



Carole dos Santos

# Catalogue de formations

**EHPAD**

2015

Carole dos Santos - Conseil & formations  
[caroledossantos75@gmail.com](mailto:caroledossantos75@gmail.com)

06.22.52.14.86



## Présentation

Dans le **secteur sanitaire et médico-social** les formations initiales, sinon l'expérience, constituent une base qu'il convient d'étoffer et d'enrichir par des **formations continues adaptées à la réalité de terrain**, laquelle est en constante évolution de par la complexité des situations rencontrées aujourd'hui en EHPAD et les enjeux de dépendance souvent problématiques auxquels les intervenants professionnels doivent faire face avec peu de moyens le plus souvent.

Dans un contexte actuel environnemental et politique au sens large particulièrement sensible, *l'encadrement des équipes* notamment par les responsables de service eux-mêmes très sollicités, loin de s'être simplifié, demeure un enjeu de taille et c'est dans ce cadre que les formations continues de courte durée et très pragmatiques peuvent trouver toute leur pertinence par le **développement des savoir-faire mais aussi des motivations et le renforcement de l'autonomie professionnelle**, favorisant ainsi la réalisation de prestations de qualité reconnues comme telles.

Le niveau d'exigence qui est aujourd'hui attendu tant par les résidents que leur famille requiert des compétences accrues et renforcées. Et cela concerne tout autant les aidant (ASH, personnel de réception, de restauration..) que les soignants (AS,AMP, IDE), très en demande de clés de compréhension et de méthodologies d'interventions adaptées et « efficaces ».



## Une offre de formation simplifiée, pratique et abordable dans le cadre de stages en intra ou organisés en inter

L'intérêt de ces **formations-action très ciblées** est que l'on s'intéresse aux personnes dans leur contexte de travail et leur environnement propre et pas seulement aux fonctions ou métiers, qu'il s'agisse de stage en intra ou en inter.

Quel que soit le nombre de participants, respectant la règle pédagogique du travail en groupe restreint, la formation a lieu puisqu'elle s'inscrit dans un calendrier adapté, étudié avec un maximum de souplesse selon les disponibilités de chacun. Plus besoin d'attendre le remplissage d'un stage pour que la formation choisie devienne effective.

Carole dos Santos vous propose une **formule simplifiée, pratique et abordable** à savoir un coût fixe par journée quel que soit le nombre de participants (entre 3 et 12) qui intègre par ailleurs le temps de préparation et de conception des projets ainsi que d'éventuels conseils prodigués à l'issue de la formation.

Cette offre de formation part d'une **analyse des besoins spécifiques à la structure**, sur la base d'un formulaire à remplir, et s'appuie sur **une concertation préalable** menée avec le directeur et/ou le responsable de service concerné.

Le **bilan pédagogique** transmis à l'issue de la formation, selon des modalités préalablement définies, permet, quant à lui, de faire des propositions dans le cadre d'un suivi personnalisé en cas de besoin, et facilite la reprise des pratiques en interne.

Outre la session de formation en elle-même, c'est donc un travail en amont et en aval réalisé en collaboration étroite avec le Référent formation de la structure qui est vous proposé, et ce, sans surcoût.



## Les atouts de Carole dos Santos en tant que formatrice



L'offre de formation qu'elle vous présente est issue **d'une expérience professionnelle et d'une expertise d'une trentaine d'années d'activité en matière de formation entièrement dédiée au secteur sanitaire et médico-social**, basée sur une écoute attentive des salariés de différentes institutions ainsi que des stagiaires rencontrés au fil des sessions, confirmées par de nombreux échanges avec différents niveaux hiérarchiques .

Son positionnement actuel la situe au plus près des attentes et besoins des salariés et de leur direction, lui permettant d'appréhender de « l'intérieur » les attentes spécifiques des personnels de tous services connaissant bien leurs fonctionnements et besoins tant communs que spécifiques.

Elle a pu déceler et identifier au fil du temps les manques en matière de formation des personnels de plus en plus sollicités pour répondre à des demandes et attentes tant des résidents en situation de dépendance et/ou de vulnérabilité que de leurs famille, ce qui les amènent à être confrontés à des situations de plus en plus complexes et difficiles à gérer, engendrant souvent un certain mal-être.

Face à ce constat de terrain, il convient d'apporter des compléments accessibles, pertinents et pédagogiques permettant aux professionnels de s'inscrire dans le cadre de ce qu'il est courant d'appeler les **bonnes pratiques professionnelles**.

Par ailleurs, Carole dos Santos est convaincue que les satisfactions personnelles et professionnelles individuelles des membres d'une équipe par le biais de formations ciblées, suivies si possible d'une reprise en interne, engendrent une stabilité institutionnelle dont peu d'EHPAD pourraient aujourd'hui faire l'économie.

Les objectifs des formations aux thématiques « classiques » comme des projets « sur-mesure » qu'elle vous propose sont donc le fruit de ces réflexions et constats, de faits multidimensionnels et en étroite articulation avec les démarches qualité, dans lesquelles ces actions de formations très pragmatiques trouvent toute leur place.

