



Normes et Lignes Directrices des Pratiques Exemplaires pour les Services de Livraison de Repas 2025

accessSC

Accéder aux services de soutien communautaires

Un grand merci aux membres du comité de livraison des repas pour leur travail acharné et leurs efforts dans l'élaboration de ce document.

Meredith Woods, Co-Chair – Meals on Wheels / La Popote roulante, Ottawa

Kerri Daley, Co-Chair – Community Care City of Kawartha Lakes

Julie Cardle – Community Care Durham

Keith Powell – Community Care for Seniors Prince Edward County

Kate Tysick – Community Home Support Lanark County

Phyllis Burtonshaw-Lalonde Maxville Manor

Jordana Shainbach Jewish Family Services

Angela Robinson – VON

Chris Cobus Agent de développement

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	1
1.0 Coordination des services et des soins	3
1.1 Description du programme	4
1.2 Éligibilité aux services	5
1.3 Évaluation à l'admission	6
1.4 Renseignements à propos des services	8
1.5 Aiguillages vers les soutiens et les services	10
1.6 Planification des services	11
1.7 PROCÉDURES DE CONTRÔLE DE SÉCURITÉ	13
1.8 Plaintes des clients et des partenaires de soins	17
1.9 Conditions météorologiques défavorables	18
1.10 Congé du client	19
2.0 Les repas et l'équipement	20
2.1 Disponibilité des repas	21
2.2 Régime alimentaire adapté	23
2.3 REPAS ET NUTRITION	24
2.4 Variété du menu	26
2.5 Sécurité de l'équipement	27
2.6. Température sécuritaire des aliments	28
3.0 Qualité	30

TABLE DES MATIÈRES

3.1 Plan d'amélioration de la qualité	31
3.2 Satisfaction de la clientèle	32
3.3 Préparation des repas à l'interne	34
3.4 Préparation des repas à l'extérieur	36
3.5 Entente de l'agence avec des fournisseur (s) de l'extérieur	38
4.0 Les ressources humaines	40
4.1 Formation du personnel	41
4.2 Formation du personnel	42
5.0 Les pratiques administratives	43
5.1 Gestion de l'agence	44
5.2 Gestion des bénévoles	46
5.3 Les pratiques en matière de protection de la vie privée.....	47
5.4 La diversité et l'inclusion	48
5.0 Les pratiques administratives	49



Introduction

Les services de livraison de repas offrent un visage sympathique à la porte et un brin de causerie avec un repas, à des milliers de personnes au cours de chaque année. Ce faisant, les services de livraison de repas offerts par le personnel et les bénévoles des Services de soutien communautaire (SSC) offrent beaucoup plus qu'un repas à ceux qui ont besoin de ce service.

Une bonne nutrition est essentielle au maintien de la santé des personnes à mesure qu'ils vieillissent. Une mauvaise alimentation, la perte de poids et la malnutrition entraînent invariablement une série de complications de santé qui entraînent davantage de visites chez le médecin, à l'hôpital et parfois une admission prématurée dans un établissement de soins. L'investissement du RLSS dans les services de repas du RSC permet de réaliser d'importantes économies en matière de santé chaque année en aidant les gens à demeurer en santé, actifs et indépendants et en leur permettant de retourner chez eux plus rapidement après un séjour hospitalier.

L'isolement social affecte également le bien-être des gens et réduit souvent leur désir et leur motivation à manger. Les services de livraison de repas de la RSC assurent un contact régulier avec ceux qui, autrement, n'auraient que très peu de contacts avec les autres, en raison d'une détérioration temporaire de leur santé ou d'une maladie chronique qui limite leurs activités à l'extérieur du domicile ou avec les autres. En fournissant des contacts réguliers, le personnel et les bénévoles sont sensibles à l'évolution de la situation dans les foyers qu'ils

visitent et ils sont formés pour répondre aux préoccupations identifiées, permettant souvent aux secours d'arriver avant que la crise se déclare. De plus, si la personne qui reçoit le repas est absente ou ne répond pas pour recevoir la livraison de repas, les personnes concernées sont formées de nouveau pour assurer le suivi auprès des autorités nécessaires pour assurer la sécurité et le bien-être des personnes visitées. Il est réconfortant pour les personnes qui reçoivent des services de livraison de repas et les membres de leur famille, de savoir que quelqu'un veille à leur bien-être.

Une approche cohérente des services de livraison de repas grâce à la mise en oeuvre de ces lignes directrices est une façon d'aller de l'avant pour répondre aux besoins nutritionnels des aînés. Le présent document, les normes et lignes directrices sur les pratiques exemplaires pour les services de livraison de repas, vise à servir d'outil pour aider à élaborer des pratiques qui favorisent une expérience de qualité pour les personnes recevant des services de livraison de repas. De plus, ces lignes directrices appuient une approche normalisée de la prestation des services de repas, afin d'assurer que la même norme de soins soit appliquée à tous les programmes.

Dans la mesure du possible, ces lignes directrices sont fondées sur des données probantes et sont rédigées de manière à compléter les connaissances, les compétences et l'expérience des fournisseurs de services de repas. Toutefois, comme pour toutes les lignes directrices, leur application se fait dans le contexte du jugement professionnel, des connaissances, de la compétence et de l'expérience du personnel du programme. Une certaine latitude peut également être nécessaire pour adapter ces lignes directrices à des programmes particuliers, aux circonstances locales, aux clients et à leurs souhaits.

Les administrateurs/gestionnaires des services de livraison de repas qui dirigent et facilitent les changements trouveront ces normes indispensables à l'élaboration de politiques, de procédures, de protocoles et de programmes éducatifs.



Section 1

A healthcare professional, likely a nurse or doctor, is shown from the chest up, wearing light blue scrubs and a stethoscope. She has a blue ID badge around her neck. She is looking towards an elderly woman on her left. The elderly woman has short, curly grey hair and is wearing a grey cardigan over a light blue button-down shirt. The background is a blurred hospital hallway. The entire image has a semi-transparent purple overlay.

Coordination des services et des soins

Coordination des services et des soins



NORME

1.1 DESCRIPTION DU PROGRAMME

Le programme possède une description écrite du service de livraison de repas, qui comprend la définition actuelle du NPRSSO, pour appuyer la normalisation des services.

LIGNES DIRECTRICES POUR AIDER À LA MISE EN OEUVRE

LA DESCRIPTION DU PROGRAMME COMPREND :

- Énoncé de l'objectif du programme.
- Les objectifs du programme.
- Les valeurs du programme.
- Description des services fournis.
- Description de la population-cible.
- Critères d'éligibilité.
- Jours et heures d'ouverture.



Coordination des services et des soins

NORME

1.2 ÉLIGIBILITÉ AUX SERVICES

Les critères d'éligibilité du programme s'harmonisent avec les critères d'éligibilité communs.

LIGNES DIRECTRICES POUR AIDER À LA MISE EN OEUVRE

LES CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ COMPRENNENT :

- Le programme s'adresse aux personnes âgées et aux adultes handicapés, y compris les adultes qui se rétablissent à la suite d'une maladie ou d'une blessure.
- Le client a de la difficulté à faire ses courses et/ou à préparer ses repas.



