

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES ET D'ÉVALUATION

COORDONNER UNE ÉQUIPE AU SEIN D'UN SERVICE MÉDICO-SOCIAL

Description du métier, de l'activité ou de la situation professionnelle à partir duquel le dispositif visant la certification est initié

Le système de santé connaît des transformations rapides dues à des facteurs tels que le vieillissement de la population, l'avancement technologique et les évolutions des politiques de santé. Ces changements requièrent des compétences spécifiques adaptées au secteur **pour les infirmier·ère·s qui acceptent de prendre des postes à hautes responsabilités.**

Ils auront à relever de nombreux défis qui nécessitent une formation adaptée, notamment :

- La raréfaction des ressources
- Les tensions sociales et la judiciarisation des relations avec les usagers et les salariés
- L'intégration des nouvelles technologies et les évolutions organisationnelles du système de santé engagent les équipes dans une dynamique perpétuelle de changement

Les infirmier·ère·s en situation de management sont appelé·e·s coordinateur·rice·s, surveillant·e·s, infirmier·ère·s chef·fe·s ou référent·e·s, faisant fonction cadre,, responsables des soins. Ils interviennent dans des établissements tels que les services de soins à domicile, les foyers, les prestataires à domicile et les établissements pour personnes âgées dépendantes.

Ils jouent un rôle clé dans la réduction du turnover au sein des équipes et dans la promotion de la bientraitance des usagers.

Ces postes à **hautes responsabilités sociétales** exigent de nombreuses compétences en raison de la diversité des missions qu'impliquent ces postes : coordination des moyens, garantie de prestations de qualité et encadrement des équipes.

Cette certification vise à doter les participants de **compétences spécifiques en coordination des équipes** soignantes. Elle leur apportera des outils pratiques et des méthodologies leur permettant d'accompagner efficacement une équipe dans un environnement médico-social.

Elle s'adresse aux infirmier·ère·s titulaires du diplôme d'État (IDE), en activité au sein d'un établissement médico-social, et qui sont :

- Actuellement en situation de management sans qualification complémentaire au diplôme d'IDE.
- En cours d'évolution vers un poste d'Infirmier·ère de Coordination (IDEC).
- Envisageant une transition vers un poste d'IDEC.



RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><u>Compétence 1 :</u> Promouvoir la bientraitance auprès des équipes soignantes d'un établissement ou service médico-social</p> <ul style="list-style-type: none"> - en s'appropriant les outils de la loi 2002 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale sur les droits des usagers - en les rendant concrets et accessibles pour les salariés - en intégrant les usagers et leur entourage à la vie de leur établissement <p>afin de garantir à chaque usager un accompagnement respectueux de ses droits, de sa dignité et de sa singularité.</p>	<p>Rédaction d'un mémoire portant sur le projet d'accompagnement de l'équipe puis soutenance face à un Jury</p> <p>(Compétences 1 à 7)</p> <p>L'évaluation repose sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'analyse du mémoire parvenu au jury dix jours avant le jour de la certification - une soutenance orale pouvant aller jusqu'à 45 minutes - un temps de questions posée par le jury - 15 minutes <p>Il s'agit d'une évaluation basée sur la démonstration effective des compétences attendues.</p>	<p>Le candidat démontre cette compétence car :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il utilise au moins un outil de la loi 2002 dans la situation rapportée cela peut être dans les formations et/ou dans les actions d'amélioration et/ou dans les états des lieux ou de toutes autres manières pertinentes. - Il propose des projets et des routines sur le thème de la bientraitance - Il intègre les usagers et leur famille aux décisions et projets
<p><u>Compétence 2 :</u> Entretenir la réflexion individuelle et de groupe dans un établissement ou service médico-social</p> <ul style="list-style-type: none"> - en instaurant une culture de transparence et de libre expression - en s'appuyant sur les outils et les méthodes de la démarche qualité - en maîtrisant les techniques de co-construction collaborative 	<p>Cette démonstration sera illustrée par des exemples concrets et des supports visuels issus de l'expérience terrain de l'infirmier en situation de coordination.</p>	<p>Le candidat intervient auprès des équipes démontrant sa capacité à impulser la réflexion dans l'équipe pluridisciplinaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il forme et encourage à la déclaration des évènements indésirables - Il a prévu des temps d'échanges de type RETEX, analyses des pratiques, groupes de paroles dans sa démarche d'accompagnement des équipes en recherchant l'intervention des personnes ressources du service (qualiticien, psychologue) - Il pose des questions ouvertes pour stimuler le travail du groupe sur le sujet. - Il introduit des documents de références à la connaissance du groupe - Il favorise l'écoute et la diversité des points de vue pour enrichir les échanges. - Il reformule pour clarifier et orienter les discussions. - Il adopte une posture de facilitateur en encourageant une dynamique constructive.



