



Aider les personnes à s'engager dans leurs accompagnements ou dans leurs soins

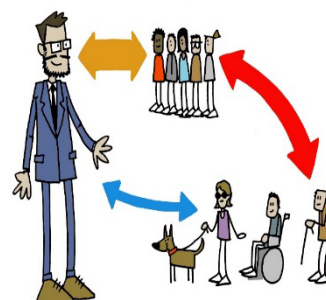
Septembre 2023

Les responsabilités de chaque personne

Les responsabilités des directeurs pour aider les personnes accompagnées ou soignées à plus participer :

Aujourd'hui les personnes accompagnées ou soignées ne participent pas assez.

Les directeurs des structures doivent proposer des solutions qui marchent pour changer les choses.



C'est pour les directeurs de tous les établissements :

- les lieux de soin comme l'hôpital ou les cabinets de ville,
- les lieux de vie comme un foyer.

Les directeurs sont des personnes qui vont prendre les décisions ou qui vont gérer les finances ou organiser des établissements.

Les directeurs doivent soutenir longtemps les personnes accompagnées ou soignées à participer plus.

On doit voir que les directeurs aident les personnes accompagnées ou soignées à participer !

Le soutien doit être écrit dans tous les textes où on parle des personnes accompagnées ou soignées comme :

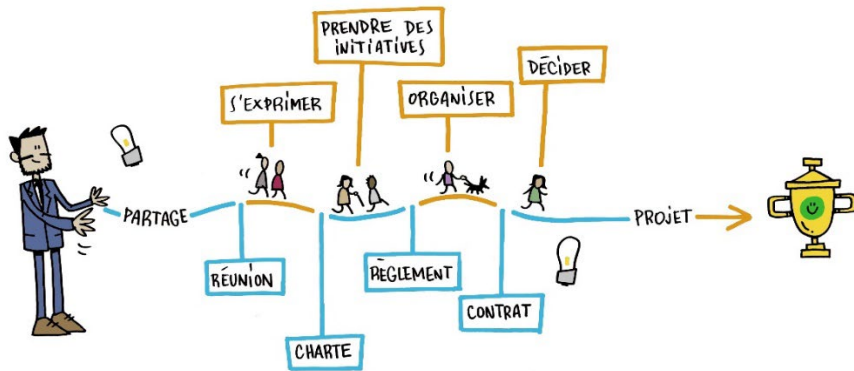
- les textes officiels de l'association,
- les documents qui servent à communiquer.

Les directeurs des structures doivent donner de l'argent pour pouvoir soutenir l'engagement des personnes accompagnées ou soignées. Il doit aussi avoir assez de professionnels pour aider les personnes accompagnées ou soignées à s'engager.

Quand une personne accompagnée ou soignée s'engage dans des projets et doit se déplacer, l'établissement peut rembourser :

- les billets de train,
- les nuits en hôtel,
- les repas pendant ses jours de participation.

La personne peut recevoir un salaire ou une augmentation financière pour sa participation.



Pour que les actions continuent dans le temps,
il est important de reconnaître la participation des personnes
accompagnées ou soignées.

La personne accompagnée ou soignée connaît ses droits
et ses obligations.

La personne accompagnée ou soignée sait comment elle peut participer.
Elle est reconnue pour son savoir par ses expériences, son parcours.

C'est aussi important de donner les moyens aux personnes accompagnées
ou soignées pour plus participer.

Les directeurs doivent demander leur avis aux personnes accompagnées ou soignées.

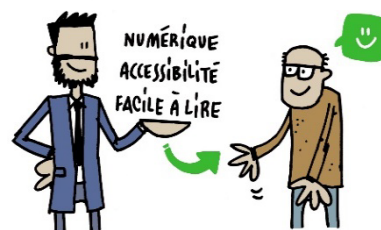
Les personnes accompagnées ou soignées ont une place importante
dans l'évaluation des établissements.

C'est important qu'elles disent ce qui va bien
et ce qui ne va pas bien dans les établissements.

On doit écouter les personnes
pour trouver des solutions.

Le but est de s'améliorer.

Les directeurs doivent aider les personnes accompagnées ou soignées à s'exprimer librement et équitablement.



