

---

# Programme de Formation

---

## Le rôle et la place des familles en Ehpad

---

### Organisation

---

**Durée :** 14 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

---

### Contenu pédagogique

---



#### **Public visé**

Tout professionnel intervenant en EHPAD ou en structure gériatrique, en lien direct ou indirect avec les résidents et leurs proches : soignants, encadrants, personnels paramédicaux, équipes administratives ou d'accueil.



#### **Objectifs pédagogiques**

Comprendre les enjeux de la relation entre les familles, les résidents et les professionnels en identifiant l'impact des évolutions familiales, de la perte d'autonomie et de l'entrée en établissement sur les comportements et les attentes des proches.

Développer une communication adaptée avec les familles en repérant les décalages de perception, en favorisant une information claire et en construisant une relation de confiance et de coopération.

Accompagner les familles tout au long du parcours du résident en facilitant leur intégration, leur participation à la vie de l'établissement et leur implication dans le projet d'accompagnement.

Prévenir et gérer les situations sensibles ou conflictuelles en adoptant une posture professionnelle, éthique et assertive face aux tensions, réclamations ou comportements agressifs.

Mettre en œuvre des pratiques favorisant une collaboration constructive avec les proches afin d'améliorer la qualité de l'accompagnement et le bien-être du résident.



#### **Description**

##### **MODULE 1 : COMPRENDRE LA PLACE DES FAMILLES DANS L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES AGEES**

###### **Les évolutions de la cellule familiale et leurs répercussions sur l'accompagnement**

- ☐ Repères sur l'évolution des modèles familiaux et des relations intergénérationnelles.
- ☐ Analyse de l'attachement familial et de son influence sur les réactions des proches.
- ☐ Impact de la perte d'autonomie ou de la maladie sur l'équilibre familial et les rôles de chacun.

###### **Les interactions entre le résident, sa famille et les professionnels**

- ☐ Comprendre les enjeux de la relation triangulaire entre résident, proches et équipe.
- ☐ Identifier l'influence des histoires familiales sur les attentes exprimées envers l'établissement.
- ☐ Repérer les facteurs favorisant la confiance ou, au contraire, les incompréhensions dans la relation.

##### **MODULE 2 : MIEUX COMPRENDRE LES ATTENTES ET LE VECU DES FAMILLES**

###### **Le parcours des familles avant et après l'entrée en EHPAD**

- ☐ Les étapes conduisant à l'accueil en établissement : apparition de la dépendance, réflexion familiale, prise de décision et admission.
- ☐ Les conséquences émotionnelles et organisationnelles de l'entrée en institution.
- ☐ L'évolution des besoins et des attentes des familles au fil de l'accompagnement.



#### **Repérer les écarts de perception entre familles et professionnels**

- ☐ Les attentes liées à la sécurité et à la protection du résident.
- ☐ Les représentations autour des soins, de l'hygiène et de l'accompagnement quotidien.
- ☐ Les attentes concernant l'animation, la stimulation et le maintien de l'autonomie.
- ☐ Comprendre le fonctionnement institutionnel afin de mieux l'expliquer aux proches.

#### **Accompagner les processus de changement vécus par les familles**

- ☐ Comprendre les mécanismes d'adaptation face à la perte d'autonomie d'un proche.
- ☐ Identifier les différentes formes de renoncements et de réajustements familiaux.
- ☐ Favoriser l'acceptation d'un nouveau mode de vie intégrant l'établissement et ses contraintes.

### **MODULE 3 : CONSTRUIRE UN PARTENARIAT AVEC LES FAMILLES DES L'ACCUEIL**

#### **Les enjeux d'un accueil réussi**

- ☐ Présenter les valeurs, les missions et la démarche d'accompagnement de l'établissement.
- ☐ Faciliter la compréhension de l'organisation et du quotidien du résident.
- ☐ Clarifier la place et les possibilités d'implication des proches.

#### **Formaliser les pratiques d'accueil et d'accompagnement**

- ☐ Identifier les acteurs impliqués dans l'accueil des familles.
- ☐ Déterminer les informations essentielles à transmettre lors de l'admission.
- ☐ Favoriser les échanges entre familles et professionnels afin de sécuriser le parcours d'entrée.