## Présentation de Carole dos Santos

*Exerce depuis plus de 30 ans les métiers de psychologue clinicienne, psychogérontologue et consultante-formatrice dans les secteurs du sanitaire et du médico-social pour des EHPAD et autres types d'établissements, les principales Fédérations patronales du secteur de l'aide à domicile et des services à la personne (UNA, ADESSADOMICILE...), le Centre d'action sociale de la ville de Paris, le Centre de formation professionnelle et d'expertise des métiers agirc-arrco.*



### Parcours professionnel :

**Consultante formatrice** (en cours d'activité à 95%) :

- Formations auprès des professionnels d'intervention et de leurs encadrants, dans les secteurs du sanitaire et du médico-social : troubles psychiques à tous les âges de la vie, accompagnement des situations de grande vulnérabilité individuelle, familiale et sociale (maladie, handicaps, fin de vie, familles en situation précaire...), gérontologie, prévention de l'épuisement professionnel, maltraitance/bienveillance, aide aux aidants ; écrits professionnels spécifiques ; recrutement, intégration et encadrement d'équipe, management...
- Collaboration à l'élaboration de guides de formation et d'outils pédagogiques : cursus métiers et formations continues, ingénierie de formation
- Conception et animation de stages de préparation à la retraite

**Psychologue équipe et institutionnelle en EHPAD** (en cours d'activité) :

- Collaboration avec la direction, les chefs de service, le médecin coordonnateur.
- Groupes de parole et d'analyse des pratiques professionnelles
- Soutien du personnel aidant et soignant ; actions de formation spécifiques

**Chargée de mission et évaluatrice à la Fondation Nationale de Gérontologie :**

- Chargée de mission dans le cadre de l'évaluation de la qualité de vie et de la satisfaction des usagers du Maintien à domicile
- Evaluation de la qualité de vie des résidents en structures d'hébergement sanitaires et médico-sociales avec préconisations auprès des établissements dans le cadre de l'amélioration des pratiques professionnelles

**Psychologue clinicienne, psychogérontologue au Centre d'action sociale de la ville de Paris :**

- Soutien des résidents en EHPAD, de leur famille et du personnel soignant, formations en intra
- Co-crédation du Centre d'Information et de Prévention du Vieillessement : consultations, tests de pré-dépistage maladie d'Alzheimer, conception et animation d'ateliers mémoire

**Psychologue du travail :**

- Conseil en recrutement, collaboration avec les consultants,
- Réalisation de bilans de compétences pour cadres

### Formation:

- DEA psychologie clinique et pathologique- Université Paris V
- DESS conseil psychologique : psychologie du travail, psychométrie, analyse systémique, guidance familiale, psycho-gérontologie- Paris V
- DESS psychologie de l'enfant et de l'adolescent (auditeur libre)- Paris V
- DESS psychologie clinique et pathologique (auditeur libre) - Paris V
- DU de pratiques projectives (adultes) - Paris V
- Stimulation cognitive des sujets âgés : « programme d'activation cérébrale » FNG Paris
- Perfectionnement des tests de personnalité et d'évaluation professionnelle ECPA Paris





## Actions de formation

Elles s'adressent à ***tout personnel d'intervention***.

Des actions de formation spécifiques à destination des ***Responsables de service*** vous sont également proposées.

L'ensemble de ces programmes a pour finalité l'acquisition de connaissances concrètes et de clés pour développer ses compétences et mieux gérer sa pratique professionnelle à l'égard des personnes en difficulté, ou en encadrement d'équipe, qu'elle que soit la nature de la prestation.

La liste des thèmes qui vous est proposée réunit l'essentiel de ce que les équipes se doivent d'assimiler. D'autres thématiques et contenus peuvent être élaborés à la demande selon vos besoins spécifiques.

Répartition des thématiques :

### ***1. Actions de formation spécifiques en aide et accompagnement pour ASH, AS, AMP, IDE.***

*Connaissance, compréhension du vécu de la personne atteinte et modalités spécifiques d'accompagnement professionnel*

### ***2. Actions de formation transversales (tout professionnel, services confondus)***

*Développement de la professionnalisation des intervenants*

### ***3. Encadrement d'équipe***

*Développement ou réactualisation de la professionnalisation des responsables de services*

# Sommaire

Programmes soumis au Code la propriété intellectuelle (droits d'auteur)

© 2015 - Tous droits réservés

## Actions de formation spécifiques en aide et accompagnement des personnes âgées et/ou handicapées

### ❖ Actions de formation spécifiques en aide et accompagnement des personnes âgées et/ou handicapées ..... 9

<i>Accompagner le vieillissement</i> .....	10
<i>Les pathologies liées au grand Âge et leur prise en charge au quotidien</i> .....	11
<i>Soutenir la personne âgée dépressive, repérer les risques suicidaires</i> .....	12
<i>Accompagner le malade Alzheimer et tout syndrome démentiel au quotidien</i> .....	13
<i>Aider et soutenir les aidants familiaux (Mesure 2 du Plan Alzheimer)</i> .....	14
<i>La gestion des situations de handicap physique et de déficiences sensorielles</i> .....	15
<i>Accompagner la personne âgée jusqu'au bout de la vie</i> .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
<i>Optimisation de la méthodologie de l'évaluation</i> .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
<i>La gestion des situations de handicap physique et de déficiences sensorielles</i> .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
<i>Prévention et gestion des conflits avec les familles</i> .....	17
<i>Aider et soutenir les aidants familiaux (Mesure 2 du Plan Alzheimer)</i> .....	18
<i>Violences et agressivité: faire face aux situations stressantes</i> .....	19

### ❖ Actions de formation transversales : tout professionnel, services confondus.....22

<i>Accueil du résident dans l'établissement</i> .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
<i>Accompagner sans s'épuiser : la prévention du « burn out »</i> .....	26
<i>Développer la bientraitance en toutes circonstances</i> .....	24
<i>Optimiser la communication avec les usagers et leurs proches</i> .....	25
<i>Etre tuteur de nouveaux salariés</i> .....	27
<i>Etre tuteur de stagiaires</i> .....	28



## ❖ **Actions de formation à destination des Responsables de secteur....29**

<i>Animation et encadrement d'équipe.....</i>	<i>30</i>
<i>La fonction managériale des Responsables de service.....</i>	<i>31</i>
<i>Procédure de recrutement et intégration du personnel.....</i>	<i>32</i>
<i>Animation et encadrement d'équipe.....</i>	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
<i>Conditions d'intervention .....</i>	<i>34</i>
<i>Informations administratives et légales.....</i>	<i>36</i>
<i>Fiche de préparation de la formation (modèle) .....</i>	<i>38</i>





