aTii Managers

Management de Transition
en direction d'Ehpad
Conseil & Formation

Être à vos côtés avec des formations qui (re)donnent du sens au quotidien de vos professionnels en Ehpad

Qualiopi
processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

# CATALOGUE DE FORMATION 2024

## INTER - INTRA - SUR MESURE

# EN ROUTE VERS L'EHPAD DE DEMAIN

8

16

17

23

34

7,57% des familles se sentent mal accueillies lors de leurs visites

16% des résidents considèrent que leurs douleurs ne sont pas suffisamment prises en compte

17,28% des familles attendent des réponses de la direction à leurs demandes

23,35% souhaitent davantage d'aide aux repas

34,36% des résidents déclarent avoir perdu du linge,...

S'adapter à la vie des résidents, à leurs rythmes, leurs besoins. Écouter et répondre aux attentes, aux demandes des familles. La qualité de vie offerte aux résidents est conditionnée par la qualité de vie au travail pour les professionnels.

L'Ehpad de demain demande des connaissances et un savoir-faire, une approche humaine, de la patience, un savoir-être. Voilà pourquoi toutes nos formations sont conçues pour soutenir, accompagner vos professionnels et leur permettre de rester efficaces et performants.

# NOS FORMATIONS

- La fin de vie en Ehpad où comment mieux accompagner les équipes face aux décès
- Travailler en équipe, pour quoi faire ?
- Management positif au coeur des pratiques
- Être soignant la nuit en Ehpad
- Rôle et responsabilités du bénévole
- L'accueil physique et téléphonique
- La chambre, cet espace de vie privé du résident
- La gestion du linge personnel des résidents
- Dressage des tables et service des repas
- Plaintes des familles : les comprendre pour mieux y répondre

# LA FIN DE VIE EN EHPAD...

## ...OÙ COMMENT MIEUX ACCOMPAGNER LES ÉQUIPES FACE AUX DÉCÈS DES RÉSIDENTS

## OBJECTIF

**Permettre aux professionnels travaillant en Ehpad d'acquérir les connaissances, compétences et outils nécessaires pour assurer une prise en charge respectueuse et de qualité des résidents en fin de vie, tout en prenant soin d'eux-mêmes. Les participants seront formés à développer une approche empathique, à gérer leurs émotions, à communiquer efficacement avec les résidents et leurs familles, ainsi qu'à fournir les soins palliatifs appropriés.**

## CONTENU

### Jour 1 - Matin

**Les aspects éthiques et légaux**

- Exploration des principes éthiques liés à la fin de vie
- Droits des résidents et autonomie
- Décisions médicales et directives anticipées
- Rôle des familles et des représentants légaux
- La personne de confiance

**Compréhension de la fin de vie**

- Définition de la fin de vie et de l'accompagnement palliatif
- Les différentes phases de la fin de vie et leurs caractéristiques
- Signes annonciateurs et besoins spécifiques en fin de vie

### Jour 1 - Après-midi

**Communication et relation d'aide**

- Communication empathique et bienveillante
- Obstacles et stratégies de communication
- Les compétences essentielles en relation d'aide
- Gestion des émotions et du stress
- Limites professionnelles et soutien

**Soins et confort**

- Gestion de la douleur et des symptômes courants
- Soins d'hygiène et de confort spécifiques
- Les différentes techniques de positionnement
- Nutrition et hydratation
- Soins bucco-dentaires et hygiène de la bouche

### Jour 2 - Matin

**Accompagnement psychologique**

- Réactions psychologiques des résidents et des proches
- Les différentes méthodes d'écoute active et de soutien (Atelier)
- Accompagnement des familles et rôle des aidants
- Ressources et réseau de soutien
- Gestion du deuil et rituels de fin de vie

### Jour 2 - Après-midi

**Visite d'un service de soins palliatifs ou intervention d'un expert invité**

- Immersion dans un service de soins palliatifs pour observer les bonnes pratiques
- Ou intervention d'un expert invité pour partager son expérience et répondre aux questions des participants

