

CUISINER LE PLAISIR

Guide pour un service hôtelier
adapté aux patients en fin de vie
dans les établissements de santé

Union des ingénieurs hospitaliers en restauration

2008

PRESSES DE L'ÉCOLE DES HAUTES ÉTUDES EN SANTÉ PUBLIQUE

Cet ouvrage est publié avec le parrainage de la Société française d'accompagnement et de soins palliatifs (SFAP), à qui seront reversés les droits d'auteur.

LE PHOTOCOPIAGE MET EN DANGER L'ÉQUILIBRE ÉCONOMIQUE DES CIRCUITS DU LIVRE.

Toute reproduction, même partielle, à usage collectif de cet ouvrage est strictement interdite sans autorisation de l'éditeur (loi du 11 mars 1957, code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992).

© 2008, Presses de l'EHESP – Avenue du Professeur Léon-Bernard – CS 74312 – 35043 Rennes Cedex
ISBN 978-2-85952-981-9

SOMMAIRE

Préface , Claude Evin		5
INTRODUCTION , Didier Girard et Éric Commelin		9
I. ALIMENTATION ET FIN DE VIE. ECLAIRAGE MEDICAL		13
• Pour une alimentation plaisir en fin de vie <i>Dr Marc Magnet</i>		15
• Rôles et places des familles et des soignants, <i>Dr Patrick Bachmann</i>		19
II. MÉTHODOLOGIE		23
Sommaire		25
1. Marketing : les prestations restauration Les produits et services		27
2. Main-d'œuvre : les ressources humaines		34
3. Matière : les produits alimentaires		38
4. Matériel : les équipements		38
5. Méthodes : l'organisation du travail		40
6. Milieu		43
7. Montants : les données économiques		44
III. EXEMPLES REPRODUCTIBLES		47
L'expérience du CH du Mans		49
L'expérience du CH Saint-Joseph de Marseille		71
Bibliographie		83
Glossaire		85
Remerciements		87

PRÉFACE



Claude Evin

Président
de la Fédération hospitalière de France



« Fin de vie : l'alimentation fait-elle partie des soins ? ». Telle était la question posée par Véronique Fournier, directrice du centre d'éthique clinique de l'hôpital Cochin, lors d'un colloque organisé voici quelques années. L'interrogation était autant médicale qu'éthique. Elle traduisait déjà l'attention des professionnels, soucieux de porter un regard sur l'agrément ou les contre-indications des repas proposés aux patients en fin de vie.

En juin 1999, le Conseil de l'Europe s'est prononcé sur « la protection des droits de l'homme et de la dignité des malades incurables et des mourants ». Intégrité, protection, soutien, besoins psychologiques, sociaux et spirituels, étaient mentionnés.

Le ministère des Affaires sociales et de l'Emploi a publié en 1986 *Soigner et accompagner jusqu'au bout*. L'aide aux mourants, où l'on peut lire que « les soignants doivent [...] être guidés par les besoins et désirs qu'exprime le malade. Accompagner veut dire qu'il y a toujours "quelque chose à faire" pour aider un malade à vivre jusqu'à la mort ».

Nombre d'autorités ou de praticiens se sont interrogés sur la complexité de l'alimentation en fin de vie, quand la souffrance morale vient s'ajouter à la douleur physique.

Aujourd'hui, la publication de l'Union des ingénieurs hospitaliers en restauration (UDIHR), résultat de séances de travail expertes et engagées, vient apporter une vision globale. Elle propose une synthèse des réflexions en la matière, fait part des doutes qui subsistent et « met sur la table » des solutions qui manquaient au monde de la santé. L'alimentation en fin de vie, sujet délicat s'il en est, est traité à la fois avec humanité, respect et professionnalisme.

Les auteurs nous parlent d'appétit avec compétence, de plaisir avec sérieux, d'évasion avec déontologie. Ils suggèrent de renouer, grâce aux repas, une nouvelle forme de dialogue, voire de complicité, entre malades et famille, ce qui n'est pas un mince défi en la circonstance. Ils osent des mots d'espoir, des mots vivants : « couleurs », « décoration », « art du cuisinier »...

En ces temps où la médecine est sans cesse en quête de l'humanisme dont parfois la technique la dépouille, cet ouvrage devra figurer en bonne place parmi les *vade-mecum* pour une vie meilleure.

Claude Evin

INTRODUCTION



INTRODUCTION



Didier Girard,
président de l'UDIHR



Éric Commelin,
directeur du Cabinet EC6

Qui ne s'est pas retrouvé ou ne sera pas un jour confronté à l'accompagnement d'un membre de sa famille, d'un ami, d'un collègue, en soins palliatifs dans une situation de fin de vie ?

Certains adhérents de l'UDIHR ont vécu cet accompagnement difficile et ont pu faire le constat d'un dysfonctionnement de l'organisation hôtelière des repas. C'est de ce constat qu'est née l'idée de ce guide.

