

Démarche de développement institutionnel: bonification de la collaboration entre personnel soignant et personnel éducatif au sein de la structure intermédiaire de psychiatrie

Plan de présentation

- ★ Présentation des intervenant.e.s
- ★ Présentation de la démarche d'accompagnement
- ★ Illustration des étapes avec les livrables intermédiaires
- ★ Le livrable finale et la suite de la démarche ... état actuel
- ★ Pour conclure... le journal des traces



Présentation des intervenant.e.s

Madame Angela Rubio

Monsieur Loïc Caffaro

Monsieur Bastien Petitpierre

et toute l'équipe qui a participé au développement institutionnel:

Tania, Eva, Gora, Canisia, Cátia, Lidia, Jessica, Salete, Thomas, Nuriya

ainsi que la direction: Messieurs Johann Caffaro & Arnaud Desclaux

Démarche de développement institutionnel: bonification de la collaboration entre personnel soignant et personnel éducatif au sein de la structure intermédiaire de psychiatrie

Objectifs de la démarche

Voici les objectifs de la démarche d'accompagnement discutée avec la direction et le COPIL :

- Renforcer l'**identité professionnelle** et **valoriser les spécificités** du personnel éducatif et du personnel soignant;
- Identifier **les champs de compétences** du personnel éducatif et du personnel soignant;
- Intégrer **les valeurs** des deux cultures professionnelles;
- Délimiter les **territoires d'interventions communs et complémentaires** du personnel éducatif et du personnel soignant;
- **Analyser des situations professionnelles**;
- Dégager des **pistes de travail utiles à une collaboration efficiente** entre le personnel éducatif et du personnel soignant.

L'idée est de **VIVRE ENSEMBLE** une démarche d'interprofessionnalité, de se regarder agir, de thématiser, d'analyser, de créer ... de laisser des traces ... de tracer ensemble ... avec des ambassadeurs et ambassadrices.

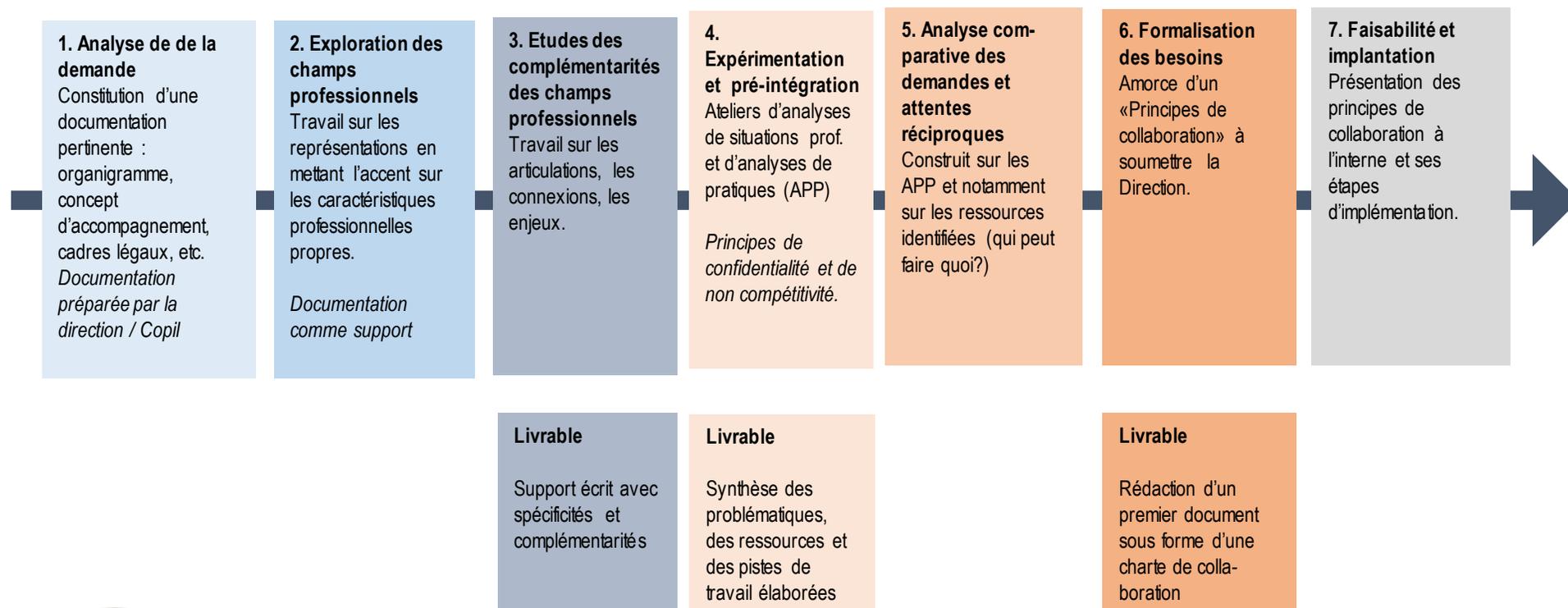
Démarche de développement institutionnel: bonification de la collaboration entre personnel soignant et personnel éducatif au sein de la structure intermédiaire de psychiatrie