## **Actions de formation spécifiques en aide et accompagnement des personnes âgées et/ou handicapées**

*Programmes soumis au Code la propriété intellectuelle  
© 2013 - Tous droits réservés*





## Comprendre et accompagner l'entrée dans la vieillesse

### Objectifs :

- Connaître les diverses composantes du processus de vieillissement normal
- Saisir leurs multiples répercussions sur le comportement et le choix du mode de vie de la personne âgée, seule ou en couple, dans tous les registres de la vie courante
- Apprendre à identifier la dynamique conjugale et familiale et les multiples enjeux de la dépendance au domicile pour réagir de façon appropriée en toutes circonstances

### Programme :

- Les modifications liées à l'avancée en âge pour l'homme et pour la femme, sur les plans biologiques, corporels, cognitifs et psychologiques, familiaux et sociaux
- L'évolution de la personnalité et l'étape de la vieillesse
- Le devenir du couple âgé: soutien, conflits tardifs,...
- Les situations de veuvage et/ou de solitude : comment y réagir
- L'impact de l'arrivée de la dépendance et l'émergence des besoins en aide : demande explicite, besoins sous-estimés, résistances et « déni »
- La gestion professionnelle des situations délicates

### Pédagogie :

Apports psychosociologiques. Démarche participative, interactivité permanente.  
Illustrations, mises en situation à partir du vécu des participants. Supports audio-visuels.  
Remise de documentation.

Durée : 1 à 2 jours





## Les pathologies liées au grand âge et leur prise en charge au quotidien

### Objectifs :

- Connaître les différents troubles psychiques et du comportement rencontrés dans le grand âge pour faciliter l'accompagnement des personnes dans les actes de la vie quotidienne
- Savoir les repérer et les comprendre pour réagir de façon appropriée
- Apprendre à mieux gérer les situations les plus complexes

### Programme :

- Les troubles et pathologies liés au Grand Âge : agitation, apathie, dépression, opposition, agressivité, troubles alimentaires...
- Leurs multiples retentissements sur la personne âgée et son entourage
- L'accompagnement spécifique et individualisé de la personne dans les actes de la vie courante (aide aux repas, hygiène corporelle et de l'élimination, mobilisation, activités occupationnelles, soutien moral,...)
- Interactions familiales et projet d'intervention professionnel : développement d'un partenariat, « négociations » avec la personne et ses proches, soutien
- Les (ré)évaluations , le suivi
- La coordination professionnelle au sein de l'équipe : le travail en binôme, les transmissions, ...
- La gestion des situations complexes et critiques en coordination avec les partenaires, les relais à solliciter, les limites

### Pédagogie :

Apports cliniques et méthodologiques. Démarche participative, interactivité permanente. Mises en situation. Etudes de cas. Supports audio-visuels. Remise de documentation.

### Durée : 3 jours





## Soutenir la personne âgée dépressive, repérer les risques suicidaires

### Objectifs :

- Connaître et comprendre les différents états dépressifs, leurs diverses modalités d'expression selon l'âge de la personne et son histoire de vie ainsi que leurs conséquences parfois dramatiques
- Apprendre à repérer et évaluer les signes d'une aggravation et savoir comment réagir face aux idées suicidaires (outil MOBQUAL ou autre)
- Développer sa vigilance au quotidien et savoir effectuer un signalement en temps opportun et à bon escient
  
- Connaissance des états dépressifs, des plus légers et fréquents aux plus sévères ; les conséquences graves de la dépression non traitée
- Les caractéristiques du suicide chez la personne âgée
- Comprendre l'augmentation préoccupante de ces suicides
- Que faire face aux idées suicidaires ? Peut-on prévenir le risque suicidaire ?
- Connaissance et repérage des équivalents suicidaires dans l'objectif d'une prévention
- *MOBQUAL Dépression chez la personne âgée* : « repérer, évaluer, identifier les risques suicidaires et prendre en soins à domicile »
- Le « syndrome de glissement » : descriptif, enjeux, prise en charge
- Le soutien de la personne concernée et de ses proches au quotidien
- Les signalements et les relais psycho-sociaux et médicaux (modalités pratiques)
- Le soutien des intervenants professionnels en cas de suicide

### Pédagogie :

Apports théoriques et cliniques. Démarche participative, interactivité permanente. Mises en situation. Supports audio-visuels. Remise de documentation.

Durée 2 jours





## Accompagner le malade Alzheimer et tout syndrome démentiel

### Objectifs :

- Bien connaître et reconnaître la maladie, ses symptômes et ses répercussions tant sur le malade atteint que sur ses aidants
- Interroger de façon pertinente le « prendre-soin » dans le cadre des démences, dans une approche éthique de sollicitude en évitant toute banalisation de cette maladie dont on parle tant: encore beaucoup à apprendre et à découvrir !
- S'approprier les techniques spécifiques d'accompagnement destinées à une prise en charge qualitative et pratique du malade mais aussi de protection des salariés

### Programme :

- La maladie d'Alzheimer : définition, identification et descriptif des symptômes cognitifs et psycho-comportementaux
- Le vécu des personnes atteintes, leurs attentes , leur souffrance
- Les sollicitations de la personne malade et de la famille à l'égard des équipes
- L'exercice du libre choix du sujet dément et les mesures de privation de liberté : contentions physique (ANAES), mesures de protection juridique...
- L'accompagnement de la personne malade aux différents stades de la maladie : aménagement sécurisé de l'espace de vie (unité de vie spécifique), espaces de circulation, actes de la vie quotidienne et activités occupationnelles, alimentation...
- Les thérapies actuelles, les approches psycho-sociales
- La gestion des troubles du comportement au quotidien vis-à-vis des autres résidents et des équipes : que faire en cas de refus, résistance, acte maltraitants ?
- Référence à la démarche Humanitude
- Les techniques de communication verbale et non-verbales appropriées
- La validation de Naomi Field
- L'accompagnement de la fin de vie du malade Alzheimer

### Pédagogie :

Apports théoriques et pratico-pratiques. Démarche participative. Mises en situation, reprise des pratiques professionnelles avec études de cas. Supports audio-visuels et écrits. Remise de documentation.

