des dates de péremption des denrées alimentaires est réalisé périodiquement afin d'optimiser la gestion des stocks.
- Les denrées alimentaires doivent être séparés physiquement des denrées non alimentaires, de la vaisselle et des produits d'entretien.

Action corrective

Toute date dépassée doit conduire **à la destruction de la marchandise.**

Assurer la traçabilité du contrôle visuel et des péremptions.

VII-4.2 ETAPE 2 : Réception des repas

1) Contrôle de la température de réception des plats

Le respect des règles de maintien de la chaîne du froid est indispensable (température comprise entre 0 et 3°C). C'est pourquoi, des contrôles sont effectués quotidiennement par le personnel de la cuisine :

- Lors de la livraison des repas dans les services pour la distribution collective.
- Au départ des chariots repas du local « *Départ chariot* » pour la distribution individuelle.

Rappel :

Pour la distribution individuelle, les chariots repas sont à récupérer quotidiennement, dans le local chariot, le matin entre 11h et 11h30 et l'après-midi entre 17h00 et 17h30.

Il est admis que l'agent effectue, dans le local chariot, un contrôle rapide du nombre de plateaux présent dans le chariot avant de l'acheminer dans l'unité de soins.

Action corrective

- ✓ Les consignes pour les agents de la cuisine sont les suivantes :
 - Si la température du plat est comprise entre 3°C et 10°C à cœur du produit, un délai de 2 heures s'applique jusqu'à la consommation du repas.
 - Si la température est supérieure à 10°C, procéder à la destruction de la marchandise. Prévenir immédiatement les responsables de la cuisine centrale et remplir une fiche de non conformité.

2) Contrôles des repas

A réception des marchandises dans l'office alimentaire, l'agent doit :

- ✓ Effectuer un contrôle quantitatif et qualitatif rapide des repas (nombre de plateaux à partir de la liste des patients, conformité bon de livraison et livraison, conformité du plateau repas au regard de la carte plateau).
- ✓ Identifier les repas différés programmés.
- ✓ Vérifier l'absence de coulure ou de débordement sur le plateau (distribution individuelle).

L'AS ou l'IDE s'assurera du contrôle qualitatif des repas, c'est-à-dire la conformité du plateau repas au regard de la prescription médicale et/ou diététique (risques texturiel et allergène, régime alimentaire).

Rappel :

Le repas du patient peut être différé dans le temps en cas d'absence (pour examen par exemple). Dans ce cas, maintenir le plateau repas dans le réfrigérateur et réchauffer ensuite le plat principal dans le four micro-onde.

 **Action corrective**

En cas de non-conformité :

- Soit le service peut pallier au problème en raison de différents mouvements de patients, de changements de régimes ou du fait de la présence de compléments de denrées alimentaires dans le service (potage, compote, yaourt...).
- Soit le service appelle la cuisine pour procéder à la préparation du plateau ou de la denrée manquante. Celle-ci est ensuite soit déposée dans le service (moyen séjour Morlaix et ensemble des services de la distribution collective) soit déposée dans l'enceinte réfrigérée située dans le local « *Départ chariot* ».

Rappels :

- La permanence de la cuisine est assurée tous les jours jusque 17h45.
- Des plateaux « entrants » sont mis à votre disposition dans l'armoire froide située dans le local « *Départ chariot* ».

VII-4.3 ETAPE 3 : Préparation et remise en température

L'ASH notifie, juste avant la disposition des plats chauds dans le four, l'heure sur le document intitulé ENR.RES.HAC.006.

BONNES PRATIQUES



- ✓ Pendant la phase de remise en température, penser à maintenir les portes du chariot repas fermées (distribution individuelle) où conserver les préparations froides dans le réfrigérateur (distribution collective).
- ✓ Friction des mains entre chaque manipulation.
- ✓ Pour la distribution, respecter les temps de remise en température en se référant à la fiche d'information FIC.RES.HAC.001 « *La remise en température des plats* ».

Lors de la remise en température, l'agent prépare :

- le potage,
- dispose les couverts, le pain et la serviette sur les plateaux repas ou les tables,
- remplit les carafes d'eau,
- Dresse les HO (assiette ou plat) au dernier moment pour être au plus près de la consommation.

A l'issue de la remise en température, l'ASH procède à nouveau à un contrôle du couple temps/température des plats et dispose les plats chauds sur les plateaux repas, comme indiqué dans le protocole PRT.RES.HAC.002.