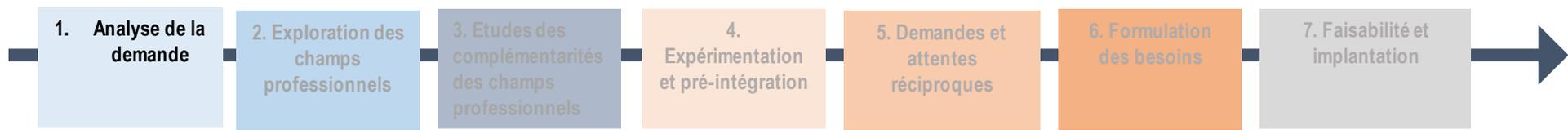
Modélisation de la démarche globale

La démarche proposée **alterne des étapes de documentation** - récolte de données, de formation, conceptualisation, de production et de validation. Elle requiert des travaux préparatoires et des moments d'échanges hors journées de formation avec le mandant, soit la Direction du SISP S.A. et le mandataire, soit la HETS-FR.

La **démarche** est construite sous forme de **demi-journées de formation avec les collaborateurs et collaboratrices**. Elle présente des objectifs spécifiques, des modalités pédagogiques différenciées, une implication forte des acteurs et actrices concerné-e-s et finalement la formulation de besoins ou de recommandations.

Un **Comité de pilotage** (Copil) a notamment pour responsabilité de donner accès aux réalités ou documentations utiles, de motiver et rendre possible l'implication des acteurs et actrices choisi-e-s, de faciliter la mise en œuvre des modalités à chaque étape.





1. Analyse de la demande

Objectifs

- Rassembler les documents utiles pour comprendre le fonctionnement. (cahiers des charges, concept d'accompagnement, charte institutionnelle, organigramme, plan stratégique, approche de référence, etc)

Cette 1^{ère} étape doit permettre par la suite d'entrer avec le plus de pertinence possible dans l'analyse et l'explicitation des spécificités et complémentarité des champs professionnels. Il s'agira notamment, au travers des documents inventoriés, de percevoir des éléments en lien avec la mission, l'organisation, la culture institutionnelle.

MODALITES

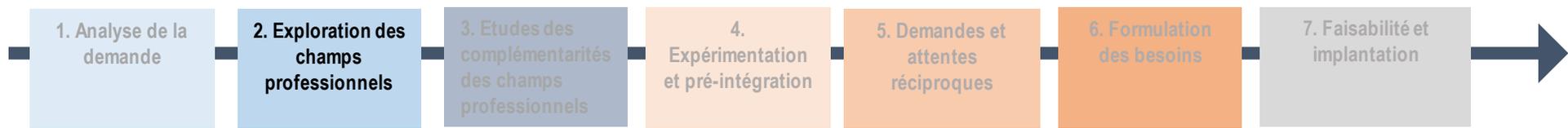
Transmission des documents pertinents par la direction ou/et le Copil

- Lectures par la HETS-FR.
- Préparation des questionnements pour les étapes 2 et 3.

Exemples de documents recensés :

- Cahiers des charges du personnel soignant et du personnel éducatif.
- Concept d'accompagnement.
- Charte institutionnelle.
- Organigramme (hiérarchique, fonctionnel).
- Plan stratégique.
- Approche de référence.
- Concept socio-éducatif.





2. Exploration des champs professionnels (axe disciplinaire)

Objectifs

- Enumérer et expliquer les compétences métiers
- Examiner l'exercice des compétences dans des situations de travail
- Argumenter les actions menées respectivement par le personnel soignant et éducatif
- Nommer les valeurs prioritaires (code de déontologie)
- Synthétiser les principales différences entre les logiques santé et les logiques sociales.

