

FICHE TECHNIQUE : RESSOURCES HUMAINES

RH-D4 – ORGANISATION ET QUALITE DE LA DEPENDANCE



Durée
3 jours soit 21heures



Lieu
Inter/ Intra



Public
Assistante RH et
Responsable secteur



Formateur
Gwladys Le Gal

OBJECTIFS

- Gagner en compétences dans la maîtrise des enjeux de l'aide à la personne.
- Gagner en compétences dans la qualité des conseils fournis aux familles.
- Maîtriser les enjeux d'un bon service qualité.
- Savoir se servir de la qualité comme un levier de la performance.

PROGRAMME



Jour 1 : 7H

- Rappel des contours de l'autorisation
- Evaluer la perte d'autonomie : Grille GIR.
- Contours et objectifs du Plan APA : aspects techniques et financiers.
- Mise en place du plan APA : réalisation et impact en termes de services à domicile et aide à la personne.
- Visites semestrielles – suivi du public fragile.
- Suivi qualité en agence :
 - De quoi parle-t-on ?
 - Les outils de suivi.
 - Qualité et gestion de la relation client

Jour 2 : 7H

- Le cadre réglementaire du PI2A.
- La méthode.
- Les acteurs et la place d'un coordonnateur.
- Elaboration des objectifs et des actions.
- La co-construction avec l'utilisateur.
- Le processus d'évaluation et de suivi du PI2A.
- Pi2A et offre de services adaptés
- Projet de services

Jour 3 : 7H

- Silver Economie et offre de services adaptés au maintien à domicile
 - Diagnostic et autonomie
 - Téléassistance
 - Adaptation du logement



METHODES

- Alternance de théorie et d'exercices pratiques.
- Mises en situation et utilisation des outils spécifiques dans Ximi.
- Méthode active et participative.



LES PLUS

- Animation des ateliers par les experts du réseau Générale des Services
- Expertise 100% du service à domicile
- Appui pratique à l'aide des outils du franchiseur Générale des Services