

PROGRAMME de SENSIBILISATION *en direction des professionnels des établissements de santé*

Riche d'une expérience et d'un savoir faire sur le plan de l'écoute, la concertation pluridisciplinaire et la médiation concernant les situations à risque de maltraitance qui lui sont confiées, l'association ALMA 81 a construit un programme de sensibilisations en direction des professionnels des établissements de santé.

Ces séances, prenant en compte les difficultés de leurs missions, ont pour objectif un accompagnement de qualité au quotidien.

Programme des séances de sensibilisation

- *Savoir être et savoir écouter dans la relation au quotidien*
- *Les risques de maltraitance de la personne âgée et/ou en situation de handicap dans un établissement de santé.*
- *Posture professionnelle dans la réflexion éthique de l'équipe pluridisciplinaire*
- *Mieux communiquer avec la personne hébergée et sa famille pour prévenir les conflits*

Organisation

Séance intramuros de 2h30 à 6h en fonction des besoins de la structure ;

Intervention

L'intervenante a une expérience professionnelle dans les secteurs de la santé et du médico-social et des compétences en termes de techniques de communication, d'écoute et de médiation.

Conditions financières 2019

Première intervention au titre de l'année en cours :

- Cotisation personne morale : 80 € ;
- Frais de déplacement à partir d'Albi : 0,55 €/km.

Interventions suivantes pour les établissements à jour de leur cotisation :

- Participation aux frais pédagogiques : 35 €/ h ;
- Frais de déplacement à partir d'Albi : 0,55 €/km.

Les risques de maltraitance de la personne âgée et/ou en situation de handicap dans les établissements de santé

L'intervenant(e) accompagne les participants à se questionner, en conscientisant sans culpabiliser, sur la réalité quotidienne et les risques de maltraitance.

L'objectif est de prendre en compte l'ensemble de la situation en répondant aussi bien aux besoins et aux droits de la personne et de son entourage que des professionnels dans le cadre institutionnel.

Programme de la séance (en fonction du temps imparti*) :

- Connaître la définition et concepts autour de la maltraitance (ses formes, ses facteurs de risques et ses conséquences) ;
- Savoir repérer et identifier les situations à risque de maltraitance en tant que témoin ;
- Se positionner et réagir face à une situation à risque de maltraitance ;
- Connaître les aspects juridiques liés à la maltraitance ;
- Mener une réflexion sur ses propres attitudes professionnelles ;
- Acquérir des notions sur une démarche centrée sur la bientraitance.

* EN FONCTION DE LA DUREE DE LA SEANCE ET DES OBJECTIFS SOUHAITES PAR LE COMMANDITAIRE, CES DIFFERENTS ELEMENTS SONT PLUS OU MOINS APPROFONDIS.



Méthodes pédagogiques :

- Mobilisation d'une posture réflexive à partir de situations concrètes ;
- Apport de notions théoriques.

Principes éthiques de l'intervention :

- Non jugement, neutralité ;
- Confidentialité (dans les limites permises par la loi).

Cadre de référence & bibliographie :

- Cadre légal (code pénal, code de l'action sociale et des familles) ;
- HAS « la Maltraitance « ordinaire » dans les établissements de santé. Etude sur la base de témoignages – Claire COMPAGNON et Véronique GHADI – 2009 ;
- Les recommandations de l'HAS-ANESM).
- Communication Non violente

Personnes concernées :

L'ensemble du personnel de l'établissement

Savoir être et savoir écouter dans la relation au quotidien

L'intervenant(e), invite les participants à expérimenter l'importance du processus de s'écouter soi pour ainsi mieux écouter l'autre.,

L'objectif est d'amener le participant, à ouvrir le dialogue et trouver ensemble des solutions acceptables tout en respectant les règles de l'exercice professionnel.

Programme de la séance (en fonction du temps imparti*) :

- Approfondir l'écoute (différentes formes), ses limites ses obstacles ;
- Mobiliser ses capacités à l'écoute :
 - Se connaître (valeurs, besoins, sentiments), accueillir ses propres sentiments et trouver le besoin sous-jacent (exprimé par la colère, les jugements, ...) pour mieux comprendre l'autre ;
 - Accueillir les sentiments de l'autre pour trouver son besoin sous-jacent (colère, refus, comportement agressif, repli sur soi ...) pour faire émerger des solutions possibles.
- Approfondir la notion d'empathie, de qualité de présence et de juste proximité ;
- Renforcer ses capacités à proposer, dans le respect des règles professionnelles, une réponse adaptée à la personne.



* EN FONCTION DE LA DUREE DE LA SEANCE ET DES OBJECTIFS SOUHAITES PAR LE COMMANDITAIRE, CES DIFFERENTS ELEMENTS SONT PLUS OU MOINS APPROFONDIS.