Cette 2^{ème} étape doit permettre par la suite de se distancer de la logique disciplinaire pour rejoindre celle de l'interprofessionnalité, davantage centrée sur les demandes et besoins des bénéficiaires.

MODALITES

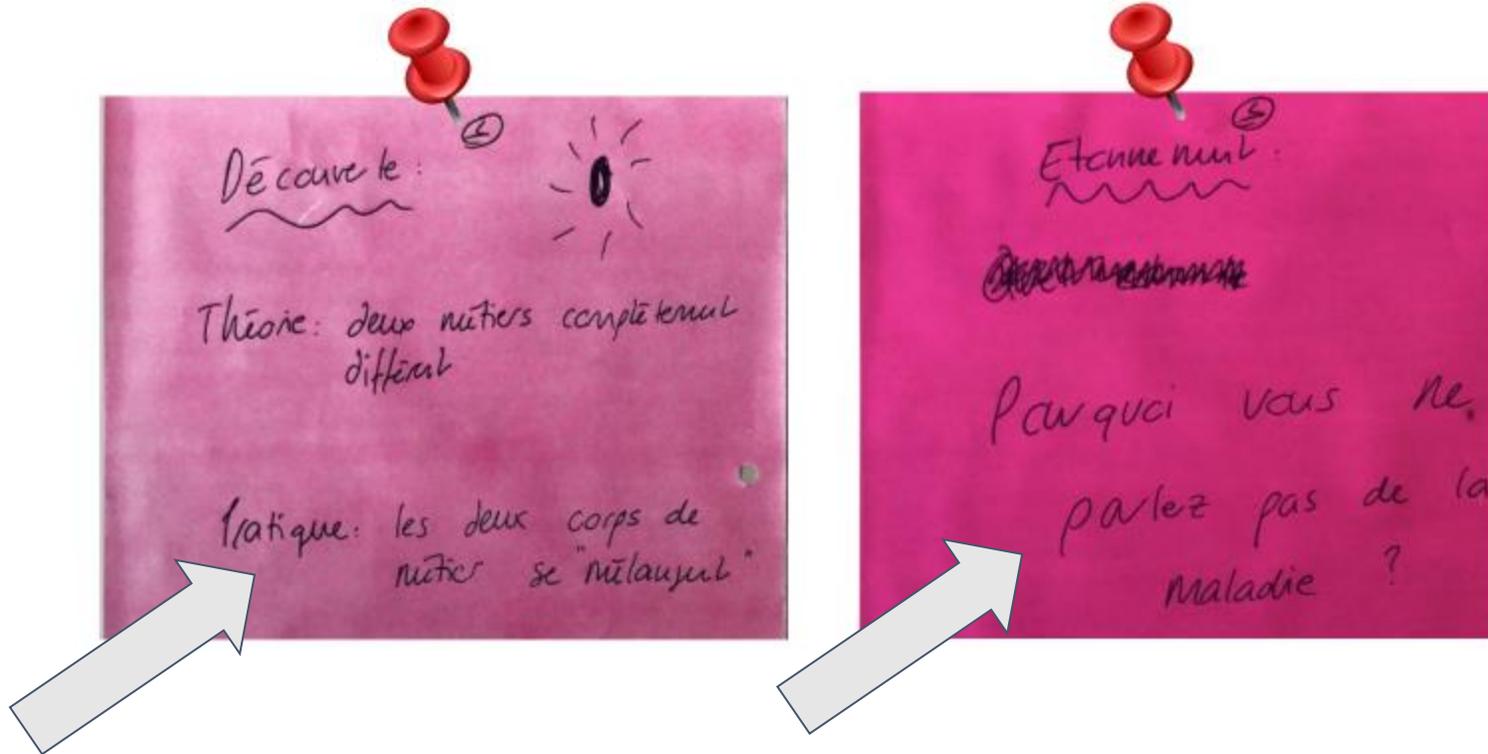
Processus guidé avec le personnel soignant et éducatif (durée : 4 heures)

ACTEURS ET ACTRICES PRÉSENT-E-S

- Tout au long de la démarche, il doit y avoir une représentativité des acteurs et actrices des deux champs professionnels.

