

Étude de pratique de transition



Transformer l'expérience patient et réduire le gaspillage alimentaire grâce au service aux chambres

Sommaire:

CHU Sainte-Justine (Montreal, Quebec)

But :

Adopter un modèle de service aux chambres sur demande dans le but d'éliminer le gaspillage alimentaire et d'augmenter le taux de satisfaction des patientes et patients. Profiter des avantages supplémentaires d'une plus grande satisfaction du personnel et de la possibilité d'un approvisionnement durable.

Introduction :

L'insatisfaction des patientes et des patients face à la nourriture servie à l'hôpital donnait lieu à un gaspillage alimentaire considérable, et un tel gaspillage contribue de façon significative aux émissions mondiales et aux changements climatiques. Un service alimentaire « juste-à-temps » permet de réduire le gaspillage sur le cabaret, d'accroître le taux de satisfaction des patientes et patients, et de réaliser des économies à long terme. Au lieu de recevoir un cabaret de nourriture à une heure fixe de la journée, comme c'est le cas dans le cadre d'un service traditionnel, les patientes et patients peuvent à tout moment passer une commande à partir d'un menu de style restaurant. Ils ont ainsi plus de choix et de souplesse pour exprimer leurs habitudes personnelles et leurs préférences culturelles.

Intervention :

Le CHU Sainte-Justine à Montréal au Québec, qui est un hôpital universitaire pour femmes et enfants, a adopté un modèle de service aux chambres en 2016. Les patientes et patients peuvent désormais choisir de la nourriture à partir d'un menu à la carte et se faire livrer un repas fraîchement préparé dans leur chambre à l'intérieur d'une heure. L'équipe des Services alimentaires a conçu ce modèle en consultation avec le personnel infirmier pour maximiser le sentiment de confiance et réduire la charge de travail de celui-ci. Le nouveau modèle de services alimentaires de l'hôpital s'appelle Délipapilles! et fait le bonheur des patientes et patients, du personnel et du public en général.

Résultats :

- **Une réduction considérable des coûts et du gaspillage alimentaire**
 - Gaspillage alimentaire total : de 45 % à 5 %.
 - Coût d'un repas : de 8 \$ à 6,20 \$.
 - Nombre de repas servis par jour à des patientes et patients : de 180 à 130.
 - Hausse du taux de satisfaction des patientes et patients : de 50 % à 99 % exprimant leur satisfaction. Les patientes et patients, et leur famille ont aussi indiqué que le service aux chambres apportait une touche de réconfort et de guérison aux repas, tout en offrant plus de choix, de souplesse et de contrôle en matière de nourriture.
- **De nouvelles sources de revenus** grâce à l'offre du service aux chambres aux personnes visitant l'établissement et à l'ouverture d'un nouveau restaurant et d'un café dans l'hôpital.
- **Un taux de satisfaction plus élevé** parmi le personnel des services alimentaires (plus de visibilité et d'interaction avec les patientes et patients, et aussi leur famille) et le personnel clinique (flux de travail allégés).
- **Un approvisionnement durable** grâce à l'achat de plus d'aliments locaux et biologiques.

Conclusion :

En réduisant le gaspillage alimentaire et en augmentant le taux de satisfaction des patientes et des patients grâce au service aux chambres, le CHU Sainte-Justine tire profit des avantages en cascade qui découlent du fait de considérer l'alimentation comme faisant partie des soins. Les efforts de l'hôpital pour accroître l'approvisionnement local et durable, ainsi que le leadership de la directrice des Services alimentaires Josée Lavoie en matière de changement de politiques pavent la voie pour d'autres établissements.

Visitez notre site web pour lire la version complète de cette [étude de pratique de transition](#) et découvrir les liens qu'elle entretient avec [les leviers au profit de l'alimentation](#) :



[L'expérience
alimentaire du
personnel et des
patientes et
patients](#)



[L'approvisionnement
durable](#)

Publié: Automne 2020



**NOURRIR
LA SANTÉ**
L'avenir de l'alimentation
dans les soins de santé

Nourrir la santé souhaite utiliser le pouvoir de l'alimentation pour améliorer la santé des personnes et de la planète.

Les études de pratique de transition soulignent les travaux faits par des établissements de soins de santé canadiens qui innovent sur le plan de la culture et des pratiques alimentaires pour atteindre cet objectif. Apprenez-en plus au www.nourishhealthcare.ca/accueil.