#### **Encourager l'implication des proches dans la vie institutionnelle**

- ☐ Développer leur participation aux instances de l'établissement.
- ☐ Faciliter les visites et les temps de rencontre avec les équipes.
- ☐ Renforcer leur contribution au projet d'accompagnement du résident.

### **MODULE 4 : PREVENIR ET GERER LES SITUATIONS RELATIONNELLES DELICATES**

#### **Répondre aux remarques et demandes difficiles**

- ☐ Analyser les situations générant frustrations, critiques ou incompréhensions.
- ☐ Ajuster sa communication face aux sollicitations insistantes ou aux attentes irréalistes.
- ☐ Savoir expliquer les limites du cadre professionnel tout en préservant la relation.

#### **Désamorcer l'agressivité et les tensions**

- ☐ Identifier les signaux annonciateurs d'un conflit.
- ☐ Utiliser les composantes verbales et non verbales de la communication pour apaiser les échanges.
- ☐ Adopter les postures favorisant l'écoute et la recherche de solutions.
- ☐ Faire face aux situations de crise tout en préservant la qualité de la relation.

#### **Affirmer une posture professionnelle constructive**

- ☐ Développer l'assertivité dans la relation avec les familles.
- ☐ Trouver l'équilibre entre empathie, cadre institutionnel et exigences professionnelles.
- ☐ Renforcer la coopération avec les proches dans l'intérêt du résident.

### **Prérequis**

Aucun



### **Modalités pédagogiques**

Cette formation repose sur une pédagogie active et participative, favorisant l'implication des participants et la mise en lien constante avec leurs situations professionnelles. Les apports théoriques relatifs aux relations avec les familles, aux mécanismes de communication et à la posture professionnelle sont illustrés par de nombreux exemples issus du terrain.

Les participants sont invités à partager leurs expériences et à analyser collectivement les situations rencontrées dans leur pratique quotidienne. Des travaux de réflexion en groupe, études de cas, analyses de situations professionnelles et échanges de bonnes pratiques permettent d'identifier les facteurs favorisant une relation constructive avec les familles.

Des mises en situation et jeux de rôle sont proposés afin de s'entraîner à adopter une communication adaptée, à gérer les incompréhensions et à faire face aux situations de tension ou de conflit. Ces exercices favorisent le développement de réponses professionnelles respectueuses et adaptées au contexte.

Tout au long de la formation, les participants construisent des repères, outils et stratégies d'intervention directement transférables dans leur pratique, afin de renforcer la qualité de l'accompagnement des résidents et des relations avec leurs proches.



### **Moyens et supports pédagogiques**

Salle de formation adaptée à la pédagogie pour adultes munie d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc

Visionnage de supports numériques : PDF, e-books, présentations PowerPoint, vidéos

Support de formation/ressources documentaires mis à disposition du stagiaire dans son espace extranet



### **Modalités d'évaluation et de suivi**

- Évaluation diagnostique en début de formation au moyen d'un autositionnement permettant d'identifier les connaissances initiales des participants sur la douleur, son évaluation et sa prise en charge. Cette évaluation permet d'adapter les échanges et les apports pédagogiques aux besoins du groupe.
- Évaluation formative tout au long de la formation à travers les études de cas, mises en situation, analyses de pratiques, exercices d'application et échanges collectifs réalisés sous la supervision du formateur. Ces évaluations permettent de mesurer progressivement l'acquisition des compétences visées.
- Évaluation finale des acquis par un questionnaire de 10 questions portant sur les notions essentielles abordées durant la formation. L'obtention d'un score minimum de 70 % de bonnes réponses est requise pour valider les acquis de la formation.
- Évaluation de la satisfaction des participants réalisée en fin de session au moyen d'un questionnaire de satisfaction permettant de recueillir leur appréciation sur les contenus, les méthodes pédagogiques, l'animation et l'atteinte des objectifs.
- Évaluation à 6 mois au moyen d'un questionnaire permettant de mesurer la satisfaction des participants, l'application des acquis sur le terrain et l'atteinte des objectifs de la formation.
- Remise d'une attestation de fin de formation mentionnant les compétences travaillées et les résultats obtenus aux évaluations.