<p>afin de garantir la qualité des analyses des pratiques et la qualité des soins</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Il adopte une communication assertive tout en se montrant ouvert et constructif - Il a tenu compte de l'impact émotionnel du message et des conséquences sur la dynamique du groupe - Il a structuré un feedback clair, factuel et orienté solutions suivant la méthode DESC
<p><u>Compétence 3 :</u> Conduire une relation dans un contexte de management d'équipe du médico-social</p> <ul style="list-style-type: none"> - en adaptant sa posture et son positionnement - en instaurant et en maintenant une communication de qualité - en veillant à la traçabilité et à la conformité des messages <p>afin que la communication favorise l'engagement, la cohésion et la motivation des équipes.</p>		<p>Le candidat illustre dans sa situation la mise en œuvre d'une communication soignée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il se positionne en responsable - Il cite les techniques de communication dans un contexte de communication descendante et difficile - Il argumente son choix de traçabilité et de suivi de la communication au sein de l'équipe qu'il encadre - Il démontre que l'aboutissement de sa communication est bien en adéquation avec l'objectif qu'il s'est fixé - Il identifie les objectifs à atteindre en terme d'amélioration qui peuvent concerner la collaboration ou sa posture
<p><u>Compétence 4 :</u> Produire une dynamique projective et collaborative au sein d'un service médico-social</p> <ul style="list-style-type: none"> - en s'appuyant sur les bonnes pratiques de gestion de projet et les piliers du management de la qualité - en utilisant des outils d'organisation et de priorisation invitant à la clarification des enjeux et à la collaboration <p>afin d'engager profondément et durablement son équipe dans le projet d'établissement</p>		<p>Le candidat déploie un plan d'action démontrant de la méthode et utilisant des outils collaboratifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il justifie la succession d'étapes logiques visant à accompagner le changement ou l'adhésion au projet au sein de l'équipe - Il évoquent une action du plan d'action qualité de son établissement ou un indicateur ou une donnée chiffrée ou événement indésirable ou une plainte justifiant le projet - Il utilise au moins deux des outils de la démarche qualité ou de l'analyse des risques (Ishikawa, tableau de bord, swot, Gantt) - Il décrit les méthodes et outils collaboratifs choisis avec des exemples concrets en lien avec le contexte du service - Il formule un objectif clair et un indicateur de réussite du projet - Il propose une organisation permettant aux collaborateurs en situation de handicap d'être contributeur tout autant que les autres en adaptant la communication, les ressources et les objectifs. - Il est capable de démontrer la valeur ajoutée de sa stratégie en justifiant le choix des outils et méthodes employés pour engager son équipe, en comparaison avec ce qu'il aurait fait spontanément.



		<ul style="list-style-type: none"> - Il a choisi un projet dans son champ de compétences - Il a intégré sa ou ses séances dans une planification réaliste à l'année de sujets préoccupants - Il a utilisé des techniques d'animation adaptées à l'adulte en situation de travail - Il adopte une posture de facilitateur, favorisant les échanges, la participation et la prise de parole équitable. - Il assure un suivi post-réunion avec un compte rendu
<p><u>Compétence 5 :</u> Entretenir les compétences individuelles et collectives des aides-soignants et infirmiers au sein d'un établissement ou service médico-social</p> <ul style="list-style-type: none"> - en identifiant les savoir-faire fragiles et les compétences ressources - en s'engageant dans une stratégie de formation continue adaptée aux contraintes des services - en facilitant les interventions des services supports et des paramédicaux spécialisés <p>afin de développer l'employabilité des membres de l'équipe soignante et la qualité des soins prodigués</p>		<p>Le candidat a démontré cette compétence car :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il présente au groupe un support pertinent, issu de recommandations validées (HAS, Cepias, etc.), en le rendant accessible, compréhensible et engageant pour les participants - Il recherche l'évaluation des acquis avant et après son intervention - Il fractionne son intervention si nécessaire en sessions - Il a co construit les plans d'action individuel - Il partage ces informations avec le service support ou la personne référente des ressources humaines de l'établissement



<p><u>Compétence 6 :</u> Organiser l'environnement de travail des équipes au sein d'un service médico-social</p> <ul style="list-style-type: none">- en mobilisant l'approche processus et la démarche d'amélioration continue- en organisant le suivi des besoins en ressources humaines et en consommable.- en respectant le cadre réglementaire liés aux conditions de travail- en proposant des améliorations pour l'optimisation de la qualité de vie et des conditions de travail <p>afin d'assurer la continuité et la pérennité de son fonctionnement</p>		<p>Le candidat démontre cette compétence car :</p> <ul style="list-style-type: none">- Il a cartographié le circuit concerné par le sujet de son accompagnement (ex : circuit des médicaments, circuit des déchets, circuit des DASRI, etc). Il peut s'agir également d'un parcours ou d'une étape de parcours (ex : parcours du résident ou du salarié).- Il a identifié le référentiel pertinent ou les recommandations pertinentes- Il a identifié les écarts- Il a réalisé un plan d'action efficace pour mettre en conformité le circuit ou améliorer le parcours.- Il a intégré à sa réflexion les thèmes pertinents parmi les six thèmes de la qualité de vie et des conditions de travail QVCT- Il a planifié un suivi dans un délai cohérent avec l'incidence sur la qualité de l'environnement de travail- Il adapte la quantité de matériel en fonction des entrées de nouveaux usagers, de la saisonnalité (plan bleu), de l'aggravation du GMP de l'établissement ou de tout autre indicateur de variation des besoins évoqué dans sa situation.- Il anticipe les demandes de personnel en fonction des données de sa situation- Il propose une réorganisation en cas de rupture de stock ou de manque de personnel- Il travaille en collaboration avec les services supports
<p><u>Compétence 7 :</u> Accompagner les membres de l'équipe dans leur parcours au sein de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none">- en s'appuyant sur les principes de droit du travail, le livret d'accueil du salarié et les principes de la QVT- en contribuant activement à la construction et à la réalisation du Plan de développement des compétences de l'entreprise- en prenant en compte les spécificités d'aménagement pour les professionnels en situation de handicap <p>afin de favoriser l'épanouissement professionnel et la fidélisation des collaborateurs</p>		<p>Le candidat a démontré cette compétence car :</p> <ul style="list-style-type: none">- Il a identifié les étapes du parcours du salarié- Il a identifié les compétences actuelles et les besoins des individus lors des réunions ou en entretien individuel- Il a co construit les plans d'action individuel- Il partage ces informations avec le service support ou la personne référente des ressources humaines de l'établissement- Il prend en compte les spécificités des professionnels en situation de handicap pour adapter son accompagnement