Durée 3 jours





## Aider et soutenir les aidants familiaux

(Mesure 2 du Plan Alzheimer)

### Objectifs :

- Connaître l'incidence de la maladie d'Alzheimer sur la personne atteinte ainsi que sur ses proches
- Maîtriser davantage les méthodes d'accompagnement de malades Alzheimer et pouvoir ainsi les transmettre aux aidants familiaux
- Leur apprendre à gérer le quotidien et repérer les signes d'épuisement afin de trouver des alternatives et se préserver pour assurer ainsi un accompagnement sur le long terme

### Programme :

- La maladie d'Alzheimer : définition, identification et descriptif des symptômes cognitifs et psycho-comportementaux
- Le vécu des personnes atteintes et la souffrance engendrée (formes habituelles, précoces et avancées)
- Le rôle, la place de l'aidant et le vécu de la famille (lors du diagnostic, retentissements, risques de non-dit,...)
- Les attentes et diverses sollicitations de la personne malade à l'égard de l'aidant familial
- La notion de « fardeau »
- Les besoins, attentes et demandes de l'aidant
- L'accompagnement des aidants aux différents stades de la maladie et les conseils prodigués : aménagement sécurisé du domicile, actes de la vie quotidienne et activités complexes, le « prendre soin de soi », la prévention de l'épuisement, les temps de répit,...
- Les techniques d'animation d'actions de formation à destination des aidants

### Pédagogie :

Apports théoriques et psychosociologiques; démarche interactive; travail sur les pratiques avec études de cas, mises en situation; échanges; supports audio-visuels. Remise de documentation.

Durée 2 jours





## La gestion des situations de handicap physique et de déficiences sensorielles

### Objectifs :

- Connaissance des situations de handicaps physique et sensoriels selon la classification inscrite dans la loi du 11 février 2005
- Compréhension des modifications psychologiques afférentes et très largement méconnues pour la plupart
- Apprendre à gérer ses propres ressentis, adopter les attitudes professionnelles appropriées pour un accompagnement ajusté au cas par cas

### Programme :

- Définitions, descriptif des principaux handicaps physiques-moteur, séquelles d'AVC.... ; déficiences sensorielles visuelles et auditives
- Les notions de handicap visible/ invisible et le vécu affectif de la personne
- Ses réactions de défense au quotidien, ses compensations
- Les modalités d'accompagnement spécifiques au quotidien selon le type d'atteinte, l'âge de la personne et des circonstances de survenue de la déficience, le degré de sévérité et l'incidence dans les actes de la vie courante
- L'élaboration d'un plan d'intervention ajusté et évolutif
- Les aides relationnelles et techniques favorisant l'autonomie au domicile

### Pédagogie :

Apports descriptifs et pratiques. Démarche participative. Mises en situation, reprise des pratiques professionnelles, échanges. Supports audio-visuels ; remise de documentation.

Durée : 2 à 3 jours





## Méthodologie de la grille AGGIR 2008 pour les équipes soignantes

### Objectifs :

- S'approprier l'outil et l'intégrer dans une démarche globale d'évaluation des capacités et besoins des résidents
- Participer efficacement à l'évaluation synthétique faite par l'IDEC et à la validation effectuée le MEDEC eux-mêmes formés par l'ARS
- Apporter des réponses fiables et optimiser le temps de transmission

### Programme :

- Les concepts de base dépendance et de perte d'autonomie
- Méthodologie et principes de cotation 2008 de la grille AGGIR
- La référence au rapport du Comité scientifique des référentiels AGGIR et PATHOS- Ministère des affaires sociales et de la santé- 2/08/2012)
- Les limites de l'outil
- Sa mise en application en EHPAD
- Méthodologie et mise en application (sous forme d'atelier)

### Pédagogie :

Apports théoriques et méthodologiques, mises en situation à partir de la connaissance de certains résidents, de l'expérience des stagiaires, exercices pratiques, diffusion de supports écrits, saisie informatique du GIR....

Durée : 1 à 2 jours





## Prévention et gestion des conflits avec les familles

### Objectifs :

- Appréhender toute la dimension des relations familiales autour de la dépendance d'un de leur proche, l'acceptation de sa dépendance ainsi que de sa prise en charge souvent lourde et complexe
- Comprendre la position et le vécu des familles souvent culpabilisées et en difficulté
- Apprendre et contribuer à modérer l'amplification voire la dramatisation des événements et réduire les tensions inhérentes à ce type de situation

### Programme :

- Connaissance et compréhension des relations entre les aidants naturels et leurs proches
- « Typologie » des familles
- Du partenariat au conflit : analyses, dédramatisation des réactions inadéquates ou agressives de la part des familles, le cadre professionnel et les limites à poser avec tact et diplomatie
- L'exercice du libre choix de la personne âgée/handicapée, la Charte de la personne accueillie et la loi du 2.02.02 qui intègre la famille (connaissance et mise en application)
- Dénouement et résolution des conflits : des situations de « blocage » à la concertation et au consensus
- La communication non violente (CNV)
- Les conditions du maintien à domicile et ses limites : constats, proposition d'alternatives à présenter voire négocier avec les familles

### Pédagogie :

Apports théoriques et psychosociologiques; démarche interactive ; travail sur les pratiques avec études de cas, mises en situation ; échanges ; Remise de documentation.