Coordination des services et des soins

NORME

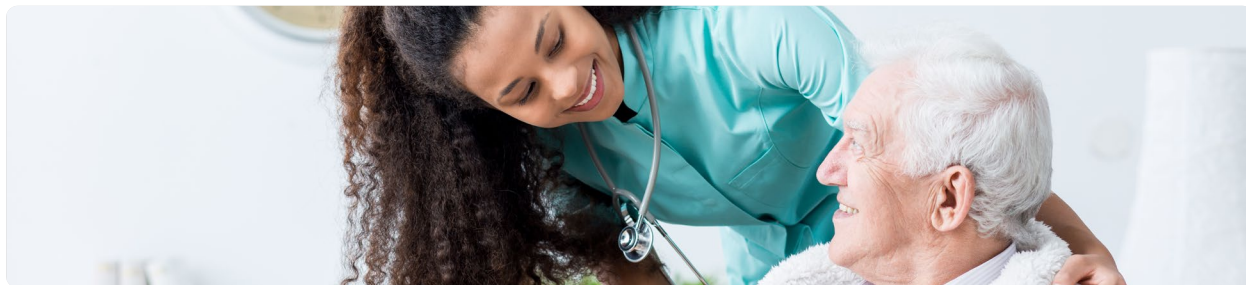
1.3 ÉVALUATION À L'ADMISSION

L'admission se fait au moyen d'outils uniformes permettant d'évaluer les besoins des clients et d'assurer un processus équitable et transparent.

LIGNES DIRECTRICES POUR AIDER À LA MISE EN OEUVRE

L'ÉVALUATION COMPREND :

- Achèvement de l'examen préliminaire.
- La mise en place d'un processus cohérent pour prioriser les besoins des clients, en tenant compte des besoins nutritionnels, de l'isolement social, de l'accessibilité des services, des obstacles à l'obtention de nourriture et de l'état de santé général.
- Évaluation des besoins des clients en matière de services de repas, y compris les régimes particuliers, les avis d'allergies et la prise en compte des préférences alimentaires.
- Discussion en rapport à la trousse d'information sur les services avec le client et le partenaire de soins, s'il y a lieu.
- Explication du processus de réévaluation, p. ex. les clients qui reçoivent des services pendant une période de temps prolongée (annuellement).



Coordination des services et des soins



QUALITÉ, DIMENSION/EXEMPLES D'INDICATEURS

Dimension de la qualité : Équitable.

Indicateur : Processus uniforme appliqué pour évaluer l'admissibilité et les besoins des clients.

Cible : 100 % de l'admission ont l'admissibilité déterminée et les besoins classés par ordre de priorité de façon constante.

Sources d'information possible : Dossier client.



Coordination des services et des soins

NORME

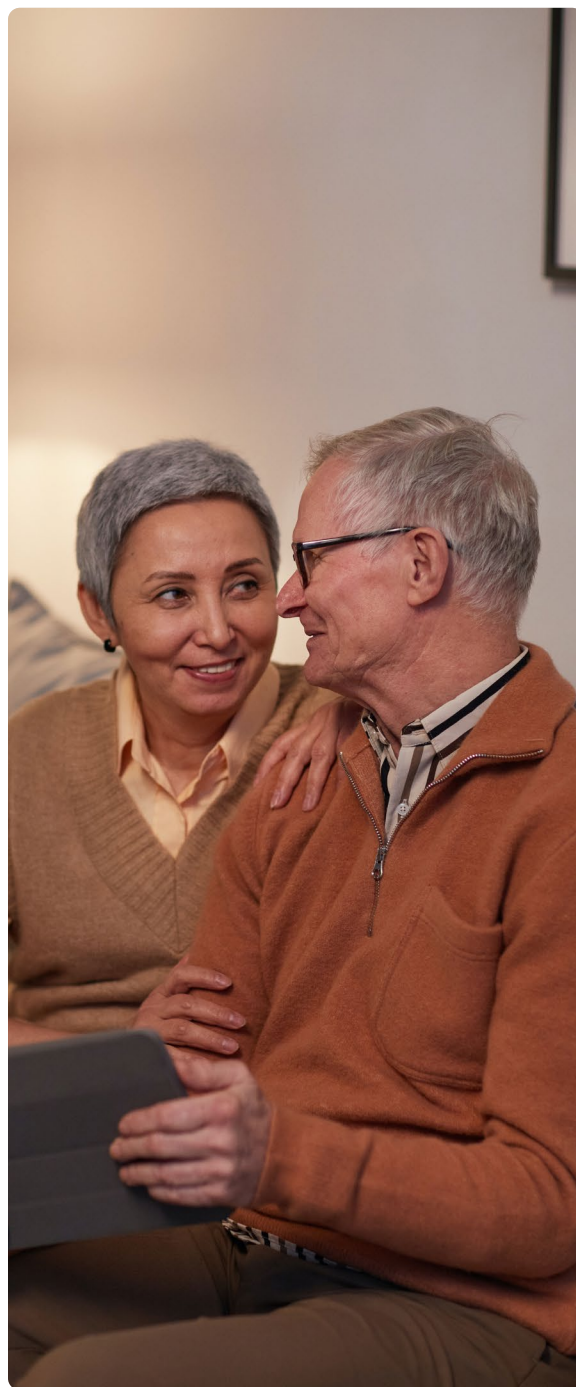
1.4 RENSEIGNEMENTS À PROPOS DES SERVICES

Chaque client, ou en tant que partenaire de soins approprié, recevra des informations transparentes et détaillées sur les services de livraison de repas fournis.

LIGNES DIRECTRICES POUR AIDER À LA MISE EN OEUVRE

LE CLIENT/PARTENAIRE DE SOINS RECEVRA DE LA DOCUMENTATION ÉCRITE LORSQUE LE SERVICE EST EN COURS, CE QUI COMPREND :

- Type de repas servis (chauds, frais, congelés).
- Choix de menus disponibles.
- Fréquence et moment de la livraison des repas.
- Processus concernant le contrôle de sécurité et l'intervention d'urgence.



Coordination des services et des soins



- Disponibilité du service de collecte des repas.
- Frais et processus de paiement ; subventions, s'il y a lieu.
- Politique d'annulation.
- Ressources alternatives pour soutenir la sécurité alimentaire; p. ex. banques alimentaires, restaurants de rassemblement, partage de la nourriture communautaire, programmes d'éducation nutritionnelle, etc.
- Pratiques en matière de protection de la vie privée.
- Déclaration des droits du client.
- Politique en matière de plaintes.

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES À CONSIDÉRER :

- Renseignements nutritionnels généraux (Guide alimentaire canadien).
- Information sur la prévention des chutes.
- Processus concernant l'aiguillage vers d'autres soutiens et services.



Coordination des services et des soins



NORME

1.5 AIGUILLAGES VERS LES SOUTIENS ET LES SERVICES

Les programmes devraient tenir compte des besoins holistiques de chaque personne desservie et faire référence de façon proactive à d'autres services et faire un suivi pour assurer une coordination efficace des services.

LIGNES DIRECTRICES POUR AIDER À LA MISE EN OEUVRE

LES CLIENTS SERONT DIRIGÉS VERS D'AUTRES SERVICES, AU BESOIN ET DE FAÇON APPROPRIÉE, À L'AIDE DU SERVICE D'AIGUILLAGE ÉLECTRONIQUE DANS LA MESURE DU POSSIBLE. LES SERVICES PEUVENT COMPRENDRE, SANS TOUTEFOIS EN EXCLURE D'AUTRES:

- Services de soutien communautaire, p. ex. transport, entretien ménager, répit.
- Services de soins à domicile et en milieu communautaire.
- Programmes de loisirs communautaires.
- Info Santé.

