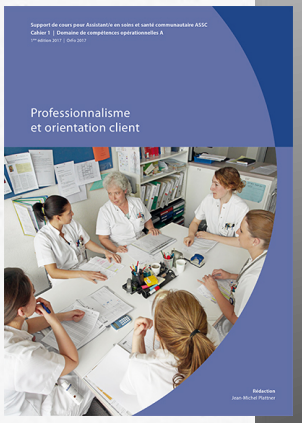
Domaine A Professionnalisme et orientation client.e



Compétence A1

Agir en tant que professionnel.le et membre de l'équipe

- Planifier et organiser son travail
- Fixer des priorités dans des situations imprévues

La situation exemplaire A1

Lors du rapport du matin, l'assistant en soins et santé communautaire Markus Husi prend connaissance des tâches qui lui sont confiées et clarifie quelques points avec sa supérieure. Il évalue les tâches liées à des contraintes horaires et celles qui lui laisseront plus de liberté d'action. Il prévoit les moyens auxiliaires dont il aura besoin. En se référant à la documentation de soins, il examine les tâches qui nécessiteront l'aide de ses collègues de l'équipe de soins et d'accompagnement et coordonne sa planification avec eux. Pour préparer la tâche qui l'attend le lendemain – l'arrivée de M. Widmer –, il aura besoin du soutien de l'intendance. Il coordonne la préparation de la chambre avec la responsable de ce service.

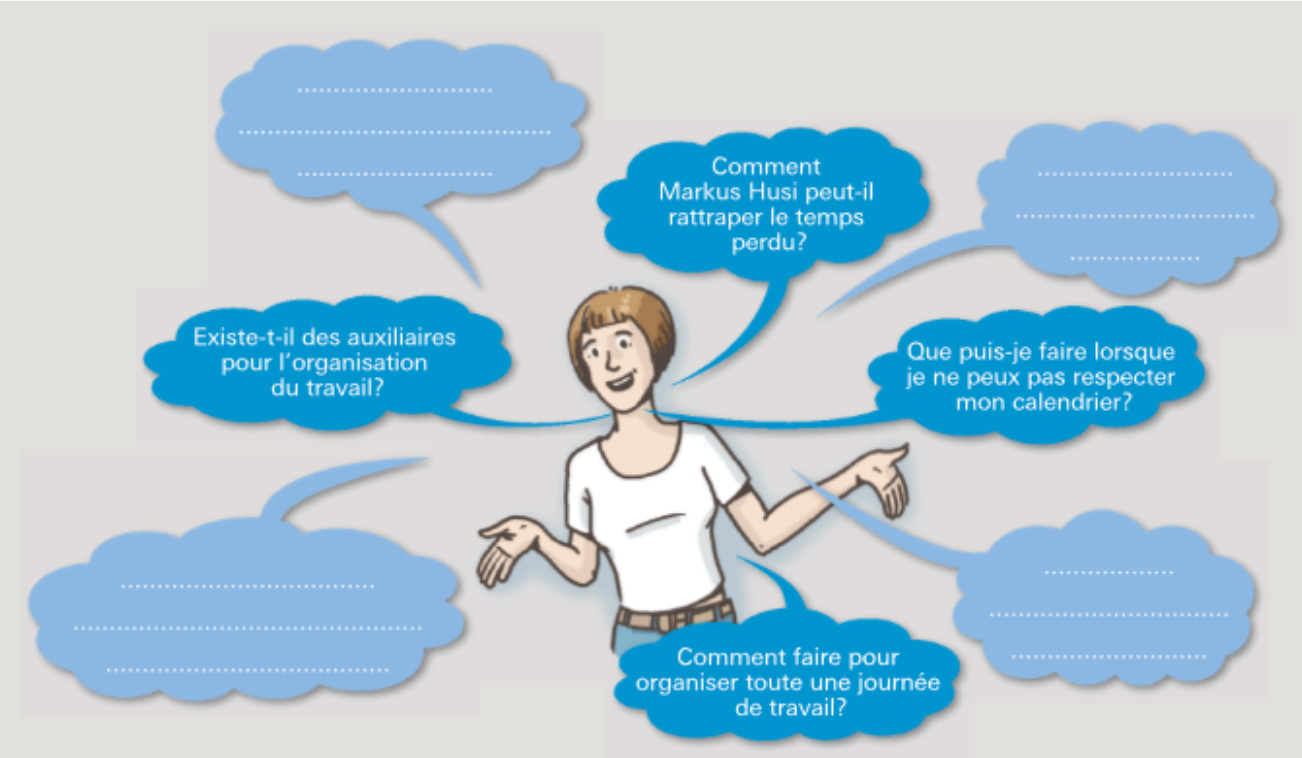
Dans le plan de travail qu'il établit, Markus Husi participe le matin et à midi à la distribution des repas, il s'occupe des soins et de l'accompagnement de quatre clientes et clients et gère quelques tâches logistiques.