La fin de vie à l'hôpital représente pour les patients un concentré de douleurs physiques et psychologiques. Enfermés dans un environnement aseptisé et hautement technique, ils sont immergés dans un univers sans repère. Les journées sont ponctuées par les soins, les consultations et les examens. De longues journées dont l'issue fatale ajoute à leur détresse. Face à cette perte d'autonomie, quels sont les moyens de proposer un peu d'humanité lors des derniers instants de vie ?

Le repas est pour chacun d'entre nous un support de partage avec nos proches. Il représente aussi une source de plaisir. Ces éléments sont importants dans notre vie de tous les jours, mais ils deviennent essentiels lors des derniers instants de la vie.

Lors de l'accompagnement d'un patient en situation de fin de vie par sa famille, vient un moment où la parole laisse place au silence et aux regards. D'où l'importance que le plateau-repas porté au patient soit préparé de manière attrayante : couleurs, décoration, et bien sûr aussi préparation des mets – tout ce qui fait la plus-value professionnelle du cuisinier. C'est ainsi que le repas va contribuer au dialogue entre le patient et sa famille.

L'UDIHR a souhaité fédérer différents experts professionnels afin de proposer un guide méthodologique aux établissements de santé publics ou privés. L'objectif est d'apporter aux professionnels des réponses, des pistes pour élaborer dans leur établissement de santé une organisation – en termes d'offre alimentaire, de ressources humaines, de matériel, de méthodes, etc. – qui concourt à une amélioration des repas pour des patients en situation médicale particulière.

L'UDIHR a confié la mise au point de l'approche méthodologique de ce guide au Cabinet EC6, expert dans le domaine de la nutrition, de la restauration et de l'hôtellerie dans les

établissements de santé. Le Cabinet EC6 est le partenaire, depuis plusieurs années, de nombreux établissements de santé dans la mise en œuvre d'une prestation restauration permettant d'apporter une réponse adaptée aux attentes des patients. L'adaptation de la prestation restauration passe par la mise en place d'une prise en charge hôtelière de qualité, seule partie visible par les patients de l'organisation de la fonction restauration.

Cette volonté de conjuguer qualité de la restauration et prise en charge nutritionnelle des patients, dans un cadre de performance économique, est particulièrement adaptée aux patients en fin de vie, qu'ils soient accueillis dans l'ensemble des services de soins en général ou dans les services de soins palliatifs en particulier. Cette adaptation de la prise en charge hôtelière doit également s'appliquer aux patients en soins palliatifs à domicile.

Le rôle d'un responsable de restauration hospitalière, dans sa vision globale et dans sa mission de gestionnaire, est de répondre à tous les protocoles alimentaires prescrits par les médecins, déclinés par les services diététiques et les personnels de restauration. Est-ce bien le cas pour la restauration des patients en fin de vie ?

Les professionnels du monde hospitalier qui ont participé à l'élaboration de ce guide ont jeté les bases d'une nouvelle approche de la restauration des patients en fin de vie autour des axes majeurs suivants :

- privilégier une alimentation plaisir plutôt qu'une recherche vaine d'apports nutritionnels ;
- adaptation des aliments aux contraintes et aux attentes des patients ;
- dissocier cette offre alimentaire de l'organisation générale de la fonction restauration ;
- amélioration de l'accueil des proches au travers de la possibilité de partager les instants de repas avec les patients.

L'organisation des établissements de santé doit intégrer ces priorités au travers de la définition d'une prise en charge hôtelière totalement adaptée. L'établissement peut et doit s'appuyer, s'il existe, sur le comité de liaison alimentation nutrition (CLAN) pour créer une dynamique en mettant en place un groupe de réflexion sur cette nouvelle politique alimentaire. Le service de restauration assurera toute la logistique concernant la préparation du repas et le service de soins se chargera de la finition et de la mise en valeur du plateau-repas avant de le proposer au patient dans sa chambre.

La réalisation de cette nouvelle prestation peut s'inscrire dans le cadre d'un projet de service où chaque acteur (médecin, soignant, diététicien, personnel de restauration...) doit trouver sa place et exprimer ses compétences professionnelles. Manager un tel projet commence par la formulation d'objectifs clairs et précis, auxquels puisse se rattacher l'ensemble de l'équipe. Décliner ce projet de service dans « la politique hôtelière »

du projet d'établissement permet de le crédibiliser avec le soutien des cadres techniques, médicaux et administratifs.

Les personnels de restauration sont toujours fiers d'apporter leur contribution à la prestation des repas des patients, considérée aujourd'hui comme un soin à part entière. Dans ce contexte de restauration particulière, ils peuvent exprimer leurs talents en matière de préparation et de présentation des plats, ce qui n'est pas toujours évident dans des process d'importantes productions culinaires.

Les gestionnaires des établissements de santé pourraient craindre que cette nouvelle prestation représente un coût important... Il n'en est rien. Cette prestation spécifique reste très marginale au regard du nombre de repas préparés dans une unité de production culinaire et servis par les personnels hôteliers dans les unités de soins. Les mets proposés sont issus des produits achetés par les établissements dans le cadre des appels d'offres ou des procédures d'achats habituels, et l'organisation hôtelière repose sur les procédures existantes. Et ici, le « retour sur investissement » se nomme « envie », « plaisir », « appétence », « évasion »...

