

## **Jeu les formulations d'écart.**

Parmi les propositions suivantes, quelles sont celles qui vous paraissent les plus pertinentes :

### **La chaudière.**

- 1- Le protocole de toilettes quotidiennes n'est pas respecté.
- 2- Il y a des pannes régulières de chaudière et de ce fait le service des toilettes n'est pas confortable.
- 3- **Le vendredi 15 mai dernier, une panne de chaudière n'a pas permis de procéder à des toilettes avec de l'eau chaude.**

Si vous êtes bienveillant, vous noterez la recommandation suivante :

**« Il est prévu de mettre en œuvre une procédure de maintenance préventive de la chaudière afin d'éviter les pannes. »**

## **L'arrêt maladie.**

- 1- L'absence d'une aide soignante pour arrêt maladie n'a pas fait l'objet d'un remplacement les 4 et 5 octobre derniers.**
- 2- La continuité du service est mal assurée.
- 3- En cas d'arrêt maladie, la continuité du service n'est pas assurée.

Si vous êtes bienveillant, vous noterez la recommandation suivante :

**« L'établissement s'engage à mettre en œuvre des dispositions qui assureront le remplacement des personnels en arrêt maladie. »**

## **Le repas.**

- 1- Le service des repas en salle n'est pas personnalisé.
- 2- **Le 18 septembre, lors du repas en salle, les résidents ont été servis en assiette sans leur demander leurs attentes sur le choix et la quantité des mets du jour.**
- 3- Le service des repas en salle ne tient pas compte des attentes des résidents.

Si vous êtes bienveillant, vous noterez la recommandation suivante :

**« L'établissement s'engage à mettre en œuvre et assurer une écoute permanente des attentes des résidents et à les satisfaire si nécessaire après concertation en équipe. »**

## **Les ruptures de stock.**

- 1- Des ruptures de stock fréquentes nuisent à la qualité du service rendu aux résidents.
- 2- Il a été constaté des ruptures de stock pour les protections de nuit et pour le vin à table.
- 3- Une rupture de stock de protection de nuit a été constatée le 16 avril et une de vin pour le déjeuner du 2 mai.**

Si vous êtes bienveillant, vous noterez la recommandation suivante :

**« L'établissement prévoit de mettre en œuvre une méthode de gestion de stock des fournitures destinées aux résidents avec alerte pour stock mini et réassortiment. »**

## **Le boudin.**

- 1- Les quantités de nourritures sont parfois insuffisantes pour servir l'ensemble des résidents.
- 2- Le nombre de boudins préparés pour le déjeuner du 4 juin était insuffisant et il en manquait une demi-douzaine. Des tranches de jambon ont été servies en remplacement.**
- 3- Il manque quelquefois des ingrédients pour les repas des résidents.

Si vous êtes bienveillant, vous noterez la recommandation suivante :

**« L'établissement s'engage à mettre en place une méthode d'achat qui assurera la mise à disposition de la quantité de denrées nécessaires servies aux repas des résidents. »**

## **Le déjeuner.**

- 1- Les attentes des résidents ne font pas l'objet d'une mise à jour permanente.
- 2- Les fiches déjeuners n'ont pas été révisées depuis leur mise en place.
- 3- La fiche déjeuner de M. Manchac n'a pas fait l'objet d'une mise à jour depuis sa création il a trois ans.**

Si vous êtes bienveillant, vous noterez la recommandation suivante :

**« L'établissement doit réfléchir et mettre en œuvre à des dispositions permettant d'assurer une mise à jour régulière des attentes des résidents et notamment de la fiche déjeuner. »**