

Communiquer avec la famille du patient



Mise à jour 12/2024

Réf RPFAF07A

La communication avec les familles des patients constitue un pilier essentiel de la pratique médicale moderne. Au-delà des soins prodigués au patient, le personnel médical doit développer des compétences spécifiques pour interagir de manière efficace et empathique avec les proches. Cette formation vise à fournir les outils et techniques nécessaires pour établir une relation de confiance, transmettre des informations complexes de façon claire, et gérer les situations émotionnellement chargées. Les aspects pratiques et psychologiques de cette communication seront abordés, en tenant compte des différents contextes culturels et des situations d'urgence. L'objectif est de permettre aux soignants d'accompagner au mieux les familles tout en préservant l'équilibre entre implication émotionnelle et distance professionnelle nécessaire.

Compétence(s) visée(s)

- ❖ Adapter sa communication à la personne et à la situation.
- ❖ Développer ses compétences relationnelles avec la famille du patient.

Objectifs de la formation

- ☞ Déterminer la place souhaitée/possible de la famille dans le parcours de soin selon la situation.
- ☞ Identifier les impacts de l'hospitalisation selon le cas.
- ☞ Distinguer les enjeux de la relation avec la famille pour l'établissement de santé et les enjeux de la famille pour son proche.
- ☞ Etablir un cadre de communication adapté.
- ☞ Utiliser des techniques et méthodes de communication afin de mettre en place une relation de confiance.
- ☞ Reconnaître et expérimenter la verbalisation des émotions et difficultés dans le cadre de sa pratique professionnelle.
- ☞ Gérer les situations complexes.
- ☞ Assurer le maintien de la communication entre l'équipe et la famille.

Contenu

1. La place de la famille dans le parcours de soin

- L'évolution du rôle de la famille au sein des établissements de santé : d'une exclusion vers une inclusion.
- Les différentes fonctions et rôles de la famille.
- Les impacts sur le travail des soignants et le rapport avec les familles.
- Les droits du patient et de la famille selon la situation.

2. L'hospitalisation : un impact psychologique sur la famille

- Les conséquences de l'hospitalisation sur la famille selon la situation : organisée, imprévue ou d'urgence.
- Les enjeux de l'intégration de la famille dès l'entrée du patient.
- Les attentes et/ou exigences de la famille : le niveau d'implication souhaité/possible.
- La mise en place du cadre de la relation avec la famille : les moments clés, les moments possibles, les limites.

3. La mise en place d'une relation de confiance dans une juste distance

- Les comportements et attitudes à adopter par le personnel de l'établissement dès le début de la relation avec les familles ou proches (empathie, assertivité...) : empathie ou sympathie ?
- Les fondamentaux d'une relation de confiance entre le personnel de établissements de santé, le résident et la famille ou l'entourage proche.
- La construction de la juste distance professionnelle dans la relation de soin : faire face aux demandes inappropriées, gérer les situations de transfert affectif, le repérage de ses propres signaux d'alerte.
- La gestion de ses émotions face aux remarques, inquiétudes, énervements de la famille ou des proches.
- Les principes du devoir de réserve et du devoir de neutralité vs la liberté d'opinion et d'expression.

4. Assurer la continuité de la communication

- Les transmissions lors du changement d'équipe.
- La coordination de la communication avec l'équipe et entre l'équipe et la famille.

Mises en situation et jeux de rôle

Dispositif de suivi de l'exécution et d'évaluation des résultats de la formation



Public
Tous professionnels de santé exerçant en établissement de santé

Pré-requis
Formation dispensée en français, maîtrise de la langue française.

Durée
2 jours, soit 14h (en présentiel)

Formateur(trice) pressenti(e)
Formateur/trice spécialisé(e) en techniques de communication dans le secteur de la santé

Nombre de participants (intra)
De 2 à 10 personnes

Matériel nécessaire
Vidéoprojecteur (pour intervenant(e))

Moyens et méthodes pédagogiques et techniques :

- Apports théoriques réalisés en pédagogie active
- Etude de cas pratiques et partage d'expériences
- Mises en situation
- Diaporama (transmis aux participants)
- Mise à disposition d'un espace extranet individuel

Modalités et délai d'accès
De 2 à 4 mois en moyenne (nous contacter)

TARIF
Nous contacter pour obtenir un devis

Besoin d'un conseil ? d'une information ? d'un devis ?
Vous êtes en situation de handicap ?
Contactez-nous

06.09.08.02.20 contact@cjformation.com

www.cjformation.com

Carine ANCIAUX
Présidente, Référente handicap
Référente pédagogique et numérique
Aurélie Fauchet et Claire Royer
Assistantes administratives

