



# Améliorer la qualité de l'accueil hôtelier en EHPAD

2 jours 14,00 heures

Programme de formation

## Public visé

Salariés de l'établissement en contact avec le public (résidents, familles) et personnel de cuisine et de salle.

## Pré-requis

Aucun prérequis

- Pour toute personne susceptible de rencontrer des difficultés d'accès à la formation en raison d'un handicap, nous vous invitons à contacter, préalablement à l'entrée en formation : [formation@geroscopie-formation.fr](mailto:formation@geroscopie-formation.fr)

## Objectifs pédagogiques

- Comprendre l'état d'esprit de service hôtelier et la culture de l'accueil
- Comprendre l'importance de sa posture dans la relation avec le résident et les familles
- Adopter une attitude appropriée en toutes circonstances (gestuelle, déplacements, posture, contact visuel, expression du visage)
- S'adapter à la population accueillie pour gérer et répondre efficacement aux réclamations et aux demandes particulières des résidents et de leurs familles, dans la mesure du possible.

## Description / Contenu

- Connaissance de la personne âgée et des spécificités institutionnelles (EHPAD, EHPA, Résidences Services, foyers logements...)
- L'état d'esprit de service en fonction de la politique de son établissement ou de son groupe
- L'importance de l'image et de la valeur esthétique de l'environnement hôtelier pour le résident et sa famille
- Observer avec bienveillance, écouter pour créer un climat de confiance et mieux comprendre les attentes des résidents et de leurs familles
- Traiter les demandes spécifiques, apprendre à passer le relais en cas de problème
- L'instant repas : échanges, convivialité et lien social

### Performances en 2020 :

Taux de satisfaction : 90 %

Taux d'assiduité : 90 %

### Modalités d'accès :

- Pour toute personne susceptible de rencontrer des difficultés d'accès à la formation en raison d'un handicap, nous vous invitons à nous contacter, préalablement à l'entrée en formation : [formation@geroscopie-formation.fr](mailto:formation@geroscopie-formation.fr)

### Délai d'accès :

Entre 1 et 3 mois à partir de la date de la signature par le protagoniste de la convention de formation professionnelle de la dite formation.

## Modalités pédagogiques

- Apports théoriques et conceptuel
- Analyse des pratiques de l'établissement
- Jeux de rôles et travail en sous groupes

## Moyens et supports pédagogiques

- PowerPoint

- Fiches annexes
- Vidéos

### Modalités d'évaluation et de suivi

- Documents d'auto-évaluation
- Mise en situation
- Quizz