Coordination des services et des soins

NORME

1.6 PLANIFICATION DES SERVICES

Le programme, en collaboration avec chaque client, tient des dossiers qui contiennent des détails sur les besoins et les objectifs du client, le service fourni par l'agence et les ententes de service pour assurer la sécurité de tous les intervenants.

LIGNES DIRECTRICES POUR AIDER À LA MISE EN OEUVRE

Le dossier des clients doit indiquer que le consentement du client a été obtenu pour recevoir, sauvegarder, utiliser et partager des renseignements personnels sur la santé.



Coordination des services et des soins

LES DOSSIERS DES CLIENTS DOIVENT CONTENIR LES DONNÉES D'IDENTIFICATION CRITIQUES SUIVANTES :

- Numéro de carte d'assurance-maladie valide de l'Ontario.
- Code postal à 6 caractères.
- Date de naissance.
- Adresse complète du client.
- Nom complet du client.

DE PLUS, LES DOSSIERS DU CLIENT DEVRAIENT COMPRENDRE :

- Langue de préférence.
- Directions pour se rendre au domicile.
- Meilleure entrée au domicile pour la livraison des repas.
- Présence d'animaux de compagnie.
- Coordonnées en cas d'urgence.
- Besoins alimentaires spéciaux.
- Santé générale, y compris l'accommodement des besoins spéciaux, p. ex. placement préféré et description du repas pour aider le client ayant une déficience visuelle.
- Analyse de l'environnement de la maison pour la sécurité et le risque.
- Soutien additionnels.
- Objectifs du client.
- Ententes de service.
- Informations de facturation.
- Évaluation financière, s'il y a lieu.



Coordination des services et des soins

NORME

1.7 PROCÉDURES DE CONTRÔLE DE SÉCURITÉ

Le programme dispose d'une politique et d'un processus écrits pour les contrôles de sécurité et de sûreté.

LIGNES DIRECTRICES POUR AIDER À LA MISE EN OEUVRE

LA PROCÉDURE COMPREND LES ÉLÉMENTS SUIVANTS :

- Processus documenté pour informer les clients sur les procédures de suivi si le client ne répond pas à la porte lors de la livraison prévue du repas.
- Procédure sur la disponibilité des numéros de contact d'urgence fournis par les clients.
- Procédure écrite sur la façon dont les clients informent l'agence de leur intention de ne pas recevoir de repas et sur la façon dont le client sera informé de cette procédure.



Coordination des services et des soins



LE PERSONNEL ET LES BÉNÉVOLES SONT FORMÉS AUX PROTOCOLES D'URGENCE CONFORMÉMENT AUX POLITIQUES ET AUX LIGNES DIRECTRICES DE L'AGENCE, Y COMPRIS :

Procédure écrite sur l'absentéisme des clients qui comprend :

- la personne à contacter et à prévenir si le client est absent ou ne répond pas à la porte au moment de la livraison.
- le délai de notification de l'absence du client.
- ce qu'il faut faire des repas non livrés.

Des pratiques et une formation ont été mises en place pour les bénévoles afin de veiller au bien-être des clients, notamment en ce qui concerne les points suivants :

- les limites professionnelles.
- comment observer et documenter les changements chez le client et dans son environnement domestique.
- comment réagir face à un client qui a chuté qui et comment notifier les chutes et/ou les changements dans la situation du client et le délai dans lequel cette notification doit avoir lieu.

Coordination des services et des soins

QUALITÉ, DIMENSION/ EXEMPLES D'INDICATEURS

Dimensions de la qualité : Sécurité, efficacité.

Indicateur : Suivi du statut des clients.

Cible : Disposer de rapports documentés sur un ou plusieurs des éléments suivants pour au moins 10 % des clients :

- orientation vers un autre organisme de santé ou de services sociaux.
- Rapport d'incident dans lequel le personnel ou le bénévole trouve le client dans une situation qui met sa vie en danger.
- Appel téléphonique au client, au soignant, à un membre de la famille ou à un organisme de soutien communautaire pour signaler une inquiétude concernant la situation du client.
- Signalement de l'absence d'un client.

Source possible d'information : Dossiers des clients, rapports d'incidents.



Coordination des services et des soins



Indicateur : Suivi de la situation du client.

Objectif : Assurer un suivi documenté de 80 % des rapports dans les délais prévus par la politique de l'agence :

- l'orientation vers une autre agence de santé et/ou de services sociaux.
- Rapport d'incident dans lequel un employé rémunéré ou un bénévole trouve un client en danger de mort (par exemple, allongé sur le sol avec une hanche cassée).
- Appel téléphonique au client, au soignant, à un membre de la famille ou à l'agence de soutien communautaire pour signaler une inquiétude concernant l'état d'un client.
- Signalement de l'absence du client.

Source d'information possible :
Dossiers des clients.

Coordination des services et des soins

NORME

1.8 PLAINTES DES CLIENTS ET DES PARTENAIRES DE SOINS

Le programme possède une politique et un processus de traitement des plaintes qui sont ouverts et transparents afin de répondre aux questions ou aux préoccupations de divers intervenants.

LIGNES DIRECTRICES POUR AIDER À LA MISE EN OEUVRE

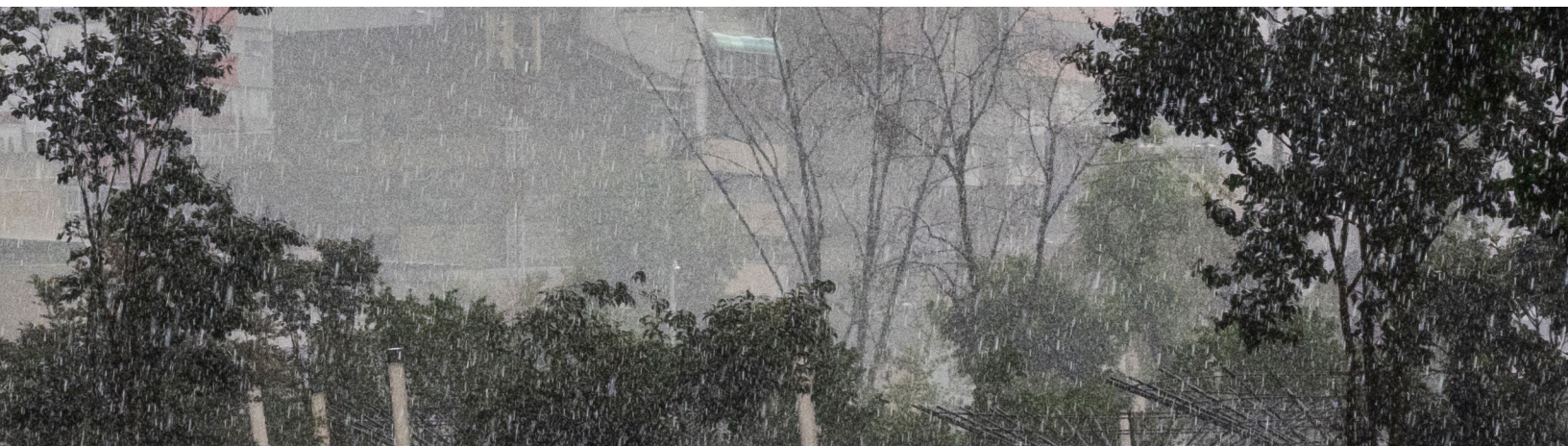
LA POLITIQUE ET LES PROCÉDURES COMPRENNENT:

- Un processus pour informer les clients et les partenaires de soins, s'il y a lieu, sur les pratiques de l'organisme en matière de plaintes.
- Des procédures et des étapes claires, y compris la chronologie sont articulées, et un processus du dernier appel, est énoncé.
- Processus visant à assurer des réponses écrites aux plaintes.
- Documentation de chaque plainte et les résultats.



