

« Accueil et écoute des résidents »

Une attitude active dans l'approche relationnelle équipe soignante et patient

2 journées

Description brève des objectifs

A l'issue de ces journées de formation, les stagiaires seront capables de :

- Cerner l'enjeu que représente l'accueil dans la politique actuelle de certification
- Repérer les critères et les indicateurs d'un accueil de qualité pour chaque situation d'accueil
- Mettre en œuvre des attitudes et des comportements réfléchis face aux différents publics

Public concerné

Personnel soignant concerné par l'accueil des patients, de leurs familles ou de leurs accompagnants, personnel d'accueil

Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire.

Moyens pédagogiques

Les techniques pédagogiques proposées privilégient l'interactivité au sein du groupe. Elles favorisent l'alternance entre temps de réflexion, échanges, cas pratiques et apports théoriques.

Moyens administratifs

Feuille d'émargement du stagiaire / Feuille d'appréciation de la formation

Programme

MODULE 1	MODULE 3
<p>L'Accueil</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Définition et enjeu ✓ La fonction d'accueil « élargie » dans la démarche qualité ✓ Déontologie de l'accueil 	<p>La maîtrise des situations difficiles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Stress et accueil au quotidien ✓ Analyse et gestion des manifestations agressives ✓ Définition et enjeu
MODULE 2	MODULE 4
<p>La composante relationnelle dans la mission d'accueil :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Communications interprofessionnelles et accueil ✓ Attitudes et comportements favorables à l'instauration de relations positives ✓ Le soubassement psychologique dans la relation d'accueil 	<p>L'analyse de diverses situations rencontrées par les participants</p>

Evaluation

L'évaluation des acquisitions des compétences des stagiaires est réalisée en continue et par le formateur.

Formateur(s)

Infirmière cadre de santé et/ou psychologue, grande expérience gérontologique

Prix

Voir dans la convention de formation.

(*) Pas de TVA applicable aux journées de formation Programme établi par la société CQS. Marlène Renaud, responsable pédagogique.