

LE PARTENARIAT USAGERS / PROFESSIONNELS

Quelles sont les clés pour réussir ?

(synthèse des travaux réalisés dans les ateliers « usagers / professionnels » lors de la journée régionale du 26 juin 2019)



Les compétences attendues d'un usager

SAVOIRS

SAVOIR ETRE

SAVOIR FAIRE

Aucune compétence particulière

Connaitre les institutions, du système de santé

compréhensif

Respect

Etre objectif

Témoigner

Ecouter

Communiquer

Connaitre le rôle des représentants des usagers

Connaitre ses droits

Discrétion

Altruisme

Convaincant

Adaptation

Observer

Savoir se faire comprendre

Faire confiance

Connaitre sa pathologie, se connaitre (limites ...)

Savoir expérientiel

Etre à l'écoute

Constructif

Etre ferme

Adaptation

Compétences relationnelles

Engagé(e) dans sa prise en charge

Etre dans l'échange

Prévention

Connaitre les professionnels et leurs contraintes

Coopération

Collaboratif

Communicatif

Curiosité

Faire appliquer ses droits

Gérer son temps, respecter la temporalité de l'autre

Ouverture d'esprit

Humilité

Investissement

S'en remettre au professionnel

Oser dire

Travaille en équipe

Bienveillant

Formation
Éducation
thérapeutique

Les compétences attendues d'un professionnel

SAVOIRS

Réinterroger
ses pratiques,
ses
connaissances
et ses
compétences

Actualisation
des
connaissances

Partage

Coopération

Travail au
bien être de
l'utilisateur

Connaissance
de ses
missions

Organisation

SAVOIR ETRE

Respect

Ecoute active

Bienveillance

Confiance

Etre à
l'écoute

Curiosité

Empathie

Disponibilité

Ouverture
d'esprit

SAVOIR FAIRE

Prendre le
temps

Aller chercher
l'expérience,
les
connaissances,
les questions

Co-construire

Communiquer
de façon
adaptée

Travail en
équipe

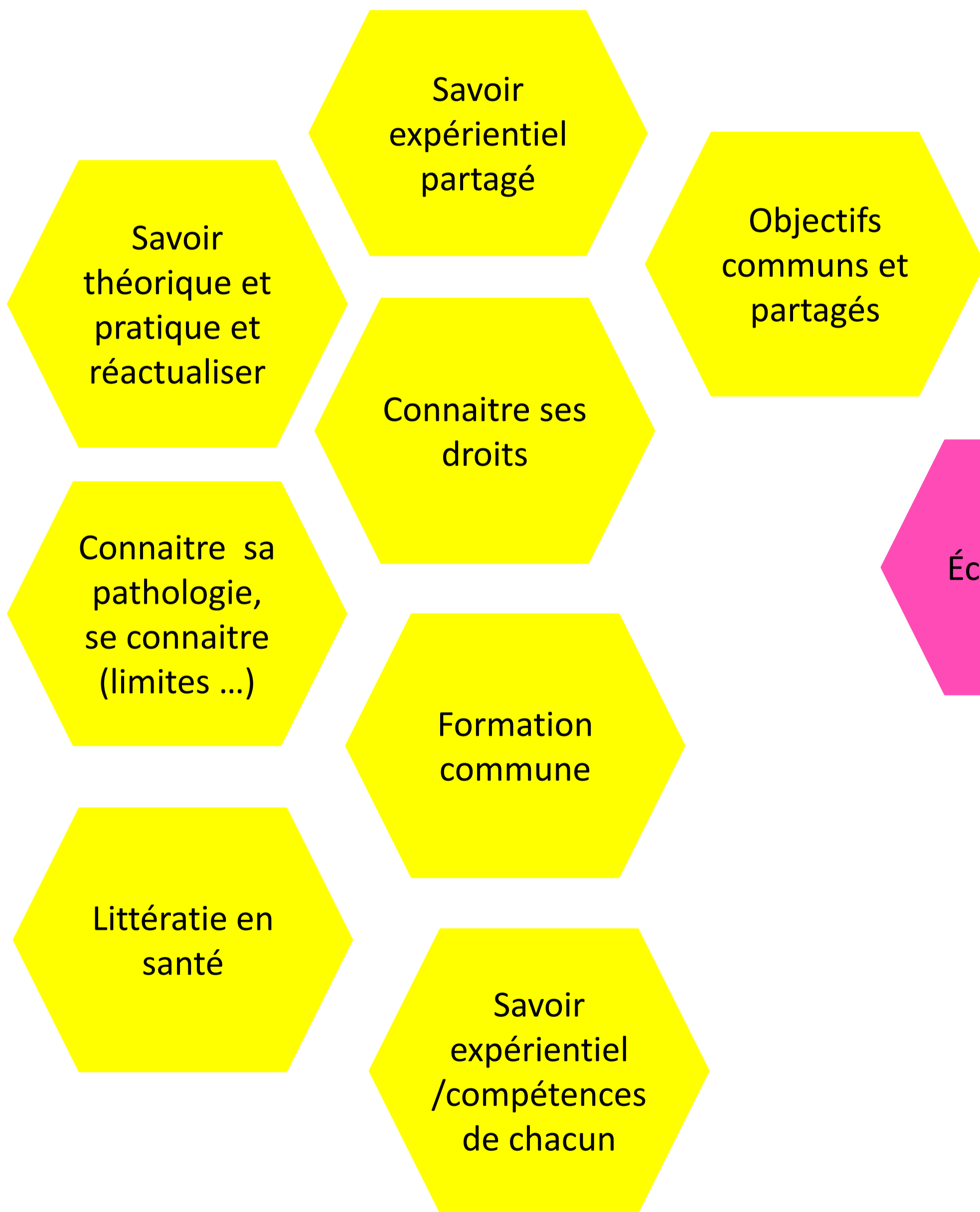
Modérateur

Techniques de
communication

Entendre,
reformuler,
vérifier

Les facteurs de réussite et les points de vigilance

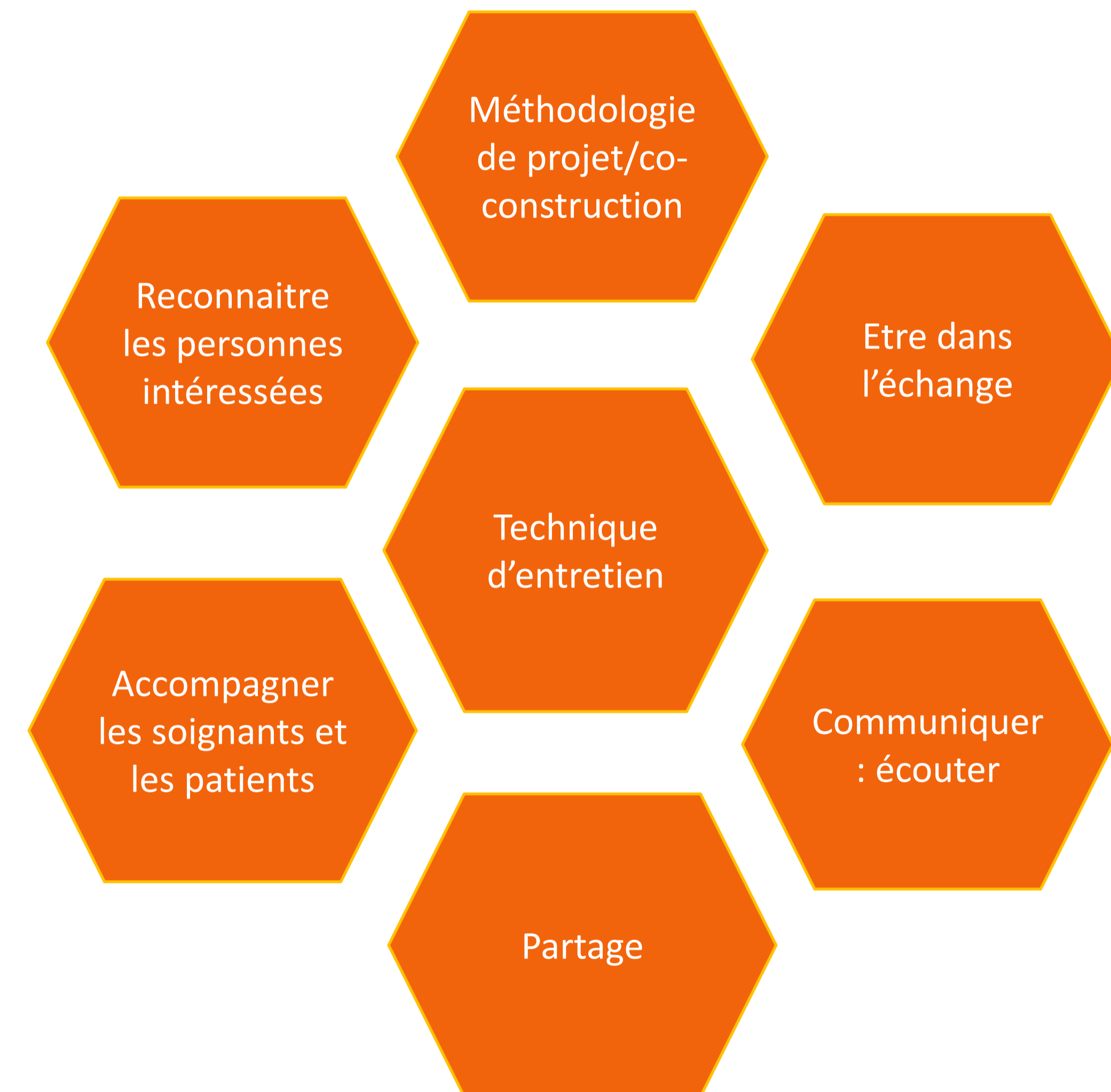
SAVOIRS



SAVOIR ETRE



SAVOIR FAIRE



Pour quelles activités et dans quels lieux le partenariat Usager/ Professionnels peut-il être mis en place



Activités au niveau de la cité, du système de santé, des lieux de formation ...

Merci à tous les participants