Conditions météorologiques défavorables

Coordination des services et des soins



NORME

1.9 CONDITIONS MÉTÉOROLOGIQUES DÉFAVORABLES

Une procédure en cas de mauvais temps est en place pour assurer la sécurité des clients, des bénévoles et du personnel.

LIGNES DIRECTRICES POUR AIDER À LA MISE EN OEUVRE

CETTE PROCÉDURE CONSISTE DE:

- Des facteurs qui indiqueraient la nécessité de cesser la livraison de repas un jour donné.
- Recommandations sur la façon dont les clients peuvent être préparés s'ils ne peuvent recevoir un repas un jour donné.
- Processus pour communiquer avec les clients, le personnel, les bénévoles et les autres fournisseurs communautaires lorsqu'il n'est pas possible de livrer les repas.



Coordination des services et des soins

NORME

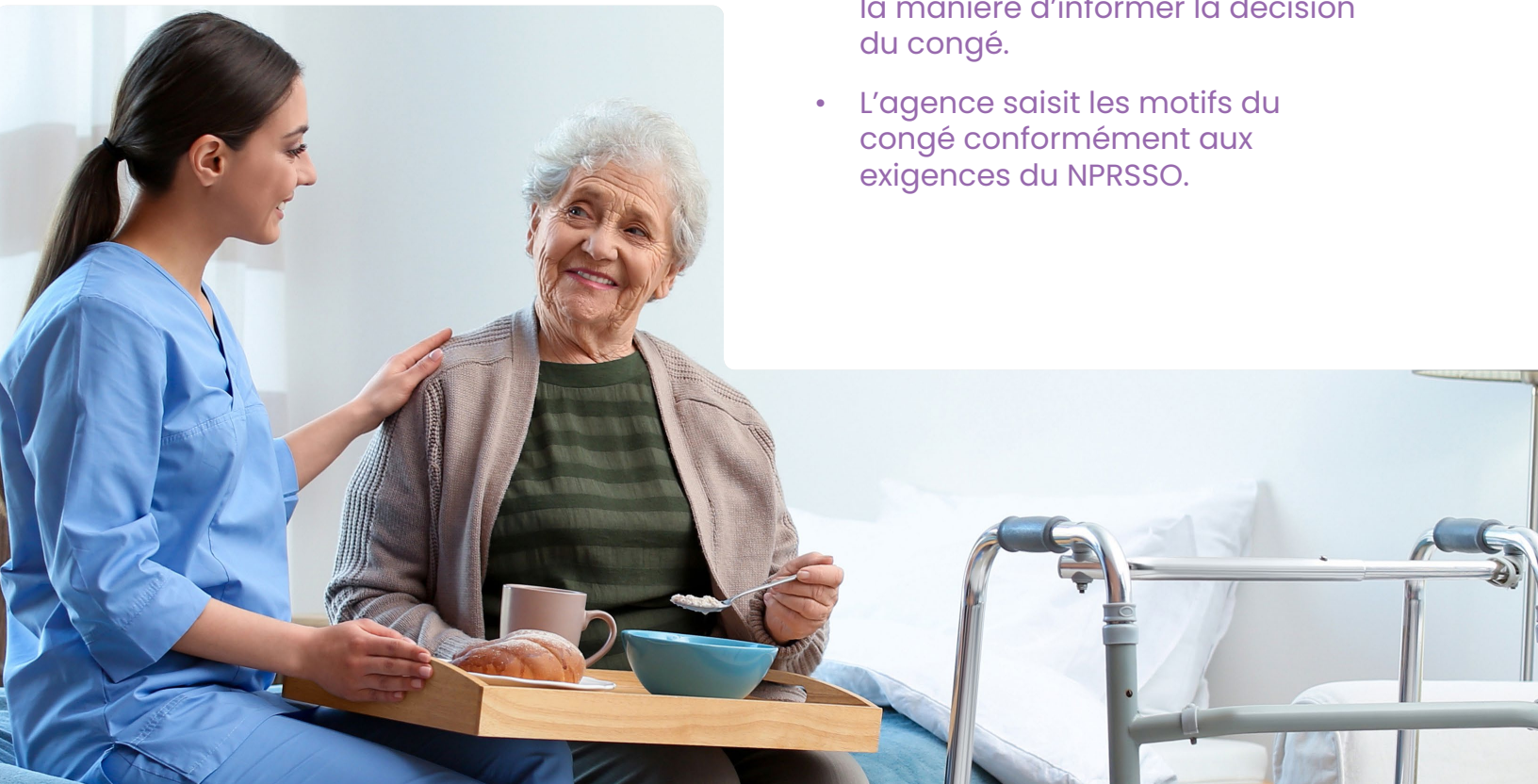
1.10 CONGÉ DU CLIENT

Le programme a mis en place un processus de congé qui établit un équilibre entre les besoins des clients et les besoins de la communauté en ce qui concerne l'accès aux services de repas.

LIGNES DIRECTRICES POUR AIDER À LA MISE EN OEUVRE

LE PROCESSUS COMPREND:

- Communiquer au client et au partenaire de soins, s'il y a lieu, la politique de congé au moment de l'admission au programme.
- Des lignes directrices claires sur la manière d'informer la décision du congé.
- L'agence saisit les motifs du congé conformément aux exigences du NPRSSO.



Section 2



Les repas et l'équipement

Les repas et l'équipement

NORME

2.1 DISPONIBILITÉ DES REPAS

Les services de livraison de repas sont disponibles pour fournir des repas pour une période de 7 jours par semaine, dans une ou plusieurs combinaisons d'aliments chauds, congelés ou frais. Le programme a mis en place un processus de congé qui établit un équilibre entre les besoins des clients et les besoins de la communauté en ce qui concerne l'accès aux services de repas.

LIGNES DIRECTRICES POUR AIDER À LA MISE EN OEUVRE

LA DISPONIBILITÉ COMPREND :

- Un processus est en place pour faire en sorte que la prestation des services de repas soit adaptée aux besoins du client quant à la fréquence et au moment de la prestation (en fonction des ressources dont dispose l'organisme).
- Le client est informé de la fréquence et du type de repas disponibles.
- Les repas sont livrés selon un calendrier préétabli.
- Au moment de la livraison du repas, on communique avec le client et/ou le soignant pour s'assurer de la sécurité et du bien-être du client.
- Des options pour la collecte d'aliments sont aussi considérées.



Les repas et l'équipement

DIMENSION(S) DE LA QUALITÉ ET EXEMPLES D'INDICATEURS

Dimensions de la qualité : Efficace, en temps opportun.

