

Fiche Action B3 : Pour un accueil et des pratiques adaptées : prendre en compte le savoir expérientiel des personnes concernées et de leur entourage

Constats :

Les constats issus du diagnostic sont les suivants :

- L'accueil des proches n'est pas toujours réalisé avec bienveillance
- Des pratiques professionnelles ancrées empêchent l'inclusion des proches dans le parcours
- Des pratiques professionnelles non initiées au « case management » et au profil de malade expert
- Un manque de prise en compte des acteurs de première ligne de leurs observations et de leur contribution aux parcours, par la psychiatrie
- Des lieux d'accueil et d'hospitalisation parfois « inhospitalier »

Diverses actions conduites participent d'une prise en compte du savoir expérientiel des personnes concernées et de leur entourage (exemple : Maison Des Usagers, intervention dans les formations etc.). Ces démarches positives nécessitent d'être généralisées et structurées.

Description de l'action

Les postures professionnelles évoluent notamment du fait de la reconnaissance du savoir expérientiel des personnes elles-mêmes individuellement et collectivement sur leurs problématiques. Pour autant, certains espaces de soins ou d'accompagnements doivent encore s'améliorer pour s'inscrire dans une dynamique bienveillante de co-construction d'un parcours de rétablissement.

L'organisation d'une participation active des personnes concernées à cette démarche d'amélioration est essentielle.

Axe B : Les personnes concernées et leurs proches : des partenaires, une ressource, des compétences

Rappel des objectifs opérationnels

- Inclure le témoignage des personnes concernées et de l'entourage dans les formations
- Disposer de conditions matérielles d'accueil et d'hospitalisation adaptées et respectueuses des personnes et bienveillante
- Intégrer par l'ensemble les professionnels d'une culture de l'empowerment, de la personne actrice de son parcours

Pilote(s) :

- UNAFAM : Mme KERJEAN et Mme SARRET
- Représentant des GEM
- Représentant des usagers

Contributeurs :

- IFSI / ASKORIA
- Service de formation des établissements (sanitaires/ESMS)
- Représentants des usagers
- Représentants des GEM
- UNAFAM
- CD 35 Pôle ressources - service formation

Articulation politiques publiques et démarches territoriales

- Projet Régional de Santé Bretagne 2018-2022
- Schéma Départemental en faveur de l'autonomie des personnes âgées et des personnes en situation de handicap
- Réponse Accompagnée Pour Tous (RAPT)

Déclinaison	Modalité de réalisation des phasages	Référents de phasage	Calendrier	Moyens nécessaires
I. Communication : diffuser des préconisations sur des pratiques adaptées, notamment sur la question de l'accueil	1.1) Créer un document repère (<i>regroupant les principes d'accueil et qui fasse partie de la vie des établissements et des équipes, également affiché dans la salle d'attentes et autres lieux de passage</i>). <ul style="list-style-type: none"> ○ Construction d'un message, ○ Détermination d'un support, ○ Détermination de la diffusion 1.2) Organiser la diffusion de ces préconisations <ul style="list-style-type: none"> ○ La cible : les acteurs du sanitaire, les acteurs du médico-social et les acteurs faisant de l'accueil et notamment dans la fonction publique (via le CNFPT), les écoles de formation. 	UNAFAM / INTER-GEM35 / Santé Mentale France (SMF)	<ul style="list-style-type: none"> - 2020 : conception des outils - 2021-2025 : diffusion 	<ul style="list-style-type: none"> - Constituer un groupe de rédacteurs qui s'appuiera notamment sur les préconisations existantes. - Inscrire la thématique dans les plans de formation (CNFPT...)
II. Pour un accueil et une prise en charge dans des conditions satisfaisantes	2.1) Adapter les horaires et permettre un accueil sans RDV 2.2) Avoir des locaux accueillants, respectueux des personnes <ul style="list-style-type: none"> ○ Etablir un état des lieux pour prioriser des rénovations autant pour les prises en charge hospitalières qu'ambulatoires 	CPT / UNAFAM / Représentants des usagers	<ul style="list-style-type: none"> - 2020-2025 	2.1) Inscription dans le projet d'établissement 2.2) Plan de rénovation et de financement
III. Dans les formations, développer le témoignage pour une meilleure prise en considération de l'expérience des personnes et de leur entourage dans les exercices professionnels	3.1) Construire une offre de témoignage : en association avec l'UNAFAM (témoignage proche et usagers en complémentarité), 3.2) Animer la démarche : <ul style="list-style-type: none"> ○ Identifier sur le département les personnes disponibles pour témoigner ○ Préparer collectivement les interventions ○ Organiser les présences ○ Construire et mettre à disposition une source documentaire 3.3) Valoriser économiquement ces contributions , retour aux associations pour leur participation et prise en charge des frais engagés	UNAFAM / INTER-GEM35 / Santé Mentale France (SMF)	<ul style="list-style-type: none"> - 2020 : Construire un socle « animation de la démarche » - 2021 : Mise en œuvre 	<ul style="list-style-type: none"> - Financement de la fonction animation de la démarche
IV. Expérimenter le modèle de la co-formation	4.1) A partir d'un thème qui intéresse à la fois des pairs et des professionnels, mobiliser un travail conjoint d'approfondissement des savoirs. 4.2) Au sein d'établissements volontaires, proposer cette démarche de co-formation pour travailler ensemble à une évolution de réponse de structuration.	GCSMS Cap Santé Mentale	Soutenir dans le temps les initiatives qui apparaissent.	4.1) Financement au regard des projets 4.2) Financement par les institutions

Modalité de l'évaluation

Action	Résultat attendu	Modalité d'évaluation
Pour un accueil et des pratiques adaptées : prendre en compte le savoir expérientiel des personnes concernées et de leur entourage	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer un accueil et une prise en charge bienveillants - Disposer de conditions matérielles d'accueil et d'hospitalisation adaptées et respectueuses des personnes - Intégrer pour l'ensemble des professionnels une culture de l'empowerment, de la personne actrice de son parcours 	<ul style="list-style-type: none"> - Enquête de satisfaction auprès des personnes concernées et proches - Observation quantitative des actions mises en place

Points de vigilance