# LA FIN DE VIE EN EHPAD...

## ...OÙ COMMENT MIEUX ACCOMPAGNER LES ÉQUIPES FACE AUX DÉCÈS DES RÉSIDENTS

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Remise du Livret d'accueil du stagiaire, du programme de formation et du règlement intérieur (hors Résidence)
- Questionnaire de positionnement remis aux stagiaires afin de mieux les connaître et d'anticiper leurs attentes
- Exposé théorique et conceptuel, jeux de rôle, quiz, ateliers pratiques
- Alternance de méthodes affirmatives (transmission du savoir notamment la base juridique et conceptuelle), de méthodes interrogatives (susciter la réflexion, questionnement structuré) et des méthodes actives (réalité des pratiques du professionnel, recherche de solutions à mettre en oeuvre et à évaluer)
- Pédagogie basée sur l'échange d'expériences et des situations et pratiques professionnelles vécues avec une participation active des participants. La démarche s'appuie sur l'analyse des situations concrètes qui permet la proposition d'amélioration des pratiques en permettant le transfert des acquis dans le quotidien professionnel pour assurer une prise en charge respectueuse et de qualité des résidents en fin de vie, tout en prenant soin d'eux-mêmes en tant que professionnels du médico-social

## ÉVALUATION

- Bilan oral avec les participants à l'issue de la formation
- Questionnaire de satisfaction individuel remis à la fin de la formation (évaluation à chaud)
- Attestation de présence
- Attestation d'évaluation des acquis remise individuellement à chaque participant
- Retour formateur et synthèse des enquêtes de satisfaction qui seront communiqués au commanditaire

**FORMATION EN PRÉSENTIEL :** 2 jours (soit 14h au total)

**PUBLIC**
Professionnels des Ehpad

**PRE REQUIS :**
Connaître l'environnement du milieu professionnel des Ehpad

**FORMATEUR / INTERVENANT :**
Professionnel du médico-social

**LIEU :**
Résidence ou centre de formation

**TARIF (en intra) :** A partir de 1 350€ HT/jour (8 participants)

**En situation de handicap ?**
Nous analysons les besoins en compensation avec votre entreprise pour vous accueillir

**Besoin d'une information ?**
Contactez-nous au 02 40 95 37 38 ou par courriel formation@atiimanagers.fr

# TRAVAILLER EN ÉQUIPE, POUR QUOI FAIRE ?

## OBJECTIF

**Comprendre les enjeux du travail en équipe, en s'appuyant sur les ressources de l'établissement et l'apport personnel de chacun, pour encourager la cohésion de l'équipe afin d'assurer un service de qualité et réduire les risques d'événements indésirables**

## CONTENU

**Développer un esprit d'équipe dans une bonne ambiance**

- L'attitude à adopter vis-à-vis des collègues
- L'écoute active

**Intégrer le résident au travail de l'équipe**

- L'intérêt des temps de transmissions
- Le travail en binôme

**Utiliser le canal de communication interne pour diffuser une information utile et fidèle**

- La communication écrite et orale
- Les situations conflictuelles

**Identifier le rôle et les fonctions de chacun dans le but de réaliser une mission commune**

- Le qui fait quoi, les référents

**Identifier les attitudes et les comportements sur lesquels on doit travailler pour accepter l'autre**

- La nécessité de se mettre à la place de l'autre
- La connaissance de soi

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Remise du Livret d'accueil du stagiaire, du programme de formation et du règlement intérieur (hors Résidence)
- Un questionnaire de positionnement a préalablement été remis aux stagiaires afin de mieux les connaître et d'anticiper leurs attentes
- Exposé théorique et conceptuel, jeux de rôle, ateliers pratiques
- Alternance de méthodes affirmatives (transmission du savoir notamment la base juridique et conceptuelle), de méthodes interrogatives (susciter la réflexion, questionnement structuré) et des méthodes actives (réalité des pratiques du professionnel, recherche de solutions à mettre en oeuvre et à évaluer)
- Pédagogie basée sur l'échange d'expériences et des situations et pratiques professionnelles vécues avec une participation active des participants. La démarche s'appuie sur l'analyse des situations concrètes qui permet la proposition d'amélioration des pratiques en permettant le transfert des acquis dans le quotidien professionnel pour améliorer sa contribution personnelle à un travail en équipe satisfaisant et un respect de l'autre

## ÉVALUATION

- Bilan oral avec les participants à l'issue de la formation
- Questionnaire de satisfaction individuel remis à la fin de la formation (évaluation à chaud)
- Attestation de présence
- Attestation d'évaluation des acquis remise individuellement à chaque participant
- Retour formateur et synthèse des enquêtes de satisfaction qui seront communiqués au commanditaire

