REFERENTIEL DE COMPETENCES

Soins Longue Durée

Fonction : Employé en Hôtellerie-Intendance

Table des matières

1. Formation de base 2
2. Compétences de base : 2

Compétence n°1 : Règles d'hygiène de base 2
Compétence n°2 : Utilisation adéquate des produits ménagers et des équipements 2
Compétence n°3 : Hôtellerie et intendance 3
Compétence n°4 : Environnement sécurisé 4
Compétence n°5 : Communication avec résidents et proches 4
Compétence n°6 : Communication en équipe 5
Compétence n°7 : Amélioration continue 5
Compétence n°8 : Être apprenante et formatrice 5

3. Validation du référentiel : 5

1. Formation de base

- Sans formation spécifique
- AFP Employé en hôtellerie-intendance
- Soutien à la réinsertion professionnelle (Formation COREM, EMERA, ARSET à Sion, OSEO, IPT (Intégration pour tous), ORIF, …

2. Compétences de base :

Toutes les activités essentielles, les compétences sont énoncées par degré ou marche à atteindre de manière successive.

Compétence n°1 : Règles d'hygiène de base

Prérequis :

- Niveau de français : comprendre les consignes, les procédures, les pictogrammes et savoir transmettre des informations professionnelles de manière compréhensible
- Savoir utiliser tablette/PC
- Avoir suivi les modules d'E-learning sur le site PCI[1] Précautions standard personnel de maison et auxiliaires EMS

Respecter les règles d'hygiène de base en :

- Appliquant les mesures d'hygiène (précautions standard et mesures additionnelles au besoin) auprès des résidents
- Interrogeant les référents intendance hygiènes et/ou les soignants en cas de doute sur les mesures à suivre
- Sachant où trouver les procédures spécifiques (ex : épidémie de grippe…)
- Respectant le circuit propre-sale, y compris du linge
- Signalant le matériel nécessaire
- Respectant les directives en lien avec la tenue vestimentaire

Compétence n°2 : Utilisation adéquate des produits ménagers et des équipements

Pré-requis : Savoir se référer au classeur de sécurité produits

Respecter les règles de sécurité dans le domaine des produits ménagers et des équipements en :

- Connaissant les pictogrammes des produits d'entretien et savoir où aller chercher les informations y relatives

[1] PCI= Prévention et Contrôle des Infections

- Connaissant la nature des produits, leur utilité et les dosages adéquats
- Respectant les consignes d'utilisation des produits d'entretien selon les procédures internes
- Portant des lunettes et des gants lors de la manipulation de certains produits d'entretien
- Respectant les consignes de gestion de stockage de ces produits
- Gérant les stocks selon les procédures en vigueur
- Organisant son chariot
- Utilisant les appareils, ustensiles, machines et équipements utilisées dans l'EMS à bon escient

Compétence n°3 : Hôtellerie et intendance

Pré-requis

- Connaître les règles institutionnelles de nettoyage (la responsable intendante gère l'adaptation aux documents Désinfection de l'environnement : Meliseptol Foam pure, Entretien de l'environnement direct des résidants et des locaux en EMS)
- Nettoyage/désinfection des ordinateurs et des téléphones dans les soins
- Savoir se référer à la méthode HACCP concernant les règles d'hygiène alimentaire (Guide des bonnes pratiques dans l'hôtellerie et la restauration (BPHR))
- Connaître les procédures internes en cas de canicule

Assurer le service d'hôtellerie et d'intendance en :

- Fournissant les prestations de services orientées vers le résident et les proches
- Dressant les tables de façon adaptée aux situations
- Appliquant les consignes de nettoyage en vigueur dans l'institution (chambres et communs) : nettoyage visuel, intermédiaire (avec la poussière), à fond (décès, occasionnel ou court-séjour)
- Triant les déchets selon la procédure interne
- Relevant les températures de frigo de la cafétéria et autres espaces
- Gérant le retour alimentaire des étages (selon les EMS)
- Gérant le stock des bouteilles ouvertes (date d'ouverture)
- Respectant les techniques de nettoyage par une bonnes utilisation technique du matériel
- Respectant les critères d'efficience (adaptation aux matériaux) et écologique

Selon l'organisation de l'institution en :

- Participant à la préparation et à la remise en état des chambres lors des entrées, changements de chambre
- Assurant le tri et la traçabilité du linge des résidents, signalant les anomalies/pertes/détériorations, respectant le circuit du linge propre et sale et les procédures relatives au linge infectieux.
- Signalant tout objet personnel retrouvé dans le linge.
- Effectuant le repassage, la couture, le service à table, la cafétéria, une animation spécifique, sur délégation, en faisant participer le résident à une tâche.

