

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

J1-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.

J2-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.

J3-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 et outils 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.