**FORMATION EN PRÉSENTIEL :** 2 jours (soit 14h au total)

**PUBLIC**
Professionnels des Ehpad

**PRE REQUIS :**
Connaître l'environnement du milieu professionnel des Ehpad

**FORMATEUR / INTERVENANT :**
Professionnel du médico-social

**LIEU :**
Résidence ou centre de formation

**TARIF (en intra) :** A partir de 1 200€ HT/jour

**En situation de handicap ?**
Nous analysons les besoins en compensation avec votre entreprise pour vous accueillir

**Besoin d'une information ?**
Contactez-nous au 02 40 95 37 38 ou par courriel formation@atiimanagers.fr

# MANAGEMENT POSITIF AU COEUR DES PRATIQUES

## OBJECTIF

**Renforcer la posture managériale adaptée à la situation, comprendre la notion de collègues et intégrer les enjeux du travail en équipe, en s'appuyant sur la place de chacun et les ressources de l'établissement, pour impulser une dynamique de groupe et pour générer engagement, bien-être et performance dans ses équipes**

## CONTENU

**Clarifier son rôle et ses responsabilités de responsable de service**

- Déterminer les tâches à effectuer et identifier les responsabilités encore à pourvoir
- Clarifier les rôles à l'aide d'une matrice RACI
- Demander l'avis de ses collègues

**Augmenter son efficacité en déterminant son style de management**

- Les différents types de management
- Quel style de management à adopter pour plus d'efficacité

**Renforcer la capacité de chacun à participer au travail d'équipe**

- Les facteurs clés
- Comment améliorer et renforcer l'esprit d'équipe au travail

**Donner du sens pour mobiliser**

- Construire un discours porteur de sens pour entraîner ses équipes
- Comment s'adresser aux autres de façon consciente et positive. Le cas du « Bonjour » du matin

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Remise du Livret d'accueil du stagiaire, du programme de formation et du règlement intérieur (hors Résidence)
- Un questionnaire de positionnement a préalablement été remis aux stagiaires afin de mieux les connaître et d'anticiper leurs attentes
- Exposé théorique et conceptuel, jeux de rôle, ateliers pratiques
- Alternance de méthodes affirmatives (transmission du savoir notamment la base juridique et conceptuelle), de méthodes interrogatives (susciter la réflexion, questionnement structuré) et des méthodes actives (réalité des pratiques du professionnel, recherche de solutions à mettre en oeuvre et à évaluer)
- Pédagogie basée sur l'échange d'expériences et des situations et pratiques professionnelles vécues avec une participation active des participants. La démarche s'appuie sur l'analyse des situations concrètes qui permet la proposition d'amélioration des pratiques en permettant le transfert des acquis dans le quotidien professionnel pour améliorer sa contribution personnelle à un travail en équipe satisfaisant et un respect de l'autre

## ÉVALUATION

- Bilan oral avec les participants à l'issue de la formation
- Questionnaire de satisfaction individuel remis à la fin de la formation (évaluation à chaud)
- Attestation de présence
- Attestation d'évaluation des acquis remise individuellement à chaque participant
- Retour formateur et synthèse des enquêtes de satisfaction qui seront communiqués au commanditaire

**FORMATION EN PRÉSENTIEL :** 2 jours (soit 14h au total)

**PUBLIC**
Professionnels des Ehpad ayant une posture de Manager (Adjoint, R2A, IRS, IDE, Chef…)

**PRE REQUIS :**
Connaître l'environnement du milieu professionnel des Ehpad

**FORMATEUR / INTERVENANT :**
Professionnel du médico-social

**LIEU :**
Résidence ou centre de formation

**TARIF (en intra) :** A partir de 1 200€ HT/jour

**En situation de handicap ?**
Nous analysons les besoins en compensation avec votre entreprise pour vous accueillir

**Besoin d'une information ?**
Contactez-nous au 02 40 95 37 38 ou par courriel formation@atiimanagers.fr

# ÊTRE SOIGNANT LA NUIT EN EHPAD

## OBJECTIF

**Maîtriser les spécificités du travail de nuit pour acquérir une méthode de travail adaptée, basée sur la cohésion d'équipe, pour assurer la prise en charge des résidents et une continuité des services**

## CONTENU

### S'organiser en équipe

- Le travail en équipe
- Les objectifs à atteindre (si tu pars sans savoir où tu vas, quand t'arrives c'est pas là)