Indicateur : Disponibilité du service.

Cible : Faire en sorte que 80 % des demandes de repas soient traitées pour les clients qui répondent aux critères d'admissibilité.

Source possible d'information : Suivi de l'évolution des demandes d'un mois typique.



Les repas et l'équipement

NORME

2.2 RÉGIME ALIMENTAIRE ADAPTÉ

Dans la mesure du possible, les menus sont adaptés en fonction des besoins de santé, culturels ou religieux identifiés par le client.



LIGNES DIRECTRICES POUR AIDER À LA MISE EN OEUVRE

LES LIGNES DIRECTRICES COMPRENNENT:

- Les régimes alimentaires adaptés sont offerts selon les besoins du client et les ressources disponibles, y compris, mais sans s'y limiter, les types de repas suivants : végétarien, diabétique, rénal, faible en sel, sans gluten, sans lactose, texture modifiée (en purée, hachée) et aliments casher.

Dans le cas où nous ne sommes pas en mesure d'offrir des régimes alimentaires adaptés, nous vous orientons vers les options disponibles qui peuvent répondre aux besoins du client.



Les repas et l'équipement

NORME

2.3 REPAS ET NUTRITION

Les repas sont planifiés de manière à fournir des aliments conformes aux recommandations nationales en matière d'alimentation saine et de nutrition, en tenant compte des modifications apportées pour répondre aux besoins individuels des clients et, dans la mesure du possible, à leurs préférences.

LIGNES DIRECTRICES POUR AIDER À LA MISE EN OEUVRE

LA PLANIFICATION COMPREND :

- Les menus sont planifiés et approuvés par une diététicienne certifiée.
- Les repas sont planifiés selon le Guide alimentaire canadien pour manger sainement.
- Bien que les repas livrés ne visent pas à assurer 100% de l'apport nutritionnel quotidien sain d'une personne, ce qui suit constitue une norme de pratique exemplaire pour la préparation des repas chauds :
 - ◇ 2,5 portions de fruits et légumes.
 - ◇ 2,5 portions de céréales.
 - ◇ 1 portion de viande ou de substitut de viande.



Les repas et l'équipement

EN OUTRE, LES REPAS NE DOIVENT CONTENIR :

- ◇ Sans GMS ajouté ni de substituts.
- ◇ Ni graisse végétale hydrogénée.
- ◇ Sans sel ajouté.
- Des lignes directrices doivent être ajoutées aux contrats des fournisseurs pour guider la préparation des menus.
- Les clients reçoivent de l'information sur la façon de compléter et de combler leurs besoins nutritionnels quotidiens complets.
- Nous rappelons aux clients qui ont besoin d'un régime alimentaire adapté qu'ils doivent consulter leur prestataire de soins de santé.

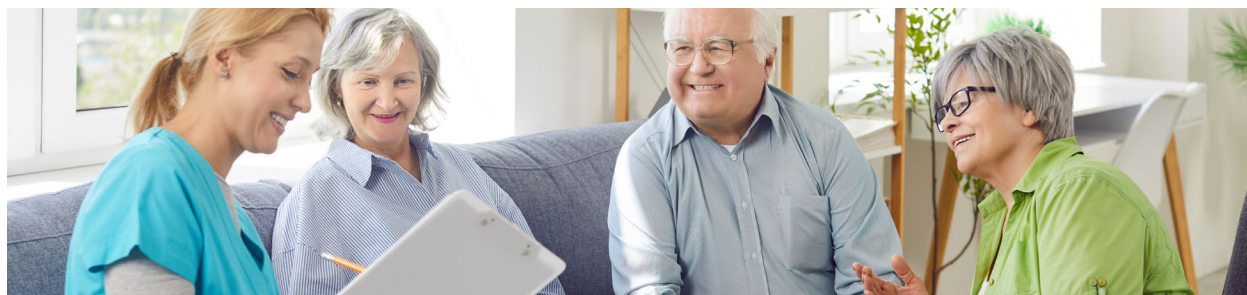
DIMENSION(S) DE LA QUALITÉ ET EXEMPLES D'INDICATEURS

Dimension de la qualité : Efficace.

Indicateur : Exhaustivité du cycle du menu.

Cible : Faire en sorte que 80 % des repas du cycle du menu contiennent des aliments de tous les groupes alimentaires, comme le recommande le Guide alimentaire canadien pour manger sainement.

Source possible d'information : Documentation par une diététicienne certifiée ou analyse des éléments nutritifs pour un cycle de menus.



Les repas et l'équipement

NORME

2.4 VARIÉTÉ DU MENU

Le menu est conçu de manière à offrir une grande variété en tenant compte des préférences, des besoins et des capacités de la population générale de clients en matière de choix alimentaires.

LIGNES DIRECTRICES POUR AIDER À LA MISE EN OEUVRE

LES REPAS OFFRENT DES ALIMENTS QUI SONT:

- Présentation attrayante.
- Fournir de la variété selon le Guide alimentaire canadien.
- Toléré par le client.
- Accepté par le client (en tenant compte des préférences alimentaires ethniques et religieuses).
- Connu par le client.
- Y compris les produits que le client peut difficilement obtenir/préparer pour lui-même.
- Savouré par le client.

LE CLIENT EST INFORMÉ DES :

- Options de menu disponibles pour les repas frais, chauds et congelés.
- Fréquence des révisions des menus.
- Méthode de façon à contribuer à la revue des menus.

Les repas et l'équipement

NORME

2.5 SÉCURITÉ DE L'ÉQUIPEMENT

L'équipement pour la livraison ou la conservation des repas conserve la qualité nutritionnelle et maintient une température sécuritaire pour les repas.

LIGNES DIRECTRICES POUR AIDER À LA MISE EN OEUVRE

L'ÉQUIPEMENT DE QUALITÉ COMPREND :

- L'équipement est conforme aux normes de sécurité des exigences législatives et politiques pertinentes.
- Seuls des contenants appropriés pour les aliments (faits de matériaux faciles à nettoyer et à désinfecter ou jetables/recyclables) sont utilisés.
- Les contenants jetables/recyclables ne sont utilisés qu'une seule fois.
- Les aliments sont placés dans des locaux de services alimentaires inspectés par des inspecteurs de la santé publique et emballés par du personnel ou des bénévoles approuvés et formés.
- Les repas sont datés du jour où ils ont été préparés.
- Les dates d'expiration des repas congelés sont clairement visibles.
- Des contrôles réguliers de la température sont effectués sur les congélateurs afin d'assurer l'entreposage sécuritaire des repas congelés.
- Les ustensiles et le matériel réutilisés sont lavés et désinfectés conformément aux normes de santé publique.



Les repas et l'équipement

NORME

2.6. TEMPÉRATURE SÉCURITAIRE DES ALIMENTS

Les aliments sont conservés à une température sécuritaire, de l'entreposage à la préparation jusqu'au point de livraison, conformément aux lignes directrices en matière de santé publique.

LIGNES DIRECTRICES POUR AIDER À LA MISE EN OEUVRE

La température tout au long de l'entreposage, de la préparation et de la livraison est conforme aux normes de sécurité des exigences législatives et politiques pertinentes.



