

Restauration

Le service Restauration de l'hôpital fournit plus de 300 000 repas par an et emploie 28 agents. Il achète, fabrique et livre les repas pour tous les patients et pour certains professionnels (plateaux repas et restaurant du personnel). Lors de cette pandémie, il a dû faire face à des problèmes logistiques, organisationnels et humains.

La première difficulté durant cette crise, dans ce service, a été de gérer les interrogations liées au contexte se traduisant par les tensions humaines et organisationnelles. Les pièces de fabrication étant des espaces confinés, les agents se sont très vite inquiétés de savoir comment il était possible d'assurer la production si un agent venait à être contaminé. Le résultat aurait été dramatique pour les patients : l'arrêt de la fabrication des repas.

Réorganisation du service

Le responsable, M. Leveau-Etcheverria, a très vite réagi en concertation avec ses responsables hiérarchiques. Le restaurant du personnel a été fermé. Suite à une réflexion avec son équipe, le personnel a été divisé en 2 groupes, travaillant en alternance tous les 2 jours. Cette réorganisation a permis de simplifier la mise en œuvre des gestes barrières (distanciation physique prioritairement), de conserver une production normale, de fonctionner 7 jours sur 7 et de mettre en confiance les agents.

Un esprit de solidarité et un renforcement des liens

Sur demande de la direction, le service a mis en place depuis la fin mars, un système de repas gratuits pour l'ensemble des agents, sur réservation. Ces repas sont préparés par la cuisine centrale et livrés par les chauffeurs, directement aux unités et aux services, cela représente plus de 1500 repas par semaine !

Cette crise a également permis au service restauration de mettre en place des protocoles en cas d'arrêt de la production. Ainsi, en cas d'arrêt total de la cuisine, le système mis en place permet de nourrir pendant une semaine, tous les patients !

Enfin, la pandémie a indéniablement renforcé les liens humains entre les services (services logistiques et les cadres) et entre les professionnels d'un même pôle ; elle a également confirmé l'importance de la restauration dans l'hôpital.

Renforcement de l'hygiène

Le port des équipements de protection sanitaire n'a surpris personne au service restauration, puisque les normes actuelles imposent à chaque agent de porter une tenue adaptée. Le responsable a tout de même accru la vigilance au niveau de l'hygiène : plus aucune personne extérieure n'est admise dans les locaux, sans tenue complète (charlotte, sur-blouse, sur-chaussures, gants et masque).

Le responsable de restauration tient à remercier tous ses agents et souligne la réactivité du service et son implication quant au contexte, sans précédent, qui a occasionné une totale remise en cause des pratiques presque « ancestrales » en quelques jours. Le seul objectif était d'assurer la production pour les patients et le personnel, et il a été atteint grâce aux efforts de toutes et tous.