A dix heures, il est interrompu par une alarme incendie. Fort heureusement, il s'agit d'une fausse alerte, mais les clientes et clients sont inquiets. Markus Husi est chargé de les informer et de les rassurer, ce qui se passe bien, mais lui prend presque une heure. Markus Husi cherche comment rattraper ce temps. Il s'accorde avec sa supérieure hiérarchique pour reporter le contrôle et l'entretien des appareils au lendemain.

Au fil de la journée, il évalue les résultats de son travail et les documente au fur et à mesure. Il note les questions en suspens afin de les poser lors de la prochaine séance d'équipe.

Cahier ASSC (2017) 1, p. 8

Les questions introductives



Plattner (2010), cahier N, p. 5

Un travail organisé est :

- Efficace
- Pertinent
- Rationnel
  - Basé sur les ressources et contraintes humaines & matérielles

Une garantie de qualité !

Planifier pour s'organiser

Anticiper *Prévoir à l'avance ☺*

- quoi faire
- comment le faire
- quand le faire
- estimer le temps pour le faire
- avec qui le faire
- Décider
- Ecrire son plan de travail

Principes

Se concentrer sur l'essentiel.

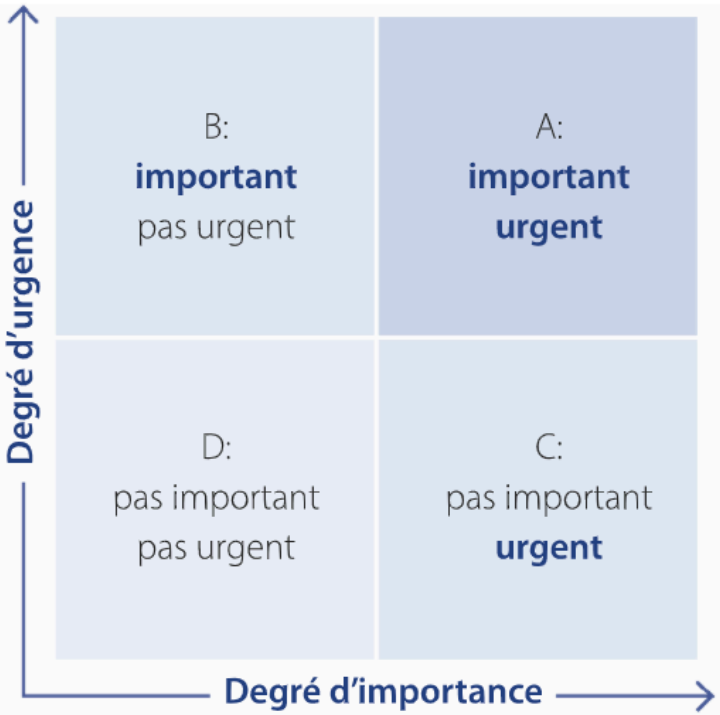
Distinguer en permanence l'urgence de la priorité.

Chasser les voleurs de temps.

Le principe d'Eisenhower

Les tâches ABCD

Fig. 16: Principe d'Eisenhower



Cahier ASSC (2017) 1, p. 42

La priorisation des tâches

Organiser dans le temps les différentes tâches liées au travail selon deux variables :

1. le degré d'urgence - pour quand la tâche doit-elle être réalisée ?
2. l'importance - que se passera-t-il si cette tâche n'est pas réalisée ?

Une tâche prioritaire est donc une tâche urgente et importante.

Exemple
La priorisation des tâches

http://www.creerunoutil.be/-L-organisation-du-travail-#priorisation

Tâches	Importance	Urgence	X	Priorités
Me documenter sur le thème	2	4	8	3
Contacter un expert sur le thème	1	3	3	6
Rencontrer le public bénéficiaire	3	2	6	4
Clarifier les attentes du commanditaire	6	6	36	1
Rechercher des fonds	5	1	5	5
Consulter les CPLS pour une aide méthodologique	4	5	20	2

Chaque tâche est notée selon son importance, puis de son degré d'urgence.
Dans l'exemple il y a 6 tâches, donc les notes vont de 1 à 6.
Clarifier les attentes du commanditaire est prioritaire.

