

FRANCHE-COMTÉ

Axe 2 : Poursuivre et améliorer la démarche continue de la qualité de prise en charge des patients et des résidents

# Développer la relation aux familles

## Contexte

---

Illustrer certaines situations «délicates» : Urgences, hospitalisation, transfert de chambre, présence de la famille lors des repas, perte de linge, tarifs et prise en charge, réclamations, plaintes etc...

Sensibiliser les participants à l'anticipation, à la bonne utilisation des outils de communication pour éviter la dégradation de la relation usager + famille / établissement + équipe

Développer les outils complémentaires afin de limiter les conflits à l'exceptionnel, l'imprévisible.

## Objectifs

---

- Comprendre les familles, connaître les besoins et attentes des personnes soignées et de leurs proches en termes relationnels,
- Comment appréhender la diversité des situations et pouvoir exprimer sa
- propre personnalité dans la communication avec l'utilisateur et son entourage, Comment mieux gérer ses émotions dans la communication pour améliorer l'accueil et le confort du patient et de son entourage,

**Exercice**

**2024**

**Nature**

**AFR**

**Organisé par**

**ACF ou la CROIX ROUGE FRANCAISE**

## Modules

---

- **[ACF - Développer la relation aux familles](#)**  
[Durée : 21 heures](#)
- **[CRF - Développer la relation aux familles](#)**  
[Durée : 21 heures](#)