

MANAGER DE PROXIMITE EN MILIEUX SANITAIRE, MEDICO-SOCIAL ET A DOMICILE (DU)

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Il décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Il identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Il définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
Bloc 1 : Organiser l'activité de soin ou d'accompagnement de son équipe en tenant compte des ressources et des contraintes de la structure pour répondre aux objectifs fixés par la direction			
<p>I.1. Participer à la définition des besoins de prise en charge globale et continue des soins et de l'accompagnement des bénéficiaires,</p> <p>I.2. Evaluer la charge de travail, planifier et coordonner l'activité des équipes de soins et d'accompagnement,</p> <p>I.3. Définir les objectifs de coopération de son équipe avec les différents acteurs de terrain</p> <p>I.4 Elaborer des indicateurs de suivi et d'évaluation des activités de soins et d'accompagnement avec les acteurs concernés</p>	<p>Compétence I.1 : Evaluer les besoins d'accompagnement et de soins des bénéficiaires (patients, résidents, usagers) pour proposer et mettre en œuvre des réponses appropriées en mobilisant les acteurs internes et/ou en partenariat avec les acteurs du territoire [Hôpitaux, EHPAD, Services de soins et d'aide à domicile, ...]</p> <p>Compétence I.2 : Définir les objectifs de son équipe afin de proposer des organisations de travail en veillant à la préservation des besoins et attentes des équipes (avec une attention particulière aux personnes de statut RQTH), du service et des bénéficiaires.</p> <p>Compétence I.3 : Planifier les activités de soins ou d'accompagnement afin de répondre aux besoins des bénéficiaires en suivant les orientations stratégiques fixées par la direction, et en respectant le cadre législatif et budgétaire.</p> <p>Compétence I.4 : Construire des outils de pilotage et de suivi des activités de soin ou d'accompagnement afin d'identifier les ajustements nécessaires à l'optimisation de la prise en charge des bénéficiaires, en rendant compte du niveau d'atteinte des objectifs</p>	<p><u>Evaluation collective sous forme d'un rapport écrit rédigé en sous-groupes (même notation pour chaque membre du groupe), suivie d'une évaluation individuelle sous forme d'une présentation orale :</u> <u>L'organisation de ces épreuves sera adaptée aux personnes en situation de handicap et pourra faire l'objet d'ajustements (durée, aide technique ou humaine, ...):</u></p> <p>Etude de cas, proposée par l'évaluateur portant sur l'analyse critique d'une situation réelle ou simulée du mode d'organisation d'un service ou d'une équipe de proximité dans un contexte de rationalisation de l'activité. Celle-ci sera basée sur l'articulation entre les taux d'occupation et flux de bénéficiaires, leurs besoins de soins ou d'accompagnement et leurs attentes en lien avec le projet individualisé de prise en charge et d'accompagnement.</p> <p>La restitution de l'étude de cas fait l'objet d'un rapport écrit synthétique réalisé en sous-groupes. Ce rapport fait apparaître la démarche préconisée et outils associés pour conduire l'analyse et les propositions d'actions. ↳ Ce travail d'analyse, de réflexion et de formalisation permet de placer le futur manager de proximité dans une situation de travail en équipe (simulation d'un partage de pratiques entre responsables de même niveau) ↳ La restitution de l'analyse de la situation fait l'objet d'une présentation orale individuelle soutenue par un support (PPT). La présentation orale individuelle de ce travail d'analyse doit permettre de tester le futur manager sur sa capacité à proposer une organisation de travail pertinente, contextualiser et argumenter les objectifs et convaincre son équipe</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'évaluation des besoins des patients, résidents, bénéficiaires en fonction du type de structure et de ses activités est détaillée • Les outils et moyens nécessaires pour réaliser l'activité d'accompagnement personnalisé et notamment la gestion des ressources, l'ordonnancement et la planification des activités, sont décrits • Les objectifs individuels et collectifs sont clairement posés et permettent à chaque membre de l'équipe d'identifier sa mission • Le planning formalisé est justifié par rapport aux priorités : charge de travail, besoins des bénéficiaires, réglementation en vigueur sur le droit du travail, ... • Les éventuelles variations d'activités sont prises en compte et les adaptations à mettre en place pour y répondre, sont proposées • Les modalités choisies pour mesurer le climat social et restituer les informations à son équipe sont décrites • Le choix des indicateurs de pilotage pour assurer le suivi des activités et le suivi budgétaire est pertinent • La mise en place de tableaux de bord et de suivi est argumentée au regard des objectifs initiaux. <p>Les moyens et supports de communication proposés, sont nommés et adaptés à l'objectif et aux besoins des collaborateurs</p>

