

Procédure n°:POL-PRO- DRHABL-453	Date d'émission : 2016-04-21
Titre : Utilisation de la salle à manger principale	Date de révision : 2023-08-31

Source :

Direction des ressources humaines, alimentaires et de buanderie-lingerie

Responsable de l'application :

Chef du service alimentaire
Gestionnaires
Agentes administratives à la réception

Destinataires :

La clientèle et leurs proches
Tous les gestionnaires
Tout le personnel

1. Préambule

La Résidence Berthiaume-Du Tremblay est un milieu de vie où tous les intervenants travaillent quotidiennement à offrir à la clientèle des soins et services de qualité dans un environnement chaleureux.

La Résidence possède une salle à manger principale accueillante située au premier étage, où la fenestration permet d'avoir une vue exceptionnelle sur la rivière. Afin de faire profiter la clientèle et leurs proches de cet espace enviable, décoré avec soin, nous leur offrons la possibilité de venir déguster un bon repas ou simplement de profiter du coin détente avec les personnes de leur choix.

La section de la salle à manger principale, réservée aux résidents et aux locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625 peut accueillir actuellement 40 personnes. Les résidents et leurs visiteurs bénéficient de 28 places (7 tables de 4) et les locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625 de 12 places (3 tables de 4).

Pour le coin détente, des fauteuils pouvant accueillir 6 personnes sont disponibles entre 7h et 19h. Il y a également 4 tables de 4 places près de ces fauteuils qui peuvent être utilisées pour loisirs ou repas apportés de l'extérieur afin de manger en famille mais sans service aux tables. Du café, des jus de fruits et des biscuits secs sont disponibles en tout temps au coin détente, pour les résidents et leurs proches ainsi que les locataires.

2. Objectifs

- Offrir à la clientèle la possibilité de déguster un bon repas à la salle à manger principale avec leurs proches ;
- Permettre à la clientèle d'utiliser la salle à manger principale pour prendre un repas entre amis (avec d'autres résidents ou locataires) ;
- Respecter le nombre de places disponibles à la salle à manger ;
- Rendre disponible à la clientèle et à leurs proches un coin détente où ils peuvent se réunir pour prendre un breuvage et se divertir ;
- Assurer la sécurité alimentaire en fonctions des ressources humaines disponibles.

3. Critères d'accès à la salle à manger principale

- Le résident doit être autonome dans ses déplacements ;
- Le résident doit être autonome pour s'alimenter. Le préposé au service alimentaire peut offrir de l'aide pour couper les aliments ;
- Le résident doit avoir la capacité de faire ses choix et d'exprimer ses besoins ;
- Le résident n'a pas besoin de surveillance ;
- Les besoins spécifiques du résident peuvent être comblés par un accompagnateur (ex : visiteur, bénévole, éducatrice en loisirs).

4. Procédure

Pour un repas amical entre résidents

- Les résidents et les locataires qui désirent occasionnellement prendre un repas amical à la salle à manger principale avec un autre résident ou locataire doivent pouvoir se déplacer par eux-mêmes. Ils doivent appeler à l'avance à la réception pour réserver en composant le 514-381-1841 ou se présenter en personne ;
- Le service alimentaire se réserve le droit de choisir la table la plus adaptée aux besoins du résident ou locataire. Le jumelage des résidents et/ou des locataires se fait selon le nombre de réservations ;
- Pour le dîner, l'agente administrative à la réception doit avoir la réservation **au plus tard à 11h le jour même** ;
- Pour le souper, l'agente administrative à la réception doit avoir la réservation **au plus tard à 16h le jour même** ;
- Les résidents et leurs proches doivent aviser le personnel de leur unité afin de l'informer qu'ils mangeront à la salle à manger principale. Ils doivent également se présenter avec leur coupon repas/plan alimentaire complété.

- Si un résident désire manger à la salle à manger principale sur une base régulière, il doit en discuter avec l'assistante infirmière-chef ou le chef d'unité. Cette dernière fera l'évaluation pour sa sécurité et son autonomie. Elle informera le chef du service alimentaire par courriel.

Pour un repas avec des visiteurs de l'externe

- Les proches de la clientèle doivent réserver le jour même avant 11h pour le dîner et avant 16h pour le souper ;
- Les coûts des repas apparaissent à l'annexe 1. Ils sont indexés annuellement en fonction de l'IPC (indice des prix à la consommation) et de l'indexation des coûts des aliments ;
- Le paiement du repas doit se faire en argent à l'agente administrative à la réception.

