



Pour optimiser les compétences

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Développer une relation de bientraitance

Durée 2 jours **Prérequis** : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques** : Exposé théorique, interactions formateur/stagiaires, entraînements et jeux de rôles, mises en situation **Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : une attestation individuelle de formation sera délivrée

OBJECTIF

Identifier les mécanismes de la maltraitance et mettre en œuvre une culture et une application de conduites bientraitantes.

PROGRAMME

- Définir La bientraitance
- Identifier et prendre en compte les besoins de la personne âgée en institution
- Communiquer avec les personnes âgées (bases et spécificités)
- Identifier la relation d'aide en gérontologie (un savoir être et un savoir-faire)
- Repérer et utiliser des outils pour la bientraitance

- Définir la maltraitance
- Identifier les différentes formes de la maltraitance
- Distinguer les différents types de maltraitements rencontrés en institution gériatrique (repérage et analyse)
- Connaître la législation sur les maltraitements (textes de lois, sanctions et devoirs)

- Rappeler les enjeux de la relation soignant / soigné
- Identifier et s'approprier les différents modes relationnels
- Définir les enjeux du positionnement
- Analyser le rôle du soignant en gérontologie : un professionnel (particularités, difficultés...)
- Repérer et définir les risques de la confrontation à la souffrance, aux handicaps et à la mort ; le "burn out" : un syndrome d'épuisement professionnel





Pour optimiser les compétences

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Transmissions écrites à domicile : le cahier de liaison

Durée : 1 jour **Prérequis** : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques** : Exposé théorique, interactions formateur/stagiaires, entraînements et jeux de rôles, mises en situation **Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : une attestation individuelle de formation sera délivrée

OBJECTIF

Rédiger des transmissions écrites ciblées et pertinentes à domicile afin d'assurer un suivi de qualité dans le respect de l'utilisateur.

PROGRAMME

Identifier le cadre juridique et professionnel dans lequel s'inscrit le cahier de liaison

- Connaître le cadre juridique de l'utilisation du cahier de liaison
- Identifier le lien entre les différents outils de la démarche qualité
- Identifier les différentes formes du cahier de liaison

Connaître la finalité du cahier de liaison

- Connaître les objectifs du cahier de liaison
- Savoir à qui s'adresse le cahier de liaison
- Identifier les enjeux du cahier de liaison

Identifier les informations à transmettre pour utiliser efficacement le cahier de liaison

- Connaître la notion de secret professionnel partagé
- Connaître les règles déontologiques des écrits professionnels
- Connaître les informations à transmettre sur le cahier de liaison

Savoir transmettre des informations par écrit

- Rappel des règles fondamentales de la communication écrite
- Connaître les bonnes pratiques de transmission de l'information dans le cahier de liaison

Connaître les bonnes pratiques d'utilisation du cahier de liaison

- Connaître les périodicités de consultation et de renseignement
- Identifier les difficultés pouvant être rencontrées





Pour optimiser les compétences

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Manager une équipe d'Aides à domicile

Durée : 2 jours **Prérequis :** aucun **Méthodes et moyens pédagogiques :** Exposé théorique, interactions formateur/stagiaires, entraînements et jeux de rôles, mises en situation **Modalités d'évaluation :** QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis :** une attestation individuelle de formation sera délivrée

OBJECTIF

Connaître les spécificités du management d'une équipe d'Aides à domicile et acquérir un ensemble d'outils et techniques pour mettre en œuvre un management bienveillant et mobilisant.

PROGRAMME

Identifier le rôle et les missions du responsable de secteur

- Rôle et missions
- Responsabilités
- Outils du responsable de secteur

Identifier les contraintes spécifiques du management d'une équipe d'Aides à domicile

- Les spécificités et contraintes du métier d'aide à domicile
- Les points de vigilance du responsable de secteur
- Le management à distance (avantages/inconvénients)

Acquérir la posture du manager

- Les différents styles de management
- Le positionnement du manager (juste distance, exemplarité...)
- Les erreurs à éviter

Adapter sa communication

- Techniques de communication (assertivité, écoute active, communication non violente)
- La communication des plannings et consignes de travail
- Les entretiens (professionnel, de recadrage)

Prévenir et gérer les conflits

- Identifier les situations à risques
- Connaître les bonnes pratiques
- Savoir comment réagir

Développer l'implication et la motivation

- Repérer les signes de démotivation Identifier et utiliser les leviers de motivation





Pour optimiser les compétences
FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Se remobiliser sur le métier d'accompagnant

Comment mieux vivre sa posture professionnelle d'accompagnant ?