Compétence n°4 : Environnement sécurisé

Prérequis :

- Connaitre les procédures internes (chute d'une personne accompagnée, absence de la personne ou fugue, urgence santé, décès y compris si suspicion de mort suspecte)
- Connaître les consignes d'urgence (incendie, tremblement de terre…)

Assurer un environnement sécurisé en :

- Empêchant tout contact possible entre résident avec des produits potentiellement dangereux
- Utilisant les panneaux de signalisation sol mouillé
- Informant verbalement les personnes déambulant proche de l'activité
- Veillant aux contenants adaptés des produits ménagers (afin d'éviter les accidents)
- Sachant quelles attitudes adopter en cas d'accidents liés aux produits ménagers (se doucher les yeux par exemple)
- Signalant immédiatement une anomalie et/ou un matériel défectueux avant de l'utiliser
- connaissant les limites de sa fonction : observer, sécuriser si nécessaire, transmettre à la personne compétente et ne pas intervenir hors de son champ de responsabilité
- Sachant quelle attitude adopter en cas de piqûres/contact avec liquides biologiques
- Adaptant sa posture de manière ergonomique
- Signalant tout indice de maltraitance
- Signalant tout comportement d'agressivité

Compétence n°5 : Communication avec résidents et proches

Prérequis :

- Connaître la Charte de l'institution et la philosophie de l'institution
- Sensibilisation aux soins palliatifs
- Sensibilisation à la psychogériatrie
- Sensibilisation au suicide assisté

Interagir avec les résidents et les proches en :

- Respectant la Charte de l'institution et la philosophie de l'institution
- Respectant le secret professionnel et le devoir de discrétion
- Adaptant sa communication aux troubles et à l'état de santé du résident
- Adoptant une communication bienveillante, non-jugeante et rassurante
- Établissant une relation de confiance avec les résidents et les proches
- Vouvoyant les résidents (selon culture institutionnelle) et en ne les infantilisant pas
- Adaptant sa communication non-verbale par le contact visuel, la gestuelle et le toucher, en se tenant en face et à la même hauteur, dans le respect de la distance professionnelle
- Respectant la distance professionnelle en limitant les informations privées transmises au résident/proche, qu'il s'agisse de la sienne ou celle des collègues
- Véhiculant une image positive de l'institution

Compétences n°6 : Communication en équipe

Prérequis :

- Être informé des différentes fonctions travaillant dans l'institution
- Être sensibilisé aux directives internes

Travailler en collaboration avec l'équipe interdisciplinaire en :

- Respectant la charte institutionnelle
- Collaborant avec l'équipe multidisciplinaire
- Participant à un climat de travail agréable avec ses collègues et ses supérieurs par une communication respectueuse, une transmission d'informations utiles, une coopèration avec les collègues et une demande d'aide en cas de difficulté
- Faisant face aux des situations difficiles (stress, conflits…) par une attitude positive et constructive, voire en sollicitant un tiers modérateur
- Transmettant les travaux, réparations nécessaires au service technique (par bon ou mail)
- Transmettant au service des soins : les comportements inhabituels du résident, si médicament trouvé par terre, …
- Transmettant les informations adéquates à l'équipe et/ou supérieure hiérarchique

Compétence n°7 : Amélioration continue

Participer activement à l'amélioration continue en :

- Proposant des actions d'amélioration de la qualité des prestations
- Proposant des actions évitant les erreurs professionnelles
- Signalant les erreurs professionnelles et en participant à leur documentation, voire à leur analyse

Compétence n°8 : Être apprenante et formatrice

Développer les compétences par des interventions d'encadrement et de formation en :

- Contribuant à la transmission des bonnes pratiques auprès des apprentis par une posture bienveillante et réflexive
- Contribuant à l'accompagnement des collègues à qui les prestations sont déléguées
- S'auto-évaluant régulièrement et en acceptant les hétéroévaluations
- Mettant en œuvre des opportunités d'apprentissage afin d'acquérir les compétences manquantes ou incomplètes

3. Validation du référentiel :

Document validé après consultation auprès des responsables en intendance : 29.09.26