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Il décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Il identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Il définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
Bloc II : Animer, motiver et communiquer auprès de l'équipe de soins ou d'accompagnement afin d'impulser une dynamique dans la prise en charge personnalisée des bénéficiaires			
<p>II.1. Recueillir et transmettre l'information de façon efficace et adaptée pour garantir la mise en œuvre et la qualité des prestations de soins et d'accompagnement</p> <p>II.2. Mobiliser et motiver son équipe au quotidien autour du projet de soin, de vie, ou d'accompagnement personnalisé du bénéficiaire</p> <p>II.3. Piloter et impulser une dynamique de groupe au service du soin ou de l'accompagnement des bénéficiaires</p> <p>II.4. Analyser les problèmes rencontrés dans la prise en charge du bénéficiaire et gérer les conflits</p>	<p>Compétence II.1 : Assurer, entre les différentes strates de l'organisation, une transmission de l'information permanente et adaptée, notamment en direction des personnes en situation de handicap, afin de partager sur les besoins, les orientations, les décisions, les résultats et les projections en matière de soin ou d'accompagnement des bénéficiaires</p> <p>Compétence II.2 : Adopter des méthodes actives et bienveillantes de communication à l'égard des différentes équipes de soins et d'accompagnement afin de préserver un bon climat social en favorisant la motivation et la reconnaissance de chacun.</p> <p>Compétence II.3 : Organiser et animer des réunions (d'équipe, de service, de coordination des soins...) favorisant les échanges autour des objectifs, des résultats, des difficultés et propositions d'évolution afin de soutenir l'engagement individuel et collectif et optimiser l'accompagnement des bénéficiaires</p> <p>Compétence II.4 : Adapter son mode de management aux situations et aux niveaux de responsabilité, d'autonomie et de compétences de son équipe afin de favoriser l'implication et la cohésion de chacun en valorisant les réussites individuelles et collectives et avec une attention particulière aux personnels en situation de handicap.</p> <p>Compétence II.5 : Prévenir et gérer les conflits entre professionnels, avec les bénéficiaires ou leur entourage, afin d'anticiper et de désamorcer les situations de crise en adoptant des modes alternatifs de résolution de conflits (médiation, conciliation, arbitrage ou négociation).</p>	<p><u>Evaluation individuelle sous forme de deux écrits synthétiques (support de présentation) suivis de deux présentations orales individuelles :</u> <u>L'organisation de ces épreuves sera adaptée aux personnes en situation de handicap et pourra faire l'objet d'ajustements (durée, aide technique ou humaine, ...):</u></p> <p>Deux études de cas proposées par l'évaluateur portant sur l'analyse critique d'une situation réelle ou simulée du mode de communication d'un établissement ou d'un service de proximité dans un contexte de mobilisation de son équipe autour de l'accompagnement de bénéficiaires.</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'une, portant sur la transmission d'informations institutionnelles et les styles de management préconisés et leurs impacts, - L'autre, portant sur la gestion d'une situation de conflit rencontrée avec un bénéficiaire, son entourage ou un autre professionnel (collaborateur, collègue...) <p><u>Restitution :</u></p> <p>↳ La restitution sur la première étude de cas est réalisée oralement et individuellement et s'appuie sur la conception préalable d'un support de présentation synthétique et adapté, Elle correspond à une étude de situation au cours de laquelle le futur manager est amené à argumenter les modes de transmission et de management adaptés au contexte, à l'activité, au public.</p> <p>↳ La restitution portant sur la seconde étude de cas est réalisée à l'oral et argumentée individuellement. Elle correspond à une étude de situation au cours de laquelle le futur manager de proximité est amené à décrypter une situation conflictuelle et à proposer des pistes de résolution.