

## PROGRAMME DE FORMATION

### La relation aux familles en EHPAD

Code formation : F201

Nombre d'heures requis : 14h.

Prérequis / Public : La formation s'adresse à tout le personnel, aucun prérequis n'est exigé

#### Objectifs pédagogiques de la formation :

- Identifier les conséquences de l'entrée en EHPAD d'un parent sur les autres membres de la famille ;
- Maintenir des relations sereines avec les familles des résidents ;
- Favoriser l'accueil des familles en EHPAD ;
- Savoir gérer les éventuelles situations conflictuelles avec les familles.

Modalités : La formation est dispensée en présentiel dans les locaux de l'entreprise.

Délai d'accès : 48 h.

Tarifs : Sur demande.

Contact : [contact@conseilformation.fr](mailto:contact@conseilformation.fr)

Méthodes mobilisées : Enoncés théoriques, vidéos, documents écrits.

Modalités d'évaluation : QCM, Quiz, mises en situation.

Accessibilité aux personnes handicapées : OUI.

Formateur(s) : Formateurs diplômés dans le secteur d'activité concerné.

Nombre de participants à la formation par session : 12 maximum.

#### Préambule :

Les familles des personnes âgées accueillies en EHPAD ont un rôle important à jouer. Cependant, il arrive parfois que les relations entre les familles et le personnel de l'EHPAD se tendent ou se dégradent au point de devenir conflictuelles. Afin d'éviter ces situations et de favoriser le développement de relations sereines entre le personnel et les familles, il est nécessaire de comprendre la réalité des familles pour mieux les écouter et les rendre actrices de la prise en soins de leurs proches.

## Description détaillée de la formation

### I. Les étapes de l'entrée en EHPAD d'un parent

- Accroissement de la dépendance de la personne âgée ;
- L'idée, puis la décision d'entrer en EHPAD ;
- La recherche d'un EHPAD ;
- La préparation, puis le jour de l'entrée en EHPAD ;
- L'aggravation de l'état de santé du résident.

### II. L'intégration des familles dès l'entrée du résident

- Appliquer la procédure l'accueil ;
- Présenter aux familles la philosophie de soin développée dans l'établissement ;
- Présenter aux familles l'organisation de la vie quotidienne et le fonctionnement de l'établissement ;
- Rendre les familles actrices en présentant leurs rôles dans l'établissement ;
- Inviter les familles aux CVS ;

### III. Savoir gérer le transfert des angoisses des familles sur l'équipe soignante

Identifier les décalages de perception entre les familles et le personnel soignant concernant :

- Le niveau de dépendance du résident ;
- Les soins quotidiens ;
- La stimulation du résident ;
- Le fonctionnement de l'EHPAD.

### IV. Rester professionnel face aux familles

Comment réagir face aux réactions fréquentes des familles :

- « Vous faites mal votre travail ! » ;
- « Vous êtes payé pour ça ! » ;
- « Au prix où nous payons vous devez faire ce qu'on vous dit de faire ! » ;

### V. Savoir gérer l'agressivité de certaines familles

- Identifier les signes de « montée en tension » ;
- Prendre en compte les éléments verbaux et non 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.

### VI. Le processus de deuil des familles

- Les étapes du deuil ;
- L'accompagnement des familles en deuil.