



BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL

FICHE ACTIONS

(Cette liste comporte des exemples d'actions réalisables en entreprise, elle n'est pas exhaustive)

RELATION ET COMMUNICATION

Accueil, information et orientation des usagers et des familles

- ✚ Organisation de l'accueil
- ✚ Gestion de l'attente éventuelle, des flux, des situations particulières (angoisse, urgence, réclamations...).
- ✚ Écoute, questionnement, repérage des besoins, des attentes, des demandes
- ✚ Information des personnes, orientation vers des services, vers des professionnels (droits, services, démarches/procédures...)
- ✚ Relais de la politique de l'institution (campagne de prévention...)

Collaboration avec d'autres professionnels, travail avec les partenaires

- ✚ Examen des attentes des professionnels, des partenaires
- ✚ Formalisation de demandes en direction des professionnels, des partenaires
- ✚ Recherche et mise en place de moyens d'amélioration de la collaboration (circulation de l'information, modes de communication entre professionnels et partenaires...), transmission et partage d'informations
- ✚ Relations avec les intervenants les participants, les partenaires
- ✚ Assistance technique aux professionnels sanitaires et sociaux pour la mise en œuvre de mesures, de procédures et d'outils nouveaux

Participation à des réunions de services, à des réunions thématiques, à des réunions d'information

- ✚ Intervention, participation aux échanges dans le cadre de réunions de service ou inter-services
- ✚ Intervention ou représentation (en sa qualité ou dans le cadre de délégation de l'autorité hiérarchique) lors de réunions avec des partenaires externes
- ✚ Recueil, mise en forme et diffusion des informations (relevé de conclusions, comptes-rendus...)

GESTION DE LA DEMANDE ET DU BESOIN DE L'USAGER

Traitement de la demande et du besoin en lien avec l'offre de services

- ✚ Analyse des attentes, évaluation des besoins
- ✚ Recherche et élaboration de solutions personnalisées (plan d'interventions...)
- ✚ Présentation d'éléments d'aide à la décision, d'avis, de préconisations (offres de services, conditions d'accès aux droits, recours aux institutions...)

**Pour plus d'infos ! Contacter Mme CHABERT –
07.73.37.32.09 - schabert@sainte-thecle.com**

Gestion de dossiers des patients, des usagers, des familles

- ✚ Constitution, mise à jour de dossiers, contrôle des dossiers (conformité, complétude)
- ✚ Application des procédures et des dispositifs de protection d'accès aux dossiers
- ✚ Mise en place des procédures d'enregistrement, d'archivage, de traçabilité des dossiers
- ✚ Planification du traitement des dossiers, suivi des interventions vers l'utilisateur

ORGANISATION ET PROMOTION DES ACTIVITES DE LA STRUCTURE

Gestion des documents (papier, informatique) liés aux activités de la structure

- ✚ Conception, rédaction, enregistrement de courriers, de notes, de rapports, de compte-rendu...
- ✚ Conception, diffusion et exploitation d'outils communs aux équipes (grilles, fiches, tableaux de bord...)
- ✚ Élaboration et traitement de statistiques liées aux activités de la structure
- ✚ Organisation et suivi des documents (courrier, conventions, fichiers...)

Participation à la gestion comptable des activités de la structure

- ✚ Facturation de prestations, enregistrement des paiements, encaissement et suivi
- ✚ Contribution à la réalisation et au suivi du budget d'une action, du financement d'un projet
- ✚ Suivi des achats, gestion des stocks (matériels, produits...)
- ✚ Suivi des contrats (assurances, maintenance, abonnements...)
- ✚ Vérification de la conformité des opérations

Participation à la démarche qualité

- ✚ Contribution à la rédaction ou à l'adaptation de procédures et de documents relatifs à la qualité (chartes, protocoles, guide de bonnes pratiques, outils d'évaluation...)
- ✚ Contrôle de l'efficacité de protocoles, de procédures, mise en oeuvre d'outils d'évaluation, traitement des bilans...
- ✚ Repérage et étude des situations atypiques, des anomalies dans les activités conduites
- ✚ Propositions de solutions d'amélioration

Contribution à la démarche de projet

- ✚ Veille sur l'émergence de nouveaux besoins
- ✚ Recherche et recueil des informations à toutes les étapes du projet
- ✚ Exploitation des données collectées
- ✚ Participation à la constitution et/ou au montage de dossier de projet (gestion administrative et technique)
- ✚ Contribution aux propositions de développement de l'offre de services

Préparation technique de réunions, d'événements liés au fonctionnement de la structure (séminaire, journée porte ouverte...)

- ✚ Organisation logistique de l'événement (de la préparation jusqu'à la réalisation)
- ✚ Suivi des étapes de préparation, des formalités et contrôle de l'avancement du projet relevant de la responsabilité du poste
- ✚ Conception, production, diffusion de supports d'information et de communication, d'outils d'évaluation...

Veille technique permanente

- ✚ Veille documentaire (législation, nouveaux matériels et produits, dispositifs, expériences innovantes...)
- ✚ Utilisation d'outils de recherche
- ✚ Participation à la mise en forme, à l'archivage des ressources documentaires
- ✚ Alerte de la hiérarchie ou des services instructeurs sur les évolutions techniques, réglementaires...

ORGANISATION, GESTION ET ANIMATION D'ÉQUIPES

Participation à la définition des profils de postes et des compétences associées, au sein de l'équipe

- ✚ Contribution au diagnostic des compétences nécessaires
- ✚ Participation à la sélection des candidats
- ✚ Tutorat, accompagnement dans la prise de poste

Participation à la gestion d'équipes

- ✚ Participation à l'organisation du travail des personnels, de l'équipe
- ✚ Suivi et évaluation des activités de l'équipe
- ✚ Suivi de l'évolution des compétences liées à de nouvelles organisations, de nouvelles situations, de nouvelles technologies...
- ✚ Pour l'équipe, conduite d'entretiens professionnels, participation à l'élaboration de parcours professionnel
- ✚ Repérage des besoins de formation, recherche d'actions de formation

Coordination d'équipes

- ✚ Organisation, préparation, animation de réunions, de moments d'échanges (information, réflexion, bilan, partage d'expériences, analyse de pratiques...)
- ✚ Régulation du fonctionnement de l'équipe (intégration des nouvelles recrues, gestion des tensions...)
- ✚ Appui technique auprès de l'équipe pour l'application de procédures, l'actualisation de connaissances, la résolution de problèmes
- ✚ Liaison entre l'encadrement et le personnel d'intervention