Ressources et contraintes

- Planification des soins
- Agenda
- Plan de travail
- Collègues
- Compétences
- Capacité d'adaptation

- Organisation de l'institution et du service :
  - Heures des visites
  - Visite médicale
  - Colloques
  - Horaires repas
  - Horaires de travail

Responsabilités & champ de compétences

Celui qui accepte tout ce qui vient au fur et à mesure ne travaille pas *est « travaillé » par les événements !*

Quel est votre champ de compétences ?

Que fait l'ASSC ?

Issu de : https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/86914, le 16 mars 21

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Supplément descriptif du certificat

1. Titre protégé (fr), profession

Assistante en soins et santé communautaire CFC
Assistant en soins et santé communautaire CFC

2. Traduction du titre (en)

Healthcare Assistant
Federal Diploma of Vocational Education and Training

3. Profil de l'activité professionnelle

Les assistantes et les assistants en soins et santé communautaire CFC maîtrisent notamment les activités suivantes et se distinguent par les connaissances, les aptitudes et les comportements ci-après:

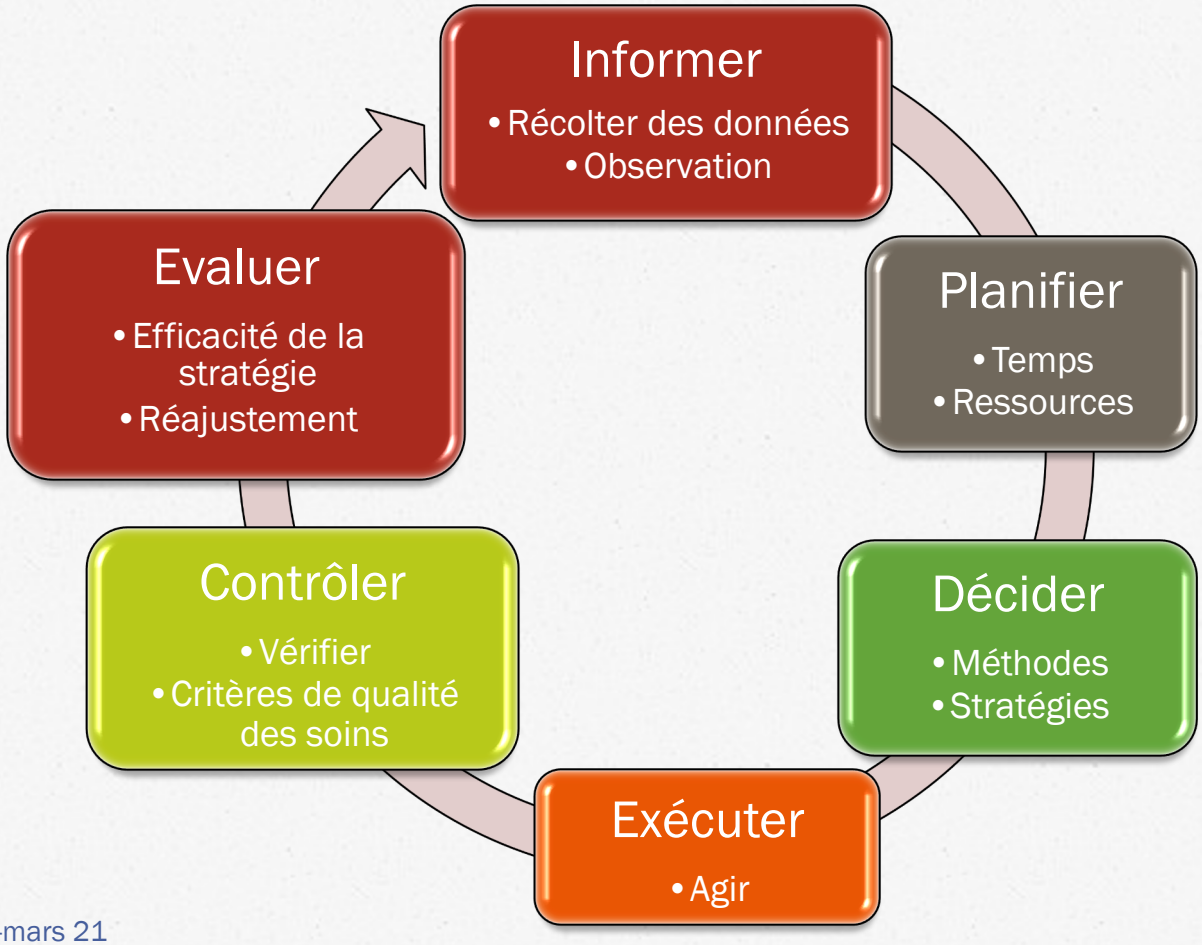
1. Ils soignent et assistent des clients dans des institutions de la santé et du social en mode hospitalier comme en ambulatoire. Dans ce cadre, ils exécutent également des actes médico-techniques.
2. Ils soutiennent le bien-être physique, social et psychique des personnes de tous âges dans leur environnement et les aident à organiser les activités quotidiennes.
3. Ils remplissent des tâches administratives et logistiques et assurent les interfaces avec les différents domaines de prestations.
4. Ils établissent et entretiennent des relations empreintes de respect avec les clients et adaptent leurs activités aux besoins de ces derniers. Ils les considèrent en tant qu'individus ayant leur système de valeurs propre.
5. Ils fournissent des prestations de manière autonome et dans les limites de leurs compétences, des conditions cadres légales et des réglementations spécifiques de l'institution où ils travaillent.