C'est plus facile de participer et de donner son avis :

- dans un lieu où on se sent bien et épanoui, avec des personnes qui nous écoutent, quand on sait qu'on peut parler librement et dire les choses qu'on pense : ça s'appelle l'expression libre ;
- quand on sait que tout le monde a le droit d'être entendu, que l'opinion de chaque personne est importante : ça s'appelle l'expression équitable ;
- quand il y a autant de personnes accompagnées que de professionnels qui vont participer.

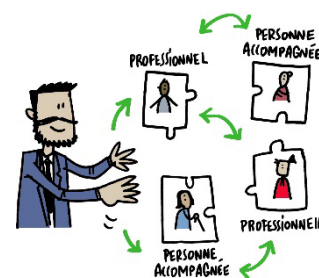
Les directeurs doivent s'organiser pour que les personnes accompagnées ou soignées puissent s'exprimer sans avoir peur.

Les directeurs doivent créer des outils pour aider les personnes accompagnées ou soignées à s'exprimer comme un projet de soin ou un projet de vie.

La personne accompagnée pourra dire ses choix, ses préférences.

C'est important de prendre en compte les compétences, les difficultés et les besoins des personnes accompagnées ou soignées et des professionnels pour participer.

Les directeurs doivent aider les professionnels et les personnes accompagnées à bien travailler ensemble.



Les directeurs doivent proposer des réunions pour que les professionnels et les personnes accompagnées ou soignées discutent ensemble.

Dans ces réunions, il est intéressant d'inviter des personnes accompagnées ou soignées qui participent déjà à des projets.

Les personnes invitées vont partager leur expérience.

Les directeurs peuvent avoir dans leurs équipes des spécialistes qui vont travailler uniquement sur l'engagement des personnes accompagnées ou soignées.

Ces spécialistes ont beaucoup d'expérience.

Les directeurs doivent préparer les équipes à travailler avec les pairs-aidants ou les médiateurs-pairs.

Les pairs-aidants ou les médiateurs-pairs sont des personnes accompagnées ou soignées qui ont beaucoup d'expérience.

Les pairs-aidants ou médiateurs-pairs sont des personnes qui ont la même expérience de vie que moi, les mêmes besoins et qui ont la même façon de voir les choses.



On dit qu'un pair est médiateur quand il fait le lien entre moi et les professionnels.

Le médiateur devient un membre de l'équipe.

On dit qu'il est salarié.

Par exemple, si j'ai un problème avec mon éducateur,
un médiateur-pair peut m'aider à résoudre ce problème.

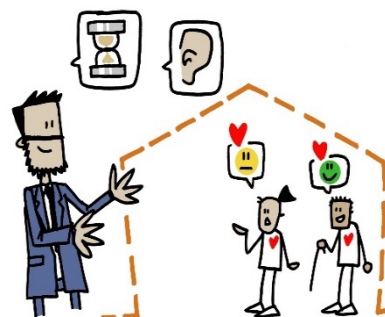
**Les directeurs doivent créer des lieux pour trouver des informations
et des lieux de médiation.**

C'est important de créer ou développer des
lieux pour trouver des informations.

Les informations doivent être accessibles.

Tout le monde va pouvoir comprendre :

- ses droits,
- ses devoirs,
- comment on peut participer.



C'est important de créer et développer des lieux de médiation.

Un lieu de médiation est un endroit
pour que les gens trouvent des solutions
quand il y a un conflit.

Par exemple,

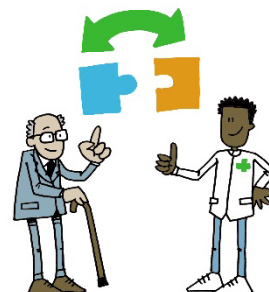
dans les maisons des usagers,
on accueille des personnes accompagnées ou soignées.

Une maison des usagers est un lieu où on peut parler
de nos expériences,
on peut échanger,
trouver des solutions et trouver des informations.

Les responsabilités des professionnels pour aider les personnes accompagnées ou soignées à plus participer

Les professionnels et les personnes accompagnées ou soignées doivent apprendre à travailler ensemble.

