

63. Développer ses compétences de référent bientraitance

RUBRIQUE

APPROCHES, PRATIQUES ET MÉTHODOLOGIES DU TRAVAIL SOCIAL

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi en amont la formation « Promouvoir la bientraitance et prévenir les risques de maltraitance institutionnelle » et être en fonction de Référent Bientraitance ou en projet de le devenir

Description

La bientraitance est une démarche globale dans la prise en charge des personnes accompagnées et de l'accueil de son entourage visant à promouvoir le respect des droits et libertés de l'utilisateur, son écoute et ses besoins, tout en prévenant la maltraitance. Cette démarche met en exergue le rôle et les interactions entre différents acteurs que sont le professionnel, l'institution, l'entourage et la personne accompagnée. Elle nécessite un questionnement tant individuel que collectif de la part des acteurs. Le professionnel favorise la bientraitance par la mobilisation de ses savoirs (ses connaissances), son savoir-être (sa posture professionnelle et son humanisme) et son savoir-faire. L'institution favorise la bientraitance de la personne accompagnée, par l'intégration de cette dimension dans l'ensemble de ses processus. La bientraitance de la personne accompagnée passe également par sa participation et celle de son entourage aux soins et à son implication dans la vie de l'institution.

Mandaté par sa direction afin de disposer de l'autorité indispensable à la réussite de sa mission, le référent bientraitance accompagne le développement de la « culture de la bientraitance » au sein de l'établissement. Son rôle consiste à sensibiliser les équipes, montrer, démontrer et favoriser la diffusion des bonnes pratiques auprès des professionnels. Il participe à l'analyse des pratiques (de l'ensemble du personnel) mises en œuvre au sein de l'établissement, afin d'en exploiter les conclusions pour améliorer les conditions d'accueil et de prise en charge du public ainsi que les conditions de travail. Il doit avant tout promouvoir la bientraitance dans sa posture au quotidien, et écouter l'autre, qu'il soit résident, membre d'une famille, collègue...

Objectifs

- Etayer ses pratiques professionnelles de Référent Bientraitance pour faire vivre cette fonction en lien avec la politique institutionnelle de promotion de la bientraitance et de prévention des risques de maltraitance institutionnelle
- Être le relais d'information et de formation de tous les acteurs de l'accompagnement (personnes accompagnées, familles, professionnels)
- Contribuer au développement d'une culture interne de la bientraitance
- Développer une dynamique d'amélioration continue des pratiques et des processus concourant à la promotion de la bientraitance et à la prévention des risques de maltraitance
- Mobiliser des outils de repérage et d'analyse des différents facteurs de risques de maltraitance (liés aux usagers, aux professionnels et au fonctionnement institutionnel)
- Savoir définir un plan d'amélioration.

Contenus

• Rôle et missions du référent bientraitance

- Positionnement dans l'équipe
- Compétences attendues
- Protection des lanceurs d'alerte

• Développer une culture interne de la bientraitance

- Intégrer la démarche globale de promotion de la bientraitance
- Intégrer les principes de l'évaluation et de la démarche qualité
- Fédérer et soutenir les équipes autour de la démarche
- Renforcer la collaboration entre les professionnels et les usagers
- Organiser le traitement systématique des faits de maltraitance

• Promouvoir une dynamique d'amélioration permanente

- Poser le diagnostic (démarche ReQA/HAS)
- Cartographier les risques (CECCQA/HAS)
- Réaliser des focus thématiques récurrents
- Définir des indicateurs pertinents

• Partager son expérience

- Présentation des retours d'expérience individuels
- Mutualisation et synthèse collective

• Analyser son expérience

- Analyse croisée des expériences individuelles
- Mise en évidence des problématiques transversales et spécifiques
- Formaliser l'analyse à partir de la matrice SWOT et le diagramme d'ISHIKAWA

• Modéliser le processus d'amélioration

- Définir et planifier un plan d'amélioration
- Préfigurer les fiches actions
- Définir les outils de communication de la démarche.

Modalités pédagogiques

- Apports juridiques, théoriques et méthodologiques du Formateur
- Analyse des pratiques professionnelles des participants
- Partage de ses expériences de consultant accompagnant divers ESMS sur cette thématique avec celles des stagiaires
- Diaporama et remise de documents de référence
- Evaluation individuelle des acquis de la formation

Lieu et calendrier

En intra (calendrier à déterminer)

Coût

Nous consulter

Durée

14 heures - 2 jours

Intervenant

Eric SAMSON -
Formateur-
Consultant