Pour les réservations des locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625

Les locataires qui désirent occasionnellement prendre un repas doivent appeler à l'avance à la réception pour réserver en composant le 514-381-1841 ou ne se présenter en personne ;

- Pour le dîner, l'agente administrative à la réception doit avoir la réservation **au plus tard à 11h le jour même** ;
- Pour le souper, l'agente administrative à la réception doit avoir la réservation **au plus tard à 16h le jour même** ;
- Si un locataire désire manger à la salle à manger principale sur une base régulière, il doit en discuter avec le chef de programmes à la clientèle.

Pour les réservations lors d'évènements spéciaux

- Un communiqué est affiché par le chef du service alimentaire qui indique la procédure à suivre et la date limite pour réserver des places à la salle à manger. Le coût des repas pour ces évènements spéciaux se trouve à l'Annexe 1 ;
- Les agentes administratives à la réception s'assurent de prendre les réservations dans un cartable mentionnant le nombre de places disponibles et en se référant aux modalités transmises par le chef du service alimentaire ;
- Des dîners causeries se tiennent à la salle à manger principale avec les usagers et les proches pour discuter des menus et des nouveaux mets et de l'actualité en général.

Pour le repas le jour de l'admission

- La responsable du service d'accueil et de bénévolat :

Offre aux proches du futur résident le dîner à 12h00 ou le souper à 17h15, le jour de l'admission (repas gratuit pour **un** proche et présence de deux à trois personnes, maximum) et confirme à l'agente administrative à la réception le nombre de personnes qui seront présentes à ce repas, et ce, afin qu'elle puisse faire la réservation nécessaire à la salle à manger du 1er étage. Elle doit aussi communiquer la diète et la texture selon le cas échéant. Dans le cas où le résident serait en isolement préventif, ce repas sera reporté après la période d'isolement ;

- L'agente administrative à la réception :

Lors de la réception du courriel d'avis d'arrivée d'un nouveau résident, réserve une table selon l'horaire prévu d'arrivée, soit une table pour l'heure du dîner si l'admission est prévue à en matinée ou une table pour le souper si l'admission est prévue en après-midi.

Attends la confirmation de présence du résident et ses proches par la responsable du service d'accueil et de bénévolat.

Avise le plus rapidement possible le chef du service alimentaire pour assurer la réservation des tables.

Dans le cas où le résident et ses proches refusent l'invitation, elle offre les places libérées à d'autres visiteurs intéressés et avise le préposé au service alimentaire chef d'équipe au numéro 311.

5. Responsabilités

Personnel au service alimentaire

- Le préposé alimentaire prévu au service de la salle à manger appelle l'agente administrative à la réception à 11h et à 16h afin de vérifier le nombre de réservations pour le dîner et le souper ;
- Le chef d'équipe des préposés au service alimentaire vérifie le plan alimentaire de la clientèle et s'assure qu'il est respecté. Il ne peut changer la texture ou le plan sans l'autorisation d'une assistante infirmière-chef ou de la nutritionniste.

Agentes administratives à la réception

- Prendre les réservations des repas de la clientèle, des visiteurs et de la responsable du service d'accueil et de bénévolat ;
- Expliquer à la clientèle et aux visiteurs la présente procédure ;
- Recevoir les sommes versées par les visiteurs et suivre la procédure pour l'encaissement d'argent à la réception ;
- Compléter le cahier de réservation et le communiqué pour les événements spéciaux (annexe 2) au service alimentaire.

Technicienne en administration à la DRHABL

- Mettre à jour le tableau du coût des repas au 1^{er} avril et le communique à la chef du service alimentaire. Toutefois pour les locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625, les coûts des repas doivent être modifiés au 1^{er} juillet afin de respecter les modalités de leur bail.

6. Références

Guide de soutien à l'intention des établissements dans le cadre des visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie en CHSLD 2018-2021 – Gouvernement du Québec 2018.

Nicole Richer

Signé le 2023-08-31 par _____
Date

Nicole Richer
Directrice des ressources humaines,
alimentaires et de buanderie-lingerie

Coût des repas au 27 novembre 2023
Tableau adressé au personnel de la réception

Visiteurs	15.00 \$
Enfants (5 à 10 ans)	9.00 \$
Fêtes (mères, pères, Pâques, Noël, Jour de l'an)	25.00 \$
Enfants 5 à 10 ans fêtes (mères, pères, Pâques, Noël, Jour de l'an)	12.00 \$
Personnel d'agences	11.00 \$
Stagiaires	11.00 \$
Locataires Le 1615 Le 1625 (au 1^{er} juillet 2023)	10.00 \$
Enfants de moins de 5 ans	Gratuit

NOTE : Lors d'une nouvelle admission, un seul repas par famille est offert gratuitement

Mise à jour : 19 janvier 2024

FÊTE DES MÈRES

Cahier des réservations

Dîner
Souper

Dimanche, 12 mai 2019



Pour information additionnelle, communiquez avec :

Madame Manon Tanguay
Chef du service alimentaire
Poste 260

EXEMPLE