



Aux responsables du service Restauration

Votre mission

Vous avez accepté...

Vous avez accepté d'être Responsable d'une Salle à manger, c'est-à-dire que vous aurez la charge de diriger des Hospitaliers pour assurer en toute sécurité les repas des personnes malades qui vont séjourner à Lourdes. Merci !

Dates à retenir

Votre présence est vivement souhaitée :

- à la **réunion des responsables**,
- à la **journée de lancement du pèlerinage**.

Une invitation indiquant la date et le lieu vous parviendra.

Vous pouvez aussi consulter le site web

<http://www.hospitalite-yvelines.org> à l'onglet Actualités

Les tâches des responsables de Salle à manger

Les principales tâches du responsable de Salle à manger

Vous avez à faire fonctionner en équipe des hospitaliers qui ne se connaissent pas au début du pèlerinage et qui viennent d'horizons différents, mais tous réunis par leur foi et leur volonté de services aux personnes malades dans ce lieu qu'est Lourdes.

Votre rôle consiste à organiser cette équipe pour que toutes les personnes, emmenées par l'Hospitalité en pèlerinage, le fassent dans les meilleures conditions.

Votre attention devra surtout porter sur :

- le service des nouveaux hospitaliers,
 - la sécurité des personnes malades pendant le repas (mouvements, fausses routes éventuelles),
 - la circulation de l'information dans votre équipe.
-



Pour vous aider

Vous serez aidé par :

- Albertine Chabot, responsable des services en chambres ;
- Jean-Louis GLORIAN, président de l'Hospitalité.

Ils vous serviront de référents si un problème survient, et devront toujours être mis au courant des problèmes qui pourraient survenir en salle à manger, soit au niveau des hospitaliers, soit au niveau des personnes malades.

Agir dans la paix

Soyez un *ouvrier de paix* : on obtient beaucoup par un sourire, plus que par un ordre. Le sourire est silencieux, il ne stresse pas la personne à qui l'on s'adresse.

Préparation : organisation des salles à manger

Au plus tard *deux semaines* avant le pèlerinage, vous devez demander le **tableau des personnes malades** (*auprès de Anne-Marie LAPIED*) afin d'organiser la Salle à manger.

Ce tableau doit être établi *par étage*. Il précise :

- si la personne malade suit un *régime*, et lequel, (*de manière à les regrouper*)
- si elle mange avec un *fauteuil* roulant, personnel ou loué, (*prévoir l'encombrement dans la salle*)
- si elle est *autonome* : peut manger seul, avec aide ponctuelle, ou avec aide permanente
- la couleur et le numéro de chambre (pour les infirmières qui distribuent les médicaments et pour raccompagner la personne malade après le repas)
- la date de naissance (pour fêter les anniversaires).

Ces informations vous permettent d'établir un plan des tables et prévoir les Hospitaliers nécessaires ; il sera ajusté dans le train « aller » en fonction des modifications de dernière minute.

Pendant les trajets en train

Aux moments des repas et gouters, votre équipe rejoindra les voitures dans lesquelles sont installées les personnes malades, pour les aider à manger.



Affectation des hospitaliers dans les salles à manger

Après la réunion dite « d'affectation en équipe » qui a lieu mi-mars, vous connaîtrez les noms des hospitaliers qui travailleront dans les salles à manger.

Dans le cas où les personnes malades sont réparties sur deux étages, vous devrez nous indiquer les listes des personnes que vous désirez affecter sur l'une ou l'autre salle afin que cette information soit portée sur les badges des hospitaliers.

La répartition par table devra être ajustée dans le train pendant le voyage « aller » dès que vous aurez connaissance de la liste finale des personnes malades effectivement présentes.

N'effectuez aucun changement dans les affectations des hospitaliers sans en avoir averti le Président.

Le service des nouveaux hospitaliers

Veillez à leur accueil au sein des équipes. Incitez-les à poser toutes les questions qu'ils souhaitent et à solliciter de l'aide à toute nouvelle difficulté.

En outre, assurez-vous au plus tard le soir de l'arrivée qu'ils savent comment rejoindre leur lieu d'hébergement.

Vous veillerez à ce que les nouveaux hospitaliers soient disponibles pour la visite des sanctuaires (*notez la date, et rappelez-la*).