Les repas et l'équipement

DIMENSION(S) DE LA QUALITÉ ET EXEMPLES D'INDICATEURS

Dimension de la qualité : Sécurité

Indicateur : La température des repas est surveillée afin d'assurer des températures sécuritaires et ce, jusqu'au moment de la livraison.

Cible : 80 % des aliments chauds doivent être emballés à des températures égales ou supérieures à 60 °C, des aliments froids à 5 °C ou moins et des aliments congelés ne dépassant pas -18 °C.

Indicateur : Les délais de service et de livraison font l'objet d'une surveillance continue.

Cible : De livrer ou servir 80 % des repas dans les 2 heures suivant l'emballage ou la préparation.

Source possible d'information : Contrôle de la température d'un repas au moment de l'emballage pour la livraison et au moment du dernier repas pour la livraison quatre fois par an pour toutes les routes. Enregistrement du temps d'emballage à la source alimentaire et au point de livraison pour le dernier repas livré sur tous les itinéraires au cours d'une semaine typique.

Indicateur : Les incidents liés à la salubrité des aliments sont signalés et documentés par écrit et des mesures correctives sont prises.

Cible : Avoir des dossiers écrits sur tous les incidents liés à la salubrité des aliments.

Source possible d'information : Rapports d'incidents.



Section 3

The image shows six white rectangular takeout containers arranged in a 3x2 grid. Each container holds a different Japanese dish. Top-left: A bowl of vegetable medley including sliced mushrooms, a whole poached egg, a piece of white fish, and sliced carrots. Top-right: A bowl of orange-colored cubes (possibly sweet potato or tempura) surrounding a central round item topped with green herbs. Middle-left: A bowl of spaghetti with a meat sauce, topped with a whole yellow bell pepper and fresh green basil leaves. Middle-right: A bowl of white rice topped with a large, dark, spiral-shaped vegetable medley and two slices of lime. Bottom-left: A bowl of white rice topped with a large, round, browned item (possibly a fried fish or vegetable) garnished with fresh green herbs. Bottom-right: A bowl of white rice topped with several white, round, breaded items (possibly tempura or fish balls), sliced carrots, and fresh green herbs. A pair of wooden chopsticks is placed vertically between the two columns of containers.

Qualité

Qualité

NORME

3.1 PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

L'agence possède un plan d'amélioration de la qualité.

LIGNES DIRECTRICES POUR AIDER À LA MISE EN OEUVRE

Le programme de livraison de repas contribue au plan d'amélioration continue de la qualité de l'organisme en fournissant aux clients et, le cas échéant, aux soignants des commentaires, des plaintes et des rapports d'incidents.



Qualité

NORME

3.2 SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Le programme dispose d'un processus pour mesurer la satisfaction des clients et, le cas échéant, celle des partenaires de soins.

LIGNES DIRECTRICES POUR AIDER À LA MISE EN OEUVRE

LES PROCESSUS COMPRENNENT :

- Après le début du service, des efforts bien définis et cohérents pour déterminer et documenter le niveau de satisfaction de la clientèle.
- Le sondage sur la satisfaction de la clientèle est rempli chaque année.
- Le sondage sur la satisfaction des aidants naturels, s'il y a lieu, est rempli chaque année.
- Les raisons pour lesquelles le client quitte le programme sont notées sous les codes de congé.
- Un processus bien défini est en place pour recueillir et utiliser les commentaires provenant des sondages auprès des clients et des soignants et des notes de congé afin que les données du plan de qualité du programme soient prises en compte dans son élaboration.

Les organismes se conforment à la procédure de traitement des plaintes, documentent la façon dont les préoccupations ont été traitées et les résultats obtenus.

Qualité

DIMENSION(S) DE LA QUALITÉ ET EXEMPLES D'INDICATEURS

Dimension de la qualité : Axé sur le client.

Indicateur : Satisfaction de la clientèle.

Cible : Avoir 80% de clients satisfaits ou très satisfaits du service de livraison de repas.

Source possible d'information : Sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle.



Qualité

NORME

3.3 PRÉPARATION DES REPAS À L'INTERNE

L'agence prépare ses propres repas selon les codes pertinents pour la préparation et le service des repas et est en mesure de fournir de la documentation.

LIGNES DIRECTRICES POUR AIDER À LA MISE EN OEUVRE

LES DIRECTIVES DE PRÉPARATION DES REPAS À L'INTERNE COMPRENNENT :

- Des politiques et des procédures écrites relatives à l'entreposage, à la manutention, à la préparation, à la présentation, à la livraison et au service des aliments et des repas sont en place et suivies.
- Tout l'équipement, les contenants et les ustensiles sont entreposés, nettoyés, désinfectés et stérilisés conformément aux directives provinciales et nationales.
- Inspection et validation annuelles par les autorités de la santé publique et les rapports d'inspection de salubrité sont disponibles au dossier.
- Tous les employés rémunérés et les bénévoles qui participent directement à tout aspect de la préparation ou du service des aliments sont formés et reçoivent une formation de recyclage sur les procédures appropriées de manipulation, de salubrité et d'hygiène des aliments.
- L'entreposage, la préparation, la cuisson, la livraison et la surveillance du service des aliments sont effectués par des employés rémunérés ou des bénévoles désignés.

Qualité

- Politiques et procédures écrites concernant la fréquence, le point de prestation des services et selon la méthode prise et d'enregistrement des températures des repas afin de maintenir une plage température sécuritaire dans un délai de livraison sécuritaire (tel qu'indiqué par Santé publique) et les mesures correctives à prendre lorsque des problèmes surviennent ou sont identifiés.

DIMENSION(S) DE LA QUALITÉ ET EXEMPLES D'INDICATEURS

Dimension de la qualité :

Sûr, efficace

Indicateur : Les politiques et procédures écrites portent sur l'entreposage, la manutention, la préparation et le service des aliments et sont conformes aux lois et règlements pertinents.

Objectif : 100 % de conformité.

Source possible d'information :

Audits des processus.

Indicateur : Toutes les personnes qui préparent les repas sont formées à l'entreposage, à la manipulation, à la préparation et au service des aliments.

Cible : Conformité à 100 %..

Source possible d'information :

Politiques et procédures relatives à la formation.

Indicateur : Tout l'équipement, les contenants et les ustensiles sont entreposés, nettoyés, désinfectés et aseptisés en conformité avec les politiques de l'organisation et les codes pertinents.

Cible : Conformité à 100 %.

Source possible d'information :

Audits des processus.

Indicateur : Les pratiques sont conformes aux politiques et aux procédures.

Objectif : 100 % du temps

Source possible d'information :

Entrevues avec le personnel, les bénévoles et d'autres personnes.



Qualité

NORME

3.4 PRÉPARATION DES REPAS À L'EXTÉRIEUR

L'agence qui fait appel à une source de nourriture de l'extérieur conclut une entente écrite avec une source alimentaire qui est conforme aux politiques et procédures de l'organisation et qui respecte les codes pertinents pour la manipulation de l'équipement, l'entreposage des aliments, et le service de la nourriture et est en mesure de produire la documentation nécessaire.