Durée : 2 à 3 jours





## Aider et soutenir les aidants familiaux (Mesure 2 du Plan Alzheimer)

### Objectifs :

- Connaître l'incidence de la maladie d'Alzheimer sur la personne atteinte ainsi que sur ses proches
- Maîtriser davantage les méthodes d'accompagnement de malades Alzheimer et pouvoir ainsi les transmettre aux aidants familiaux
- Leur apprendre à gérer le quotidien et repérer les signes d'épuisement afin de trouver des alternatives et se préserver pour assurer ainsi un accompagnement sur le long terme

### Programme :

- La maladie d'Alzheimer : définition, identification et descriptif des symptômes cognitifs et psycho-comportementaux
- Le vécu des personnes atteintes et la souffrance engendrée (formes habituelles, précoces et avancées)
- Le vécu de la famille (lors du diagnostic, retentissements, risques de non-dit,...)
- Les attentes et diverses sollicitations de la personne malade à l'égard des équipes
- Les besoins, attentes et demandes de l'aidant
- L'accompagnement de la personne malade aux différents stades de la maladie et les conseils prodigués : aménagement sécurisé du domicile, actes de la vie quotidienne et activités complexes, le « prendre soin de soi », la prévention de l'épuisement, les temps de répit,...
- Les techniques d'animation d'actions de formation à destination des aidants

### Pédagogie :

Apports théoriques et psychosociologiques; démarche interactive ; travail sur les pratiques avec études de cas, mises en situation ; échanges ; supports audio-visuels. Remise de documentation.

### Durée :

2 jours pour un projet spécifique ;  
Une journée d'information et de sensibilisation peut être organisée





## Violences et agressivité: faire face aux situations stressantes

### Objectifs :

- Apprendre à désamorcer l'agressivité et à dédramatiser les événements stressants ou à forte charge émotionnelle
- Eviter les dissensions entre personnels préjudiciables aux résidents
- Savoir adopter une attitude professionnelle maîtrisée et ajustée au cas par cas en dépit des situations complexes : gagner en sérénité

### Programme :

- Violence, agressivité et maltraitance : de quoi parle-t-on ?
- Les différentes situations de violence
- Les notions de traumatisme et de « crise »
- Les violences familiales: caractéristiques, évaluation, leurs multiples répercussions physiques et psychologiques sur la personne âgée
- Les situations de stress et de violences institutionnelles en EHPAD : qui fait violence ? qu'est-ce qui « fait violence » ?
- personnel/résident et réciproquement
- Les dissensions et conflits d'équipe
- En toutes circonstances : que dire ? que faire ? comment « calmer le jeu » et se préserver ?
- Analyse systémique des facteurs de stress selon les niveaux d'Ardoino
- Les méthodes de gestion du stress à court et long terme

### Pédagogie :

Apports théoriques et cliniques; pédagogie interactive ; travail sur les pratiques avec études de cas, mises en situation ; échanges ; Remise de documentation.

Durée : 2 à 3 jours





## Le projet personnalisé du résident : conception et montage

### Objectifs :

- Proposer un accompagnement du résident le plus adapté possible en fonction de ses besoins, désirs et demandes spécifiques conformément à la législation
- Poser les bases de ce projet de Vie en terme de démarche méthodologique et de création d'outils
- En assurer le suivi et la réactualisation tout au long du séjour

### Programme :

- Le projet personnalisé : une obligation réglementaire, une évidence en terme de prise en charge adaptée (continuité de vie et bien-être dans un cadre institutionnel)
- Les acteurs et leur implication au projet: le résident lui-même et/ou sa famille ou son représentant légal, l'équipe pluridisciplinaire
- Aspects conceptuels et pratiques : les objectifs, la démarche, la méthodologie, la construction des outils :
- questionnaire d'entrée du résident
- la fiche de projet
- le projet lui-même
- la fiche de suivi,...
- L'adhésion du personnel soignant au projet et dans l'accompagnement au quotidien : observation, recueil de données (désirs, attentes), traçabilité, analyse, évaluations, suivi
- L'évolution du projet tout au long du séjour selon les situations, sa réactualisation
- Questionnements sur les limites:
- Le libre choix du résident/moyens institutionnels
- Le projet personnalisé lors de syndromes démentiels ou de fin de vie

### Pédagogie :

Apports théoriques, méthodologiques et pratiques. Démarche participative en atelier.  
Mises en situation, reprise des pratiques professionnelles avec études de cas.  
Remise de documentation.

### Durée : 2 à 3 jours





## Accompagner le résident jusqu'au bout de la vie

### Objectifs :

- Cerner ce que recouvre l'accompagnement de fin de vie, ses multiples dimensions et ses répercussions institutionnelles
- Acquérir les attitudes professionnelles les plus justes dans le prendre-soin global des personnes affaiblies par le grand Âge ou la maladie : confort de vie, respect de la dignité, poursuite du projet personnalisé du résident

### Programme :

- Accompagnement de fin de vie et soins palliatifs en EHPAD
- Les représentations socio-culturelles actuelles, religieuses et spirituelles de la fin de vie et de la mort
- Le « travail de deuil » du résident: les différentes étapes
- Les besoins spécifiques de la personne en fin de vie et le recueil de ses dernières volontés (V. Henderson, Maslow, Poletti...)
- L'accompagnement professionnel de la personne et de sa famille jusqu'aux derniers instants (démarche individualisée, protocole, outils pour la mise en œuvre, les transmissions, les aspects pratiques et relationnels)
- L'aménagement de la chambre du résident, les soins de confort, les soins palliatifs si besoin, la « valise de confort »...
- Le temps du décès, de son annonce auprès de la famille et des résidents, et de l'après ; le deuil normal et pathologique
- Les rituels à respecter, les questions éthiques sur le Droit des mourants
- Le deuil des soignants, la préservation de soi

### Pédagogie :

Apports théoriques, psychologiques, culturels et religieux de base. Démarche participative. Mises en situation, reprise des pratiques professionnelles. Echanges. Supports audio-visuels et écrits.