### Travailler de manière méthodique et efficace

- L'organisation du travail

### Être en mesure de répondre aux difficultés spécifiques de la nuit

- Le rythme et les habitudes du résident
- L'organisation des tâches

### Faire le lien entre une bonne hygiène de vie et un travail efficient

- Les conseils pour une bonne hygiène de vie

### Adapter son comportement face à une situation d'urgence

- Les principales situations d'urgence
- Les conduites à tenir

### Contribuer au projet d'établissement et au PAP

- Les aspects de la vie courante et du besoin en soins du résident
- Les promesses d'engagements envers les résidents

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Remise du Livret d'accueil du stagiaire, du programme de formation et du règlement intérieur (hors Résidence)
- Un questionnaire de positionnement a préalablement été remis aux stagiaires afin de mieux les connaître et d'anticiper leurs attentes
- Exposé théorique et conceptuel, jeux de rôle, ateliers pratiques
- Alternance de méthodes affirmatives (transmission du savoir notamment la base juridique et conceptuelle), de méthodes interrogatives (susciter la réflexion, questionnement structuré) et des méthodes actives (réalité des pratiques du professionnel, recherche de solutions à mettre en oeuvre et à évaluer)
- Pédagogie basée sur l'échange d'expériences et des situations et pratiques professionnelles vécues avec une participation active des participants. La démarche s'appuie sur l'analyse des situations concrètes qui permet la proposition d'amélioration des pratiques en permettant le transfert des acquis dans le quotidien professionnel pour améliorer sa contribution personnelle à un travail en équipe satisfaisant et un respect de l'autre

## ÉVALUATION

- Bilan oral avec les participants à l'issue de la formation
- Questionnaire de satisfaction individuel remis à la fin de la formation (évaluation à chaud)
- Attestation de présence
- Attestation d'évaluation des acquis remise individuellement à chaque participant
- Retour formateur et synthèse des enquêtes de satisfaction qui seront communiqués au commanditaire

**FORMATION EN PRÉSENTIEL :** 2 jours (soit 14h au total)

**PUBLIC :**
Professionnels des Ehpad

**PRE REQUIS :**
Connaître l'environnement du milieu professionnel des Ehpad

**FORMATEUR / INTERVENANT :**
Professionnel du médico-social

**LIEU :**
Résidence ou centre de formation

**TARIF (en intra) :** A partir de 1 200€ HT/jour

**En situation de handicap ?**
Nous analysons les besoins en compensation avec votre entreprise pour vous accueillir

**Besoin d'une information ?**
Contactez-nous au 02 40 95 37 38 ou par courriel formation@atiimanagers.fr

# RÔLE ET RESPONSABILITÉ DU BÉNÉVOLE

## OBJECTIF

**Poser les limites de ce que le bénévole doit faire, ne doit pas faire et peut faire en Ehpad. Instaurer une relation de confiance et favoriser la communication avec les équipes, en précisant le rôle et les responsabilités de chacun**

## CONTENU

**Développer une vie sociale pour faciliter les relations entre les résidents tout en respectant le rôle des professionnels**

- La Charte des bénévoles
- Le livret d'accueil

**S'appuyer sur les missions de l'établissement pour préserver la vie individuelle de chaque résident**

- Le projet d'établissement
- Le règlement de fonctionnement

**S'inscrire avec les professionnels dans une démarche qualité pour apporter le meilleur niveau de satisfaction aux résidents**

- La démarche d'amélioration continue de la qualité

**Utiliser le canal de communication interne pour assurer une transmission efficiente des informations**

- Les supports de communication

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Remise du Livret d'accueil du stagiaire, du programme de formation et du règlement intérieur (hors Résidence)
- Un questionnaire de positionnement a préalablement été remis aux stagiaires afin de mieux les connaître et d'anticiper leurs attentes
- Exposé théorique et conceptuel, jeux de rôle, ateliers pratiques
- Alternance de méthodes affirmatives (transmission du savoir notamment la base juridique et conceptuelle), de méthodes interrogatives (susciter la réflexion, questionnement structuré) et des méthodes actives (réalité des pratiques du professionnel, recherche de solutions à mettre en oeuvre et à évaluer)
- Pédagogie basée sur l'échange d'expériences et des situations et pratiques professionnelles vécues avec une participation active des participants. La démarche s'appuie sur l'analyse des situations concrètes qui permet la proposition d'amélioration des pratiques en permettant le transfert des acquis dans le quotidien professionnel pour améliorer sa contribution personnelle à un travail en équipe satisfaisant et un respect de l'autre