Durée : 2 jours **Prérequis :** aucun **Méthodes et moyens pédagogiques :** Exposé théorique, interactions formateur/stagiaires, entraînements et jeux de rôles, mises en situation **Modalités d'évaluation :** QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis :** une attestation individuelle de formation sera délivrée

OBJECTIFS

Développer la réflexivité des professionnels pour leur permettre de renforcer leur posture d'accompagnant et de (re)donner du sens à leur travail.

Favoriser la cohésion d'équipe

PROGRAMME

Dans quel contexte s'inscrit mon métier ?

- Les raisons d'être du travail social en France
- Des exigences de qualité croissantes dans un contexte financier contraint
- Le contexte spécifique de la fonction publique territoriale

Qu'est-ce qu'accompagner ?

- Les représentations liées au métier d'accompagnant
- Création d'une définition commune du métier

Pourquoi suis-je accompagnant (e) ?

- Regard sur les trajectoires professionnelles pour travailler sur la motivation

Comment me positionner auprès de la personne en tant qu'accompagnant ?

- Les qualités de l'accompagnant et les points de vigilance
- Co-création d'une carte mentale de la posture de l'accompagnant

Comment surmonter mes difficultés quotidiennes en tant qu'accompagnant ?

- Séance de co-développement autour des difficultés rencontrées quotidiennement en termes de posture d'accompagnement





Pour optimiser les compétences

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Cadres et limites du métier d'Aide à domicile

Durée : 1 jour **Prérequis :** aucun **Méthodes et moyens pédagogiques :** Exposé théorique, interactions formateur/stagiaires, entraînements et jeux de rôles, mises en situation **Modalités d'évaluation :** QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis :** une attestation individuelle de formation sera délivrée

OBJECTIF

Identifier le cadre d'intervention de l'Aide à domicile ainsi que ses limites afin de garantir un accompagnement de qualité dans un cadre professionnel et sécurisant, tant pour le professionnel que l'utilisateur.

PROGRAMME

Identifier les missions du métier d'Aide à domicile

- Connaître les missions de l'Aide à domicile et de l'Auxiliaire de Vie Sociale
- Identifier les limites du champ de compétences de l'Aide à domicile et de l'Auxiliaire de Vie Sociale
- Identifier les missions des autres professionnels intervenant à domicile

Connaître les règles déontologiques du métier d'Aide à domicile

- Discrétion professionnelle et secret professionnel
- Respect de l'utilisateur et des aidants
- Obligation de loyauté envers l'employeur

Comprendre la nécessité de respecter le cadre de l'intervention

- Pour l'utilisateur et les aidants (finalité de la relation d'aide)
- Pour l'aide à domicile (risques juridiques / risques psychoaffectifs)
- Pour l'employeur de l'aide à domicile

Identifier la juste distance relationnelle avec l'utilisateur et les aidants

Acquérir la posture de l'aide à domicile

- Connaître et savoir formuler les limites du cadre d'intervention
- Savoir dire non tout en préservant la qualité de la relation





Pour optimiser les compétences

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Entretien et repassage du linge chez les particuliers

Durée : 2 jours **Prérequis :** aucun **Méthodes et moyens pédagogiques :** Exposé théorique, interactions formateur/stagiaires, entraînements et jeux de rôles, mises en situation **Modalités d'évaluation :** QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis :** une attestation individuelle de formation sera délivrée

OBJECTIFS

Mettre en œuvre les différentes phases et techniques de nettoyage et repassage du linge dans le respect du temps préconisé

PROGRAMME

Préparer son poste de travail

- Définir le respect des normes de sécurité
- Identifier les critères de choix du matériel
- Comprendre le tri du linge par type
- Identifier les types de tissu
- Identifier les types de pièce

Organiser le travail et les circuits du linge

- Comprendre les enjeux du tri du linge avant lavage, repérer les besoins en détachage simple ou complexe (à faire réaliser par des professionnels)
- Identifier les symboles du code d'entretien
- Utiliser la machine à laver
- Distinguer la mise à sécher du linge sur un séchoir ou par sèche-linge

Repasser le linge en respectant les consignes des étiquettes

- Acquérir la technique du repassage et du pliage par type de pièce en respectant les bonnes techniques :
Linge de maison et linge de corps
Jupe, pantalon, chemise et chemisier, textiles délicats
- Acquérir la technique du rangement de son poste de travail et de l'entretien de son matériel





Pour optimiser les compétences

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Entretien du logement-Initiation

Durée : 3 jours **Prérequis :** aucun **Méthodes et moyens pédagogiques :** Exposé théorique, interactions formateur/stagiaires, entraînements et jeux de rôles, mises en situation **Modalités d'évaluation :** QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis :** une attestation individuelle de formation sera délivrée

