



**FORMASAUVER**



**2500 €**

**TVA non applicable**

L6313-1 du Code du Travail

**15 PARTICIPANTS MAXIMUM**



**INSCRIPTIONS**



contact

@forma-sauver.com



**04 11 95 03 89**

## FORMATION ACCUEIL DES RÉSIDENTS EN EHPAD

### PUBLIC

- La formation accueil des résidents s'adresse au personnel d'EHPAD

**PRÉREQUIS:** Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation accueil des résidents

### OBJECTIFS

**A l'issue de la formation, les participants seront capables de :**

- Valoriser l'image de qualité de l'EHPAD et intégrer une démarche CHR dans votre approche
- Donner la meilleure image de soi-même et de son service en comprenant l'impact du verbal et du non verbal
- Connaître les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Améliorer l'efficacité de l'accueil par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement
- Gérer les situations délicates, contrôler son propre stress, le stress et l'agressivité des résidents

MOYENS PÉDAGOGIQUES	MOYENS TECHNIQUES	MOYENS D'ENCADREMENT
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentation remise aux stagiaires</li> <li>• Aide-mémoire, support de cours</li> <li>• Site internet <a href="http://www.forma-sauver.com">www.forma-sauver.com</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinateur, vidéo projecteur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formateur(trice) spécialisée</li> </ul>
MODALITÉS DE DÉROULEMENT	SUIVI DE L'EXÉCUTION	MODE D'ÉVALUATION
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentiel en intra-entreprise</li> <li>• Présentiel en interentreprises</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signature des feuilles d'émargement par demi-journée par les stagiaires et le formateur.</li> </ul>	<p>Echanges / Feed back</p>
MÉTHODES PÉDAGOGIQUES	SANCTION	MAINTIEN DES COMPÉTENCES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apports théoriques et pratiques, professionnels et retour d'expérience</li> <li>• Exercices pratiques : en individuel, en groupe et sous-groupe</li> <li>• Jeux de rôle</li> <li>• Mise en situation</li> <li>• Brainstorming</li> <li>• Etudes de cas concrets</li> <li>• Support pédagogique de la formation refus alimentaire</li> <li>• Auto évaluation préalable en amont de la formation</li> <li>• Evaluation des acquis en fin de formation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attestation de formation individuelle</li> <li>• Questionnaire de satisfaction</li> </ul>	<p>24 mois recommandés</p>
DURÉE TOTALE	RYTHME DE LA FORMATION	HORAIRES
<p>2 jours / 14 heures</p>	<p>sur 2 jours</p>	<p>08:30-12:00_13:00-17:00</p>
LIEU DE FORMATION	PÉRIODE DE RÉALISATION	TAUX DE RÉUSSITE
<p>Sur site client</p>	<p>Inférieur à 2 mois</p>	<p>100 %</p>
RÉFÉRENT PÉDAGOGIQUE	RÉFÉRENT HANDICAP	TAUX DE SATISFACTION
<p><a href="mailto:direction@forma-sauver.com">direction@forma-sauver.com</a></p>	<p><a href="mailto:rh@forma-sauver.com">rh@forma-sauver.com</a></p>	<p>98 %</p>

# PROGRAMME DE LA FORMATION

## ACCUEIL DES RÉSIDENTS EN EHPAD

Le programme ici présenté, est à titre indicatif. La gestion du temps dépendra du groupe et des différentes mises en situation.  
Le temps des séquences peut varier d'une séquence à l'autre selon l'avancé du groupe

### Focus sur les attentes des résidents face au personnel d'EHPAD

- Assimiler la personnalisation du contact et la notion de service
- Focus sur les besoins en conseil et assistance
- Se représenter les notions de prise en charge et de considération

### APPRÉHENDER LE RÔLE DU PERSONNEL D'ÉTABLISSEMENTS D'ACCUEIL DE TYPE EHPAD

- Assimiler la prise en charge du résident au sens large et en particulier
- Dynamiser l'accompagnement et s'adapter aux attentes d'un résident
- Faire le lien avec les familles

### ACQUÉRIR ET MAÎTRISER LES RÈGLES DE L'ACCUEIL DU RÉSIDENT EN EHPAD

- Focus sur la communication verbale et ses composantes
  - Débit, rythme, intonation et volume : ce qu'il faut savoir pour stimuler sa communication
  - Assimiler le vocabulaire conventionnel de l'accueil propre à l'hébergement
  - Prendre connaissance des règles de la communication réussie
  - Comprendre l'importance de la reformulation
- Focus sur le fonctionnement de la communication non verbale
  - Regard, sourire, mimiques et silences : développer sa communication par le geste
  - Retour sur la notion de gestion de l'espace interrelationnel (la proxémique)
  - Appréhender la gestuelle et son décodage
  - Identifier les attitudes positives et les attitudes négatives ou dangereuses
  - a congruence verbale et non verbale
  - L'empathie : condition nécessaire d'une relation de qualité

## CONTACT



contact@forma-sauver.com



450 rue Baden Powell 34000 MONTPELLIER



fixe: 04 11 95 03 89 / Mobile: 06 14 47 47 63



inscriptions: [www.forma-sauver.com](http://www.forma-sauver.com)

# PROGRAMME DE LA FORMATION ACCUEIL DES RÉSIDENTS EN EHPAD

Le programme ici présenté, est à titre indicatif. La gestion du temps dépendra du groupe et des différentes mises en situation.  
Le temps des séquences peut varier d'une séquence à l'autre selon l'avancé du groupe

## ACQUÉRIR DES MÉCANISMES DE CONTRÔLE DU STRESS ET DE L'AGRESSIVITÉ

- Comprendre les sources et les manifestations du stress et de l'agressivité
- Comment répondre à un sentiments de stress ou d'agressivité ?

## APPRENDRE À GÉRER DES SITUATIONS DÉLICATES DANS LE CADRE DE L'ACCUEIL

- Visualiser les méthodes de traitement des conflits, objections et réclamations
- L'écoute active, passive et les différents types de questions : comprendre leurs spécificités
- Etude sur le cas particulier de « l'agression » et de la « revendication »
- Appréhender le cas particulier de « l'agitation »
- S'adapter au cas particulier du « repli sur soi »
- Focus sur la gestion de comportements les plus courants chez les résident



## CONTACT



contact@forma-sauver.com



450 rue Baden Powell 34000 MONTPELLIER



fixe: 04 11 95 03 89 / Mobile: 06 14 47 47 63



inscriptions: [www.forma-sauver.com](http://www.forma-sauver.com)