## ÉVALUATION

- Bilan oral avec les participants à l'issue de la formation
- Questionnaire de satisfaction individuel remis à la fin de la formation (évaluation à chaud)
- Attestation de présence
- Attestation d'évaluation des acquis remise individuellement à chaque participant
- Retour formateur et synthèse des enquêtes de satisfaction qui seront communiqués au commanditaire

**FORMATION EN PRÉSENTIEL :** 1 jour (soit 7h au total)

**PUBLIC**
Tout bénévole intervenant dans l'Ehpad

**PRE REQUIS :**
Connaître l'environnement du milieu professionnel des Ehpad

**FORMATEUR / INTERVENANT :**
Professionnel du médico-social

**LIEU :**
Résidence ou centre de formation

**TARIF (en intra) :** A partir de 1 200€ HT/jour

**En situation de handicap ?**
Nous analysons les besoins en compensation avec votre entreprise pour vous accueillir

**Besoin d'une information ?**
Contactez-nous au 02 40 95 37 38 ou par courriel formation@atiimanagers.fr

# RÉUSSIR UN ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE DE QUALITÉ

## OBJECTIF

**S'approprier les techniques de communication verbale et non verbale pour véhiculer une image positive de l'établissement par le biais du téléphone et par une posture/présentation adaptée**

## CONTENU

**Mettre en oeuvre des comportements positifs pour présenter les informations fournies et les réponses données à l'interlocuteur**

- La prise de notes, la gestion des messages (quelles actions effectuer sur mes messages ?)

**Développer ses capacités d'adaptation pour trouver des solutions concrètes aux situations difficiles**

- Les situations difficiles
- Les comportements à mettre en place pour éviter de se laisser entraîner dans une spirale agressive

**Développer un savoir-être et un savoir-faire irréprochables pour favoriser une inter-relation positive et véhiculer une bonne réputation**

- L'image de l'établissement dans son environnement
- La charte des valeurs de l'entreprise
- L'expérience client et l'enquête de satisfaction

**Pratiquer avec aisance les techniques de communication pour un accueil professionnel**

- La communication verbale et non verbale, les techniques de re-formulation et de questionnement, l'écoute active, les enjeux de l'accueil, la procédure d'accueil et de prise en charge des appels, l'attitude à adopter vis-à-vis des appels entrants, le décrochage du téléphone, la mise en attente

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Remise du Livret d'accueil du stagiaire, du programme de formation et du règlement intérieur (hors Résidence)
- Un questionnaire de positionnement a préalablement été remis aux stagiaires afin de mieux les connaître et d'anticiper leurs attentes
- Exposé théorique et conceptuel, jeux de rôle, ateliers pratiques
- Alternance de méthodes affirmatives (transmission du savoir notamment la base juridique et conceptuelle), de méthodes interrogatives (susciter la réflexion, questionnement structuré) et des méthodes actives (réalité des pratiques du professionnel, recherche de solutions à mettre en oeuvre et à évaluer)
- Pédagogie basée sur l'échange d'expériences et des situations et pratiques professionnelles vécues avec une participation active des participants. La démarche s'appuie sur l'analyse des situations concrètes qui permet la proposition d'amélioration des pratiques en permettant le transfert des acquis dans le quotidien professionnel pour améliorer sa contribution personnelle à un travail en équipe satisfaisant et un respect de l'autre

## ÉVALUATION

- Bilan oral avec les participants à l'issue de la formation
- Questionnaire de satisfaction individuel remis à la fin de la formation (évaluation à chaud)
- Attestation de présence
- Attestation d'évaluation des acquis remise individuellement à chaque participant
- Retour formateur et synthèse des enquêtes de satisfaction qui seront communiqués au commanditaire