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le choix du mode de diffusion des informations stratégiques et institutionnelles, approprié aux spécificités de chaque membre de l'équipe, est commenté et argumenté de façon pertinente • Le choix des outils et modes de communication ainsi que les méthodes de management retenues (réunions, compte rendus, entretiens, ...), sont explicités au regard du contexte, de l'activité et de l'équipe • Les objectifs individuels et collectifs sont clairement posés et permettent à chaque membre de l'équipe de bien identifier son périmètre d'intervention • Les impacts attendus sur la motivation et la cohésion de son équipe, sont décrits et quantifiés • La méthode de résolution d'une tension ou d'un conflit au sein de son équipe et les outils utilisés pour la désamorcer sont clairement définis et argumentés en fonction des choix qui en découlent

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Il décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Il identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Il définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
Bloc III : Maintenir et développer les compétences de ses collaborateurs pour assurer la performance de l'équipe de soins ou d'accompagnement			
<p>III.1. Gérer les ressources humaines dédiées à l'activité de soin ou d'accompagnement des bénéficiaires</p> <p>III.2. Valoriser les compétences des acteurs en interne dans la prise en charge du bénéficiaire</p> <p>III.3. Participer au recrutement et à l'intégration de nouveaux professionnels (paramédicaux, hôteliers, administratifs...) dans un secteur de santé en constante évolution</p> <p>III.4. Accompagner et former ses collaborateurs pour assurer la continuité et la sécurité des soins et de l'accompagnement</p>	<p>Compétence III.1 : Identifier les besoins associés à la continuité du parcours personnalisé de soin, de vie, d'accompagnement du bénéficiaire, afin d'atteindre les objectifs fixés dans la perspective d'une GPEC efficiente (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences) et ce, en évaluant les ressources allouées et celles à acquérir avec une attention particulière aux personnels sous statut RQTH.</p> <p>Compétence III.2 : Préparer et conduire les entretiens professionnels afin de définir des objectifs individuels et collectifs, déterminer des parcours de professionnalisation et favoriser leur mise en œuvre, en partenariat avec les acteurs internes</p> <p>Compétence III.3 : En lien avec le service RH, participer à l'identification des besoins en compétences nécessaires pour l'activité afin de déterminer les compétences à pourvoir.</p> <p>Compétence III.4 : Participer à la définition des modalités de recrutement et à leur mise en œuvre afin de sécuriser l'adéquation des profils aux compétences attendues dans la prise en charge des bénéficiaires, avec une attention particulière aux candidats sous statut RQTH.</p> <p>Compétence III.5 : Accueillir, encadrer et évaluer des stagiaires (IDE, AS, ASH, Aide à domicile, éducateurs ...) et des nouveaux arrivants afin que leur engagement s'inscrive dans la durée, en facilitant leur intégration au sein des équipes de soin ou d'accompagnement déjà constituées.</p>	<p><u>Evaluation individuelle sous forme d'écrits professionnels sur deux mises en situation.</u> <u>L'organisation de ces épreuves sera adaptée aux personnes en situation de handicap et pourra faire l'objet d'ajustements (durée, aide technique ou humaine, ...):</u></p> <p>Deux études de cas proposées par l'évaluateur portant sur l'analyse critique d'une situation réelle ou simulée d'une organisation, d'un établissement, d'un service ou d'une équipe de soins ou d'accompagnement en lien avec la GPEC :</p> <p><u>Restitution :</u> Les deux études de cas donnent lieu à la rédaction de documents supports ou de procédures synthétiques.</p> <p>La première restitution, réalisée individuellement, permet de placer le futur manager de proximité dans une situation de gestion en interne des compétences de ses collaborateurs (préparation de l'entretien individuel intégrant un guide précisant les différentes étapes, évaluation et retour d'expérience à faire au candidat),</p> <p>La seconde restitution est aussi réalisée individuellement et permet au futur manager d'évaluer les compétences nécessaires à la réalisation des objectifs de service et de participer :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ À l'expression des besoins de compétences, ☞ À l'élaboration de la fiche de poste, ☞ À la procédure de recrutement et au dispositif d'accueil et d'intégration. