

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,

Renseignements complémentaires

Durée : 2 jours + 1 jour 1 mois après Lieu de la formation : Besançon Programmation : 1 groupe par trimestre
Financement : pas de coût pédagogique à prévoir pour l'établissement. Modalités d'inscriptions : le service formation de l'établissement adresse ses demandes d'inscriptions à l'ANFH.

Exercice

2025

Nature

AFR

Organisé par

ACF ou la CROIX ROUGE FRANCAISE

Modules

- **[ACF - Développer la relation aux familles](#)**

<https://www.anfh.fr/les-offres-de-formation/AZC2YPOGalQILBFyZ7pC>

Durée : 21 heures

- **CRF - Développer la relation aux familles**

Durée : 21 heures