

LE PORTAGE DE REPAS À DOMICILE : SOUTENIR LES AÎNÉS À DOMICILE

DIJON
Ville Amie des Aînés depuis 06-2009
Dijon (21)

OBJECTIFS

Pallier les difficultés liées à l'organisation des repas. Proposer des repas variés et adaptés aux besoins spécifiques des personnes âgées. Éviter la dénutrition. Participer au maintien à domicile. Prévenir l'isolement. Apporter un peu de convivialité et d'aide lors des visites. Veiller sur les personnes âgées.

PRATIQUE

Trouver un prestataire délégué à la préparation des repas. Disposer de véhicules frigorifiques et d'agents formés à la gérontologie pour porter les repas.



LE SERVICE DES REPAS À DOMICILE : QU'EST-CE QUE C'EST ?

Le service des repas à domicile existe depuis 30 ans à Dijon. Il est porté par le Centre Communal d'Action Sociale de la ville et est intégré à la Direction des Retraités et Personnes Âgées. **Il propose aux dijonnais âgés de plus de 60 ans de se faire livrer leurs repas. Ces repas complets, variés et équilibrés sont élaborés par une diététicienne pour être adaptés à l'équilibre alimentaire des personnes âgées.**

Ce service est apprécié des aînés qui ne peuvent plus faire leurs courses, qui rencontrent des difficultés à cuisiner ou qui n'en ont plus l'envie. La famille n'est pas toujours disponible pour préparer chaque jour des repas équilibrés à leur proche. Le portage des repas leur est donc d'une grande aide et un soulagement de savoir leur proche bien nourri.

La mission du service de portage de repas est de veiller à ce que ses clients soient bien alimentés pour éviter toute dénutrition. Ainsi, ils agissent pour le bien-être de la personne âgée et contribuent à permettre son maintien à domicile.



UNE OFFRE VARIÉE DE MENUS

Les repas sont préparés par un prestataire privé. Ils se composent d'une entrée, d'une viande ou d'un poisson, d'un accompagnement légumes ou féculents, d'un fromage, d'un dessert, d'un pain de 80gr (ou au choix d'un pain brioché G-Nutrition riche en

nutriments et spécialement étudié pour lutter contre la dénutrition) et d'un potage pour le soir. **Afin de satisfaire au mieux ses usagers, le service des repas à domicile propose un autre choix de plat principal pour ceux à qui il ne conviendrait pas. Il permet d'adapter son menu en fonction de ses goûts, de sa confession religieuse, de ses intolérances ou de sa pathologie.**

Pour s'adapter aux régimes des personnes âgées diabétiques, des menus spéciaux sont confectionnés sur prescription médicale. **De même il existe une offre de repas mixés pour les personnes qui auraient des difficultés à manger des aliments solides.**

Le service a également fait le choix d'augmenter de 10% le grammage recommandé pour les plats pour qu'ils puissent éventuellement en rester pour le soir en plus du potage.

Une fois par mois, un repas amélioré ou un repas festif est proposé, sans supplément de coût, à l'occasion des fêtes, des jours fériés ou sans occasion spéciale. Le repas amélioré a les mêmes composantes qu'habituellement mais il est de qualité supérieure. Le repas festif, lui, offre

une composante supplémentaire : soit deux entrées, soit un plat principal avec viande et poisson. Ainsi, qualité et quantité sont augmentées. Lors de ce repas, les régimes ne sont pas pris en compte, tout le monde a donc le même menu festif afin d'oublier les contraintes des régimes et de faire de ce repas un réel moment de plaisir.

UNE LIVRAISON À LA DEMANDE

Le portage de repas se fait du lundi au vendredi mais des menus sont proposés du lundi au dimanche. Certaines personnes âgées choisissent de commander des repas que certains jours de la semaine ou bien uniquement la semaine et pas le week-end. C'est un service qui fonctionne à la demande. La livraison se fait également à la demande, il est possible d'apporter le repas du jour et celui du lendemain voire du sur-lendemain puisque les plats sont conditionnés dans des barquettes et ont une date limite de consommation fixée à 5 jours. **Ainsi, la livraison des repas ne suppose pas d'être bloqué chez soi pour la recevoir, il est possible d'anticiper.** Puisqu'il n'y a pas de livraison le week-end, les plats du samedi et du dimanche sont livrés le vendredi.