LIGNES DIRECTRICES POUR AIDER À LA MISE EN OEUVRE

LES LIGNES DIRECTRICES EXTERNES POUR LA PRÉPARATION DES REPAS COMPRENNENT :

- La source de nourriture est inspectée et approuvée par les autorités de Santé publique et peut fournir des copies des rapports d'inspection sanitaire.
- Le personnel et les bénévoles de la source de nourriture qui participent directement à tout aspect de la préparation ou du service des aliments ont reçu une formation sur les procédures appropriées de manipulation, de salubrité et d'hygiène des aliments.
- Il existe une entente écrite entre l'agence et la source de nourriture de l'extérieur qui est examinée chaque année afin de permettre toute modification nécessaire.

Qualité

DIMENSION(S) DE LA QUALITÉ ET EXEMPLES D'INDICATEURS

Dimension de la qualité : Sécurité, efficacité.

Indicateur : Les ententes avec les fournisseurs d'aliments de l'extérieur sont conclues par écrit et décrivent les exigences en matière de conformité aux politiques et procédures de l'organisation et aux codes pertinents pour la manipulation de l'équipement, l'entreposage des aliments, la manipulation des aliments, la préparation des aliments et le service alimentaire.

Cible : Conformité à 100 %.

Source possible d'information : Contrats et ententes.



Qualité

NORME

3.5 ENTENTE DE L'AGENCE AVEC DES FOURNISSEUR (S) DE L'EXTÉRIEUR

L'agence possède une entente écrite décrivant les rôles et les responsabilités des deux parties afin d'assurer la sécurité de tous ceux qui participent au service de livraison de repas, lorsqu'ils traitent avec une ou des source(s) de nourriture de l'extérieur.

LIGNES DIRECTRICES POUR AIDER À LA MISE EN OEUVRE

LE CONTRAT PEUT COMPRENDRE :

- Coût par repas, y compris la durée pendant laquelle les prix resteront en vigueur.
- Horaire de rotation des repas.
- Heure de la collecte pour les repas.
- Nombre de jours de livraison par semaine.
- Nombre minimum et maximum de repas à fournir.
- Fréquence de l'examen des menus par le fournisseur de repas et le fournisseur de services.



Qualité

- Point où chacun est responsable du maintien de la qualité et de la température des aliments.
- Heure à laquelle l'annulation d'urgence doit être effectuée.
- Délai de préavis de résiliation.
- Le type et le montant de l'assurance que doit détenir chacun d'eux

TITRE ET COORDONNÉES DE LA PERSONNE RESPONSABLE POUR :

- ◇ Planification et/ou révision des menus.
- ◇ Présentation des repas.
- ◇ Emballage des repas.
- ◇ Contenants pour les aliments.
- ◇ Sacs de livraison.
- ◇ Étiquetage des repas.
- ◇ Timbre de date des repas.
- ◇ Timbre de date des repas de régime alimentaire.
- ◇ Timbre de date des repas de régime alimentaire.
- ◇ Nombre de repas par jour
- ◇ Placer les repas dans des valises de transport.
- ◇ Les regrouper par itinéraires.



Section 4

Les ressources humaines



Les ressources humaines



NORME

4.1 FORMATION DU PERSONNEL

Le personnel des services de livraison de repas est formé d'après les politiques et les procédures nécessaires pour assurer la sécurité et le bien-être de toutes les personnes concernées.

LIGNES DIRECTRICES POUR AIDER À LA MISE EN OEUVRE

Il y a un processus dans un milieu qui favorise le transfert continu des connaissances entre le personnel de livraison des repas et l'équipe de bénévoles.

LES LIGNES DIRECTRICES SUR LA FORMATION DU PERSONNEL COMPRENNENT:

- Processus de l'agence pour offrir de la formation au personnel sur les politiques et les procédures de l'agence. (voir 5.1)
- Processus de l'agence pour offrir une formation propre à la prestation de services de repas. (voir 4.2)
- L'agence appuie le renouvellement nécessaire du certificat de manutention des aliments.



Les ressources humaines

NORME

4.2 FORMATION DU PERSONNEL

Les bénévoles qui participent aux services de livraison de repas reçoivent une formation sur les politiques et les procédures nécessaires pour assurer la sécurité et le bien-être de toutes les personnes concernées.

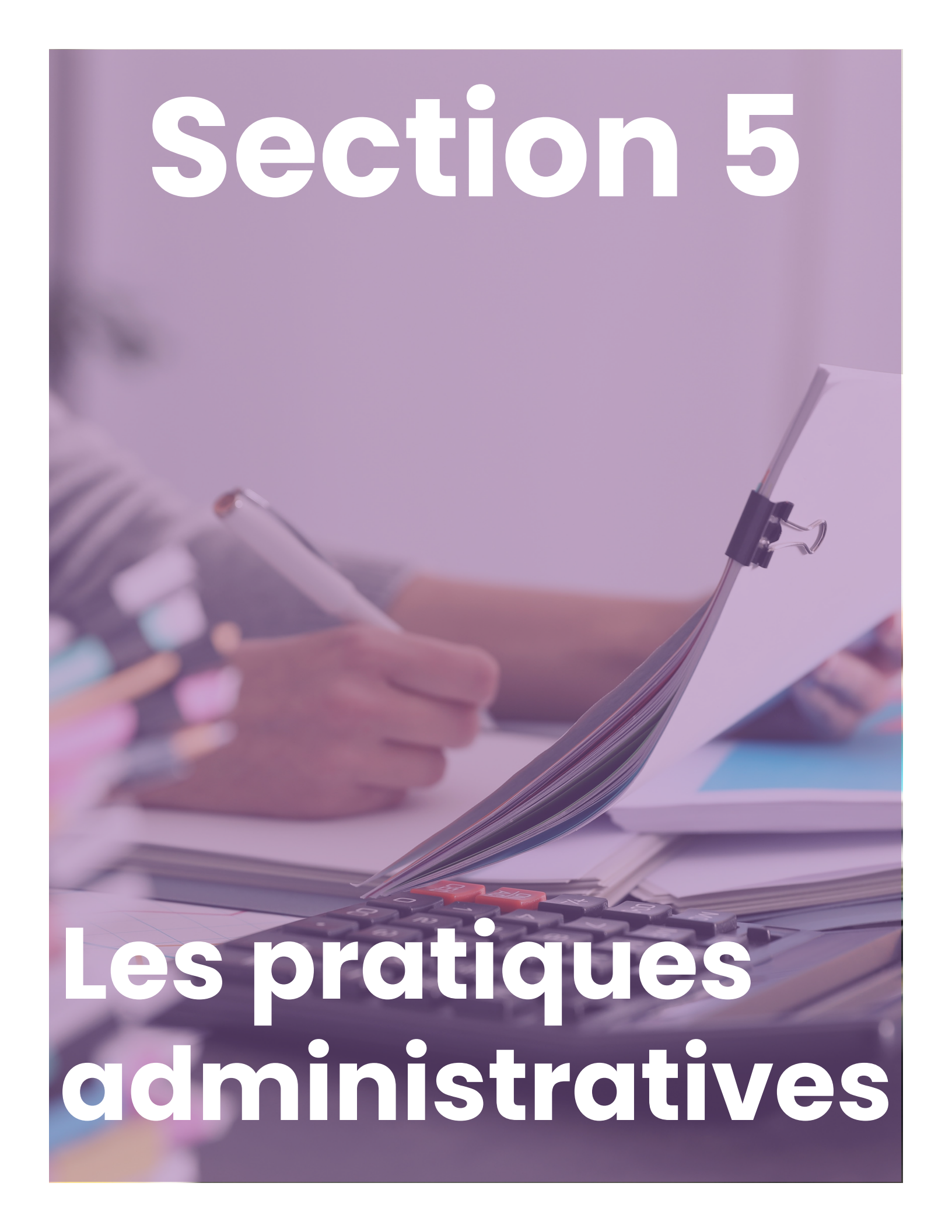
LIGNES DIRECTRICES POUR AIDER À LA MISE EN OEUVRE