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le recensement et le suivi des compétences de ses collaborateurs en interne sont réalisés et explicités. • Les outils et les méthodes de réalisation des entretiens professionnels sont proposés et explicités • Les modalités d'accompagnement (définition d'objectifs, recadrage, besoins en formation ...), sont recensés et communiqués à l'équipe en adéquation avec les besoins des collaborateurs • Les procédures de transmission aux acteurs institutionnels compétents pour assurer la mise en œuvre et le suivi du parcours de professionnalisation sont décrites • Le recensement des besoins est traduit en nouvelles compétences à pourvoir • La méthode de rédaction des fiches de poste, de préparation des différentes étapes de l'entretien de recrutement, est proposée et explicitée <p>Un dispositif d'accueil, d'intégration et d'accompagnement des nouveaux arrivants (supports techniques, plan d'intégration, équipements et procédures spécifiques à l'activité, ...) est proposé.</p>

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Il décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Il identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Il définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
Bloc IV : Participer à l'évaluation de la démarche qualité et gestion des risques pour mettre en œuvre des actions de prévention et d'amélioration de l'activité de soins ou d'accompagnement			
<p>IV.1. Réaliser une veille pour suivre les évolutions de la prise charge globale et continue des bénéficiaires sur le territoire</p> <p>IV.2. Evaluer la qualité et le niveau de sécurité des activités et des pratiques de soin ou d'accompagnement</p> <p>IV.3. Contribuer à la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue de la qualité de l'activité de soin ou d'accompagnement</p>	<p>Compétence IV.1 : Effectuer une veille sur les évolutions de l'activité d'accompagnement personnalisé du bénéficiaire pour proposer de nouveaux outils, de nouvelles pratiques ou de nouvelles formes d'organisation du travail adaptés à son équipe en étant attentif au personnel de statut RQTH.</p> <p>Compétence IV.2 : Réaliser des analyses de dangers et de risques dans l'activité de soin ou d'accompagnement des bénéficiaires (patients, résidents, usagers) pour définir des actions correctives et préventives en impliquant les collaborateurs au quotidien.</p> <p>Compétence IV.3 : Participer, en mobilisant son équipe, à la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue de la qualité de l'accompagnement et du soin, conformément à un plan établi, et en restituer l'avancement et les résultats à sa hiérarchie dans des documents formels</p>	<p><u>Evaluation et notation en sous-groupes via la production d'écrits professionnels et une présentation orale collective devant les pairs.</u> <u>L'organisation de ces épreuves sera adaptée aux personnes en situation de handicap et pourra faire l'objet d'ajustements (durée, aide technique ou humaine, ...):</u></p> <p>Etudes de cas de situations réelles ou simulées proposées par l'évaluateur et portant sur l'analyse critique des risques qui peuvent peser sur la qualité des services proposés aux patients, résidents, bénéficiaires et pouvant résulter de l'évolution de l'activité, du changement d'organisation, de la charge de travail, du manque de personnel ou de la politique économique de la structure, ...</p> <p><u>Restitution :</u> A partir d'une problématique centrée sur la qualité et la gestion des risques en santé, élaboration en sous-groupes, d'un diagnostic et d'un plan d'actions, rédaction de procédures ou de rapports synthétiques, argumentés à l'oral.</p> <p>↳ Ce travail réalisé en petits groupes permet de placer le futur manager en interface avec les autres services impliqués dans l'activité (simulation de partage de pratiques entre responsables de même niveau)</p> <p>↳ La restitution orale réalisée et argumentée (actions préventives actions correctives) par chaque sous-groupe à tour de rôle devant les pairs permet d'appréhender un plus large spectre de situations de risques.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La méthode de collecte et d'analyse des données relatives aux processus opérationnels impactant le service ou l'équipe, est présentée et explicitée • La méthode d'analyse et de cartographie des risques est présentée • Le choix de l'outil de cotation et de hiérarchisation des risques est argumenté en fonction du processus concerné • Les propositions d'actions préventives et correctives ainsi que le plan d'action associé sont discutées au regard de la grille de priorisation qui est formalisée et explicitée • Les sources potentielles d'amélioration des pratiques sont discutées et resituées par rapport aux opportunités d'innovation et d'adaptation aux besoins du territoire ou de l'établissement