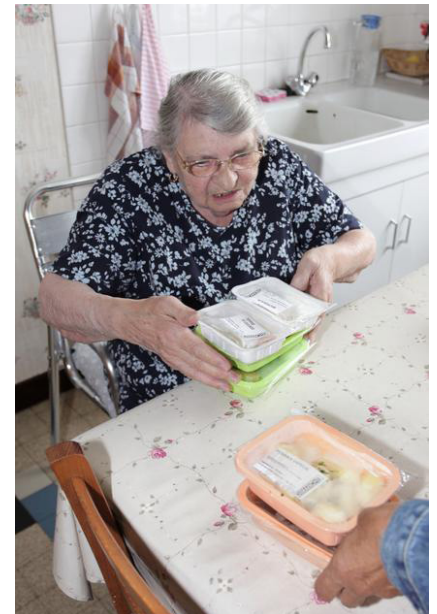
Toutefois, pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée, la livraison se fait au jour le jour la semaine et il est demandé à la famille ou aux intervenants (aides à domicile, infirmière...) de s'assurer de la bonne prise des repas du week-end livrés le vendredi.

Les agents livreurs sont au nombre de quinze plus deux agents au volant capables de remplacer leurs collègues absents. Ils mettent un point d'honneur à ce que la chaîne du froid soit préservée tout au long de l'acheminement grâce à des véhicules frigorifiques et proposent aux personnes qui le souhaitent de ranger directement les repas dans leur réfrigérateur.

LA LIVRAISON DE REPAS COMME PRÉTEXTE À UNE VEILLE SOCIALE

Bien qu'il s'agisse d'un service de livraison de repas à domicile, la direction et les agents de livraison s'attachent à l'aspect social de leur mission. En effet, à travers ces visites plusieurs fois par semaine se tisse une relation de confiance, de convivialité et d'aide. Il ne s'agit pas d'une banale livraison sur le pas de porte mais bien plus. Par exemple, il est hors de question de laisser les repas dans la boîte aux lettres ou devant la porte sauf si cela a été spécifiquement demandé par la personne âgée. Les agents de livraison sont aussi là pour parler et écouter la personne, l'aider si elle n'arrive pas à ouvrir une bouteille ou d'autres petites choses. **Ils ont également une mission de veille sociale.** Ils doivent s'assurer que le repas de la veille n'est pas encore dans le réfrigérateur, ils doivent s'intéresser à la personne âgée et remarquer tout comportement

inhabituel : fatigue, maladie, propreté de la personne et de son logement... Ils doivent alors faire remonter l'information à la direction afin d'en avertir la famille ou bien le médecin. De même si une personne âgée n'ouvre pas sa porte alors qu'une livraison



était prévue, ils doivent s'en inquiéter et se renseigner pour s'assurer qu'il ne s'agisse pas d'un malaise, d'une chute qui empêcherait la personne de répondre. Cela peut aller jusqu'à l'appel aux pompiers si, renseignements pris, rien ne justifie que la personne âgée ne réponde pas. **La livraison des repas, bien qu'ayant une grande importance, est en réalité un prétexte à un accompagnement social et humain régulier.**

Pour répondre à cette mission sociale, les agents reçoivent une formation en amont autour de la gérontologie.

SE FAIRE LIVRER SES REPAS, RIEN DE PLUS SIMPLE

Pour demander à recevoir ses repas chez soi, il suffit d'habiter Dijon, d'avoir au minimum 60 ans et d'en faire la demande par téléphone. Elle peut être faite par la personne âgée elle-même, ce qui représente 1/3 des demandes. Elle peut l'être aussi par la famille, par le médecin, par les aides à domicile, les infirmières ou les services sociaux si la personne âgée ne peut plus préparer seule ses repas et qu'une aide doit lui être apportée. Ce peut être fait également par l'hôpital ou un centre de convalescence si la sortie nécessite la mise en place d'une livraison des repas. En effet ce service peut être ponctuel, le temps de se remettre d'une maladie, d'un bras cassé, d'une fatigue temporaire etc.