Durée : 3 jours





## **Actions de formation transversales : tout professionnel, services confondus**

*Programmes soumis au Code la propriété intellectuelle*

*© 2015 - Tous droits réservés*





## La procédure d'accueil du résident en établissement

### Objectifs :

- Comprendre les enjeux et difficultés de l'entrée en établissement tant pour le résident que ses proches aidants
- Savoir repérer rapidement les difficultés et identifier des points de vigilance
- Concevoir et mettre en place une procédure d'accueil complète et pertinente inter et intra-service, gage d'adaptation et d'intégration optimale de la personne

### Programme :

- Du domicile à l'institution : un pas difficile à franchir, une épreuve de déracinement, une situation de « crise »
- Le « travail de deuil » du résident à son entrée : étapes, réactions, repérage des difficultés, les signes d'alerte
- La prévention du « syndrome de glissement »
- L'accueil du résident : construction ou reprise de la procédure d'accueil prédéfinie dans le projet de l'établissement (recommandations de l'ANESM)
- Recenser les besoins, attentes et demandes du résident : savoir écouter, observer et hiérarchiser les priorités dès les premiers instants
- L'importance du travail en équipe pour un accueil collectif concerté : rôle et place de chacun, répartition des tâches
- Comment associer la famille dans cette première étape
- La formalisation de la procédure d'accueil

### Pédagogie :

Apports de la gérontologie clinique, mises en situation à partir de la connaissance de certains résidents et de l'expérience des professionnels tous services confondus ; apports méthodologiques, mises en situations, travaux pratiques, remise de supports écrits

Durée : 2j + 1j à distance de 1 mois pour reprise des pratiques professionnelles





## Développer la bientraitance

### Objectifs :

- Apprendre aux intervenants à faire face aux situations à risque de maltraitance auxquels ils sont confrontés, émanant de la personne aidée, de sa famille ou des professionnels eux-mêmes
- Les sensibiliser à toutes les dimensions du « prendre-soin » de la personne vulnérable
- Les amener à adopter les bonnes pratiques professionnelles au quotidien en toutes circonstances

### Programme :

- Définition et classification des différents types d'abus ou de maltraitance (les bases)
- Compréhension des réactions des personnes abusées
- La *bientraitance*: définition, recommandations de l'ANESM et méthodes d'accompagnement
- Repérage et compréhension des attitudes professionnelles néfastes ou favorables dans la prise en charge des personnes vulnérables
- Stratégies d'approche et d'accompagnement à l'égard des personnes ayant des troubles du comportement et en refus d'aide
- Les enjeux personnels, familiaux et professionnels: repérage, régulation, concertation, développement d'un partenariat ; les alternatives possibles

### Pédagogie :

Apports théoriques et psychologiques; démarche interactive ; travail sur les pratiques avec études de cas, mises en situation ; échanges ; supports audio-visuels, témoignages. Remise de documentation.

Durée 3 jours





## Optimiser la communication avec les résidents et leurs proches

### Objectifs :

- Savoir adapter sa communication auprès de personnes en situation de fragilité, communicantes ou non, et en toutes circonstances
- Apprendre à utiliser certaines stratégies de communication pour contourner les difficultés et faire passer ses messages auprès de la personne aidée et/ou de la famille
- Acquérir davantage d'assurance et de maîtrise de soi dans la gestion des relations tant avec les usagers qu'avec leurs proches

### Programme :

- L'importance d'une communication adaptée à des publics fragilisés ou en difficulté relationnelle (grand-âge, familles en situation de précarité, pathologies, maladies, fin de vie) ainsi qu'à leurs proches
- Le repérage des différentes formes d'expression et de communication (verbale et infra verbale, non verbale, l'explicite/l'implicite, les non-dits, les silences...) et leur impact dans la relation
- Les stratégies de communication professionnelle à adopter selon les circonstances :
  - L'utilisation optimale de la communication verbale et gestuelle dans un souci d'efficacité
  - La communication non violente (CNV)
  - Savoir soutenir la dynamique de la relation dans le cadre imparti
  - Faire passer les messages « délicats » auprès de public peu réceptifs
  - Les attitudes professionnelles à adopter en cas d'agressivité, de plaintes, d'appels répétés, de « résistance » ou d'opposition

### Pédagogie :

Apports méthodologiques et psychosociologiques de base. Démarche interactive. Exercices, questionnaire d'auto-évaluation, jeux de rôle, mises en situation. Remise de documentation

Durée 2 jours





## Prévention et gestion du « burn out »

### Objectifs :

- Détecter les enjeux auxquels les professionnels sont confrontés quotidiennement dans le face à face avec la vieillesse, la maladie, la dépendance, la douleur, la mort, afin d'ajuster leurs modalités d'intervention
- Leur permettre d'acquérir les clés et les compétences nécessaires afin d'adopter la « juste » distance avec les personnes aidées
- Accompagner sans s'épuiser lors des interventions complexes ou de longue durée

### Programme :

- La relation d'aide et d'accompagnement EHPAD : caractéristiques et spécificité
- Les bénéfices et risques de la relation aidant-aidé/soignant-soigné
- Le mécanisme fondamental de la relation d'aide : l'empathie
- Entrer et travailler dans l'espace de vie du résident: enjeux multiples et réciproques
- Les diverses modalités d'aide et d'accompagnement selon les états de dépendance ou les pathologies
- Échanges sur les interventions au quotidien :
  - les difficultés rencontrées, les situations pénibles,...
  - Leur impact physique et psychologique
- Définition et caractéristiques du syndrome d'épuisement professionnel
- Auto-évaluation par le MBI (Maslach Burn Out Inventory)
- Analyse systémique des facteurs de stress selon les niveaux d'Ardoino
- La prévention et la gestion de l'épuisement professionnel (« burn out »)

### Pédagogie :

Apports théoriques et psychosociologiques; démarche interactive ; travail sur les pratiques avec études de cas, mises en situation ; échanges. Remise de documentation.