Communication dans l'équipe

Faites-vous immédiatement reconnaître de tous les membres de votre équipe. Votre badge doit être porté dès le départ de manière très visible.

Assurez-vous que chaque membre de votre équipe le porte bien visiblement.

Horaires des repas

Prise de service

Les horaires de prise de service, en fonction des repas des personnes malades, sont :

petit déjeuner	déjeuner	dîner
6h45 (6h30 le 1 ^{er} jour)	11h30	18h

Pour les repas des hospitaliers de votre groupe, vous



Fonctionnement en roulement des hospitaliers

devez établir deux équipes qui prendront leurs repas par roulement.

Veillez toutefois à ce qu'aucun de vos hospitaliers ne se présente aux restaurants des hôtels en dehors des plages horaires qui ont été convenues, rappelées ci-dessous.

Self	petit déjeuner	déjeuner	dîner
Self St Michel	6h30 à 8h30	11h45 à 13h45	18h45 à 20h45
Self Ave Maria	5h30 à 8h30	11h45 à 13h45	18h45 à 20h45
Hospitalet	5h30 à 8h30		
Ave Maria	5h30 à 8h30		

Les personnes malades pendant les repas

Placement des personnes malades

Le placement sera fait au début du séjour et ne devra pas être changé. Il sera établi en fonction de critères précis :

- les personnes malades avec régimes seront affectées aux tables le plus près de la cuisine ;
- le numéro de la table sera inscrit dès le premier jour sur le Badge de cou de la personne malade ;
- les régimes signalés par les pastilles de couleur devront être scrupuleusement respectés (voir ci-après).

Vérifiez que chaque personne de l'équipe les connaît.

Assistance médicale

À chaque repas, un médecin est d'astreinte. Coordonnez-vous sur place avec le médecin responsable.



Repas et régimes

Lorsque vous donnez à boire ou à manger à une personne malade, vérifiez toujours si une pastille apparaît sur son badge :

Régimes	
● rouge	tout liquide interdit !
● vert	diabétique
● marron	mange en chambre

Assistance aux repas

Pour aider les grands malades à manger, vous pourrez faire appel aux volontaires de Salle à manger, ainsi qu'aux familles des personnes malades qui les assistent, et également aux hospitaliers dits « d'accueil » qui peuvent participer à cette aide.

Ces personnes ne participent pas au service général ni aux tâches de ménage, elles se consacrent uniquement aux repas.

Animations

Le temps des repas est pour la majorité des personnes malades un moment de convivialité.

Dans la mesure du possible, nous organiserons des animations musicales ; n'hésitez pas à nous signaler les fêtes et anniversaires des personnes malades afin que nous puissions leur souhaiter agréablement.

(c'est pourquoi les dates d'anniversaire sont indiquées dans le tableau)

Hygiène et Ménage

Hygiène

- Pour des raisons d'hygiène, vous devez porter pendant le service votre voilette ou une charlotte.
- Les protocoles de bio-nettoyage sont mis en place dans les Accueils, le matériel spécifique en salle à manger ne doit pas être utilisé ailleurs (couleur différente).
- Dès le premier jour vous devrez faire une « information ménage » à tous les membres de votre équipe.



Vaisselle (AND)

- Il est convenu (*pour l'Accueil Notre-Dame*) que l'Hospitalité apporte une aide au personnel de l'Accueil pour la vaisselle : vous désignerez par roulement une ou deux personnes en fonction de l'effectif (salle complète ou demi-salle).

Portique

- Autant que possible, demandez deux portiques à l'entrée de la salle à manger pour les manteaux des Hospitaliers.

Sécurité

Service de sécurité

La sécurité est assurée 24h/24 sur les sites par le Service de Sécurité et de Prévention Incendie des Sanctuaires.

Pour toute urgence dans les sanctuaires il est de votre responsabilité de toujours les prévenir devant toute urgence médicale ou de situation de détresse dans l'enceinte des Sanctuaires au poste 80 60 si vous appelez de l'intérieur ou à partir d'un portable le 05 62 42 80 60. Ils sont en lien avec le poste de secours les pompiers ou le commissariat.

Nous vous remercions de votre collaboration et de votre dévouement.

Jean-Louis GLORIAN et Albertine Chabot
Président et Vice-Présidente de l'Hospitalité

☞ *Afin d'améliorer le service, n'hésitez pas à me faire part de vos remarques.*