OBJECTIFS

Assurer la satisfaction du client : qualité du service à domicile personnalisé attendue par le client et par la hiérarchie

Intégrer la dimension de " qualité de service " aux prestations courantes d'entretien de l'habitat

Utiliser les produits appropriés et appliquer les techniques de nettoyage adaptées aux différentes pièces de l'habitat

PROGRAMME

Se sensibiliser aux principes courants et fondements de la qualité personnelle

- La qualité, les services de base et les services associés
- Prendre en compte les attentes des clients
- La qualité de service, la démarche qualité
- Les principes de l'amélioration continue

Interpréter les éléments du cahier des charges

- Les prestations
- Les fréquences des travaux
- Les contraintes et les règles de sécurité

Intégrer la dimension « qualité de service » aux prestations courantes

- Le contrôle qualité, les critères de qualité
- Le contrôle des éléments entretenus

Établir un état de la propreté des pièces de l'habitat

- Le hall d'entrée, le séjour, la salle à manger, la cuisine
- La salle de bain, le WC
- Le bureau, la chambre à coucher
- La buanderie, la terrasse

Identifier les différents matériaux qui composent les objets de la maison et revêtements





Pour optimiser les compétences

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Chef d'équipe, Organisation de l'Entretien du logement

Durée : 2 jours **Prérequis** : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques** : Exposé théorique, interactions formateur/stagiaires, entraînements et jeux de rôles, mises en situation **Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : une attestation individuelle de formation sera délivrée

OBJECTIFS

Assurer la satisfaction du client : qualité du service à domicile personnalisé attendue par le client et par la hiérarchie

Savoir mettre en place avec efficacité une organisation de chantier avec les moyens alloués.

Savoir gérer humainement et matériellement un site au quotidien et appliquer les principes de base de l'organisation de chantier.

PROGRAMME

Se sensibiliser aux principes courants et fondements de la qualité

- La qualité, les services de base et les services associés :
- Prendre en compte les attentes des clients
- Un travail de qualité
- Les principes de l'amélioration continue

Interpréter les éléments du cahier des charges

- Les prestations
- Les fréquences des travaux
- Les contraintes et les règles de sécurité

Intégrer la dimension « qualité de service » aux prestations courantes

- Le contrôle qualité, les critères de qualité
- Le contrôle des éléments entretenus

Établir un état de la propreté des pièces de l'habitat

- Le hall d'entrée, le séjour, la salle à manger, la cuisine
- La salle de bain, le WC
- Le bureau, la chambre à coucher
- La buanderie, la terrasse

Utiliser les produits nettoyants et désinfectants avec les techniques appropriées

- Le choix des produits en fonction du revêtement et de la nature des salissures
- Le dosage des produits et les sigles de sécurité





Pour optimiser les compétences

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Attitudes de service en présence des résidents

Durée : 1 jour **Prérequis** : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques** : Exposé théorique, interactions formateur/stagiaires, entraînements et jeux de rôles, mises en situation **Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : une attestation individuelle de formation sera délivrée

OBJECTIFS

Appréhender son rôle dans la qualité du service attendu par le client pendant le déroulement de sa prestation d'entretien.

Représenter son entreprise au quotidien vis-à-vis du client et de ses collègues

Répondre aux exigences dites et non dites du client.

PROGRAMME

L'entreprise prestataire

- Ses engagements vis-à-vis du client.
- Son image de marque.
- Les attentes du ou des clients.

La prestation 'entretien de l'habitat'

- Ce qu'elle représente pour le résident
- L'importance du relationnel
- Comment répondre aux attentes du client
- Les différents types de clients
- Qu'est-ce qu'un service de qualité ?

Les attitudes de service

- Les qualités requises : discrétion, amabilité, efficacité
- La présentation : langage, image de soi, tenue de travail et hygiène personnelle
- Le déroulement des opérations en présence des usagers : l'utilisation et le rangement de son matériel, la sécurisation du site et l'information aux occupants
- Respect des consignes, du planning des opérations de nettoyage, des horaires
- La qualité de la prestation : préparation et propreté du matériel, bonne exécution, auto-contrôle

Comment développer une bonne relation ?

- Les bases de la communication.
- La communication verbale et non verbale : informer, communiquer avec son responsable, ses collègues, le client.
- Anticiper les réclamations.