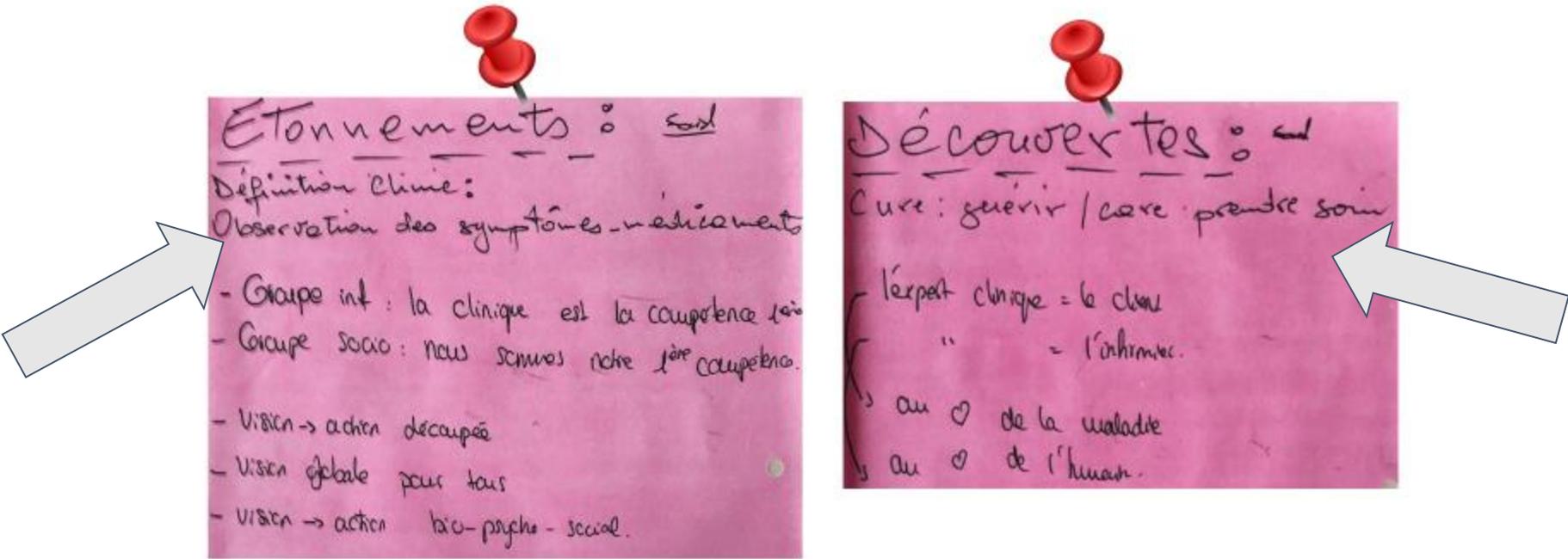
Le personnel de la santé découvre le personnel éducatif

Du côté de la santé ...



Le personnel éducatif découvre le personnel de la santé

Du côté du social ...



Étonnements : soin

Définition clinique:
Observation des symptômes - médicaments

- Groupe inf : la clinique est la compétence soi
- Groupe socio : nous sommes notre 1^{ère} compétence.
- Vision → action décaupée
- Vision globale pour tous
- Vision → action bio-psycho-social.

Découvertes : soin

Cure : guérir / soigner / prendre soin

- l'expert clinique = le client
- " = l'infirmité.
- au cœur de la maladie
- au cœur de l'humain.

La métaphore identitaire

Le travail sur les blasons

Le blason comme métaphore identitaire ...



Du côté de la santé ...

Les blasons de chaque équipe

Du côté de la santé ...

Du côté du social ...



