



2 JOURS

14 heures

PUBLIC

Ensemble des équipes des EHPAD, agent d'accueil, rédacteur(trice) et assistant(e) de direction

PRÉREQUIS

Aucun

INTERVENANT

Formateur(trice) spécialiste de l'accueil

RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE

Olivier MULLER

DATE ET LIEU

À définir

2660€

pour un groupe de 10 personnes maximum en intra.

Hors frais du formateur.

Nous consulter pour une formation en inter.

BON À SAVOIR

Entrées et sorties permanentes, mise en oeuvre de la formation validée dans un délai de 3 mois, date à planifier en fonction de vos disponibilités et de celles du formateur.

Nous invitons les personnes en situation de handicap à nous contacter pour une étude de leurs besoins.

OBJECTIFS

- Analyser les besoins émotionnels et pratiques des résidents et familles pour personnaliser l'accueil.
- Mettre en œuvre des techniques avancées d'accueil et de communication adaptées aux situations variées.
- Maintenir une posture professionnelle empathique et rassurante face à des situations délicates.
- Collaborer efficacement en équipe pour garantir une expérience d'accueil cohérente.
- Instaurer une culture d'accueil de qualité durable au sein de l'EHPAD.

PROGRAMME

Les fondamentaux de l'accueil :

- Comprendre l'impact de l'accueil en EHPAD.
- Identifier les besoins spécifiques des résidents et des familles.
- Les bases d'un accueil réussi.
- Techniques de communication bienveillante.
- Savoir accueillir dans des situations complexes.

Approfondissement et mise en pratique :

- Renforcer sa posture professionnelle dans l'accueil.
- Cohésion d'équipe pour un accueil cohérent.
- Vers une culture d'accueil de qualité.
- Synthèse et mise en pratique.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET ÉVALUATION

Formation participative et interactive favorisant l'échange, qui intègre :

- Des apports théoriques sur supports visuels permettant d'actualiser ses connaissances.
- Des exercices de communication, mises en situation, jeux de rôle et un temps dédié à l'analyse des pratiques.
- Un support pédagogique est remis à chaque stagiaire.
- Évaluation collective et individuelle en fin de formation.

EN 2025



taux moyen de satisfaction



taux moyen d'atteinte des objectifs

Qualiopi
processus certifié

REpublique FRANCAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION