PROFESSIONNALISER LA FONCTION ACCUEIL EN EHPAD

accueil

Présentiel - Synchrone

Objectifs

Professionnaliser la fonction accueil en EHPAD

Public Visé

Tout professionnel des secteurs sociaux, médico-social et sanitaire

Pré Requis

Savoir communiquer en français

Méthodes pédagogiques

- Présenter les outils conceptuels, techniques et méthodologiques de la fonction accueil
- Examen de cas concrets issus de l'expérience des participants
- Réflexion sur ses propres comportements et leurs conséquences
- Analyses, échanges, et conseils personnalisés pour plan de progrès
- Ébauche d'une check list pour les cas qui se renouvellent souvent ...et d'une charte des bonnes pratiques…
- Remise d'un document de cours aide mémoire et boîte à outils
- Evaluation qualitative en fin de formation effectuée par les participants
- Délivrance d'une attestation de formation

Parcours pédagogique

• L'éthique professionnelle, les textes réglementaires :

Le secret professionnel et son cadre juridique
La confidentialité
La charte des droits des résidents : loi du 4 Mars 2002
Anaes : manuel d'accréditation des établissements de santé
Anaes : référentiel de bonnes pratiques professionnelles

• Les enjeux de l'accueil

Approche conceptuelle : les différents regards portés sur l'accueil, la définition d'un accueil optimal.

- L'Accueil, première image de l'établissement : on n'a pas l'occasion de faire 2 fois bonne impression…
- L'accueil : un point clé de la démarche qualité
- La satisfaction de l'usager d'aujourd'hui : ses attentes et ses exigences –
- Les besoins de la personne qui entre en EHPAD
- La dimension psychologique à prendre en compte chez les membres de la famille
- Savoir identifier la qualité de service attendue

• Les techniques de communication et d'expression orale au service d'un accueil réussi

- Les fondamentaux de la communication et ses freins
- Vingt seconde pour réussir sa première bonne impression : personnaliser la relation et se rendre disponible…
- Les attitudes et les comportements qui font la différence : professionnalisme et service
- Savoir prendre en charge l'usager : les attitudes et les mots adaptés à chaque circonstance - Les tournures, les attitudes et comportements facilitants qui font la différence
- Soigner dans la relation l'impact de la communication verbale et non verbale (ce que je dis, ce que je montre)
- Soigner sa formulation : des mots justes, précis et simples
- Savoir se présenter et présenter sa structure
- Communication et secret médical et professionnel
- Préparer un environnement en cohérence avec l'image que l'on souhaite montrer

• Savoir gérer les situations délicates d'accueil

- Prendre en compte les états émotifs de mes interlocuteurs,
- Savoir se protéger et trouver le comportement approprié : rester

empathique tout en gardant la bonne distance.
• Mieux se connaître pour mieux se maîtriser

• Analyse des pratiques professionnelles et appropriation des outils

• Analyse avec l'intervenant et en sous-groupes de cas issus de la réalité terrain des participants et mesure des écarts.
• Identification d'axes de progrès personnel et co-construction d'un plan d'action individuel avec le formateur
• Bilan de la formation

Qualification Intervenant·e·s

référent en communication et en qualité de soins

Méthodes et modalités d'évaluation

Test des connaissances acquises et délivrance d'une attestation de fin de formation

Modalités d'accessibilité handicap

Nathalie Ripoll : nathalie@accoformation.com

Durée

14.00 Heures **2** Jours

Effectif

De 2 à 10 Personnes

Tarifs

Inter (Par personne) : **660.00 € HT**

Contactez-nous !

Sabine ACCO
Présidente SAS
Tél. : 0468250084
Mail : sabine@accoformation.com