

DROITS DES USAGERS DANS LE MEDICO-SOCIAL

I - LA COMMANDE

Dans un contexte législatif et déontologique où il est important de répondre au mieux aux besoins des publics accueillis, l'approfondissement des compétences professionnelles paraît essentiel afin de développer des actions adaptées.

Cette formation s'adresse aux professionnels désirant acquérir des outils concrets directement exploitables sur le terrain afin d'articuler, au quotidien, la question des droits des usagers et ses pratiques professionnelles.

II - LA PROPOSITION

Objectifs généraux

L'action de formation doit permettre à chaque participant :

- d'approfondir ses connaissances sur le concept des droits des usagers,
- de faciliter au quotidien l'articulation des droits des usagers et la bientraitance en mobilisant des connaissances techniques et juridiques, mais aussi une approche humaine de l'utilisateur sur le terrain,
- d'interroger sa pratique et le sens de sa mission et de pointer avec précision ce qui dans l'attitude du professionnel peut le rendre "bientraitant",
- de réinterroger le sens de l'accompagnement auprès des usagers et leur famille accueillis
- de confronter les pratiques professionnelles, mutualiser les moyens et les efficacités afin de développer des actions adaptées à la réalité du terrain.

Objectifs opérationnels :

- adapter les connaissances des participants concernant la définition et la délimitation du concept des droits des usagers,
- mener une réflexion éthique sur sa pratique professionnelle quotidienne et le sens de sa mission au regard des recommandations des bonnes pratiques,
- mesurer l'écart entre informations contenues dans les textes et leur application pratique au quotidien,
- identifier ses propres postures bientraitantes afin de mettre en place les actions appropriées,
- mettre au point une démarche concrète de repérage et d'analyse des risques de maltraitements, ses différentes formes ainsi que les critères d'alerte,
- intégrer dans sa pratique les outils garantissant le respect des droits des usagers,
- acquérir des outils concrets directement exploitables en situation professionnelle afin de promouvoir les droits des usagers,
- permettre l'intégration au quotidien de la question de la bientraitance en tenant compte des problématiques en jeu rencontrées
- élaborer un plan d'action pour adapter son comportement professionnel face aux situations complexes rencontrées au quotidien,
- permettre l'articulation entre les professionnels provenant de différentes structures afin de bénéficier d'une culture commune sur la bientraitance.
- transférer les acquis de la formation directement dans la pratique des participants,

1 – Entrée en formation

- Présentation des objectifs et des participants.
- Retour sur le questionnaire adressé en amont de la formation aux participants.
- Retour sur l'expérience de terrain et identification des problématiques rencontrées afin :
 - de faciliter l'expression des difficultés, attentes et besoins de chacun concernant la question des droits des usagers,
 - de faire des liens entre les pratiques professionnelles et les droits des usagers,
 - d'accompagner les participants dans la définition des problématiques individuelles et groupales rencontrées sur le terrain,
 - de permettre à chacun d'échanger sur son rôle propre, son savoir, vécu et expériences multiples,
 - d'aborder les blocages avec les familles et les proches,
 - de permettre de mieux comprendre les réactions et attitudes émotionnelles des professionnels pouvant entraver la qualité de l'accompagnement des usagers,
 - de mettre en lumière les mécanismes de défense des professionnels dans leur pratique au quotidien,
 - de réfléchir sur les moyens de rendre opérationnelles ses propres connaissances et compétences relationnelles et communicationnelles en matière de bientraitance des usagers et de leurs familles,
 - d'aider à la théorisation des pratiques en matière des droits des usagers afin d'en faciliter la transmission au sein des équipes,
 - d'amorcer une réflexion commune en appui sur les points abordés lors de la formation permettant une meilleure qualité de prise en charge des usagers,
 - d'élaborer un plan d'action concernant les conduites à tenir au quotidien.
- **Autodiagnostic des participants. Chacun réfléchit sur ses pratiques concernant :**
 - sa posture professionnelle et son objectif premier en matière des droits des usagers,
 - les problématiques rencontrées autour de la question de la bientraitance en prenant en compte la globalité des paramètres en jeu et en identifiant les raisons du décalage entre projets, théories et réalités du terrain.

2 – Identifier les outils garantissant le respect des droits des usagers

- Appréhender le rôle des différents outils de mise en œuvre des droits des usagers.