Profil ASSC 2017 – Manuel de formation, Registre E

2.3 Profil de qualification de l'assistante / assistant en soins et santé communautaire CFC

Domaine de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles						
		1	2	3	4	5	6	7
A	Professionnalisme et orientation client	Agir en tant que professionnel·le et membre de l'équipe.	Etablir des relations professionnelles avec les clientes et clients comme avec leur entourage.	Agir selon ses observations et de manière conforme à la situation.	Agir en fonction de la situation et en tenant compte des habitudes spécifiques à l'âge, à la culture et à la religion.	Collaborer à l'assurance de la qualité.		
B	Soins et assistance	Soutenir les clientes et clients pour les soins corporels.	Soutenir les clientes et clients dans leur mobilité.	Soutenir les clientes et clients dans la fonction d'élimination.	Soutenir les clientes et clients pour leur respiration.	Soutenir les clientes et clients pour leur alimentation.	Soutenir les clientes et clients dans leurs besoins de repos et de sommeil.	
C	Crises, urgences et situations exigeantes	Réagir en cas d'urgence de manière conforme à la situation.	Collaborer à l'accompagnement des clientes et clients en fin de vie.	Participer à l'accompagnement des clientes et clients dans les situations de crise.	Participer à l'accompagnement des clientes et clients souffrant d'affections chroniques, de multimorbidité ou se trouvant en situation palliative.	Soutenir les clientes et clients présentant des troubles du comportement.		
D	Actes médico-techniques	Contrôler les signes vitaux et établir un bilan hydrique.	Effectuer des prises de sang veineuses et capillaires.	Préparer et administrer des médicaments.	Préparer des perfusions exemptes de solution médicamenteuse et les administrer lorsqu'une voie veineuse périphérique est en place et changer des perfusions contenant déjà une solution médicamenteuse.	Préparer l'alimentation entérale et l'administrer lorsqu'une sonde gastrique est en place.	Effectuer des injections sous-cutanées et intramusculaires.	Changer les pansements de plaies du premier ou du deuxième degré en voie de guérison.
E	Maintien de la santé, promotion de la santé et hygiène	Se conformer aux prescriptions en matière de sécurité au travail et de protection de l'environnement, appliquer les mesures d'hygiène.	Appliquer des mesures de prévention.	Stimuler les ressources des clientes et clients.	Informer et accompagner les clientes et clients en matière d'alimentation.			
F	Organisation de la vie quotidienne	Organiser de manière professionnelle les activités quotidiennes avec les différents groupes de clientes et clients.	Soutenir les clientes et clients dans la structuration de leur journée et les aider à se tenir à leur programme.	Détecter les besoins individuels des clientes et clients en termes de sexualité et créer le cadre approprié.				
G	Intendance	Soutenir les clientes et clients dans leur apparence extérieure et dans le choix d'un habillement adapté à la situation.	Veiller à un environnement propre et sûr prenant en compte les besoins personnels.					
H	Administration et logistique	Collaborer à la préparation des entrées et des sorties et à leur déroulement.	Utiliser les technologies de l'information et de la communication propres à l'établissement.	Organiser les transports des clientes et clients.	Gérer le matériel d'usage courant et les médicaments.	Entretenir les appareils et le mobilier.		

Une méthode en 6 étapes



Méthode

- Noter les activités, les tâches
- Estimer la durée des activités
- Réserver du temps pour les imprévus
- Décider des priorités
- Réajuster selon la réalisation
- Reporter les tâches inachevées

Planifier et organiser

Quoi et quand ?