Pour optimiser les compétences

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Ergonomie des postures de travail

Durée : 1 jour **Prérequis** : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques** : Exposé théorique, interactions formateur/stagiaires, entraînements, mises en situation **Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : une attestation individuelle de formation sera délivrée

OBJECTIFS

Réduire et prévenir les accidents ou lésions dus aux manutentions

Acquérir les bases de l'anatomie pour mieux comprendre les problèmes de santé liés aux gestes et postures.

Déterminer la meilleure façon d'effectuer une manutention manuelle sans prendre de risques.

Effectuer les gestes et postures appropriés au travail.

Sensibiliser le personnel aux maladies professionnelles et TMS.

PROGRAMME

Notions élémentaires d'anatomie :

- Les facteurs à l'origine des risques
- Les Troubles Musculo Squelettiques (TMS) et organisation du travail

La colonne vertébrale (vertèbres, articulations, le disque vertébral) :

- Prévention des accidents par l'éducation gestuelle
- Notions d'anatomie
- Squelette, les articulations
- Vertèbres
- Disques intervertébraux et ses éléments de liaisons
- Muscles et l'importance de leur fonction
- Constat des mauvaises habitudes posturales

Les bons gestes et postures selon les objets à manipuler :

- Les positions au poste
- Notions d'ergonomie

Les principes de sécurité physique :

- Superposition (ou rapprochement) des centres de gravité corps/charge
- Respect des courbures de la colonne vertébrale
- Recherche des appuis. Mobilité des pieds
- Action primordiale et dominante des membres inférieurs

Les principes de sécurité à l'effort :

- Utilisation de la réaction de la charge, Rapidité d'engagement sous la charge. Direction de la poussée d'une charge. Utilisation du poids du corps.
- Rythme de l'effort (dosage et périodes de récupération).





Pour optimiser les compétences

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Prévention des situations à risques de Troubles Musculo-Squelettiques

Durée : 2 jours **Prérequis :** aucun **Méthodes et moyens pédagogiques :** Exposé théorique, interactions formateur/stagiaires, entraînements et jeux de rôles, mises en situation **Modalités d'évaluation :** QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis :** une attestation individuelle de formation sera délivrée

OBJECTIFS

Prendre conscience des situations de travail pouvant entraîner des troubles musculo squelettiques, savoir par quoi ils sont causés, les conséquences physiques et financières (niveau individuel et collectif) et comment les prévenir. Analyser les situations à risques et en informer le Référent dans l'entreprise

PROGRAMME

Jour 1.

L'importance et les enjeux de la prévention des TMS

- Définitions - Accident du travail/ Maladie professionnelle
- Les principes généraux de prévention

Le fonctionnement de l'appareil locomoteur et ses limites

- Le rachis et l'appareil locomoteur
- Biomécanique de la colonne vertébrale
- Les TMS des membres supérieurs et les pathologies du rachis

Les facteurs de risques des TMS

- Les facteurs biomécaniques
- Le contexte psycho-social
- Les facteurs personnels

Pistes de solutions dans les situations de travail

- Repérage des situations dangereuses
- Identification des risques de TMS

Les principes de sécurité et d'économie d'effort et les règles d'hygiène de vie

Jour 2. (1 semaine après Jour 1 : autocontrôle)

- Analyse de situations à risques sur site et mise en place de la démarche d'information au Référent





Pour optimiser les compétences

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Acteur Prévention Secours Aide et Soins à Domicile

Durée : 3 jours

OBJECTIFS

Contribuer à la suppression ou à la réduction des risques professionnels auxquels l'Intervenant est exposé (Domaine Prévention).

Etre en capacité d'adopter un comportement adapté en cas de dysfonctionnement, d'incident ou d'accident sur le lieu de l'activité (Domaine Secours).

PROGRAMME

Domaine Prévention

- Identifier son rôle d'acteur de la prévention au sein de son organisation
- Repérer les situations à risques liées aux activités et environnements professionnels, aux trajets et aux interactions avec la personne aidée, l'entourage familial et extérieur
- Repérer les situations à risques liées à l'activité physique
- Agir en cas d'exposition à une situation dangereuse : mettre en place les premières mesures
- Alerter les personnes concernées des situations à risques identifiées et proposer une solution d'approche commune
- Alerter sa hiérarchie
- Participer à la maîtrise du risque en déployant des mesures de sécurité

Domaine Secours

- Identifier son rôle de Sauveteur Secouriste du Travail sur son lieu de travail
- Protéger en cas d'accident
- Examiner et secourir une victime
- Donner l'alerte
- Adopter le comportement idoine face aux signes de danger de mort de la victime
- Utiliser un Défibrillateur Automatisé Externe

Remise d'une attestation individuelle de fin de formation et de fascicules INRS.