



GSH04

ACCUEILLIR DES PERSONNES AGEES ET LEUR FAMILLE

Public

Tout le personnel de
l'établissement

Durée – Taille du Groupe

2 jours consécutifs (7h/jour)
10 à 12 apprenants

Pré-requis

Aucun

Evaluation

A chaud et par QCM

Moyens Pédagogiques

Exposé, Visionnage de vidéos,
Exercices à partir de cas
concrets et pratiques

Tarif

INTRA : 1290,00 € HT / jour
hors frais de déplacement,
hors frais duplication de
support

Modalités d'accès handicap : Formations réalisées dans les locaux de l'entreprise qui aura pris les dispositions. CAP Avenir prendra les dispositions nécessaires en amont de la formation et en concertation avec l'entreprise et le stagiaire.

Objectif global

- Définir les concepts et les spécificités de l'accueil selon les professions exercées.
- Mesurer l'impact de ce moment, complexe mais fondamental, de l'accueil par des comportements et attitudes adaptées et professionnelles.
- Améliorer la maîtrise de soi face aux situations délicates (afflux important et simultané de personnes, détresse, urgence, agressivité...).

Objectifs spécifiques

- Valoriser l'image de l'établissement et l'importance de l'acte « d'accueil »
- Répondre à l'attente des usagers et des proches, en termes d'accueil, d'information et d'orientation
- Connaître et utiliser les techniques et outils de la communication verbale et non verbale (Attitudes, comportement...)
- Repérer les attitudes et comportements générateurs d'agressivité
- Améliorer la maîtrise de soi face aux situations délicates (afflux important et simultané de personnes, détresse, urgence, agressivité...).
- Analyser les situations sensibles et évaluer les moyens à mettre en œuvre existants ou à réactualiser.

Un certificat de réalisation sera remis aux apprenants à l'issue de la formation.

Un compte-rendu pédagogique sera remis à la direction retraçant le parcours de la formation et les pistes de réflexion dans le cadre de l'harmonisation des pratiques professionnelles.

« Tous les professionnels au contact des patients et des familles sont fréquemment confrontés à une démarche d'accueil et d'accompagnement, qui nécessite compréhension et adaptation aux différentes situations »

Déclai d'accès : « Notre organisme de formation s'engage à répondre sous 48h à toute demande d'information relative aux actions de formation. Une fois le contact établi, nous envisagerons conjointement la date la plus appropriée en fonction de vos besoins et de vos enjeux. Sauf cas particulier, la mise en place de la formation pourra se faire dans les deux mois suivant votre demande. »

« Les actions de formation sont exonérées de TVA selon l'application de l'article 261-4-4 du Code Général des Impôts. » Version du document : V01_2024