Devise :
ce n'est pas que soigner, mais aussi guérir, prendre soin

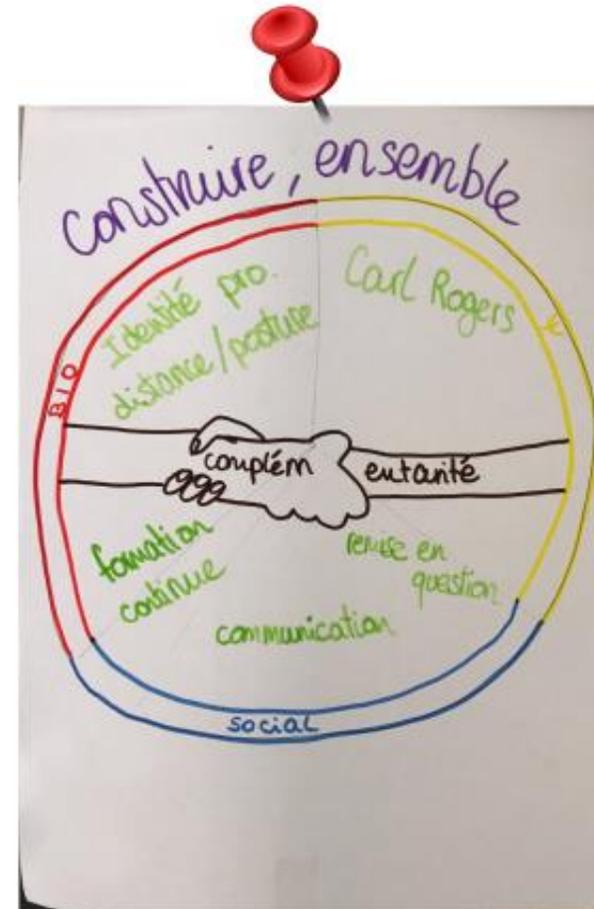
1 Symbole
+1 + valeur
-1 - bas à côté

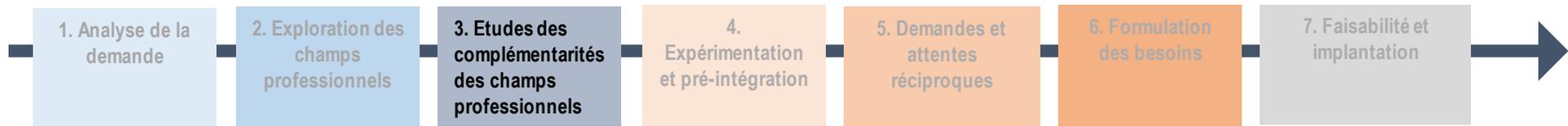
Approche
1. Virginia Henderson

2 défis :
- à faire respecter (violence)
- ne pas quitter le métier

3 moyens :
- temps partiel %
- A outils
- esprit d'équipe

"Vous êtes compétents!"
idées / alternatives / solutions





3. Etudes des complémentarités des champs professionnels (axe interprofessionnel)

Objectifs

- Identifier les enjeux et les défis et stratégies actuelles pour travailler ensemble dans une perspective d'accompagnement global.

Des situations emblématiques seront présentées; les participant-e-s y travailleront par groupes de profession non-mixtes dans un premier temps puis en étant mélangé santé-social dans un deuxième temps. Ce travail collectif autour des situations emblématique devra permettre d'extraire les enjeux, défis et stratégies autour de cette interprofessionnalité.

Cette étape permettra par la suite d'identifier comment cette coopération est actuellement pensée au sein de l'institution.

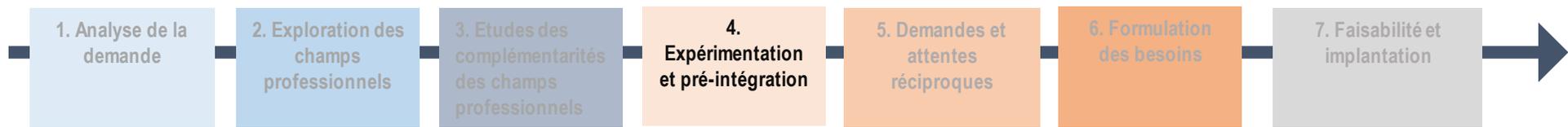
MODALITES Construction de situations emblématiques avec le COPIL

- Rencontre (processus guidé) avec le personnel soignant et éducatif (durée : 4 heures).
- Atelier réflexif sous la forme d'analyse de situations avec le personnel soignant et éducatif (durée : 4 heures).

LIVRABLE

Texte de synthèse visant à identifier :

- Les complémentarités et redondances.
- Les enjeux, défis et stratégie A



4. Expérimentation et pré-intégration

Objectifs:

- Identifier les croyances, les interprétations, les émotions, les intentions et stratégies des acteurs et actrices impliqué-e-s dans une situation réelle.
- Déterminer des problématiques, construire des hypothèses, identifier des ressources, proposer des nouvelles manières de collaborer.
- Utiliser les expériences comme une source d'apprentissage

L'analyse de pratiques est une démarche réflexive à part entière qui permet de développer des apprentissages.