La température des plats cuisinés doit être supérieure à 63°C. L'heure et la température sont notées sur le document ENR.RES.HAC.006.

 **Action corrective**

En cas de non-conformité constatée lors des différents contrôles, il faudra mettre en œuvre les actions correctives identifiées dans le protocole PRT.RES.HAC.002.



Procédure de réception et de distribution des repas dans les services de soins

Réf. : PRD.RES.HAC.001.V1

Page : 9 / 12

Application : 01/03/2011

Une *Fiche de liaison* (ENR.RES.HAC.005) sera adressée au service restauration pour expliquer le dysfonctionnement.

VII-4.4 ETAPES 4 et 5 : Installation du patient non autonome et distribution des repas

BONNES PRATIQUES	😊
<p>Lors de la distribution des repas, penser à :</p> <ul style="list-style-type: none">✓ La friction des mains entre chaque chambre.✓ Installer confortablement le patient.✓ Tenir compte des spécificités alimentaires de chaque patient ou résidents (régimes, textures, allergies).✓ Proposer au patient le potage, l'assaisonnement (sel, poivre, moutarde, pain, beurre).✓ Démouler l'entremet sans sucre éventuellement présent sur le plateau repas, dans le ravier en porcelaine.✓ Proposer de l'aide au patient pour ouvrir l'opercule de certains plats ou desserts, pour couper la viande, etc... <p>Dans la mesure du possible, servir les patients nécessitant de l'aide en dernier.</p>	

Cas particuliers : Modifications de la distribution produites par le service telles que les visites médicales, changements de dernière minute, décalage horaire induit par des examens, patients diabétiques... L'IDE ou l'AS doit procéder à un contrôle de ces plateaux.

- ① Modifications connues par l'agent avant la distribution des repas : maintenir les denrées dans l'enceinte réfrigérée puis remettre en température dans le four micro-ondes.
- ② Modifications connues par l'agent au cours de la remise en température : placer les préparations froides dans l'enceinte réfrigérée et maintenir le plat chaud dans le four de remise en température jusqu'à la distribution (inertie de la température du four, portes fermées = environ 2 heures).
- ③ Absences du patient dans sa chambre non connues par l'agent pendant la phase de distribution : Replacer rapidement les préparations froides et le plat chaud respectivement dans le réfrigérateur et dans le four de remise en température.

Rappels :

- Le port du tablier est obligatoire lors de la distribution des repas (office, lieu de vie, chambre du patient) et toléré pour installer un patient.
- Exceptionnellement, un agent peut-être amené à quitter le service de distribution. Dans ce contexte, il doit absolument : enlever son tablier, effectuer ce travail, revenir dans l'office, se laver ou se frictionner les mains et remettre son tablier **avant de reprendre son activité**.
- Les barquettes non consommées dans la journée doivent être jetées **sans tenir compte de la DLC**.
- Ne jamais réchauffer un plat qui a déjà subi une première remise en température.

VII-4.5 ETAPES 6 et 7 : Desserte et entretien de l'office alimentaire

La desserte doit être effectué **au minimum 30'** après le service de distribution.

- ① Préparer le chariot à desserte : poubelle pour les ordures ménagères, bassine avec eau et détergent pour les couverts, flacon pissette avec détergent-désinfectant pour les adaptables, lavettes propres et filet blanchisserie pour les lavettes souillées.
- ② Vider les plateaux dans le couloir.

- ③ Entretien l'adaptable – nettoyer et désinfecter à l'aide d'une lavette par chambre. NE PAS RINCER – Laisser sécher.
- ④ Passer la vaisselle au lave vaisselle (trempé au préalable si nécessaire).

L'ASH assurera le nettoyage complet de l'office alimentaire au regard du plan de nettoyage et désinfection défini pour l'office alimentaire (se référer au document ENR.RES.HAC.002). L'ASH apposera ses initiales sur ce document pour tracer la réalisation du nettoyage de l'office alimentaire.

Action corrective

En cas de non-conformité lors du contrôle du PND de l'office alimentaire, il faudra procéder à un renouvellement de celui-ci et sensibiliser le personnel.

VII-4.6 ETAPE 8 : Retour chariot repas ou cagettes



Pour la distribution individuelle : le chariot repas et/ou container isotherme doit être redescendu impérativement avant :

- 8H pour le service du déjeuner
- 14H pour le service du dîner

EN AUCUN CAS, le chariot repas doit contenir des denrées et où des déchets alimentaires ni de sac de linge sale.

