Faire face aux nouveaux publics et leur hétérogénéité

Fiche technique

Secteurs
Tous secteurs

Public
Tous publics

Durée
3 jours (2+1)

Lieux & dates

Interlocuteur Opco Santé

Pour l'INTRA : Contactez votre conseiller emploi-formation
Dates sur demande

Contexte

Face à l'émergence de nouveaux publics dans le secteur ESSMS, de nouvelles « figures » de l'usager apparaissent : patient, malade, bénéficiaire, ayant droit, allocataire, client, consommateur. Les pratiques professionnelles s'en trouvent modifiées et les nouvelles « façons » de faire se mettent en place dans les établissements. Parallèlement les structurent accueillent des publics de plus en plus hétérogènes.
Comment se passe ces nouvelles relations d'usage d'une personne accompagnée qui entre dans un dispositif ? Quelles sont leurs besoins et leurs droits ? Comment se passe la cohabitation entre ces nouveaux publics ?

Objectifs

- Connaître les évolutions du cadre légal des prises en charge ou de l'accompagnement
- Définir les nouveaux publics accompagnés
- Comment face à leur hétérogénéité leur apport une solution personnalisée
- S'adapter face aux contraintes des établissements et services

Prérequis

Aucun

Contenu

JOUR 1

- Se reconnaître comme un acteur du dispositif de réponses aux besoins d'usagers de mon territoire, de mon département, préalable à des pratiques de travail en réseau, en partenariat

L'évolution des politiques publiques afférentes aux ESSMS :

- Permettre une réactualisation du cadre législatif et réglementaire des ESSMS.
- Prendre conscience des nécessaires évolutions de ses pratiques au regard du respect des droits des usagers
- Partager, faire connaître les évolutions réalisées ou en cours de réalisation dans son établissement, sa structure.
- Comprendre comment elles modifient, impactent l'accompagnement des usagers.

Nouveaux Publics accompagnés au regard de la mission des ESSMS :

- De qui parlons-nous ?
- Quelles attentes, Besoins expriment ils ?
- Comment participer à une évaluation diagnostic de capacités, limites, difficultés, handicap psychique, troubles d'évolution du comportement ; évolution de la dépendance

JOUR 2

L'intérêt d'une approche systémique

- Autonomie et dépendance : questions d'évaluations pour une Co-élaboration de projet d'accompagnement, prise en charge personnalisée à domicile ou en institution
- Gestion, animation de collectifs hétérogènes ; prévention de tensions, conflits, risques d'exclusion

Les outils clés et préparation de la journée 3
Cartographie des nouveaux besoins, des réseaux d'acteurs départementaux, validation de l'outil parcours de l'usager

JOUR 3

- Validation de l'utilisation des méthodes et outils
- Transcriptions visuelle des éléments de parcours
- Identification des réseaux
- S'adapter face aux contraintes des établissements et services