



Communication avec les familles, rôle dans le projet personnalisé

■ Problématique :

- Comment améliorer la relation aux familles, faciliter la communication avec les professionnels et leur implication dans le projet personnalisé du résident accueilli en E.H.P.A.D.

■ Objectifs et contenu traité :

● Conceptions et valeurs de l'équipe dans la relation aux familles

- L'existant et les problématiques mises en évidence
- Conceptions, valeurs reconnues et partagées par l'équipe face à cette relation
- Références aux exigences et recommandations en vigueur : les bonnes pratiques de soins en EHPAD, la bientraitance, personne de confiance et directives anticipées, ...

● Savoir identifier et comprendre les besoins et attentes des familles

- Approche sociologique de la famille, importance de la famille pour la personne âgée
- Les troubles liés au vieillissement et leurs conséquences au sein du système familial
- La famille et le placement en Institution : les différentes crises liées au placement
- Mieux comprendre les besoins, les attentes et les comportements des familles

● Préciser le rôle des personnels au sein de l'équipe pluridisciplinaire envers les familles

- Références aux droits et obligations des familles. Le projet personnalisé, contractualisé
- Place et rôle des personnels médicaux, soignants, administratifs, logistiques
- Savoir concilier :
 - Place définie, cadrée, professionnelle
 - Rôle « souple » dans le lien, la relation, l'aide, dans les limites de sa fonction, en d'équipe

● Améliorer l'information, la communication et développer la qualité de la relation aux familles dans le respect de l'autre, son souhait, sa demande ou son refus

- Les outils de communication de l'équipe pluridisciplinaire
- Rappels et développement des points clés pour :
 - Accueillir, informer, orienter, répondre
 - Prendre en compte, rassurer, soutenir, accompagner
 - Faire face aux demandes répétées, aux exigences, ..., à l'agressivité
 - Savoir : Ce que l'on peut dire, ne pas dire, à la place ou l'on est
Dans le respect des textes et de ses compétences
- Savoir transmettre et passer le relais
- Faciliter l'intégration et l'implication des familles, place dans le projet personnalisé :
 - Informer, solliciter, inciter
 - Impliquer dans le respect de la personne, de ses choix, son engagement, ses limites, son refus
- Mise en œuvre concrète dans les différentes phases liées à l'intégration des familles

■ Public concerné :

- Personnels : accueil de jour, SIIAD, EHPAD, tous services

■ Durée :

- 3 jours, au rythme de 2 jours consécutifs et un jour espacé de quelques semaines

■ Intervenantes potentielles :

- **Anne PRATALI** [+ infos](#) • **Martine MACARIO** [+ infos](#) • **Martine HERISSON** [+ infos](#)

■ Références :

- Nombreuses références dans établissements des régions Languedoc-Roussillon et P.A.C.A sur demande

■ Tarif :

- **Coût par journée: 1 150 €** frais de déplacement et d'hébergement en plus

- Pour tout renseignement, proposition détaillée ou adaptée à vos besoins spécifiques, contactez-nous :

Coordonnées d'i3s

☎ 04.94.67.74.36

✉ i3s.trans@wanadoo.fr