Méthodes pédagogiques :

- Mobilisation d'une posture réflexive à partir de situations concrètes ;
- Apport de notions théoriques.
- Jeux de rôles
- Exercices de pratique d'écoute de soi

Cadre de référence & bibliographie :

- Les recommandations de l'HAS-ANESM)
- Pratiquer la bienveillance par l'écoute active et l'empathie, Xavier Cornette de Saint Cyr, Ed Jouvence, 2007
- L'écoute Attitudes et techniques, Jean Artaud, Ed. Chronique sociale 5ème édition - 2003
- L'art de savoir écouter, Francesc Torralba Rosello, Ed Privat – 2008
- Ecouter l'autre, Alfred Vanesse, Ed Chronique Sociale 5ème édition - 2008
- L'empathie, le pouvoir de l'accueil, Jean-Philippe FAURE – Céline GIRARDET, Ed Jouvence - 2003

Personnes concernées :

ASDE, DEAES (AMP/AVS), IDE, ASG, ASH

Prévenir les conflits avec la personne hébergée et sa famille

L'intervenant(e) invite les participants à prendre conscience de l'importance à moins appréhender les conflits et à les prendre en compte.

L'objectif est d'amener le participant à contribuer à prévenir les conflits tout en respectant les règles de l'exercice professionnel.

Programme de la séance (en fonction du temps imparti*) :

- Notions théoriques
 - Comprendre le conflit et son sens ;
 - Communication verbale et non-verbale.
- Savoir-faire
 - 1/ Ecouter :
 - Observer sans juger (reformuler les faits) ;
 - Se libérer des réactions instinctives (prendre conscience de ses propres ressentis et *les mettre entre parenthèses*) ;
 - Accueillir l'autre dans ses émotions (reconnaitre et valider les sentiments) ;
 - 2/ Aider à clarifier les besoins de la personne :
 - Aider à transformer ses jugements en besoins à satisfaire ;
 - 3/ Chercher ensemble des pistes de réponses en fonction de son champ de compétence et en respectant le cadre et les règles professionnels :
 - Solutions adaptées aux besoins des parties,
 - Solutions réalisables,
 - Solutions réévaluables.



* EN FONCTION DE LA DUREE DE LA SEANCE ET DES OBJECTIFS SOUHAITES PAR LE COMMANDITAIRE, CES DIFFERENTS ELEMENTS SONT PLUS OU MOINS APPROFONDIS.

Méthodes pédagogiques :

- Mobilisation d'une posture réflexive à partir de situations concrètes ;
- Apport de notions théoriques.

Cadre de référence & bibliographie :

- Dénouer les conflits par la communication non-violente – Marshall B. ROSENBERG - Ed. Jouvence -2006
- Parler de paix dans un monde de conflits– Marshall B. ROSENBERG - Ed. Jouvence -2009
- Cadre réglementaire.

Personnes concernées :

ASDE, DEAES (AMP/AVS), IDE, ASG, ASH

Posture professionnelle dans la réflexion éthique de l'équipe pluridisciplinaire

L'intervenante invite les participants à s'interroger sur la question du sens de ses valeurs personnelles et professionnelles, à prendre sa place au sein de l'équipe pluridisciplinaire, en tant qu'individu et professionnel, lors de la réflexion éthique.

Elle invite également à prendre conscience de l'importance de la relation de confiance et co-constructive, vis-à-vis de l'équipe et au plus près des besoins de la personne accueillie dans un établissement de santé

Programme de la séance (en fonction du temps imparti*) :

- Notions théoriques :
 - Définition, fondements, sens et objectifs de la réflexion l'éthique ;
 - La démarche collégiale, entre négociation et concertation.
- Posture au sein de l'équipe pluridisciplinaire dans la concertation éthique :
 - Prendre conscience de ses projections, valeurs personnelles et représentations ;
 - Avoir conscience des influences dans l'équipe les uns envers les autres (solidarité, pouvoir) ;
 - Donner son apport spécifique concernant l'observation de la personne et le recueil de ses besoins et/ou de ses souhaits, après clarification, dans le respect de son champ de compétence.
- Mise en œuvre des décisions collégiales auprès de la personne accueillie.

Méthodes pédagogiques :

- Mobilisation d'une posture réflexive à partir de situations concrètes ;
- Apport de notions théoriques ;
- Communication Non Violente

Cadre de référence & bibliographie :

- HAS- ANESM : RBPP « *Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux* » -2010

Personnes concernées :

ASDE, DEAES (AMP/AVS), IDE, ASG, ASH