	Sept		Oct		Nov		Déc		Janv
Rencontre Commanditaire									
Rencontre CPLS									
Budgétisation									
Documentation									
Rencontre public									
Rencontre expert									

Qui (acteur)	Fait quoi (mission, tâche)	Avec qui (experts, partenaires)	Pour quand (planning)	Comment ? (procédures, méthodes, moyens techniques et humains nécessaires)	Suivi
Moi *	Rencontre CPLS	Stagiaire Infirmière	15/10	Présentation Avant-projet Demande de partenariat méthodologique	
Moi *	Rencontre commanditaire		30/10	Définition mission, enjeux, attentes, moyens	
Moi *	Documentation		31/12	Achat livres, formation, colloque, étude	
Moi *	Budgétisation		30/11		

Qui fait quoi, avec qui, pour quand, comment ?

http://www.creerunoutil.be/-L-organisation-du-travail-#priorisation

Le plan de travail

http://cdn.cnetcontent.com/53/de/53de5c9c-d6c9-45fd-b4ad-fe1082313033.jpg

- est modifiable,
- est un outil de travail qui nous permet de :
  - de gagner du temps,
  - de valoriser notre rôle.
  - de justifier nos actions
  - d'évaluer notre efficacité

Buts d'un plan écrit

- Visualiser la journée
- Mettre des priorités et faire face aux imprévus
- Expliquer aux autres ce qu'on envisage de faire
- Pouvoir demander de l'aide en toute connaissance de cause
- Evaluer la charge de travail
- réajuster son organisation si nécessaire

La check-list

- Qu’est-ce qui doit être fait ?
- Qui fera le travail ?
- Comment le travail est-il réparti ?
- Avec quels moyens ?
- Quand doit-il être fait ?
- Quel doit être le degré de perfection ?
- sera le degré de perfection effectif ?

Paramètres à identifier pour organiser sa journée de travail.

Personne soignée	Contraintes du service	Ressources du service
Habitudes	Horaires de travail, colloques et pause service infirmier	Matériels disponibles
Souhaits	Heures des repas	Moyens auxiliaires disponibles
Etat général	Locaux : distances, espace, …	Aide des collègues
Ressources / difficultés	Horaire physio, ergo, animation, visite médicale	Supervisions

https://cdn.pixabay.com/photo/2014/10/04/21/56/clock-474128_1280.jpg

La gestion du temps

Lois et principes

http://www.reussir-en-universite.fr/apprendre-a-apprendre/organiser_son_temps7.html

Loi de Pareto

- L'essentiel prend peu de temps (20%)
- L'accessoire prend beaucoup de temps (80%)

soit un rapport de

20/80

Elaborée par l'économiste et sociologue italien Vilfredo Pareto à la fin du 19ème siècle. Un « principe » de probabilités qui s'applique à un grand nombre de domaines, à commencer par l'efficacité au travail et qui se résume ainsi : 80% des résultats (positifs ou négatifs) sont obtenus par seulement 20% du travail. http://www.blog-emploi.com/8-lois-du-temps/

Loi de Parkinson

1 = 2

Le temps investi dans un travail varie en fonction du temps disponible.

Solution :

- ☞ Identifier le temps nécessaire

Cyril Northcote Parkinson, historien britannique (1909-1993). La loi de futilité de Parkinson, *« Le travail s'étale de façon à occuper le temps disponible pour son achèvement »*.

Loi d'Illitch

Au-delà d'un certain seuil horaire, la productivité diminue.

Solution

☞savoir s'arrêter, faire autre chose, changer de lieu,....

Loi sur le travail impose une pause 15'

Un penseur autrichien, qui passa une partie de sa vie dans une cabane perdue au fin fond du Mexique à construire une oeuvre inclassable, après avoir été un temps curé de l'église catholique. Un universitaire polyglotte, célèbre dans les années 70 pour ses travaux sur l'éducation, l'écologie, la santé et… la productivité http://www.blog-emploi.com/loi-illich/

A retenir !

On peut gagner jusqu'à une heure par jour si on prend 10' en début de journée pour planifier et s'organiser.

A retenir !

- Ce n'est pas parce que les soins sont inorganisés qu'ils sont humains.
- Ce n'est pas parce que les soins sont organisés qu'ils sont inhumains.
- On peut gagner jusqu'à 1 h. par jour si on prend 10 mn en début de journée pour planifier et s'organiser.

B. Coenca, 2014

Références principales

Plattner, J.-M. (red.) (2017). *Domaine de compétence A. Professionnalisme et orientation client*. Zürich. Careum Verlag. Cahier ASSC 1.

Plattner, J.-M. (red.) (2010). *Domaine de compétence 13. Organisation du travail*. Zürich. Careum. Support didactique Assistante/Assistant en soins et santé communautaire. Cahier N.

http://www.blog-emploi.com/8-lois-du-temps/

http://www.creerunoutil.be/-L-organisation-du-travail-#priorisation