**FORMATION EN PRÉSENTIEL :** 1 jour (soit 7h au total)

**PUBLIC**
Professionnels des Ehpad

**PRE REQUIS :**
Connaître l'environnement du milieu professionnel des Ehpad

**FORMATEUR / INTERVENANT :**
Professionnel du médico-social

**LIEU :**
Résidence ou centre de formation

**TARIF (en intra) :** A partir de 1 200€ HT/jour

**En situation de handicap ?**
Nous analysons les besoins en compensation avec votre entreprise pour vous accueillir

**Besoin d'une information ?**
Contactez-nous au 02 40 95 37 38 ou par courriel formation@atiimanagers.fr

# LA CHAMBRE, CET ESPACE DE VIE PRIVÉ DU RÉSIDENT

## OBJECTIF

**Développer des aptitudes relationnelles et de communication qui permettent, en entrant dans la chambre, d'adopter une posture professionnelle adaptée garantissant le respect de l'intimité et l'identité sociale du résident**

## CONTENU

**Concevoir le seuil d'entrée dans la chambre comme le passage d'une frontière pour y pénétrer**

- Le règlement de fonctionnement

**Intégrer le droit à la liberté de choisir du résident pour exercer sa pratique professionnelle**

- La Charte des droits et libertés de la personne accueillie

**Identifier les besoins du résident pour répondre au mieux à ses attentes**

- Les besoins fondamentaux de la personne

**Expliquer ce que l'on vient faire, comment on va le faire et pourquoi on va le faire**

- La qualité de vie en Ehpad

**S'approprier le devoir de confidentialité pour protéger les informations**

- Les différentes notions de confidentialité
- La personne de confiance

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Remise du Livret d'accueil du stagiaire, du programme de formation et du règlement intérieur (hors Résidence)
- Un questionnaire de positionnement a préalablement été remis aux stagiaires afin de mieux les connaître et d'anticiper leurs attentes
- Exposé théorique et conceptuel, jeux de rôle, ateliers pratiques
- Alternance de méthodes affirmatives (transmission du savoir notamment la base juridique et conceptuelle), de méthodes interrogatives (susciter la réflexion, questionnement structuré) et des méthodes actives (réalité des pratiques du professionnel, recherche de solutions à mettre en oeuvre et à évaluer)
- Pédagogie basée sur l'échange d'expériences et des situations et pratiques professionnelles vécues avec une participation active des participants. La démarche s'appuie sur l'analyse des situations concrètes qui permet la proposition d'amélioration des pratiques en permettant le transfert des acquis dans le quotidien professionnel pour améliorer sa contribution personnelle à un travail en équipe satisfaisant et un respect de l'autre

## ÉVALUATION

- Bilan oral avec les participants à l'issue de la formation
- Questionnaire de satisfaction individuel remis à la fin de la formation (évaluation à chaud)
- Attestation de présence
- Attestation d'évaluation des acquis remise individuellement à chaque participant
- Retour formateur et synthèse des enquêtes de satisfaction qui seront communiqués au commanditaire

**FORMATION EN PRÉSENTIEL :** 2 jours (soit 14h au total)

**PUBLIC**
Professionnels des Ehpad

**PRE REQUIS :**
Connaître l'environnement du milieu professionnel des Ehpad

**FORMATEUR / INTERVENANT :**
Professionnel du médico-social

**LIEU :**
Résidence ou centre de formation

**TARIF (en intra) :** A partir de 1 200€ HT/jour

**En situation de handicap ?**
Nous analysons les besoins en compensation avec votre entreprise pour vous accueillir

**Besoin d'une information ?**
Contactez-nous au 02 40 95 37 38 ou par courriel formation@atiimanagers.fr

# LA GESTION DU LINGE PERSONNEL DES RÉSIDENTS

## OBJECTIF

**Engager les équipes dans une maîtrise du circuit du linge au sein de l'établissement pour améliorer le confort de vie des résidents et la relation avec les familles**