Les professionnels doivent préparer des groupes avec les personnes accompagnées ou soignées et les animer ensemble.



Par exemple,

on peut travailler ensemble quand on fait des ateliers de prévention :

- pour apprendre à bien manger par exemple,
- pour éviter des maladies.

On peut travailler ensemble quand on fait des séances d'éducation thérapeutique.

Une séance d'éducation thérapeutique, c'est quand on a une maladie et qu'on apprend à vivre avec parce qu'elle ne se guérit pas.

Pour apprendre à bien travailler ensemble,
il y a plusieurs étapes à respecter.

Étape 1 : il faut se préparer

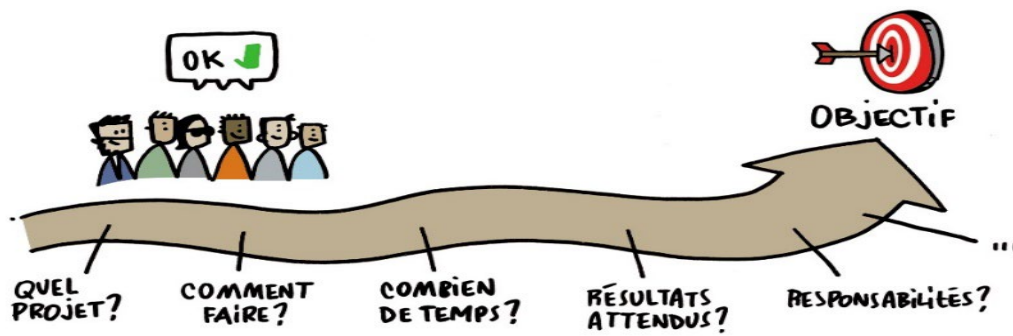
Avant de travailler ensemble, c'est important :

- que tout le monde soit au courant du projet,
- de comprendre les mots et à quoi ça sert de les utiliser,
- de se dire comment va fonctionner le groupe,
- de connaître les objectifs de travail ensemble :
 - un objectif est ce qu'on veut faire,
- de connaître les responsabilités de chacun :
 - une responsabilité est mon engagement,
- de savoir ce qui est attendu de la participation de chaque personne dans le groupe,
- de savoir quels sont les résultats attendus de la participation de chacun,
- d'avoir une date de fin de travail,
- de faire attention que tout le monde soit libre et disponible pour participer au groupe,
- de rappeler que tout le monde est égal dans le groupe,
- d'apprendre à bien se connaître pour se faire confiance dans le groupe et se sentir bien avec tout le monde,
- d'être sûr que tout le monde est d'accord avec ce qu'on travaille en groupe.

Les personnes accompagnées ou soignées sont encouragées
à défendre leurs idées,
ce qu'elles savent faire,
leurs expériences de vie et leurs connaissances.

C'est important que les personnes accompagnées ou soignées
se sentent bien et se sentent valorisées.

Elles peuvent proposer des thèmes où elles se sentent bien.



Étape 2 : se former à travailler ensemble

Il faut des formations avec :

- les professionnels,
- les personnes accompagnées ou soignées,
- les directeurs.

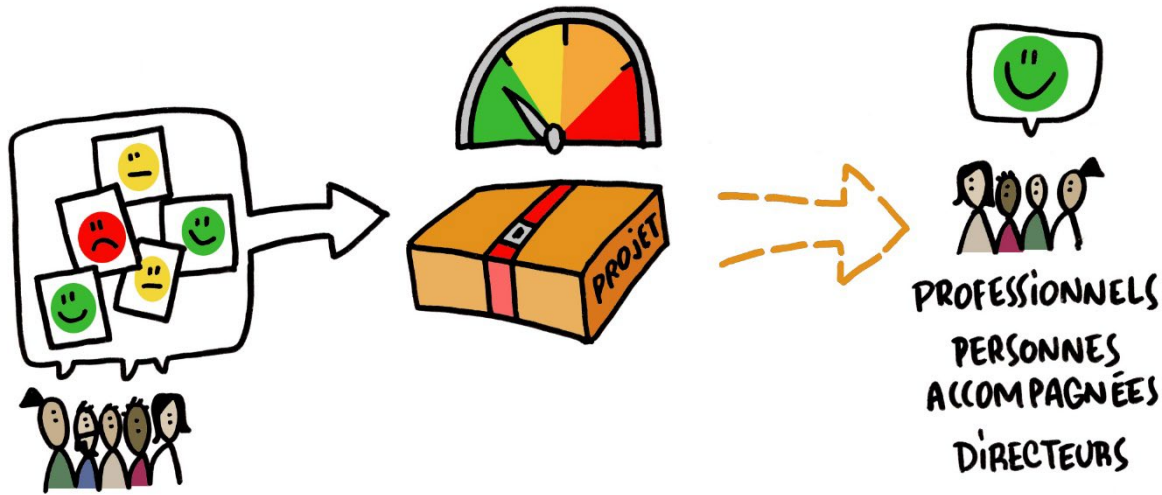
Tout le monde doit être formé ensemble !

Par exemple, les formations peuvent être :

- apprendre à animer une réunion,
- apprendre à écouter les besoins des personnes accompagnées ou soignées,
- apprendre à écouter les expériences des personnes accompagnées ou soignées,
- apprendre à travailler entre professionnels et personnes accompagnées ou soignées,
- apprendre à travailler ensemble comme partenaires.

Étape 3 : évaluer sa participation, c'est important !

Il est important à la fin d'un projet de se poser des questions ensemble avec un travail de groupe sur ce qui a marché ou pas bien marché : ça s'appelle évaluer.



Par exemple, on demande :

- qu'est-ce que les personnes accompagnées ou soignées
- ont pensé de ce travail et comment elles se sont senties ?
- qu'est-ce que les professionnels ont pensé de ce travail et comment ils se sont sentis ?
- qu'est-ce qui a bien marché et qu'est-ce qui n'a pas bien marché ?
- comment ça s'est passé et par quelles étapes on est passés ?
- est-ce que tout le monde est content de ce travail ensemble ?
- qu'est-ce qu'on a trouvé comme résultats ?

C'est important de faire connaître le travail de groupe
et de partager notre expérience
à tous les lieux qui accueillent des personnes comme :

- les hôpitaux,
- les établissements et services,
- les cabinets de médecins.

C'est important de dire ce qui a été travaillé et les résultats pour améliorer
l'accompagnement des personnes accompagnées ou soignées.

Pour faire connaître ce travail, c'est important d'en parler
dans des évènements comme :
des grosses réunions où il y a plein de professionnels
et personnes accompagnées ou soignées.

Par exemple :

- un colloque est une grosse réunion,
- dans les journaux ou à la télé.

Ce document pourra s'améliorer avec l'avis des personnes qui vont lire ce document.

Pour donner son avis sur ce document, on peut écrire à :

contact@gapas.org

ou

contact.associations@has.sante.fr

Ce document en facile à lire et à comprendre a été élaboré et relu par des personnes concernées à partir de la recommandation de la HAS « Soutenir et encourager l'engagement des usagers dans les secteurs social, médico-social et sanitaire » :

- Mme Myriam BAICHE, traductrice FALC, usagère du secteur médico-social,
- Mme Sophie BARAZZUTI, traductrice FALC, usagère du secteur médico-social,
- M. Malik BELKHEIRI, traducteur FALC, usager du secteur médico-social,
- M. Guy BERAT, traducteur FALC, usager du secteur médico-social,
- Mme Doriane BOULANGHIEN, traductrice FALC, usagère du secteur médico-social,
- M. Eric DEGROOTE, traducteur FALC, usager du secteur médico-social,
- Mme Aline DUPREZ, traductrice FALC, usagère du secteur médico-social,
- M. Jean-Paul GION, traducteur FALC, usager du secteur médico-social,
- M. Pascal LORTHIOIS, traducteur FALC, usager du secteur médico-social,
- Mme Nathalie MELER, traductrice FALC, usagère du secteur médico-social,
- Mme Séverine PERON, traductrice FALC, usagère du secteur médico-social,
- M. Arnaud VICTORIN, traducteur FALC, usager du secteur médico-social.

Illustrations : M. Olivier Sampson.

Toutes nos publications sont téléchargeables sur www.has-sante.fr