HM FORMATION

Programme de formation

# Améliorer les relations avec les familles des résidents

« J'ai sonné il y a 10 minutes et vous n'arrivez que maintenant » « Je veux parler immédiatement au médecin » « S'il ne veut pas manger, forcez-le ! ». Manon, cadre de santé en EHPAD, doit affronter régulièrement les critiques et la colère de certaines familles. Elle s'interroge sur les solutions pour pacifier les relations avec les familles et poser les bases d'un accompagnement constructif...

**Durée :** 14h

**Public** : Ce module concerne l'ensemble du personnel des EHPAD.

**Objectifs :**

- Comprendre l'évolution de la structure familiale et l'évolution de la place de la personne âgée dans la famille.
- Identifier les conséquences de l'entrée en EHPAD d'un parent sur les autres membres de la famille.
- Connaitre les mécanismes d'installation des conflits entre les familles et les soignants.
- Préciser le rôle des soignants vis-à-vis des familles des résidents.
- Savoir comment favoriser l'accueil des familles en EHPAD.

**Pré-requis :** Etre en contact avec les familles des résidents

**Modalités techniques, pédagogique et d'encadrement :**

Format distanciel : synchrone avec le formateur via Zoom ou outil équivalent (télé-présentiel).

En format présentiel : mise en place d'un bureau / salle équipé par l'apprenant / client. La formation peut également se dérouler dans nos locaux (dans ce cas mis à disposition si nécessaire d'un ordinateur équipé par HM Formation ainsi que les équipements comme un video-projecteur et paperboard)

Dans le cas d'une formation sur site client / apprenant un entretien sera effectué par nos services afin de vérifier l'adéquation des moyens techniques avec la formation.

Apport de contenus théoriques sous la forme d'un exposé participatif.
Les brainstormings et questionnements collectifs.
Etudes de cas apportées par les participants et le formateur.
Analyse des pratiques professionnelles.
Apport de techniques de gestion du stress (techniques de respiration, d'auto-détente...).

**Modalités d'évaluation des connaissances ou d'appréciation des résultats de l'action de formation :**
Evaluations pratiques complété par un auto-evaluation des acquis en fin de formation.

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants : Questionnaire d'appréciation à chaud à l'issue de la formation. Et à froid plusieurs mois après la formation pour s'assurer de l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle.

Modalité de suivi de l'action de formation : Feuille d'émargement co-signée par demi-journée ou séance de formation.

Contenu détaillé de la formation :

## Réfléchir aux notions de "jeunisme" et " d'âgisme" pour cerner le rapport actuel au vieillissement et aux personnes âgées

### Les transformations récentes de la structure familiale :

- Présentation rapide de l'évolution de la famille dans l'histoire.
- Réflexion commune autour de la filiation, de la puissance des liens familiaux et de leurs impacts sur les réactions des membres de la famille.

### Apport théorique sur les notions de jeunisme et d'âgisme :

- Réflexion autour de l'impact de ces deux notions sur le travail des soignants et le rapport des familles avec les EHPAD.
- L'impact des représentations collectives sur la vieillesse dans le travail quotidien des soignants

## Identifier le décalage entre la réalité de la prise en soin et les attentes des familles des résidents

### Identifier les étapes qui conduisent une personne âgée et sa famille à choisir l'hébergement en EHPAD et qui fragilise la structure familiale avant l'entrée :

- L'apparition de la dépendance du parent.
- L'idée de l'entrée en institution.
- La décision d'entrée en institution.
- La recherche d'un établissement.
- La préparation de l'entrée.
- Le jour de l'entrée.
- Les mois qui suivent l'entrée.
- L'aggravation de l'état de santé du parent.

### Identifier les décalages de perception entre la famille et le personnel soignant sur :

- La dépendance.
- Les soins quotidiens.
- La stimulation du résident.
- Le fonctionnement d'un EHPAD.

### Comprendre le processus de deuil de la famille :

- Le deuil d'un parent « non dépendant ».
- Le deuil d'un rôle familial révolu.
- La projection vers un nouveau fonctionnement familial qui intègre la dépendance et l'institution.

## Réfléchir à la procédure d'accueil des familles lors de l'arrivée du résident

### Identifier les enjeux de l'intégration des familles lors de l'entrée du résident :

- Présenter aux familles la philosophie de soin développée dans l'établissement.
- Présenter aux familles l'organisation de la vie quotidienne dans l'établissement.
- Rendre les familles actrices en présentant leur rôle dans l'établissement.

### La procédure d'accueil des familles lors de l'entrée du résident :

- La procédure d'accueil des familles est-elle formalisée ?
- La procédure est-elle mise en oeuvre ?
- Qui rencontre les familles ? Pourquoi ?
- Les familles rencontrent-elles les soignants ?
- Les soignants peuvent-ils présenter la démarche d'accompagnement aux familles ?

### Favoriser l'intégration des familles à la vie de l'établissement :

- Par l'intégration des familles à la vie institutionnelle (conseil de vie sociale…)
- Par l'ouverture de l'établissement aux visites des familles (non limitation des horaires de visite, salle à manger des familles…).
- Par l'intégration des familles à la prise en soins.

## Savoir conserver un positionnement professionnel vis-à-vis des familles

### Travail autour des réactions classiques des familles :

- Comment réagir quand une famille dit : *« vous faites mal votre travail ! »*
- Comment réagir quand une famille dit : *« vous êtes payé pour ça ! »*
- Comment réagir quand une famille dit : « *au prix où nous payons, vous devez faire ce qu'on vous dit de faire ! »*
- Comment réagir quand une famille dit : *« il ne fait pas d'effort ! Faites-le marcher même s'il refuse ! ».*
- Comment réagir quand une famille dit : *« je veux parler au médecin immédiatement ! »*

### Savoir gérer l'agressivité des familles :

- Identifier les signes de « montée en tension ».
- Prendre en compte les éléments non verbaux.
- Prendre en compte les éléments verbaux.
- Faire face à la situation « d'explosion ».
- Savoir éviter certaines attitudes dans un conflit avec une famille.
- Savoir affirmer son professionnalisme sans envenimer la situation.

Sanction de la formation : Attestation de formation (L.6353-1 du Code du travail)