## CONTENU

**Comparer le trousseau fourni au trousseau conseillé**

- La composition d'un trousseau type
- L'inventaire contradictoire

**S'approprier le circuit du linge sale/propre pour éviter les dysfonctionnements**

- Le circuit du linge sale et du linge propre

**Associer le résident au choix de ses vêtements pour respecter sa liberté personnelle**

- Le droit des résidents
- Le respect de la liberté personnelle

**Appliquer la procédure de renouvellement du linge personnel**

- La procédure de renouvellement

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Remise du Livret d'accueil du stagiaire, du programme de formation et du règlement intérieur (hors Résidence)
- Un questionnaire de positionnement a préalablement été remis aux stagiaires afin de mieux les connaître et d'anticiper leurs attentes
- Exposé théorique et conceptuel, jeux de rôle, ateliers pratiques
- Alternance de méthodes affirmatives (transmission du savoir notamment la base juridique et conceptuelle), de méthodes interrogatives (susciter la réflexion, questionnement structuré) et des méthodes actives (réalité des pratiques du professionnel, recherche de solutions à mettre en oeuvre et à évaluer)
- Pédagogie basée sur l'échange d'expériences et des situations et pratiques professionnelles vécues avec une participation active des participants. La démarche s'appuie sur l'analyse des situations concrètes qui permet la proposition d'amélioration des pratiques en permettant le transfert des acquis dans le quotidien professionnel pour améliorer sa contribution personnelle à un travail en équipe satisfaisant et un respect de l'autre

## ÉVALUATION

- Bilan oral avec les participants à l'issue de la formation
- Questionnaire de satisfaction individuel remis à la fin de la formation (évaluation à chaud)
- Attestation de présence
- Attestation d'évaluation des acquis remise individuellement à chaque participant
- Retour formateur et synthèse des enquêtes de satisfaction qui seront communiqués au commanditaire

**FORMATION EN PRÉSENTIEL :** 1 jour (soit 7h au total)

**PUBLIC**
Professionnels des Ehpad

**PRE REQUIS :**
Connaître l'environnement du milieu professionnel des Ehpad

**FORMATEUR / INTERVENANT :**
Professionnel du médico-social

**LIEU :**
Résidence ou centre de formation

**TARIF (en intra) :** A partir de 1 200€ HT/jour

**En situation de handicap ?**
Nous analysons les besoins en compensation avec votre entreprise pour vous accueillir

**Besoin d'une information ?**
Contactez-nous au 02 40 95 37 38 ou par courriel formation@atiimanagers.fr

# DRESSAGE DES TABLES ET SERVICE DES REPAS

## OBJECTIF

**Renforcer la qualité de la prestation de service des repas, pour améliorer la qualité de vie des résidents et l'image de l'établissement, en adoptant un comportement professionnel en restauration**

## CONTENU

**Pratiquer une mise en place esthétique des tables pour donner du plaisir aux convives**

- Le dressage de la table

**Employer une attitude professionnelle pour bien recevoir au restaurant**

- Les fondamentaux de l'accueil

**S'approprier les bonnes pratiques d'hygiène en salle**

- Les enjeux et responsabilités de la sécurité alimentaire
- Les techniques de nettoyage

**S'approprier les bon gestes pour un service efficace**

- Les techniques et les règles du service en salle

**Appliquer une bonne coordination entre les équipes, pour favoriser la satisfaction des résidents et la qualité de vie au travail**

- La continuité des soins et l'activité repas

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Remise du Livret d'accueil du stagiaire, du programme de formation et du règlement intérieur (hors Résidence)
- Un questionnaire de positionnement a préalablement été remis aux stagiaires afin de mieux les connaître et d'anticiper leurs attentes
- Exposé théorique et conceptuel, jeux de rôle, ateliers pratiques
- Alternance de méthodes affirmatives (transmission du savoir notamment la base juridique et conceptuelle), de méthodes interrogatives (susciter la réflexion, questionnement structuré) et des méthodes actives (réalité des pratiques du professionnel, recherche de solutions à mettre en oeuvre et à évaluer)
- Pédagogie basée sur l'échange d'expériences et des situations et pratiques professionnelles vécues avec une participation active des participants. La démarche s'appuie sur l'analyse des situations concrètes qui permet la proposition d'amélioration des pratiques en permettant le transfert des acquis dans le quotidien professionnel pour améliorer sa contribution personnelle à un travail en équipe satisfaisant et un respect de l'autre

## ÉVALUATION

- Bilan oral avec les participants à l'issue de la formation
- Questionnaire de satisfaction individuel remis à la fin de la formation (évaluation à chaud)
- Attestation de présence
- Attestation d'évaluation des acquis remise individuellement à chaque participant
- Retour formateur et synthèse des enquêtes de satisfaction qui seront communiqués au commanditaire

