



## Programme de formation INTRA-établissement

### **Le refus d'aide et le refus de soin : comprendre pour pouvoir le gérer**

#### **Pré-requis**

Aucun

#### **Objectifs généraux**

Aider à l'acquisition d'un savoir-faire et d'un savoir être en donnant les moyens au personnel de gérer une situation d'opposition à l'intervention :

- Maîtriser des techniques de communication pour faire accepter l'intervention progressivement, jusqu'à la réalisation complète du plan d'aide ;
- Trouver les ressources utiles pour accepter les limites de son travail.

#### **Objectifs spécifiques**

- Présenter les différentes situations de résistance à l'aide et leurs tenants socio-psychologiques chez la personne accompagnée
- Présenter le cadre légal et les réflexions éthiques sur le consentement et le refus d'aide
- Aborder les différentes attitudes possibles des professionnels et les limites de leur travail
- Apprendre à savoir répondre à la personne aidée par des techniques de communication

#### **Axes essentiels**

---

##### *Jour 1 - Matin*

- **Le cadre**  
Définition du refus d'aide et du refus de soins  
Clarification entre refus et opposition  
Les besoins fondamentaux de la personne  
Les pratiques éthiques et juridiques du soin  
Libertés et droits des résidents  
Critères éthiques d'aide à la décision  
La responsabilité des professionnels  
Missions et limites de l'intervention

---

##### *Jour 1 – Après-midi*

- **Les situations**  
Analyse des différentes situations de refus d'intervention (alimentaire, hygiène, médicaments...)  
Ressorts socio-psychologiques du refus d'aide (origine socio-économique, socio-culturelle, ethnique...)

---

##### *Jour 2 - Matin*

Psychologie de la personne  
Troubles du comportement et refus d'aide  
Les situations cliniques : douleur, état confusionnel

---

Pour nous joindre par téléphone : 01 64 99 65 05

Pour nous joindre par courrier : AGE 91 – 1 impasse du Merlon - 91830 LE COUDRAY-MONTCEAUX

Pour nous joindre par courriel : [formation@age91.org](mailto:formation@age91.org)

[www.age91.org](http://www.age91.org)

SIRET : 330 667 098 00041 - APE : 8559A - NDA : 11910475791



## Jour 2 – Après-midi

---

### • **Les ressources**

- Le vécu du professionnel face au refus d'aide
- Adapter son accompagnement et trouver des ressources d'aide différentes
- Utiliser des techniques de communication verbale, non verbale, de diversion
- Gérer l'opposition et l'agressivité
- Respecter les étapes et les conditions permettant de passer du refus à l'acceptation
- Travailler sur la prévention et l'anticipation

### **Déroulé et séquençage :**

Séquençage envisagé par demi-journée ; toutefois, il peut s'adapter en fonction des évaluations, des besoins exprimés par les stagiaires et des cas pratiques abordés.

## **Méthodes pédagogiques**

- Apport théorique
- Fiche « A faire / A ne pas faire »
- Discussions et réflexions sur les pratiques professionnelles
  - Refus de soins : autodiagnostic
- Etude de cas cliniques

## **Modalités d'évaluation**

La mesure de l'impact des programmes proposés aux professionnels de santé s'évalue au travers de deux outils :

- un quizz « Vrai / Faux » pour tester les connaissances des stagiaires en amont et en aval de la formation.
- un questionnaire de satisfaction, reprenant les critères et les indicateurs suivants :
  - L'intérêt et l'appréciation générale de la formation
  - La réponse aux attentes du stagiaire
  - L'apport de connaissances et/ou compétences
  - Appréciation du temps de parole laissé aux stagiaires
  - L'intérêt des outils d'animation et ressources pédagogiques utilisés
  - Appréciation des qualités pédagogiques du formateur

## **Public concerné**

Tous les professionnels intervenant auprès d'adultes en situation de handicap (en établissement), quels que soient leur fonction et niveau hiérarchique tant il est important que tous les acteurs de la prise en charge entendent le même message, avec les mêmes mots, et qu'ils puissent échanger en un lieu neutre.

Professionnels en situation de handicap : nous consulter pour connaître les moyens de compensation du handicap nécessaire à l'apprentissage.

## **Effectif**

L'effectif préconisé est limité à 12 personnes maximum par groupe.

## **Calendrier**



La date est à déterminer en fonction des disponibilités du formateur et de l'organisation du service.  
La programmation envisagée est la suivante :

**Saisir ici les dates**

**Durée**

2 journées de 7 heures, soit 14 heures.  
Horaire : de 9 h 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h.

**Lieu de réalisation**

En INTRA :  
Saisir ici le lieu d'intervention

**Intervenant**

Psychologue clinicienne ayant une riche pratique dans le champ de la formation professionnelle continue auprès des publics accompagnants des personnes en situation de handicap ou des personnes âgées.

**Coordination**

- Pour AGE :  
Réfèrent pédagogique : Stéphanie BLANCHARD  
[formation@age91.org](mailto:formation@age91.org)  
Réfèrent administratif : Perrine LUYOLA  
[secetaire@age91.org](mailto:secetaire@age91.org)  
Tél. : 01 64 99 65 05
  
- Pour : **mettre le nom du client**  
Contact : **nom de la personne**  
Tél. : **son téléphone et/ou mail**