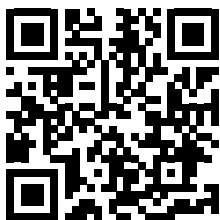


THÉMATIQUE :



AGENT D'ACCUEIL EN EHPAD : POSTURE
PROFESSIONNELLE, COMMUNICATION ET
GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES



MEDILEARN.CARE

VOTRE FORMATION CONTINUE

medilearn.care



DESCRIPTION DE LA FORMATION

Vous travaillez en EHPAD et êtes au cœur de l'**accueil** et de l'**accompagnement** des résidents et de leurs proches ?

Vous souhaitez **renforcer vos compétences en communication** pour des échanges plus sereins et efficaces ?

Cette formation est faite pour vous !

Vous apprendrez à **maîtriser les techniques d'accueil**, tout en **valorisant l'image de votre établissement**.

Face aux situations délicates, vous découvrirez des **stratégies concrètes** pour **gérer l'agressivité**, **désamorcer les tensions** et transformer un conflit potentiel en **dialogue apaisé**.

La formation vous apportera également une meilleure **compréhension du vieillissement**, de ses conséquences sur l'autonomie, ainsi que des spécificités liées aux **maladies**. Enfin, vous apprendrez à soutenir avec **respect et justesse** les personnes en **deuil** et leurs familles.

À l'issue de cette formation, vous ne vous contenterez plus d'accueillir : vous accompagnerez avec **professionnalisme** et **humanité**, contribuant au **bien-être des résidents** et à la qualité de vie dans votre établissement.



DURÉE : 7h - 1 jour.

Les demi-journées peuvent être consécutives, ou fractionnées selon les besoins et les contraintes de l'entreprise (planning, congés, etc.).



EFFECTIF

6 à 10 personnes.



PRÉREQUIS

Aucun.



INTERVENANT

Formateur qualifié.



PUBLIC CIBLÉ

Tous publics.





ÉLÉMENTS DE CONTENU LIÉS AUX OBJECTIFS

OBJECTIF 1 :

Décrire le rôle et les missions de l'agent d'accueil dans un contexte d'accompagnement des personnes âgées.

CONTENU LIÉ :

Les missions principales de l'agent d'accueil.
Les responsabilités dans l'accompagnement des personnes âgées.
Les qualités, compétences et connaissances essentielles.
Les enjeux de la qualité de l'accueil.

OBJECTIF 2 :

Intégrer les repères éthiques et réglementaires dans l'accompagnement du grand âge.

CONTENU LIÉ :

La charte éthique : droits et devoirs.
Le respect de la dignité et de l'autonomie.
La place de la personne âgée dans la société.
Les postures professionnelles attendues.

OBJECTIF 3 :

Analyser les besoins spécifiques des personnes âgées en lien avec le vieillissement et les pathologies.

CONTENU LIÉ :

Les mécanismes du vieillissement normal et pathologique.
Les conséquences du vieillissement.
Les 14 besoins fondamentaux.
Les outils d'évaluation.
Les principales pathologies (Alzheimer, Parkinson, handicap).
Le deuil et ses impacts.

OBJECTIF 4 :

Appliquer les règles et outils professionnels garantissant un accueil de qualité.

CONTENU LIÉ :

Les 10 règles fondamentales de l'accueil et critères de qualité dans l'accueil.
Les bonnes pratiques professionnelles.
La "boîte à outils" de l'agent d'accueil (posture, organisation, transmission d'informations).



ÉLÉMENTS DE CONTENU LIÉS AUX OBJECTIFS

OBJECTIF 5 :

Mettre en œuvre une communication adaptée et bienveillante auprès des usagers.

CONTENU LIÉ :

Les fondamentaux de la communication.
Les techniques d'écoute active.
L'adaptation de la communication et de la posture professionnelle et relationnelle aux personnes âgées.

OBJECTIF 6 :

Gérer les situations difficiles et les comportements agressifs avec professionnalisme.

CONTENU LIÉ :

La gestion des situations inconfortables.
Les mécanismes de l'agressivité.
Les attitudes face à la colère.
Les techniques de désescalade et de régulation émotionnelle.



VOTRE INTERLOCUTEUR DIRECT

04 91 26 27 09

contact@medilearn.care

A votre écoute du lundi au jeudi de 10h à 18h
et le vendredi de 9h à 17h.



TARIF

Inter-entreprise : 280€ net de taxe,
prix par jour et par personne.

Intra-entreprise : Sur devis,
nous contacter : 04 91 26 27 09.



CONTACT

SAS EPSA

Médilearn

04 91 26 27 09

contact@medilearn.care

medilearn.care

SIREN : 849469325

ACCÈS AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation peut être adaptée aux personnes en situation de handicap.

Pour obtenir des informations, sollicitez notre référent par e-mail :
contact@medilearn.care

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation sommative (initiale & finale).

Évaluations formatives au cours de la formation par des mises en situation.

Quiz et/ou QCM.

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Méthodes actives et expositives interactives :

Échanges sur les expériences vécues avec recherche de remédiation.

Mises en situation à partir de cas concrets (exercices, jeux de rôle, travaux de groupe).

Documents pédagogiques, diaporama détaillé et illustré.

Matériels spécifiques à usage professionnel.

MODALITÉS ET DELAIS D'ACCÈS

Modalités : nous contacter : contact@medilearn.care

Délais d'accès : date selon la disponibilité du formateur.