

**Durée :**

**2 jours (14 h.)**

**Les participants et leur pré-requis :**

Tout professionnel des secteurs social, médico-social et sanitaire

**Notre intervenant :**

Référent en communication et en qualité de soins

**L'organisation :**

**Lieu :** A déterminer Occitanie

**Dates :** à déterminer

**Horaires :** 08h30 17h00

**Coût par participant :**

**670 € HT  
(804 € TTC)**

**Renseignements et inscriptions :**

**Sabine ACCO**

**LES OBJECTIFS :**

- Connaître les textes réglementaires relatifs à l'accueil
- Savoir donner l'image d'un établissement professionnel tournée vers les résidents et leurs familles
- Améliorer le savoir-faire relationnel vers un comportement et des attitudes attendus d'un professionnel dans la situation données.
- Connaître les techniques et méthodologies permettant de faire face à différentes situations : Comprendre la demande de l'utilisateur et la prendre en compte, tant au niveau des mots, que du ton et des attitudes.
- S'entraîner à mettre certaines techniques en oeuvre.

**NOTRE CHOIX PEDAGOGIQUE ET LES MODALITES D'EVALUATION:**

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

Évaluation qualitative en fin de formation effectuée par les participants

Délivrance d'une attestation de formation

Evaluation qualitative et quantitative effectuée par les participants en fin de formation

**LE CONTENU DE LA FORMATION :**

■ **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