MODALITES

Demi-journée d'atelier réflexif sous forme d'analyse de pratiques avec le personnel soignant et éducatif (durée 4 heures).

CONDITIONS

- Les participant-e-s apportent des situations vécues, actuelles, qui les interpellent en termes de collaboration entre personnel éducatif et soignant.
- Principes de confidentialité et de non-compétitivité.

LIVRABLE

Synthèse des différentes problématiques rencontrées, des ressources imaginées et des pistes de travail élaborées.

Les traces suite à l'analyse de pratiques

A La question posée par le narrateur

Comment puis-je impliquer davantage l'équipe dans les activités/modules?

B Le problématiques identifiées

1. Être seul à faire l'activité
2. Manque de connaissances concernant les clients inscrits
3. Manque de communication dans l'équipe
4. Manque de clarification concernant qui décide d'inscrire les clients
5. Les clients ne sont pas suffisamment sensibilisés aux activités/modules
6. Les clients n'ont pas suffisamment de choix
7. Mise en place des moyens peu clairs (les moyens pour que le clients puissent réaliser son objectif)
8. Pratiques différentes selon les collaborateurs
9. « Tâches à faire » absentes du nouveau programme informatique



Les traces suite à l'analyse de pratiques

C Les ressources (en lien avec les problématiques)

1. Vérifier la disponibilité des clients
2. Susciter la motivation au quotidien
3. Attribuer des tâches pour les prochaines séances
4. Compétences spécifiques du collaborateur pour cette activité/module
5. L'animateur participe pleinement à l'activité/module
6. Mobiliser un collaborateur pour stimuler les clients
7. Prévoir un collaborateur qui fait l'accueil et un autre qui accompagne les clients + inverse
8. Attribuer les tâches oralement ou par écrit à l'équipe
9. Introduire un code couleur (comme cela se fait déjà à satisfaction sur un groupe)
10. Le référent motive le client et collabore avec l'animateur
11. En parler au colloque clients
12. Avoir un catalogue de prestations
13. Introduire une « carte de suggestion » dans le catalogue de prestations
14. Adapter les moyens selon les clients
15. En informer l'équipe



Les traces suite à l'analyse de pratiques

D Les pistes



6. Définir une personne pour cette tâche

7-8. Définir qui accueille, qui motive les clients pour l'activité/module (spécifier ce qui est attendu)



9. Support écrit (à améliorer et mettre à jour)

10. Entretien référent/client/animateur du module/activité

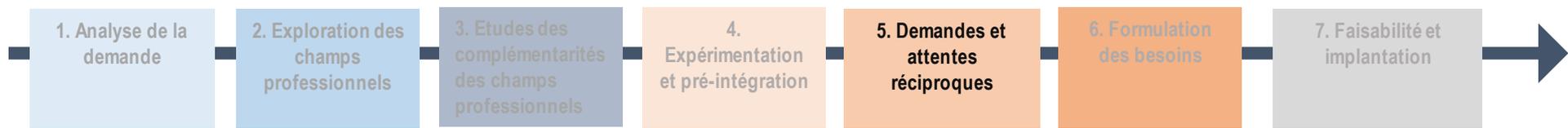
11. Réserver un espace explicite (si canevas client, possible d'avoir l'animateur du module)



12. Proposition de thèmes au chef de site

14. Entretien avec le référent et client suite au retour de l'animateur (réévaluation)

15. Mettre dans le programme client



5. Demandes et attentes réciproques

Objectifs :

- Formuler des demandes et attentes réciproques en termes de collaboration
- Co-construire un cadre de collaboration

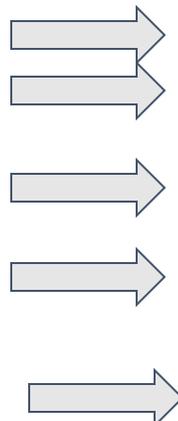
Il s'agira de commencer à concevoir et formaliser un espace de travail au sein duquel chacun-e est en mesure d'identifier ses marges de manœuvres, ses compétences respectives, mais surtout de réfléchir aux modalités de collaboration avec les autres professionnel-le-s.

Cette étape s'appuiera sur la méthodologie sociocratique qui propose de prendre l'avis de tous les participants et de toutes les participantes, dans une démarche participative qui s'assure que les objections ont pu être formulées et traitées.