Ce guide a pour vocation de démontrer, exemples à l'appui, que chaque établissement de santé, quelles que soient sa taille et la diversité de ses services médicaux, peut raisonnablement mettre en œuvre un service hôtelier adapté aux patients en fin de vie. Un tel projet, pour « atypique » qu'il soit, n'est pas réservé à telle ou telle catégorie d'établissements. Il ne nécessite pas non plus de moyens exceptionnels. En témoignent les exemples proposés à la fin du guide qui montrent le fonctionnement concret d'un tel projet dans deux établissements : le centre hospitalier du Mans et l'hôpital Saint-Joseph de Marseille.

Répondre aux besoins d'alimentation des patients en fin de vie mobilise au quotidien de nombreuses compétences professionnelles. Que tous ceux qui y participent trouvent dans ce guide méthodologique les informations dont ils ont besoin !

Si cette nouvelle organisation des repas pour des patients en fin de vie leur permet de retrouver dialogue et complicité avec leur famille au moment du repas, nous aurons alors atteint notre objectif.

Ce travail est dédié à la mémoire de proches que nous avons accompagnés ou de patients que nous avons rencontrés. Tous nous ont fait réagir, réfléchir. C'est en pensant à eux que nous avons entrepris les actions à l'origine de ce petit guide.

Pour Marie-France, Michel, Laurent, Jocelyne, Jean-Louis, Jacqueline, Jean...

Fiche de proposition de décorations des menus sucrés-salés

Objectif : donner aux personnels de la restauration des idées de décoration pour les différents plats du Menu sucré-salé.

Les plats sont présentés en petites quantités. Cependant, à la demande des hôtelières des unités de soins, les quantités peuvent être augmentées.

Exemple de préparation : une ration de tarte coupée en trois et présentée avec un coulis de fruit, une rondelle de citron cannellée et une feuille de menthe.

APPELLATIONS CULINAIRES DES PLATS	ÉLÉMENTS POSSIBLES DE DÉCORATION	PETIT MATÉRIEL UTILE POUR LA DÉCORATION DES PLATS
Assiette à la grecque Assiette bergère Assiette du meunier Assiette lorraine Assiette pacifique Salade de mâche Salade kiwi fraises Mosaïque d'agrumes Mignardises et macarons Poire belle-hélène Tarte normande ...	Feuilles de menthe Fleurons feuilletés Aneth Ciboulette Persil Cornichons en lamelles ou en rondelles Olives noires ou vertes Tomate cerise Cerneaux de noix Raisins secs Fruits ou légumes cannellés (carotte, courgette, pomme, kiwi...) Petits fagots de légumes (haricots verts, bâtonnets de carottes) Zestes d'agrumes Salade trévis Vermicelle de chocolat Œuf dur en rondelles Crème anglaise Coulis de fruit Copeaux de chocolat Azyme Cerise confite Papier dentelle et serviette papier de couleur sur le plateau ...	Planche à découper Couteau d'office Canneleur à fruits et légumes Couteau à pamplemousse Petite spatule inox Poche jetable, douille Petites brochettes bois Cuillère parisienne/cocotte Emporte-pièce Vaisselle raffinée (ravier, assiettes, coupelles, verres...)

Goûter

La commande des produits pour le goûter est assurée par l'aide-soignante. Cette commande est transmise au responsable magasin qui transmet la commande à la cafétéria. Le mode de prise en charge des produits sera déterminé dans le cadre de l'étude de faisabilité.

La carte des goûters est définie comme suit :

Nos produits laitiers

NOS DESSERTS LACTÉS

Activia nature
Activia citron
Fjord nature
Flan nappé caramel
Petits suisses
Viennois chocolat
Yaourt nature
Yaourt aromatisé

NOS FROMAGES

Camembert
Cantadou
Chanteneige
Emmental
Kiri
Samos
Six de Savoie
Saint-Moret
Vache qui rit

Nos boissons fraîches

NOS BOISSONS ALCOOLISÉES

Bière
Panaché

NOS SODAS

Pepsi cola
Coca cola light
Gini
Ice tea pêche
Orangina
Schweppes

NOS JUS DE FRUITS

Jus d'ananas
Jus de pomme
Jus d'orange
Nectar d'abricot
Nectar de poire

NOS EAUX PÉTILLANTES

Périer
Badoit

AUTRES BOISSONS

Bière sans alcool

Nos pâtisseries

Charlotte (capuccino ou chocolat ou fruits rouges ou poire)
Flan (chocolat ou nature ou pruneaux)
Millefeuille pâtissier
Chausson aux pommes
Moka (chocolat ou café)
Mousseline tropézienne
Muffin's (chocolat ou vanille)
Palmier gourmand
Tarte poire amande
Tartelette citron meringuée

Nos desserts glacés

Pêche melba
Chocolat liégeois
Café liégeois
Cône (chocolat, menthe, pistache)
Yétis (coca, menthe, fruits de la passion)