

S 03 : LA RELATION AVEC LA FAMILLE : UNE DIMENSION COMMERCIALE

Pour une personne âgée et sa famille, quitter le domicile pour s'installer dans un nouveau lieu adapté est un changement significatif, pour ne pas dire un bouleversement majeur. Répondre aux attentes de la personne et sa famille voilà le défi que chaque professionnel est invité à relever.

PROGRAMME :

1. Impact sur la personne âgée de son installation en institution

- Rupture de prise en charge par la famille d'un parent installé en institution.
- Un choix de placement du parent en établissement un choix décidé ou imposé.

2. Attentes de la famille et du résident

- Les attentes de la famille de la part de l'institution.
- Le résident : son adhésion, ses freins, ses exigences, ses craintes.

3. Regard de la famille sur l'institution

- Comprendre la famille : observer, écouter, percevoir, connaître son histoire, respecter ses choix.
- Favoriser la bienveillance : l'attention, la compréhension, l'empathie, rassurer, conforter.
- Créer un climat de confiance en favorisant le « partenariat » famille / professionnel.

4. La dimension humaine de la prise en charge de la personne âgée

- Favoriser la bienveillance : l'attention, la compréhension, l'empathie, rassurer, conforter.
- Créer un climat de confiance en favorisant le « partenariat » famille / professionnel.

5. Communiquer en équipe pour une cohésion de prise en charge de la personne âgée et sa famille

- Communiquer c'est être clair, simple, compréhensible, précis, souple.
- L'unité et la cohésion des équipes, gérer l'affect, des atouts majeurs qui rassure la famille,

6. Une communication verbale, non-verbale et scripturale adaptée

- L'attitude professionnelle qui favorise la relation avec la famille.
- Les mots : les mots toxiques, ceux qui valorisent, ceux qui rassurent.

7. Gestion du temps

- S'adapter aux impondérables.

8. Douceur et fermeté

- L'autorité professionnelle sans autoritarisme.
- Les mots pour le dire.

9. Les attentes de l'institution

- Les attentes de l'institution de la part du professionnel.

10. Un professionnel acteur et manager

- Le professionnel est acteur et « manager » dans sa relation avec la famille.
- La famille participe à la prise en charge de la personne.
- Respecter la famille c'est donner du sens à la prise en charge.

11. Une dimension « commerciale » de la relation avec la famille

- La dimension « commerciale » de la relation avec la famille, c'est un des aspects de la relation avec la famille.



EVALUATION :

- Une phase de diagnostic et d'analyse de la demande est réalisée au démarrage de formation (détail de l'analyse des besoins).
- Évaluation formative est mise en place durant le processus d'apprentissage.
- Évaluation de la satisfaction de la formation sur grille individuelle d'évaluation de fin de formation (avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site).



- Évaluation individuelle écrite réalisée en fin de formation organisée, dans le respect de la réglementation qualité Qualiopi. Ceci afin d'évaluer les connaissances acquises ou en cours d'acquisition.
- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environ 6 mois après la fin de la formation.

MODALITÉ ET MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Approche par compétences, apprentissage « par l'action et dans l'action », avec accompagnement du formateur, en présentiel et en facilitation synchrone/asynchrone à distance.
- Cette formation alterne apports théoriques, réflexions, analyse et entraînement pratique sur des cas concrets apportés par les participant(e)s.
- Des modèles d'outils, de procédures, des références bibliographiques sont transmis.
- Un support de formation est remis à chaque participant, sous format papier ou numérique.

POUR QUI : Personnel soignant et non soignant - Groupe maximum 12 personnes

PRÉREQUIS : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Tenir compte de l'impact, sur une personne âgée, de son installation dans l'institution (EHPAD, Résidence service, Foyer,...) pour adapter son accueil.
- Analyser les attentes de la famille et du résident lors de l'installation en institution afin s'adapter à leurs besoins et limiter les freins éventuels.
- Aider la famille, au travers du regard qu'elle a sur l'institution, à s'adapter aux nouvelles règles de vie du ou des parents accueillis.
- Adopter une posture professionnelle en mettant la dimension technique professionnel au service de l'aspect humain et non l'inverse.
- Communiquer avec la personne prise en charge et sa famille en étant clair, précis, compréhensible et adapté.
- Communiquer avec la famille en favorisant un mode de communication verbal, non-verbal et scriptural adapté la mettant en valeur.
- Adapter son temps de façon à ne pas se laisser déborder par l'accaparement de la famille et les impondérables de l'activité professionnelle.
- Maîtriser les clés de la communication alliant la douceur et la fermeté pour respecter la famille tout en respectant le professionnel et l'institution.
- Répondre aux attentes de l'institution en conciliant les attentes de la personne prise en charge et sa famille et les impératifs de l'institution.
- Se positionner en tant qu'acteur et manager pour inviter la famille à être co-accompagnatrice du parent pris en charge.
- Participer à la dimension commerciale de l'institution en renforçant l'image de l'institution par un professionnalisme reconnu.

REF : S 03

1 jour / Intra ou Inter établissements

7h Présentiel - 240 € HT par jour et par personne

Tarif groupes sur devis

En supplément : Location de salle, de matériel supplémentaire, repas, déplacement

ACCESSIBILITÉ :

Quant à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, elle dépend du lieu de formation et du type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogique (ces aspects sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de vous orienter au mieux).