3 – Définir et délimiter le concept de droits des usagers en appui sur les textes réglementaires

- Renforcer ses connaissances sur les droits et libertés des usagers
- Clarifier les concepts et les enjeux liés aux droits des usagers .
- Faire des liens entre les droits des usagers et sa pratique au quotidien.
- Identifier les postures bienveillantes afin de mettre en place des actions appropriées aux situations rencontrées sur le terrain.
- Savoir repérer sur le terrain les différentes formes de bientraitance.
- Identifier les facteurs institutionnels et personnels permettant la bientraitance des usagers.
- Mieux appréhender les responsabilités des différents professionnels en matière de respect des droits des usagers au sein des différents contextes.
- Permettre l'articulation entre les droits des usagers et les différentes modalités de prise en charge des usagers.
- Appréhender les outils de sensibilisation pour améliorer la qualité de l'accompagnement des usagers.

4 – Repérer des risques de maltraitance, ses différentes formes et définir des critères d'alerte

- Repérer et répertorier dans son quotidien professionnel, les facteurs de risques favorisant le glissement vers la maltraitance :
 - risques liés à l'absence de prise en compte de la parole de l'utilisateur,
 - risques d'atteinte à la liberté, non respect des habitudes et libertés de la personne,
 - risques d'atteinte à la dignité et à l'intimité,
 - risques liés à un défaut ou excès de soins,
 - risque liés à l'absence d'individuation de l'accompagnement des usagers,
 - risques liés à l'accompagnement individuel du personnel dans l'accomplissement de sa mission.
 - Etc...
- Détecter au sein des pratiques professionnelles quotidiennes les violences et maltraitances des plus subtiles aux plus nuisibles.

1 – Démarrage de la journée

- Tour de table sur les ressentis de la journée de la veille et les attentes du jour.
- Temps de questions sur ce qui a été vu la veille.

2 – Interroger ses pratiques et le sens de sa mission au regard des recommandations des bonnes pratiques

- Faire des liens entre les recommandations de bonnes pratiques et sa pratique au quotidien.
- Mener une réflexion éthique sur sa pratique au quotidien concernant :
 - **La qualité de l'accompagnement**
 - S'interroger sur le sens de sa mission
 - Comment s'adapter aux attentes et aux besoins de l'utilisateur?
 - Comment penser un accompagnement personnalisé?
 - **Le positionnement du professionnel**
 - Le piège du pouvoir bienveillant.
 - Le bon usage des résistances.
 - Remettre la confiance dans le bon sens.
 - Distance et empathie.
 - Authenticité et respect incontournable.
 - **L'expression et la participation de l'utilisateur**
 - Communiquer avec l'utilisateur lorsque il est hors langage
 - La relation d'aide et les techniques de validation verbale.
 - L'art de poser une question juste.
 - Les mots et phrases à proscrire : médiation plutôt que solutions.
 - L'importance de la validation non verbale.
 - **Prise en compte de la souffrance : prévention, repérage et accompagnement**
 - Connaître les facteurs influençant les comportements inadaptés et les différentes manifestations de souffrance.
 - Repérer ses propres malaises et violences involontaires.
 - Savoir désamorcer les situations problématiques, agressives ou violentes.
 - Savoir adapter son intervention aux différentes personnes accueillies en fonction des problématiques et pathologies rencontrées.
 - **Permettre le soutien des aidants, familles et proches**
 - Redéfinir le sens du mot "collaboration" auprès des aidants, familles ou proches.
 - Comment se positionner face aux angoisses des familles ou des proches?
 - Apprendre à gérer l'agressivité de l'entourage.
 - Le travail avec les familles difficiles, faire équipe avec la famille.

3 – Repérage de ses limites pour un positionnement adapté et bienveillant

- Comprendre et contrôler ses propres réactions afin de ne pas se sentir submergé ou impuissant dans son travail.
- Identifier les déclencheurs pouvant entraîner un sentiment de démotivation et d'usure chez le professionnel.
- S'occuper de soi après avoir subi une violence.
- Apprendre à se maîtriser.
- Savoir réduire les facteurs de stress.
- Le positionnement de l'équipe sous tension.
- L'importance du questionnement et du dialogue interne au moment des groupes de travail.

