



Durée
2 jours



Tarif
Tarif de groupe : nous consulter



Pour qui ?
Toute personne exerçant une fonction d'accueil

PRÉSENTATION

Qu'il soit physique ou téléphonique, l'accueil est le premier contact entre l'établissement et les visiteurs/résidents. Former son personnel à l'accueil c'est développer leurs compétences relationnelles afin que leur attitude correspond à l'image de votre établissement.



OBJECTIF DE LA FORMATION

- Identifier l'importance de l'accueil de la personne et des accompagnants, dans une perspective d'information et de compréhension réciproque.
- Analyser et expérimenter ses propres attitudes et leurs répercussions dans une situation d'accueil en face à face.
- Développer sa capacité à entrer en relation, écouter, comprendre, orienter.
- Acquérir une méthodologie et des techniques applicables au niveau de l'accueil.
- Repérer et gérer les situations difficiles.
- Repérer et comprendre les répercussions psychologiques de l'entrée en institution pour une personne âgée et/ou une personne en situation de handicap.
- Identifier et analyser les besoins, les attentes des personnes accueillies et de leurs proches.
- Identifier la place des différents professionnels (administratif, soignant) dans la situation d'accueil.



PROGRAMME

- Dimension de la fonction d'accueil.
- Connaissances et compréhension des personnes accueillies.
- L'accueil de la personne dans différentes situations et les répercussions.
- Expérimentation et analyse de situations de communication en situation d'accueil : écoute et compréhension de la demande, la reformulation et ses limites, les techniques de questionnement, les attitudes relationnelles.
- Le recueil et la transmission des données lors de l'accueil et pour une prise en charge efficiente.
- L'obligation de réserve et de respect du secret professionnel.
- Le respect des droits à l'information du patient (loi du 4 mars 2002). La gestion des situations difficiles.
- L'accueil du résident en institution.



PRÉREQUIS

Exercer en structure de santé



L'IFSO demande à être informé sur les situations de handicap des stagiaires afin d'adapter les modalités pédagogiques aux objectifs de la formation, et de prendre en compte les moyens de compensation du handicap.



MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Notre démarche met l'accent sur une pédagogie active et réflexive qui place le participant au cœur de la formation. Des méthodes variées sont proposées en privilégiant la dynamique de groupe. L'expérience professionnelle de chacun est mobilisée afin de faciliter la mise en œuvre des connaissances dans les situations de travail.



ÉVALUATION DE LA FORMATION

En fin de formation les acquis des participants sont évalués à l'aide de divers outils tels que : quizz, études de cas, mise en situation, réalisation d'une production

Contact

fc@ifso-asso.org - 02 41 72 17 43

Mise à jour : 27 mai 2023 - Téléchargement : 4 mai 2024

<https://www.ifso-asso.org/formations-continues/laccueil-dans-ses-differentes-dimensions/>