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Il décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Il identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Il définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
Bloc V : Participer à la conduite du changement sur des projets collaboratifs en lien avec les besoins du territoire et des secteurs sanitaire, médico-social et du domicile			
<p>V.1. Définir les besoins et objectifs de l'organisation et recueillir les attentes des acteurs au regard des évolutions de l'activité de soins ou d'accompagnement</p> <p>V.2. Réaliser un diagnostic de faisabilité et d'acceptabilité du changement lié aux évolutions du système de santé en impliquant les collaborateurs</p> <p>V.3. Relayer, accompagner et consolider les changements induits par l'actualité du secteur sanitaire, médico-social et du domicile</p>	<p>Compétence V.1 : Expliciter à son équipe les enjeux stratégiques au regard des orientations politiques de santé et du médico-social afin d'adapter sa démarche de conduite du changement en repérant les freins individuels et collectifs</p> <p>Compétence V.2 : Piloter des projets opérationnels (projets de service, projet de soin, projet personnalisé, projets transversaux...) en mode collaboratif en respectant une démarche cohérente de diagnostic, de mise en œuvre, de communication et d'évaluation</p> <p>Compétence V.3 : Soutenir et accompagner ses équipes lors des différentes phases de changement (en étant attentif au personnel de statut RQTH), en suscitant l'adhésion progressive de ses collaborateurs.</p>	<p><u>Evaluation individualisée d'une période d'immersion en établissement sanitaire, médico-social ou du domicile faisant l'objet d'un mémoire et d'une soutenance orale.</u> <u>L'organisation de ces épreuves sera adaptée aux personnes en situation de handicap et pourra faire l'objet d'ajustements (durée, aide technique ou humaine, ...):</u></p> <p>Mise en situation professionnelle réalisée en autonomie dans une structure d'accueil permettant de mener une étude de faisabilité et une évaluation des impacts d'un projet de changement organisationnel (restructuration,, réorganisation, évolution des conditions de travail, déménagement, etc.) afin d'en identifier toutes les conséquences sur les collaborateurs, processus, métiers, autres projets en cours et d'en limiter les effets négatifs.</p> <p>La restitution de cette étude fait l'objet d'un mémoire écrit circonstancié et d'une soutenance orale argumentée.</p> <p>↳ Ce travail réalisé à partir d'une problématique propre à l'établissement permet au futur manager de mobiliser l'ensemble de ses compétences dans la gestion d'un projet opérationnel et d'accompagner le changement afin de montrer qu'il est apte à asseoir sa posture auprès de sa direction et de ses équipes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La note de cadrage décrivant les opportunités et les enjeux du projet (contexte, besoins généraux, attentes des utilisateurs finaux, ...) sera rédigée • L'étude de faisabilité sera présentée et argumentée (analyse des besoins, délais, coûts, risques et menaces) • L'analyse fonctionnelle technique du projet (expression du besoin, choix des ressources internes et externes, méthodes d'animation des groupes de travail, conception du plan d'action, phasage des étapes clés, détermination des livrables, modalités d'évaluation des indicateurs de suivi, ...) sera proposée et explicitée. • Les outils utilisés pour lever les freins identifiés au sein des équipes (communication, formation, coaching, ...) seront exposés et discutés • La méthode de restitution des réussites et des points d'amélioration à l'équipe projet sera explicitée au regard des objectifs initiaux du projet Les moyens utilisés pour valoriser ses collaborateurs (implication, responsabilisation, ...) auprès de la direction afin de montrer leur adhésion à la démarche seront explicités