4 – Mises en situations et jeux de rôles à partir de situations concrètes

- Reprise des cas et situations vécues proposées par les participants.
- Mise en scène de ces situations problématiques avec :
 - inversion des rôles,
 - techniques en miroir,
 afin de générer un changement de perspective en matière de pratique bienveillance des usagers et leurs familles accueillis.
- Utilisation et appropriation, durant les exercices, des connaissances, méthodologies et outils nouvellement acquis durant la formation.

- Analyse de la situation et du ressenti par l'acteur, l'interlocuteur, les observateurs au terme de l'exercice.
 - **Exercices : dans la peau d'un usager ou de sa famille**
Des exercices pour se mettre dans la peau d'un usager ou de sa famille. Les participants seront invités à fermer les yeux pour véritablement voir, à toucher pour se sentir touchés. Des exercices pour bouleverser les vérités et permettre de s'ajuster à l'autre.
 - **Exercices : comment communiquer avec les usagers?**
Des exercices qui permettent à l'attention du professionnel de se tourner vers son propre ressenti : une sorte de contact qui s'ouvre. Des mots ou des images émergent naturellement à la conscience. En décrivant ces images ou en énonçant ces mots, les professionnels disposeront d'une fenêtre pour entendre ce qui ne se dit pas.
 - **Exercices : zoom sur les violences, des plus subtiles aux plus répréhensibles**
Exercices permettant de faire le point sur certaines violences cachées en faisant une immersion dans le quotidien d'une réalité vécue au travers de cas concrets. Une mise en relation avec les connaissances théoriques et pratiques quotidiennes viendra accompagner cette activité.

6 – Questionnements et mises en lien avec les pratiques

A ce stade de connaissance et d'outils abordés le groupe effectuera un travail guidé :

- sur le questionnement de leurs pratiques,
- sur ce qu'ils font déjà,
- sur ce qu'ils pourraient améliorer,
- sur ce qu'ils peuvent consolider.

III – LES MODALITES PEDAGOGIQUES

Méthodes et moyens

Il s'agit de veiller à la mise en place d'un dispositif de formation afin que celui-ci permette de mobiliser une dynamique professionnelle individuelle et collective et d'impliquer les professionnels.

Notre intervention repose sur la participation active des professionnels et sur une alternance entre :

- Exposé théorique et méthodologique, études de cas et de situations pratiques.
- Alternance d'apports réglementaires, juridiques, théoriques et méthodologiques : échanges entre les professionnels à partir de situations et d'exemples concrets.
- Méthode interactive. Pour cela les participants à la formation sont invités à apporter des exemples de situations rencontrées sur le terrain dans le respect de la confidentialité des informations échangées (*les situations devront être rendues anonymes*).
- Exemples de support :
 - Exercices et études de cas.
 - Présentation de cas concrets.
 - Apports juridiques et réglementaires.
 - Apports de notions et concepts théoriques.
 - Travail en sous groupe.
 - Retours sur l'expérience.
 - Participation active des professionnels.
- Cette formation met l'accent sur la pratique et l'utilisation de techniques d'intervention concrètes en matière des droits des usagers.

Cette approche pédagogique très opérationnelle vise l'apport d'outils pour des résultats directement exploitables en situation professionnelle. Cette pédagogie active, guidée par la nécessité d'apprendre permet une véritable intégration de ce qu'est la question des droits des usagers, une appropriation des techniques et une autonomie dans l'approche de l'usager et sa famille sur le terrain.

Le contenu de la formation (*la théorie, les techniques, la méthodologie, l'approche sur le terrain*) est enseigné dans un esprit d'analyse, d'expérimentation et de compréhension. En effet, cette formation offre un maximum de souplesse tout en garantissant un suivi personnalisé à chaque participant. Ainsi, le formateur prendra constamment en compte les spécificités des différents contextes, des intervenants, ainsi que la différence de perception des faits et des événements de chacun.

- **En amont de la formation** : un questionnaire sera adressé aux participants afin d'évaluer leur connaissances sur le thème des droits des usagers.
- **En début de session**, les participants individuellement rédigent sur une fiche un ou plusieurs cas cliniques en relation avec le thème de la formation. Ils en décrivent le contexte, le profil des protagonistes ainsi que tous les détails nécessaires pour analyser le cas. Ils décrivent précisément la manière dont ils ont procédé sur le terrain (*angles techniques et relationnels*). Les cas sont travaillés en groupe et les liens avec les points théoriques sont mis en lumière au fil des apports. Cette fiche récapitulant les questionnements, difficultés, attentes et besoins de chaque participant servira de fil rouge afin de permettre un réajustement permanent des pratiques tout au long du stage.
- **Au fil de la session**, nous exploitons les expériences multiples des participants et travaillons à partir de leur vécu, ressenti, les situations rencontrées. Ainsi, ces cas rendent concrets les outils et apports théoriques et ont un sens pour chacun des participants. Ce partage demeure un socle de l'apprentissage et de la cohésion du groupe.

