

Module n°1 : Qualité de la prestation hôtelière en EHPAD: tous acteurs au service des résidents [FORMAVENIR PERFORMANCES]

Contexte

L'entrée en EHPAD est un nouveau temps pour les personnes. Elles doivent accepter leur baisse d'autonomie, faire le deuil de leur environnement, de leur vie antérieure passé... Ce temps est souvent difficile pour les personnes âgées. Leur nouveau lieu de vie est important autant pour eux mais aussi pour leurs familles, qui peuvent avoir le sentiment d'abandonner leurs parents âgés. Les familles et les résidents sont plus regardants, attentifs à la qualité de vie dans l'EHPAD pour que les dernières années de vie soient le plus agréable possible.

C'est dans ce contexte qu'une prestation hôtelière de qualité devient essentiel autant pour le public accueilli que pour les professionnels qui ont en charge ces résidents.

Objectifs

- Définir la fonction hôtelière et identifier l'évolution des attentes des résidents
- Connaître les particularités du public accueilli en EHPAD et les spécificités qui en découlent pour la fonction hôtelière
- Comprendre les interactions entre les différents métiers et favoriser le décloisonnement entre les services
- Appréhender les réglementations applicables à la fonction hôtelière
- Connaître et savoir appliquer les règles d'hygiène de base en collectivité
- Savoir se situer dans une équipe pluridisciplinaire
- Savoir communiquer dans la limite de son rôle, dans le respect du résident et de son entourage
- Faire le lien entre démarche qualité et fonction hôtelière
- Faire le lien entre bientraitance et fonction hôtelière

Renseignements complémentaires

Pour plus d'informations :

- Audrey DAVID - 04.91.17.71.28 - a.david@anfh.fr *Pour toutes demandes d'inscription, merci de vous rapprocher du service formation ou service RH de votre établissement*

Programme

JOUR 1:

- La fonction hôtelière
- Les particularités du public accueilli en EHPAD et les spécificités qui en découlent pour la fonction hôtelière
- Les attentes des résidents, clients des EHPAD

JOUR 2:

- Être professionnel dans un EHPAD : une prise en charge globale
- Les réglementations applicables à la fonction hôtelière
- Les règles d'hygiène en collectivité

JOUR 3:

- Les obligations des établissements dans l'accueil des résidents
- La démarche qualité : qu'est-ce que c'est ?
- La bientraitance et la fonction hôtelière

**Exercice
2026**

**Code de formation
3.08**

**Nature
AFR**

**Organisé par
ALTAFORMA / FORMAVENIR PERFORMANCES / ACF / CEPFOR SARL**

**Durée
21 heures**

**Typologie
Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences**