

# ACCUEILLIR

## LE PROJET PHARE DE L'INSTITUTION

### **Objectifs**

- Sensibiliser l'ensemble du personnel à sa mission d'accueil et d'hospitalité.
- Identifier l'impact de l'accueil sur le vécu de la personne âgée et de sa famille.
- Développer ses capacités relationnelles pour gérer et optimiser le temps de l'accueil.
- Replacer l'accueil au cœur du projet de l'établissement.

**Public :** Professionnels travaillant en institution

**Pré-requis :** Aucun

**Durée :** 3 jours (18h)

**Lieu :** Intra-muros / Inter-établissements dans vos locaux

**Tarif :** Nous consulter

### **Contenu**

- ✓ **Accueillir**
  - Le projet d'accueil : recevoir, écouter, renseigner, orienter, répondre.
  - Le cadre réglementaire : rappel de la loi du 2 janvier 2002.
  - Les enjeux d'un accueil de qualité.
  - Les différents modes d'accueil : accueil de jour, accueil temporaire, entrée en institution.
- ✓ **Optimiser l'accueil du résident et de sa famille**
  - La spécificité de l'accueil de la personne âgée en institution : besoins, attentes et désirs de la personne accueillie.
  - La famille : accompagnement et collaboration.
  - La démarche informative et relationnelle de l'accueil.
  - Les différentes techniques d'entretien.
  - La mission d'accueil, un travail pluridisciplinaire : l'implication des différents professionnels et services dans la préparation de l'accueil.
- ✓ **Organiser un accueil adapté à la personne âgée**
  - L'élaboration d'un protocole d'accueil dans ses différentes étapes : visite de pré-admission et premiers contacts avec la famille et la personne âgée.
  - Les outils pour un accueil personnalisé.
  - L'entrée du résident : jour J, découverte et installation du résident dans son nouveau lieu de vie.
  - Les éléments favorisant l'adaptation de la personne âgée.

### **Intervenant pressenti**

Psychologue, infirmière OU Cadre infirmier, ingénieur qualité OU Cadre de santé

### **Méthodes pédagogiques**

- Alternance d'apports théoriques, pratiques et réglementaires
- Travaux en sous-groupes,
- Échanges et mutualisation
- Remise d'un dossier

### **Modalités d'évaluation**

*Suivi de l'exécution :* Vérification des connaissances durant la formation par la passation d'un QCM.

*Appréciation des résultats :* Bilan à chaud et questionnaire individuel d'évaluation.