MODALITES

- Demi-journée sur la base du livrable de l'étape 4: esquisse du contrat réflexif de collaboration (durée 4 heures).
- Méthodologie sociocratique

Positionnons-nous ensemble sur les critères de coopération... les traces

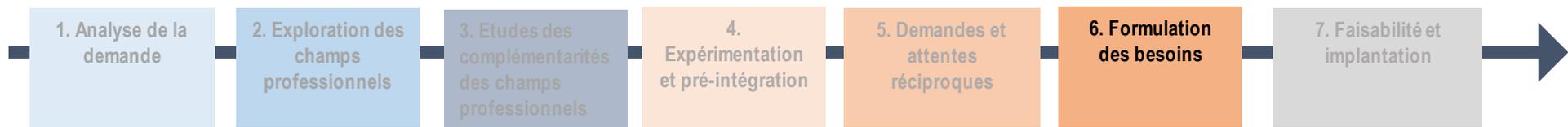


1 Représentations partagées ou du moins compatibles des problèmes à résoudre
Axes d'amélioration proposés (retranscription des éléments notifiés)
TC du matin (douche, AVQ) lorsque retour au colloque, pouvoir parler des AVQ et ne pas passer dessus. Que ceux qui accompagnent aux AVQ du matin aient un espace de parole au colloque pour faire un retour. Sens des AVQ, projet individuel, renforcement +, travail en amont
En cas de conflit, un consensus devrait être établi entre les personnes concernées (socio-soins/soins-soins/socio-socio)
Avoir/proposer des moments de partages d'idées/objectifs entre référent-e et co-référent-e
Donner plus de sens aux actions que l'on met en place
Je pense que si chacun s'exprimait sur ses représentations, cela améliorerait la collaboration car j'ai parfois l'impression que certaines personnes adhèrent sans comprendre vraiment les enjeux dont il s'agit ou n'ont pas réfléchi au sens... ou ne sont pas ok (n'adhèrent pas pour les mêmes raisons). « Quelle est ma représentation du problème ? »
Proposer et mieux expliquer lors de colloque l'objectif de nos actions

Pistes de travail : développer ou habiter différemment les moments d'échanges et les structurer

Positionnons-nous ensemble sur les critères de coopération... les traces

	2 Communiquer efficacement en utilisant un langage commun, en prenant le langage des autres et en se plaçant du point de vue de l'autre
	Axes d'amélioration proposés (retranscription des éléments notifiés)
	Ecouter, partager, communiquer se mettre à la place de l'autre, l'aider si besoin exprimé
	La mise en pratique- engagement. La communication en présence
	Communiquer, oser dire. Espace de paroles ressenti/recul
	Changement de références - + de réflexions, d'écoutes, d'échanges soin/social
→	Le point de vue de l'autre n'est pas facile à adopter ou à comprendre s'il n'est pas bien conçu, mais il est essentiel pour pouvoir communiquer. Proposition : aider l'autre à formuler son point de vue plutôt que de le rejeter.
→	Exprimer, verbaliser les représentations de chacun. Mettre à plat en fonction des résonance et histoire de vie de chacun. Communication verbale, exprimer sur une situation Traduire les mots, traduire ce que l'on ressent. Demande + d'infos
→	Ecouter l'autre sans faire de jugements
	Attention au non-verbal, critique, facile de dire ce qui ne va pas. Et ce qui va bien ? Ecouter, réfléchir, partager, non jugement
	Agrandir les bibliothèques en ajoutant des ouvrages sociaux. Proposer des espaces d'échanges sur les pratiques professionnelles
→	Pistes de travail : développer une méthodologie de communication, mettre en place des analyses de pratiques dans un environnement sécurisé.



6. Formulation des besoins

Objectifs:

- Synthétiser les idées prioritaires
- Construire des principes de collaboration
- Préciser et formaliser ces principes sous forme d'un document
- Formuler des besoins pour bonifier cette démarche

A ce stade, l'idée est de passer au stade de l'écriture pour synthétiser les idées principales en lien avec ce qui peut et va favoriser la collaboration entre les personnels soignants et éducatifs au sein de la structure; le succès de l'interprofessionnalité étant construit sur deux axes, le premier en lien avec le personnel et le second sur la capacité à l'organisation de permettre aux employé-e-s de collaborer.

MODALITES et acteurs impliqués

- Demi-journée d'écriture sous forme d'un atelier avec le personnel soignant et éducatif (durée 4 heures).
- Méthodologie sociocratique.