La vaisselle propre (plateaux, assiettes, cloches, ravers) sera positionnée dans le chariot repas. Toute salissure visible dans le chariot repas doit faire l'objet d'un nettoyage et d'une désinfection avant de placer la vaisselle propre.

Pour le SSR Morlaix, les ravers seront positionnés derrière les assiettes et cloches ou placés en bas du chariot repas.

VII-4.7 ETAPE 9 : Validation de la prestation repas

L'agent enregistre le nettoyage de l'office sur le document d'enregistrement ENR.RES.HAC.002.

L'agent peut signaler, au décours du service repas, toutes les informations jugées utiles :

- aux soignants (repas non consommé, texture inadaptée...)
- au service restauration (dysfonctionnements, qualité des plats : goût, texture...) par le biais de la fiche de liaison ENR.RES.HAC.005.

Pour lutter contre les nuisibles, des règles de bon sens sont indiquées sur la fiche d'information FIC.RES.HAC.002 intitulée « *Lutte préventive contre les nuisibles* ».

VII- PARTICULARITES

- ① Gestion des aliments apportés de l'extérieur (famille)



Procédure de réception et de distribution des repas dans les services de soins

Réf. : PRD.RES.HAC.001.V1

Page : 11 / 12

Application : 01/03/2011

- Il est déconseillé d'apporter des aliments de l'extérieur. D'une manière générale, privilégier les aliments ne nécessitant pas une réfrigération.
- En cas de situation exceptionnelle, les aliments doivent être :
 - Conditionnés dans des boîtes hermétiques, identifiés au nom du patient et datés à la date du jour
 - Stockés dans le réfrigérateur, prévu à cet effet, et consommés dans la journée
- Il est conseillé de noter dans le dossier du patient la consommation d'aliments apportés de l'extérieur.

② Tous les produits alimentaires ayant été dans la chambre ne doivent pas être restockés dans l'office alimentaire. En conséquence, si ces produits ne sont pas consommés, ils doivent **être jetés**.

VIII- Documents associés

PROTOCOLES :

- PRT.RES.HAC.001 : Gestion et entretien du réfrigérateur de l'office alimentaire.
- PRT.RES.HAC.002 : Contrôle couple temps température des plats dans l'office alimentaire.

DOCUMENTS D'ENREGISTREMENTS:

- ENR.RES.HAC.001 : Contrôle température services de soins.
- ENR.RES.HAC.002 : Plan de nettoyage office alimentaire.
- ENR.RES.HAC.005 : Fiche de liaison.
- ENR.RES.HAC.006 : Contrôle couple temps température des plats chauds – office alimentaire.

NB : Les documents d'enregistrements sont validés par le cadre de santé de l'unité puis archivés pour une durée de 3 ans dans le service.

FICHE D'INFORMATION :

- FIC.RES.HAC.001 : La remise en température des plats (distribution collective).
- FIC.RES.HAC.002 : Lutte préventive contre les nuisibles.

IX – Destinataires

Tous les services de soins.

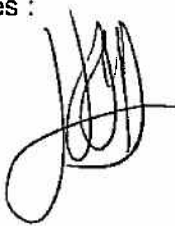
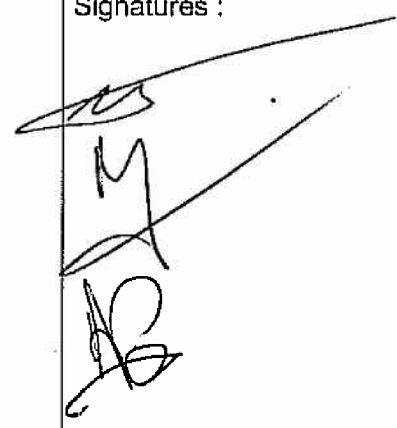



Procédure de réception et de distribution des repas dans les services de soins

Réf. : PRD.RES.HAC.001.V1

Page : 12 / 12

Application : 01/03/2011

Rédacteur	Vérificateur	Approbateur
Soyer Laurent, cadre de santé. Date : 15/05/2011 Signatures : 	Laurent Bernard, Directeur des Soins Moysan Françoise, Directrice des services économiques Gonzalez Anthony, Responsable restauration Grandman Christelle, Infirmière Hygiéniste Date : 22/06/11 Signatures : 	CLIN Date : Signature : 

Cette procédure annule et remplace les protocoles

- Le service du repas en distribution collective : P HH – UPR – 001/9 décembre 2003
- Le service du repas en distribution individuelle : P HH – UPR – 002 / 9 décembre 2003