Pédagogie

- Des apports théoriques exposés de manière interactive utilisant un langage accessible et en lien avec la pratique.
- Des exercices pédagogiques.
- Des mises en situation, une méthode riche en possibilités d'application qui s'articule autour de 4 pôles :
 - Prendre conscience.
 - Comprendre
 - Apprendre et expérimenter.
 - Partager.
 - Mettre en pratique.
- Des jeux de rôles en appui sur les cas cliniques apportés par les participants en début de formation avec pour objectif de générer un changement de perspective en matière de pratique.
- Des techniques : inversion des rôles, technique en miroir permettant d'expérimenter le rapport aux public concerné.

Support pédagogique

Un support complet personnalisé sous la forme d'un livret pédagogique sera remis à chaque stagiaire. Les supports que nous remettons aux participants lors de chacune de nos formations répondent en effet à des exigences pédagogiques aujourd'hui incontournables :

- facilitation de la prise de notes lors du déroulement de l'action (*espaces de prise de notes au fil des pages et en fin de livret pédagogique*),
- utilisation possible après la formation comme un guide/aide-mémoire (*support complet fourni, étayé par une bibliographie*).

Outils et matériel

Une salle équipée d'un paper-board ou tableau blanc

Organisation de la formation

Public concerné : professionnels travaillant au sein d'une institution hospitalière

Nombre de participants : environ 12 participants

Durée : 2 jours soit 14 heures

Dates : à préciser

Lieu de formation : à préciser

IV – LE DISPOSITIF D'EVALUATION

- **Bilans intermédiaires en cours de formation** : à la fin de chaque demi-journée, l'intervenant mesure la satisfaction des participants et l'évolution de la réponse aux attentes et objectifs.
- **Intersession** : elle permet aux stagiaires de prendre du recul, de commencer l'application des outils sur le terrain et ainsi d'en évaluer les difficultés et réussites. Le partage de l'évaluation des pratiques en groupe, au retour, est toujours un moment très bénéfique pour chacun.
- **Evaluation du transfert des connaissances** : la Loi de 2009 demande d'évaluer le transfert des connaissances qui a été opéré du formateur vers les stagiaires. Nous proposerons donc, en fin de session, un questionnaire destiné à évaluer ce transfert. Les participants répondront individuellement à quelques questions portant sur les points essentiels durant la formation et une "correction" sera effectuée en groupe.
- **Bilan oral lors de la dernière journée de formation**: une évaluation est effectuée par les participants en fin de stage à l'oral, où ils sont invités à s'exprimer individuellement. Ce bilan aura pour objet d'évaluer la pertinence du dispositif de formation, le degré de satisfaction des stagiaires et les éventuelles améliorations à apporter dans la perspective d'une reconduction.
- **Questionnaire de satisfaction** : il sera recueilli par écrits et distribué à chaque participant pour être ensuite récupéré avant la fin de la formation.
- **Une évaluation formative** sera effectuée sous la forme d'une fiche d'évaluation, à l'initiative du formateur dont l'objectif sera de vérifier individuellement que les objectifs pédagogiques ont été atteints. Elle servira de base à la rédaction d'un rapport d'évaluation.
- **Un rapport d'évaluation** rédigé par le prestataire après chaque session et analysant les conditions de la mise en œuvre, notamment au regard des aspects suivants :
 - Dynamique du groupe (*motivation, attentes, participation, homogénéité*).
 - Modalités pédagogiques (*pertinence du contenu, du rythme, des choix pédagogiques*).
 - Organisation matérielle de l'action.
 - Evaluation des effets produits par l'action (*atteinte des objectifs pédagogiques*).
 - Préconisation d'amélioration.
 - Autres besoins de formation repérés.
- **Auto-évaluation individuelle post formation** : nous vous rappelons que chaque stagiaire aura la possibilité de s'auto-évaluer après la session à l'aide de son plan d'action personnalisé, conçu lors de la formation.