**FORMATION EN PRÉSENTIEL :** 2 jours (soit 14h au total)

**PUBLIC**
Professionnels des Ehpad

**PRE REQUIS :**
Connaître l'environnement du milieu professionnel des Ehpad

**FORMATEUR / INTERVENANT :**
Professionnel du médico-social

**LIEU :**
Résidence ou centre de formation

**TARIF (en intra) :** A partir de 1 200€ HT/jour

**En situation de handicap ?**
Nous analysons les besoins en compensation avec votre entreprise pour vous accueillir

**Besoin d'une information ?**
Contactez-nous au 02 40 95 37 38 ou par courriel formation@atiimanagers.fr

# PLAINTES DES FAMILLES : LES COMPRENDRE POUR MIEUX Y RÉPONDRE

## OBJECTIF

**Comprendre l'origine de la plainte pour apporter une réponse adaptée et instaurer une relation de confiance en affirmant son professionnalisme vis-à-vis du plaignant**

## CONTENU

**Pratiquer une écoute active pour apporter une réponse professionnelle et individualisée**

- L'écoute active
- La communication verbale

**Identifier les informations qui peuvent être communiquées en interne aux résidents/familles afin de respecter son obligation professionnelle**

- Le devoir de réserve
- Le secret professionnel

**Reconnaître les enjeux d'une traçabilité rigoureuse pour une prise en charge efficiente du résident**

- La chronologie des événements
- Les transmissions orales et écrites

**Développer un état d'esprit général ouvert et optimiste pour créer et entretenir une relation solide avec la famille**

- La communication positive
- La communication non verbale

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Remise du Livret d'accueil du stagiaire, du programme de formation et du règlement intérieur (hors Résidence)
- Un questionnaire de positionnement a préalablement été remis aux stagiaires afin de mieux les connaître et d'anticiper leurs attentes
- Exposé théorique et conceptuel, jeux de rôle, ateliers pratiques
- Alternance de méthodes affirmatives (transmission du savoir notamment la base juridique et conceptuelle), de méthodes interrogatives (susciter la réflexion, questionnement structuré) et des méthodes actives (réalité des pratiques du professionnel, recherche de solutions à mettre en oeuvre et à évaluer)
- Pédagogie basée sur l'échange d'expériences et des situations et pratiques professionnelles vécues avec une participation active des participants. La démarche s'appuie sur l'analyse des situations concrètes qui permet la proposition d'amélioration des pratiques en permettant le transfert des acquis dans le quotidien professionnel pour améliorer sa contribution personnelle à un travail en équipe satisfaisant et un respect de l'autre

## ÉVALUATION

- Bilan oral avec les participants à l'issue de la formation
- Questionnaire de satisfaction individuel remis à la fin de la formation (évaluation à chaud)
- Attestation de présence
- Attestation d'évaluation des acquis remise individuellement à chaque participant
- Retour formateur et synthèse des enquêtes de satisfaction qui seront communiqués au commanditaire

**FORMATION EN PRÉSENTIEL :** 2 jours (soit 14h au total)

**PUBLIC**
Professionnels des Ehpad

**PRE REQUIS :**
Connaître l'environnement du milieu professionnel des Ehpad

**FORMATEUR / INTERVENANT :**
Professionnel du médico-social

**LIEU :**
Résidence ou centre de formation

**TARIF (en intra) :** A partir de 1 200€ HT/jour

**En situation de handicap ?**
Nous analysons les besoins en compensation avec votre entreprise pour vous accueillir

**Besoin d'une information ?**
Contactez-nous au 02 40 95 37 38 ou par courriel formation@atiimanagers.fr

# POURQUOI NOUS CHOISIR ?

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

- Une équipe pédagogique composée de formateurs certifiés, experts dans leur domaine de compétences
- Des hommes et des femmes de terrain passionnés, issus de vos métiers et reconnus par leurs pairs
- Une parfaite connaissance de l'organisation et du fonctionnement d'un Ehpad
- Un réseau de formateurs intervenant sur toute la France
- Un programme de formations conçues exclusivement pour le médico-social
- La personnalisation des contenus selon vos objectifs afin qu'ils soient représentatifs des situations de travail que l'apprenant peut rencontrer
- Une relation de confiance basée sur l'envie de vous donner satisfaction
- Des locaux facilement accessibles en centre-ville

aTii Managers - 22 mail Pablo Picasso 44000 Nantes
02.40.95.37.18 / 02.40.95.37.38 formation@atiimanagers.fr www.atiimanagers.fr
Organisme de formation enregistré sous le n° 52440936644 auprès du Préfet de la Région Pays de la Loire.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.