

ACCUEIL DU NOUVEAU RESIDENT ET DES RELATIONS AVEC LA FAMILLE

➤ OBJECTIFS

Cette formation a comme objectif de :

- Valoriser l'image de qualité de l'EHPAD et intégrer une démarche CHR dans votre approche
- Donner la meilleure image de soi-même et de son service en comprenant l'impact du verbal et du non verbal
- Connaître les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Améliorer l'efficacité de l'accueil par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement
- Gérer les situations délicates, contrôler son propre stress, le stress et l'agressivité des résidents
- 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.
- Connaître 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

PUBLIC EN SITUATION DE HANDICAP :

Contactez notre référent Handicap :

Didier LECLERC

06 51 67 97 10

didierleclerc@medicalys-formation.fr

MODALITE ET LIEU :

Formation présentielle en inter ou intra-entreprise

PREREQUIS :

Maîtrise de la langue française

PREREQUIS TECHNIQUE :

Connexion internet (ADSL minimum) - Ordinateur

DUREE HORAIRE ET DATES :

2 jours ou 14 heures

PUBLIC :

Cadre de santé, infirmières, Aides-soignants, Direction

NOMBRE DE PARTICIPANTS :

Mini 8 – Maxi 12

REF : SA.018

JOUR 1 :

- Attentes des résidents face au personnel d'EHPAD
- La personnalisation du contact et la notion de service
- Les besoins en conseil et assistance
- La prise en charge et la considération
- Appréhender le rôle du personnel d'EHPAD
- La prise en charge du résident au sens large et en particulier
- L'accompagnement et les attentes d'un résident
- Le lien avec les familles
- Les règles de l'accueil du résident
- La communication verbale
- Débit, rythme, intonation et volume
- Le vocabulaire conventionnel de l'accueil propre à l'hébergement
- Les règles de la communication réussie
- L'importance de la reformulation
- La communication non verbale
- Regard, sourire, mimiques et silences
- La gestion de l'espace interrelationnel (la proxémique)
- La gestuelle et son décodage
- Les attitudes positives et les attitudes négatives ou dangereuses
- La congruence verbale et non verbale
- L'empathie : condition nécessaire d'une relation de qualité
- Le contrôle du stress et de l'agressivité
- Comprendre les sources et les manifestations du stress et de l'agressivité
- Comment répondre à un sentiment de stress ou d'agressivité ?
- La gestion des situations délicates
- Les méthodes de traitement des conflits, objections et réclamations
- L'écoute active, passive et les différents types de questions
- Le cas particulier de « l'agression » et de la « revendication »
- Le cas particulier de « l'agitation »
- Le cas particulier du « repli sur soi ».
- La gestion de comportements les plus courants chez les résidents
- Parcours pédagogique :
- Connaître l'évolution de la famille et ses conséquences sur le rapport aux membres âgés de la famille :
 - 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.
- Réfléchir aux notions de « jeunisme » et « d'âgisme » pour cerner le rapport actuel au vieillissement et aux personnes âgées :
 - Apports théoriques 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 EHPADs.
 - L'impact des représentations collectives sur la vieillesse dans le travail quotidien des soignants.
- Identifier le décalage entre la réalité de la prise en charge et les attentes des familles :
 - 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.
- Savoir gérer le transfert des angoisses des familles sur l'équipe soignante. 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.

JOUR 2 :

- Comprendre le processus de deuil des familles :
 - 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.
- Intégrer les familles dès l'entrée 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 leurs rôles dans l'établissement.
- Réfléchir à la procédure d'accueil des familles lors de l'entrée du résident :
 - 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 ou 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 de certaines 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

METHODES PEDAGOGIQUE ET IDENTIFICATION DES AXES DE TRAVAIL :

Elle vise à la participation active de chaque personne. Pour cela, la formation s'appuie sur les situations quotidiennes vécues par les participants et sur l'analyse de leurs pratiques.

Pour une meilleure assimilation, apports théoriques et mises en situations pratiques s'alterneront.

EVALUATIONS

- Evaluation de niveau préformation par qcm
- Evaluation de l'atteinte des objectifs visés à travers un qcm
- Evaluation de la satisfaction à chaud à travers un questionnaire est réalisée « à chaud » de manière individuelle,
- En groupe de manière orale et en présence - si possible - d'un représentant de la structure.
- Une synthèse des points clefs est rédigée par le formateur à la fin de la formation à l'attention du Directeur de la structure
- A l'issue de la formation, un certificat de réalisation sera remis aux stagiaires ayant effectué l'intégralité de la formation.
- Une évaluation à froid sera envoyé à 90 jours à la direction de la structure et/ou aux apprenants si nécessaire

PROFIL DE L'INTERVENANT

- Est animée par un Formateur du secteur médico-social.

MATERIEL :

- PC portable
- Ecran
- Power point
- Paper Board

(Formation dans votre établissement possible si le nombre de stagiaires est suffisant)

TARIF DE LA FORMATION SUR DEVIS – DETAIL DANS LA CONVENTION DE FORMATION

SAS MEDICALYS FORMATION

27 Route de Cannes – 06650 OPIO

Tél : 09.80.42.18.53

@ : direction@medicalys-formation.fr

SIRET : 902 283 340 000 13

APE : 8559 A

Numéro de Déclarant d'Activité de Formation Professionnelle :

93 06 09371 06

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état

Certification Qualiopi N°QUA-21060103

Elaboration du document	Validation du document
Didier LECLERC SA.018 2022-1	Didier LECLERC – Président Validé le 01/02/2022