



3  
Jours

## Responsable secteur services à la personne - Initiation métier

dans SANTE - SECTEUR HOSPITALIER / Réf : SAN-HOSP-554

### Objectifs de la formation

- Renforcer la relation client de la fonction
- Développer son réseau
- Manager les équipes
- Adapter sa communication
- Adopter une démarche qualité

### Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

#### Jour 1 - Matin

#### 1. Comprendre l'organisation structurelle et les acteurs associés

- Les activités de la structure
- Rôle des intervenants
- Bénéficiaires accueillis
- Type de prise en charge
- Logistique

#### Jour 1 - Après-midi

#### 2. Adapter sa communication

- Communication et relation entourage- famille
- Accompagnement des bénéficiaires - droits - besoins
- Construire une dynamique de groupe



## Jour 2 - Matin

### 3. Développer son réseau

- Animation réseau
- Coordination des acteurs potentiels
- Promotion et développement des activités de la structure vers l'extérieur
- Mise en place de partenariats
- Recrutement
- Mise en oeuvre de projets

## Jour 2 - Après-midi

### 4. Gérer les équipes

- Gestion des plannings
- Management transversal
- Interface entre les intervenants professionnels, les bénéficiaires et responsables institutionnels
- Coordination d'équipe et Management
- Mise en relation des intervenants
- Animation de réunions

## Jour 3 - Matin

### 5. Établir une démarche qualité

- Législation sociale
- La mise en place d'une démarche qualité

## Jour 3 - Après-midi

### 6. Suivre et contrôler la qualité

- Suivi des prises en charge
- Qualité des prestations



- Evaluation des services proposés
- Analyse des situations à risques
- Procédures qualité sur :
  - Outils techniques
  - Actions préventives
  - Actions correctrices
  - Dysfonctionnements
  - Protocoles à jour
  - Logistique adaptée
  - Veille législative
  - RPS (Risques psycho sociaux) liées à l'activité

## Pré-requis

Avoir des connaissances de base de l'environnement sanitaire et social

## Public cible

Toute personne souhaitant s'initier au métier de responsable secteur services à la personne

## Pédagogie

### Méthodes pédagogiques

- Alternance de pédagogie expositive et de supports législatifs
- Mises en situation

### Modalités d'évaluation

- Alternance de situations d'évaluations formatives (questionnements d'évaluation et exercices d'application)
- Une attestation est délivrée à chaque participant en fin de formation

