ACR 2019 Rôle et place des services généraux en institution

Fiche technique

Secteurs
Tous secteurs

Public
Personnels des services généraux et administratifs

Organisme de formation
➔ IRFA Formation

Date limite d'inscription
15/09/2019

Lieux & dates

➔ **Groupe 1**
Limoges
Du 15 au 17 oct. 2019

Interlocuteur Opco Santé

Valérie OESTERREICHER
actionscoregionalesna.limousin@unifaf.fr
0555103200

Intervenant

➔ **Claude VESIN**

Contexte

Les personnels des services généraux et administratifs sont quotidiennement au contact des personnes accueillies dans l'institution. Leur rôle n'est pas à proprement parler éducatif ou soignant mais leurs observations peuvent être utiles aux équipes dans les actes de la vie quotidienne. C'est pourquoi, afin de leur accorder leur place dans l'équipe et dans le dispositif global de prise en charge, pour qu'ils prennent davantage conscience de leur rôle et de la place qu'ils doivent prendre, une présentation du projet de service et d'établissement est nécessaire

Objectifs

➔ Faire apparaître les spécificités des interventions des professionnels des services administratifs et généraux pour affirmer et développer leur professionnalisme.
➔ Favoriser une meilleure implication dans le cadre d'une équipe pluridisciplinaire
➔ S'approprier des outils de compréhension et le sens de l'ensemble institutionnel
➔ Développer une culture professionnelle partagée

Prérequis

Aucun prérequis n'est demandé

Contenu

1- Les contextes législatif et institutionnel : les connaître pour adapter les représentations et la pratique aux attentes et exigences

➔ Les attentes des financeurs et des partenaires : Définition du cadre général de l'intervention. La notion de partenaire, de réseau.
➔ La loi et ses évolutions : Les lois de 2002 et 2005, les droits du résident
➔ Les impacts de ces évolutions sur l'intervention des professionnels : En termes « d'état d'esprit », de responsabilités, de personnalisation de l'intervention auprès de l'usager, de secret professionnel, d'obligation de discrétion.
➔ La notion d'évaluation des pratiques professionnelles : Evaluation interne et évaluation externe.
➔ L'usager, point central autour duquel s'organise l'intervention : De qui parle-t-on ? La personne accueillie, sa famille, ses proches ? Quelles évolutions, au cours du temps, de cette notion ? Comment en parle-t-on ? (Client, patient, bénéficiaire, personne accueillie, usager, enfant…) avec quel impact sur le mode d'accompagnement ? Les notions de service attendu, service dû, service rendu.
➔ Un repère fondamental pour l'équipe : le projet d'établissement : Les missions, les valeurs et le SENS partagé, les fondements théoriques de l'intervention des professionnels. Des connaissances et des lexiques partagés : vouloir et savoir partager la connaissance, s'entendre sur les mots.

2- Les spécificités des populations accueillies et des structures d'accueil : Définitions générales : déficiences, incapacités, handicaps.

Apports complémentaires spécifiques concernant certains handicaps, certaines problématiques, certains contextes.

3- Les professionnels des services généraux dans la relation aux personnes accueillies

Les différents niveaux de relation instaurée : éducative, thérapeutique, d'aide.

- La relation dans la vie quotidienne

Les enjeux et les « risques » de la relation.
Les confusions à éviter : « attentes », « demandes » et « besoins » des usagers.
Les demandes des usagers : les décoder, y répondre, … ou pas ?
Se protéger, savoir se positionner en fonction des publics accueillis : Quelle juste distance instaurer par rapport aux sollicitations des usagers ? sur quels critères ?
La prise en compte des symptômes.

4- Les professionnels des services généraux dans l'équipe

- Définition du champ d'intervention de chacun, rôle de chacun à l'intérieur de son champ d'intervention.
- Articulation du travail des personnels des services généraux avec celui de l'équipe éducative.
- La prise en compte du projet individuel : comment les services généraux en ont-ils connaissance, comment y trouvent-ils leur place, en collaboration et cohérence avec les professionnels éducatifs ou soignants ?
- Lieux, moyens, outils de transmission et de communication
- Lieux de parole et d'élaboration du sens institutionnel

5- La communication entre les professionnels

- Le niveau d'information utile à chacun
- Le devoir de « dire » ce qu'on constate
- Modalités de transmission de l'information
- Les réunions, les lieux de parole.