A titre dérogatoire des personnes âgées de moins de 60 ans peuvent bénéficier temporairement du portage des repas, à raison d'un mois renouvelable, en cas d'incapacité temporaire. Ce peut être aussi le cas de personnes vivant avec les personnes

âgées bénéficiaires, souvent des enfants en situation de handicap.

La mise en place du service intervient dans les 3 jours qui suivent la demande mais s'il y a urgence, une réponse est apportée plus rapidement. **Le responsable du service se déplace habituellement lors de la première visite pour rencontrer la personne âgée, lui expliquer le fonctionnement du portage de repas, repérer sa situation et, si besoin, se mettre en relation avec la famille ou les services d'aide à domicile. Il s'agit bien là de se préoccuper de la personne avant tout et de ne pas seulement mettre en place un service marchand.**

La livraison des repas est facturée mensuellement. Le prix maximal d'un repas complet est de 10,60€.

Le tarif est déterminé selon six tranches en fonction du dernier avis d'imposition. Pour les personnes aux revenus modestes, une aide sociale peut être demandée auprès du Conseil Général ce qui abaisse considérablement le prix du repas. Ainsi, même avec des revenus modestes, on peut bien manger pour bien vieillir.

Aujourd'hui, environ 450 à 470 personnes âgées bénéficient du portage de repas par jour de semaine et 370 à 380 le week-end. A l'année, ce sont près d'un millier de personnes qui en bénéficient. Le service livre à des personnes dont la moyenne d'âge est de 87 ans et principalement à des femmes.

LA SATISFACTION COMME MAÎTRE-MOT DU SERVICE

La responsable et les employés du service accordent une attention toute particulière à la satisfaction de leurs clients. Les agents de livraison sont priés de questionner les personnes âgées sur le repas de la veille, s'il leur a plu ou déplu, et de noter toutes les remarques qui pourraient être faites. Cela permet de faire un retour lors des réunions du personnel chaque semaine pour le faire ensuite lors des commissions de menus pour choisir les prochains menus et éventuellement les modifier. La recherche de satisfaction passe également par le choix donné

entre deux plats principaux. Les menus sont définis sur 4 semaines et donnés sur feuilles aux personnes âgées pour qu'elles en prennent connaissance et puissent choisir la variante du plat principal.

Dans un souci de veiller à la santé de ses clients et à leur équilibre alimentaire, le service de repas à domicile propose depuis le 5 janvier 2015 de remplacer le pain habituel par un pain brioché G-Nutrition riche en nutriments et fruit d'une recherche scientifique pointue pour lutter contre la dénutrition. Pour ce faire, une lettre du Maire a été adressée à tous les clients du service en octobre 2014 pour les informer de cette nouvelle possibilité. De plus, lors de la première visite au domicile, la responsable remet au nouveau client une plaquette



et l'informe sur ce pain. Un échantillon est offert aux clients qui le souhaitent pour le goûter et se décider. Toutefois, s'agissant d'un complément nutritionnel, le service des repas à domicile demande à ce qu'il y ait une prescription médicale pour s'assurer qu'il n'y ait aucune contre-indication avant de l'ajouter aux repas.

Aujourd'hui une trentaine de leurs clients ont choisi ce pain dans leurs menus. D'autres ont voulu le tester puis se sont abstenus, préférant le pain couramment consommé. Il est important de préciser que le remplacement du pain par le pain G-Nutrition n'entraîne aucun coût supplémentaire pour les clients alors qu'il est facturé 1€ pièce au services des repas à domicile. Ceci marque leur volonté de satisfaire les besoins nutritifs de leurs clients.

APPEL À CONTRIBUTION

Si, comme Dijon, vous avez mis en place des projets pour les aînés, n'hésitez pas à nous en faire part. rfvada@gmail.com