Durée : 3 jours





## Etre tuteur de nouveaux salariés

### Objectifs :

- Accueillir les nouveaux salariés et faciliter leur intégration dans l'équipe et la structure
- Assurer un suivi de proximité professionnel rassurant
- Introduire des éléments de suivi et d'accompagnement garants d'une homogénéité des pratiques et conforme au projet de service

### Programme :

- La fonction de tuteur de nouveaux salariés
- Les facteurs de réussite de cette modalité de tutorat en lien avec sa hiérarchie
- Les compétences à renforcer en conformité avec les référentiels professionnels
- L'accueil et l'intégration du nouveau salarié dans l'équipe : modalités pratiques
- L'organisation des interventions en « doublon » et l'accompagnement auprès des usagers (règles à suivre, modalités pratiques, éthique et déontologie)
- La construction du Livret d'accueil du salarié

### Pédagogie :

Apports théoriques et méthodologiques; démarche interactive ; travail sur les pratiques avec études de cas, mises en situation ; échanges . Remise de documentation.

Durée : 2 à 3 jours

***\*Ce module peut être conjugué avec la thématique tutorat/stagiaires***





## Etre tuteur de stagiaires

### Objectifs :

- Accueillir les stagiaires en sachant leur donner un cadre professionnel rigoureux en parfaite adéquation avec les directives des centre de formation et les tâches qui leurs sont propres
- Acquérir la méthodologie de suivi et d'accompagnement pédagogique adaptés au niveau du stage
- Savoir émettre des critiques constructives et évaluer les actions

### Programme :

- La fonction de tuteur de stagiaires en accord avec le centre de formation ou autre
- Les facteurs de réussite de cette modalité de tutorat
- Les référentiels professionnels, les compétences à déterminer ou renforcer, les indicateurs de compétences à connaître
- L'organisation du stage en concertation avec le centre de formation et sa hiérarchie
- La progression pédagogique, le suivi et l'accompagnement des stagiaires
- Les évaluations et le bilan de stage (écrits professionnels et entretiens)

### Pédagogie :

Apports théoriques et méthodologiques; démarche interactive ; travail sur les pratiques avec études de cas, mises en situation ; échanges . Remise de documentation.

Durée : 2 jours

*\*Ce module peut être conjugué avec la thématique tutorat/nouveau salarié*





## **Actions de formation à destination des Responsables de service**

*Programmes soumis au Code la propriété intellectuelle*

*© 2015 - Tous droits réservés*





## Animation et encadrement d'équipe

### Objectifs :

- Savoir repérer des caractéristiques de son équipe pour définir les stratégies d'encadrement, d'animation et de suivi
- S'assurer de la professionnalisation des intervenantes à domicile
- Développer sa vigilance et ses actions de soutien en cas de difficulté et d'épuisement professionnel

### Programme :

- Identification des caractéristiques de son équipe
- Les techniques d'animation de l'équipe, le renforcement de sa cohésion
- Impact des relations socio-affectives sur la motivation d'une équipe : repérage, actions de soutien individuelles et collectives ciblées
- La mise en place des outils de coordination au domicile, dont le cahier de liaison (aspect méthodologiques, communication après des usagers, formations en intra auprès des équipes d'intervention, contrôles)
- Le soutien d'équipe et la prévention de l'épuisement professionnel sur le plan individuel et collectif (« burn out »; les actions correctives.

### Pédagogie :

Démarche participative, pédagogie interactive en lien direct avec les pratiques professionnelles ; mises en situation ; travaux en sous-groupes ; ateliers pratiques ; exercices ; construction d'outils ; échanges ; supports audio-visuels ; remise de documentation.

Durée : 3jours





## La fonction managériale des responsables de service

### Objectifs :

- Acquérir les fondamentaux de la pratique managériale de proximité en requestionnant les acquis et en s'appropriant les méthodes et outils pour une gestion plus efficace de l'équipe d'intervention
- Affirmer son autorité et sa légitimité en toutes circonstances
- Savoir mettre en place une gestion équitable et efficace des conflits

### Programme

- Clarification des rôles, missions et responsabilités managériales des responsables de service : cadre de l'action et attendus de cette fonction
- Les axes de décision et les moyens à mettre en œuvre en interne (qualité de service, collaborations efficaces, liens fonctionnels, notion de coresponsabilité) et en externe (partenariats)
- La posture hiérarchique au sein de sa structure et son impact sur le management de l'équipe : le rôle d'interface du RS
- Le repérage et l'évaluation des compétences du personnel, l'établissement du plan de formation
- La gestion des tensions sociales, désaccords ou conflits dans l'équipe
- La délégation

### Pédagogie :

Apports théoriques et psychosociologiques; démarche interactive ; travail sur les pratiques avec études de cas, mises en situation ; échanges ; Remise de documentation.

Durée : 3 jours





## Procédure de recrutement et intégration du personnel

### Objectifs

- Savoir mettre en œuvre une démarche méthodique et efficace de sélection du personnel en toutes circonstances
- Maîtriser toutes les étapes du recrutement
- Optimiser l'entretien final
- Favoriser l'intégration des nouveaux salariés par des actions soutenues et ciblées

### Programme :

- Le recrutement :
- méthodologie de la procédure de sélection et de recrutement
- la passation du questionnaire de présélection ;
- l'entretien de recrutement et d'embauche ;
- l'évaluation de la période d'essai.
- L'intégration des nouveaux embauchés: construction du Livret d'accueil du nouveau salarié (sous forme d'atelier)
- La mise en place du tutorat des nouveaux salariés

### Pédagogie :

Démarche participative, pédagogie interactive en lien direct avec les pratiques professionnelles ; mises en situation ; travaux en sous-groupes ; ateliers pratiques ; exercices ; construction d'outils ; échanges ; supports audio-visuels ; remise de documentation.

