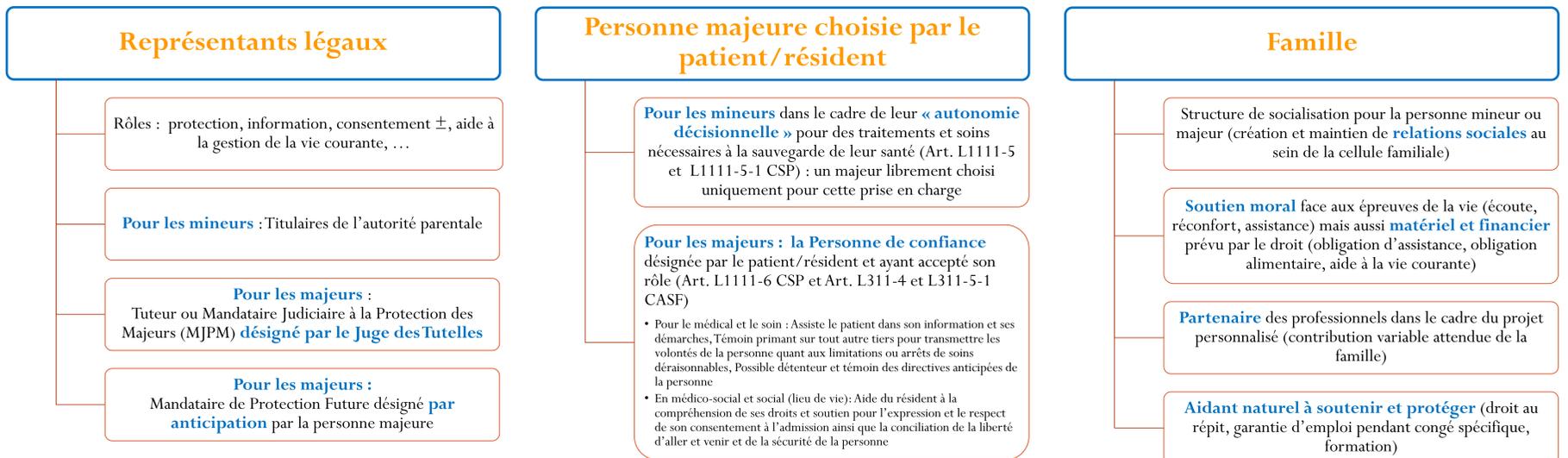


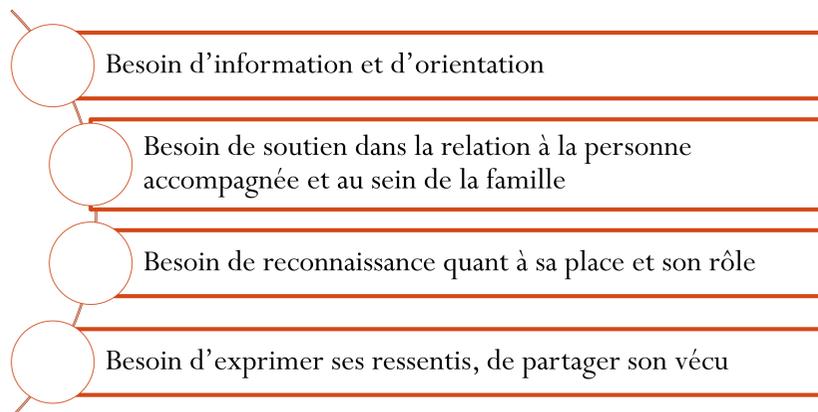
Rôles de la famille et des autres tiers auprès de la personne accompagnée ou du patient

Aux côtés des professionnels, différents tiers interviennent auprès des personnes accompagnées : les membres de leur famille et leurs proches, leur personne de confiance (tiers spécifique institué en 2002 et ayant un statut particulier) et/ou leur éventuel représentant légal.



Les demandes des familles

Chaque demande correspond à un besoin à identifier et derrière lequel peut se cacher un autre besoin plus profond qui n'est pas verbalisé qu'il faut autant que possible repérer.



Famille accompagnée et accompagnante

La bientraitance est l'affaire de tous : institution, professionnels, famille.

La famille a un **rôle essentiel de soutien** à jouer auprès du patient ou résident. Elle intervient en **complémentarité** des professionnels avec un **positionnement** qui doit être différent. Les institutions et leurs professionnels ont à aider la famille à trouver sa **JUSTE place** auprès d'eux, des autres tiers éventuels (personne de confiance, représentant légal) et de son proche en se centrant sur l'intérêt de la personne accompagnée.

Afin de rester un soutien pour son proche et un partenaire des professionnels, la famille a besoin d'être **elle-même accompagnée** par les professionnels. **Ecoute, bienveillance, non jugement, juste proximité** en sont les principes guides, comme dans l'accompagnement du patient ou résident.

Ce qui se joue psychologiquement pour la famille et attitudes adaptées

De nombreux **malentendus** dans la relation entre la famille et les professionnels viennent d'une mauvaise compréhension des besoins de l'interlocuteur et de ce qu'il vit psychologiquement à l'instant présent. Bien sûr, chacun dans une famille vit les situations différemment. Nous vous proposons ci-dessus quelques signes permettant de mieux comprendre l'attitude d'un membre de la famille et des pistes d'attitude pour le professionnel pour rester aidant et prévenir les conflits.

Type de « famille »	Notions clé	Attitude à favoriser par le soignant
Partenaire	Adaptée à toute situation Répond aux attentes du patient ou du résident Comprend les soignants	Valoriser leur rôle Ne pas en attendre plus Ne pas comparer avec d'autres familles
Submergée	Ne peut plus faire face Dépassée au niveau du quotidien Débordée par ses émotions	Faire preuve de réassurance Mettre en avant ce qui fonctionne Entourer quotidiennement
Agressive	Projette ses pulsions sur l'équipe Recherche un bouc-émissaire Exprime une grande souffrance	Savoir se protéger contre la violence Rester professionnel malgré les attaques Maintenir en équipe l'accompagnement
Fusionnelle	Maintient un contact permanent avec le patient Accompagne régulièrement le résident A besoin de cette proximité	Ne pas juger au regard de nos propres relations Laisser un maximum de place Favoriser néanmoins le souhait du patient ou résident
Sidérée	Semble comme anesthésiée sous l'effet d'un événement Ne peut pas réagir face à un changement N'est pas en mesure de prendre des décisions	Savoir trouver l'interlocuteur le plus accessible Faire preuve d'une grande patience Accompagner sans se substituer à leur rôle
Absente	N'est pas présente malgré des possibilités Rend visite au patient sans communiquer avec lui Semble souffrir de cette distance	Ne pas chercher la cause dans l'histoire familiale Rester neutre et empathique Valoriser leur présence
Manipulatrice	Cherche à séduire et/ou déstabiliser l'équipe Met à mal le travail d'équipe Exige de plus en plus de choses	Ne pas céder à ces injonctions Toujours se référer à l'équipe Faire part à son cadre de tout dysfonctionnement