

Accueillir un nouveau résident

Objectifs

Optimiser la qualité de l'entrée en relation, établir un climat de confiance
Redéfinir si nécessaire le protocole d'accueil
Prendre conscience des difficultés liées à la communication
Tenir compte des vécus, ressentis et non dits

Public concerné

Toute personne chargée de l'accueil du résident et de sa famille
Effectif : de 1 à 10 personnes

Durée

1 jour – 7 heures

Pré-requis

Aucun

Méthodes pédagogiques

Recueil des attentes des stagiaires
Apports théoriques
Analyse de cas concrets
Mises en situation

Moyens et techniques pédagogiques

Support pédagogique remis à chaque stagiaire

Lieu

En INTER : dans nos locaux
En INTRA : dans vos locaux

Contenu du stage

L'organisation spécifique de l'accueil en institut et maison de retraite

La préadmission, la visite des lieux
Le recueil des données (besoins, désirs, capacités...)
La réalité du quotidien

Le futur résident

Culture, habitudes de vie, pathologies...
Etat émotionnel à son admission

- Entrée volontaire
- Entrée « raisonnable »
- Entrée autoritaire
- Entrée « hospitalière »

Peurs, ruptures, aggravation possible de troubles du comportement...
Evaluation et suivi du comportement : éviter le syndrome de glissement

La famille

Connaître et comprendre l'ambiguïté des sentiments, le non-dit et ses conséquences
Comportement de défense : abandon, culpabilité, surinvestissement...
Les comportements d'évitement, d'affrontement, les exigences

L'entrée du résident

L'installation dans son nouveau lieu de vie
Le rôle de chaque professionnel
Le recueil des impressions

- le regard
- les attitudes et comportements
- les premiers échanges

Le Triangle : famille – résident – personnel

Ecouter sans juger
Instaurer un climat de confiance : être empathique
Faire face aux situations conflictuelles ou agressives

Evaluer

Les outils d'évaluation du protocole d'accueil
Les enquêtes de satisfaction

Dispositif de suivi et d'évaluation

Evaluation en cours d'acquisition qui peut être faite, selon le contenu de la formation, sous forme :
Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeux de rôles..
Questionnaire de fin de formation
Evaluation de satisfaction

Profil du formateur

Nos formateurs et consultants sont choisis pour leurs expertises métiers et leurs compétences pédagogiques