L'orientation et la formation visant à soutenir les personnes qui fournissent des services de livraison de repas comprennent (mais ne sont pas exclusifs de ces services) :

- Description(s) du rôle du bénévole.
- Protocoles de prestation de services.
- Déclenchement d'une visite à domicile.
- Conduite sécuritaire.
- Orientation de l'agence/ politiques générales.
- Manipulation et salubrité des aliments.
- Plaintes des clients.
- (Vérification de sécurité) Procédures d'urgence.
- Rapports d'incidents et de risques.
- Formation de sensibilisation à la démence.
- Interagir et communiquer avec les clients.
- Limites.



Section 5

The background of the slide is a blurred office scene. In the foreground, a black calculator with red function keys is visible. Behind it, a stack of papers is held together by a black binder clip. A person's hand is seen holding a white pen, ready to write. The entire scene is overlaid with a semi-transparent purple filter.

Les pratiques administratives

Les pratiques administratives

NORME

5.1 GESTION DE L'AGENCE

L'agence possède des politiques et des procédures écrites qui définissent clairement les responsabilités, les pouvoirs et les protocoles pour tous les éléments de la prestation de ses services.

LIGNES DIRECTRICES POUR AIDER À LA MISE EN OEUVRE

L'AGENCE OFFRE DE LA FORMATION A TOUT LE PERSONNEL DANS LE CADRE DES POLITIQUES GÉNÉRALES ET/OU DES PROCÉDURES QUI S'APPLIQUENT À DE MULTIPLES DOMAINES DE SERVICE, Y COMPRIS (MAIS SANS S'Y LIMITER) :

- Pratiques d'accueil, d'aiguillage et de congé des clients.
- Pratiques en matière de protection de la vie privée.
- Définir les limites professionnelles.
- Accords avec de multiples sites, centres de dépôt et autres organismes impliqués dans la prestation de services d'agence.
- Gestion des dossiers.
- Gestion des ressources humaines.



Les pratiques administratives

- Planification et gestion financières.
- Gestion de la qualité.
- Gestion de la santé et de la sécurité.
- Précautions universelles.
- APHO (Eng. AODA).
- SIMDUT.
- Gestion des listes d'attente.

TOUS LES MEMBRES DU PERSONNEL ET LES BÉNÉVOLES FONT L'OBJET D'UNE PRÉSÉLECTION ACCEPTABLE DU SECTEUR VULNÉRABLE AU MOMENT DE L'EMBAUCHE OU DE L'ACTIVATION.



Les pratiques administratives

NORME

5.2 GESTION DES BÉNÉVOLES

Il existe des politiques qui appuient et valorisent le rôle de tous les bénévoles.

LIGNES DIRECTRICES POUR AIDER À LA MISE EN OEUVRE

IL EXISTE DES PRATIQUES D'AGENCE POUR SOUTENIR LES BÉNÉVOLES DANS LEUR RÔLE. IL PEUT S'AGIR NOTAMMENT, MAIS NON EXCLUSIVEMENT, DE :

- Les bonnes pratiques de dépistage, y compris la vérification des secteurs vulnérables.
- Descriptions de poste pour divers rôles bénévoles.
- Une véritable reconnaissance des bénévoles.
- Processus disciplinaire/de congédiement.
- Orientation et formation continue, y compris les pratiques en matière de protection de la vie privée, les procédures d'urgence et les limites professionnelles.
- Des lignes directrices claires sont en place et communiquées sur la rémunération et le remboursement des tâches des bénévoles, comme le coût de la livraison des repas.
- Un processus a été mis en place pour recueillir et permettre la rétroaction et les commentaires des bénévoles.



Les pratiques administratives

NORME

5.3 LES PRATIQUES EN MATIÈRE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

L'agence possède des politiques et des procédures écrites qui appuient à la fois la confidentialité des renseignements sur les clients et le partage approprié des renseignements avec d'autres fournisseurs de services, conformément à la législation relative à la vie privée applicable.

LIGNES DIRECTRICES POUR AIDER À LA MISE EN OEUVRE

L'AGENCE POSSÈDE UNE POLITIQUE ÉCRITE SUR LES PRATIQUES EN MATIÈRE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE QUI COMPREND :

- Obtenir le consentement du client pour recevoir, sauvegarder, utiliser et partager des renseignements personnels sur sa santé conformément à la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels sur la santé (LPRSPRP).
- Consulter les renseignements personnels sur la santé des clients, seulement lorsque c'est essentiel à la prestation de vos services.
- Protection des renseignements personnels sur la santé contre l'utilisation ou la divulgation non autorisée, la perte et le vol.
- Veiller à ce que des ententes de partage de réseau et de partage de données soient en place avec les partenaires de soins lorsqu'il y a partage de données électroniques au sujet des clients.
- Vérifications régulières de la protection de la vie privée

Les pratiques administratives

NORME

5.4 LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION

L'agence dispose de pratiques ou de partenariats qui assurent l'inclusion de diverses populations dans ses services.

LIGNES DIRECTRICES POUR AIDER À LA MISE EN OEUVRE

UNE PROGRAMMATION DIVERSIFIÉE ET D'INCLUSION COMPREND :

- Un processus pour fournir des services d'interprétation aux clients non anglophones.
- Un processus visant à répondre aux besoins des populations francophones et autochtones locales, y compris les Premières nations, les Métis et la communauté inuite, ainsi que la communauté 2SLGBTQIA+, conformément aux valeurs culturelles et religieuses du client, à ses croyances et à ses moyens de communication.
- Le service répond aux besoins de la population desservie par le programme, en tenant compte des valeurs culturelles et religieuses, des croyances et du soutien à la communication.
- Dans la mesure du possible, des repas adaptés à la culture du client sont offerts, ou des recommandations sont faites pour faciliter l'accès à ces repas.



SOURCES

- Association ontarienne de soutien communautaire, normes et indicateurs pour les services de soutien communautaire: Le guide pour des soins de qualité. Révisé en 1999
- L'association Australienne de la Popote Roulante (2016) Lignes directrices nationales en matière de repas: Un guide à l'intention des fournisseurs de services, des traiteurs et des professionnels de la santé fournissant des programmes de repas à domicile et en centre pour les aînés australiens.
- Lignes directrices sur les pratiques exemplaires pour les services de jour pour adultes de la région de Champlain
- Document de référence des service RSC de Champlain (2014-16)
- Initiative de renforcement des capacités – Réseau des services centralisés de soutien communautaire
- Normes et lignes directrices sur les pratiques exemplaires pour les services de transport non urgent de Champlain (ébauche 2018)
- Recommandations relatives au programme de Popote Roulante, préparées par le Community Navigation and Access Program (CNAP) Groupe de travail sur les normes de la Popote roulante, Rapport au RLIS du Centre-Toronto (ébauche, février 2019)