LIVRABLE

- Rédaction d'un document écrit: principes de collaboration entre les personnels soignants et éducatifs et besoins pour faire vivre et évoluer ces principes.

Choisissons ensemble des valeurs et construisons une charte... les traces



Imitation	<u>AUTHENTICITÉ</u>	Objectivité
<ul style="list-style-type: none">• <i>Je dis ce que je pense pour autant que cela soit constructif.</i>• <i>Je gère mes émotions au service de la réflexivité.</i>• <i>J'ose dire quand je ne comprends pas ou quand je ne sais pas.</i>		
Individualisme	<u>SOLIDARITÉ</u>	Communautarisme
<ul style="list-style-type: none">• <i>Je discute régulièrement de la manière dont nous collaborons et j'é mets des propositions d'adaptation et d'amélioration en m'incluant comme acteur-actrice.</i>• <i>Je prends une posture d'apprenant-e et je participe à des projets et à des groupes de travail.</i>• <i>Je partage mon expertise et je demande de l'aide ou propose la mienne.</i>		
Malveillance	<u>BIENVEILLANCE</u>	Don de soi
<ul style="list-style-type: none">• <i>Je porte un regard positif envers le-la collègue et veille à son bien-être.</i>• <i>Je valorise le travail d'autrui et donne du sens aux actes que nous posons.</i>• <i>Je veille à entretenir des relations de qualité en utilisant des mots ajustés et des attitudes valorisantes.</i>		

Choisissons ensemble des valeurs et construisons une charte... les traces



AUTHENTICITÉ

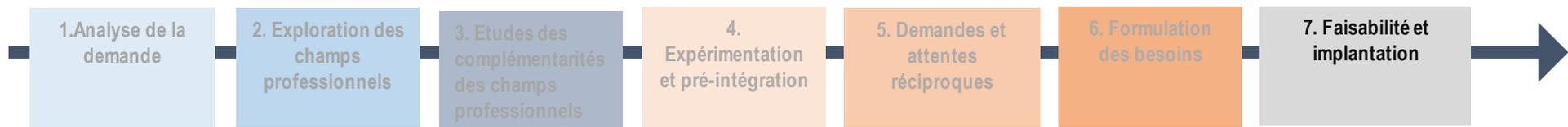
- ✚ *Manque : imitation (faire que comme l'autre au lieu de faire à partir de soi.)*
- ✚ *Excès : objectivité (instrumentaliser son authenticité pour faire croire que l'on en devient objectif.)*

SOLIDARITÉ

- ✚ *Manque : individualisme (ne faire que comme on le conçoit, sans tenir compte des autres.)*
- ✚ *Excès : communautarisme (ne faire que comme le groupe d'appartenance.)*

BIENVEILLANCE

- ✚ *Manque : malveillance (intention de mal faire en termes d'attitudes ou d'actes envers autrui.)*
- ✚ *Excès : don de soi (oubli de soi-même, ne pas prendre soin de soi.)*



7. Faisabilité et implantation

Objectifs:

- Présentation par les différents acteurs et actrices à la Direction;
- Discussion et réflexion sur l'opérationnalisation des mesures développées et les modalités de leur implantation

Une fois les principes de collaboration établis, il s'agira de présenter les résultats du processus de développement institutionnel aux membres de la Direction afin d'engager avec eux un premier échange, expliciter les contenus, les bonifier au besoin avant qu'ils puissent être approuvés.

A ce stade et par la suite, il sera important de porter une attention particulière et de mener une réflexion approfondie sur certains aspects consubstantiels à la réalisation des propositions formulées, notamment :

- le type de management;
- la conception des plans de soins;
- les processus communicationnels (à l'interne verticaux et horizontaux et à l'externe);
- la formalisation des espaces interdisciplinaires.

MODALITES

- Demi-journée de présentations sous forme d'une méthodologie sociocratique avec le personnel soignant et éducatif et la Direction (durée 4 heures).
- Animation sociocratique dirigée par la HETS-FR.

ACTEURS ET ACTRICES PRÉSENT-E-S

- Le personnel soignant et éducatif et les membres de la Direction (durée 4 heures).
- Animation sociocratique dirigée par la HETS-FR.

LIVRABLE

- Permettre aux acteurs et actrices de visualiser le processus et le résultat.
- Bonifier les principes de collaboration.
- Proposer des étapes d'implantation des principes de collaboration.