Durée : 3 jours





## **Annexes**

### **Conditions d'intervention**

### **Informations administratives et légales**

### **Fiche de préparation de la formation (modèle)**





## Conditions d'intervention

### 1. Coût et modalités pratiques

- *Un tarif unique de 1050€ HT par journée d'intervention pour un groupe de 3 à 12 participants, quelle que soit la thématique et le lieu (organisme de formation continue d'adultes non soumis à la TVA).*
- *Des conditions financières privilégiées selon l'importance de la commande.*
- *Une proratisation suivant le nombre de participants par structure dans le cas de formations en inter.*

➤ **Pour toutes les actions de formation, ce coût comprend :**

- La préparation administrative et pédagogique du stage
- Les temps et actions de concertation avec le référent formation de la structure en amont
- La réalisation de l'action de formation
- Les supports pédagogiques audio-visuels
- L'évaluation du stage
- Les attestations de stage
- La transmission d'un bilan pédagogique avec préconisations éventuelles auprès du référent ou de la direction à l'issue de la formation, selon des modalités convenues préalablement.

➤ **Les frais professionnels sont facturés au réel et au plus juste:**

- Transport SNCF en 2cl ou promotion 1<sup>ère</sup> cl équivalente (ou avion)
- Taxis Gare-Hôtel- Lieu de stage ou transports collectifs
- Hébergement : plafond 100€, petit-déjeuner compris
- Restauration du midi : plafond de 16€
- Restauration du soir : plafond de 28€



## 2. Aspects matériels et logistiques

A des fins de réduction de coûts :

- La formation a lieu dans les locaux mis à disposition par la structure
  - Celle-ci s'engage, sauf dispositions contraires, à :
    - assurer gracieusement la reprographie des documents pédagogiques transmis sous forme dématérialisée au plus tard 10 jours avant le début de la formation.
    - envoyer les convocations aux participants accompagnées du programme, si possible 15 jours avant le début de la formation
    - mettre à disposition un paper board avec marqueurs papier inodores et, lorsque la thématique le requiert, un vidéo-projecteur et un écran ; parfois un accès à un photocopieur pour compléments de documentation ou reproduction d'exercices réalisés sur place par les stagiaires
- A noter que la formatrice apporte systématiquement son propre matériel : ordinateur portable et mini-enceintes.
- mettre à disposition des stagiaires de quoi écrire (pour la réalisation des TP)
  - assurer l'accueil des participants et l'organisation des pauses (café, eau...)

## 3. Dispositions administratives et financières

Toute action de formation sera formalisée par l'envoi d'un bon de commande et d'une fiche de préparation de la formation dûment remplie (fiche en annexe) à Carole dos Santos- 6, rue Valéry LARBAUD- 75013- PARIS.

Dès réception celle-ci adresse au client une convention en double exemplaire. Un exemplaire de cette convention, signé, doit lui être impérativement retourné ainsi que de la liste des stagiaires au moins 15 jours avant le début du stage.

Un courrier de confirmation sera aussitôt adressé au client, spécifiant les modalités organisationnelles et pratiques du stage préalablement déterminées en concertation (dates, lieu, horaires, matériel pédagogique...)

Le règlement se fait à *réception de facture*, par chèque bancaire ou virement, à l'ordre de Carole dos Santos. Tout stage commencé est entièrement dû.

Les feuilles d'émargement originales et les questionnaires d'évaluation seront transmis au client à l'issue de la formation.

Les attestations de stage seront envoyées une fois le règlement effectué





## Informations administratives et légales

Carole dos Santos est prestataire de formation professionnelle continue d'adultes.

A ce titre, elle est enregistrée sous le numéro 400 636 742 00027 auprès du Préfet de région de la région d'Île-de-France (article R. 6351-6 du Code du Travail).

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat (article L 6352-12 du Code du Travail).

Elle est par ailleurs enregistrée sous le numéro 11754579075 en tant que formateur.

Les opérations de formation qu'elle effectue dans le cadre de la formation professionnelle continue sont exonérées de la TVA (article L 3613-1 du Code du Travail).

La conception des programmes de formation de Carole dos Santos s'inscrit dans le cadre du **Code de la Propriété intellectuelle (droits d'auteur)**.

Les supports pédagogiques écrits personnels qu'elle remet aux stagiaires leur sont exclusivement réservés. Leur *reproduction est interdite*, sauf accord préalable.





**Pour tout contact :**

**Carole dos Santos  
6, rue Valéry LARBAUD  
75013 PARIS**

**[caroledossantos75@gmail.com](mailto:caroledossantos75@gmail.com)**

**06 22 52 14 86**





## Fiche de préparation de la formation (modèle) à retourner à Carole dos Santos

*Ces informations permettront d'ajuster le programme au plus près des besoins et attentes de la structure et d'adapter le déroulé pédagogique au profil des stagiaires (niveau requis, choix des méthodes et supports pédagogiques). Merci d'y répondre avec précision.*

1. Intitulé de la formation
2. Identité et coordonnées de la structure
3. Identité du référent formation de la structure
4. Particularités de l'environnement professionnel
5. Planification : période souhaitée, répartition des journées, horaires souhaités
6. Objectifs du stage de formation :
  - Objectifs globaux
  - Objectifs pédagogiques (en termes de capacités à acquérir ou comportements professionnels,...)
7. Caractéristiques ou difficultés institutionnelles éventuelles (confidentialité garantie)
8. Attentes spécifiques pour ce stage
9. Profil des participants : taille du groupe ; fonctions ; ancienneté ; particularités
10. Informations pratiques : modalités d'organisation du stage, lieu et type de salle, matériel pouvant être mis à disposition
11. Une évaluation finale conjointe est-elle prévue (préciser) ?
12. Remarque:

*\*Les documents suivants accompagnent ce formulaire :*

- La plaquette de présentation générale de la structure
- Le livret d'accueil à destination des usagers
- Le livret d'accueil des salariés
- Un cahier des charges en cas de formation « sur mesure »
- .....
- .....

Identité et fonction du signataire :

Date :

