

PACA

Axe 3 : FONCTIONS SUPPORT

Module n°2 : Qualité de la prestation hôtelière en EHPAD : tous acteurs au service des résidents [ALTAFORMA]

Contexte

Adapter la prestation hôtelière aux évolutions et aux nouvelles attentes des résidents.

2 jours + 2 jours

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

- Définir la fonction hôtelière et identifier l'évolution des attentes des résidents
- Le rôle des prestations hôtelières dans un accompagnement bientraitant
- Connaître les particularités du public accueilli en EHPAD et les spécificités qui en découlent pour la fonction hôtelière (L'accueil hôtelier en EHPAD / Les caractéristiques du secteur social et médico-social / Les missions

de l'HAS/ANESM / Qu'est-ce que la prestation hôtelière ? / Qui sont mes résidents ? / L'aspect relationnel)

- Comprendre les interactions entre les différents métiers et favoriser le décloisonnement entre les services (La conception du prendre soin, action collective de toutes les personnes intervenant auprès des usagers / Comment communiquer et avec quels outils ? Le contenu de la communication et la transmission des informations / Quelles valeurs, quelle éthique pour BIEN travailler ensemble ? / Que doit-on transmettre et comment transmettre ? / La place des services hôteliers dans l'élaboration et la mise en œuvre du projet personnalisé.)
- Savoir se situer dans une équipe pluridisciplinaire
- Savoir communiquer dans la limite de son rôle, dans le respect du résident et de son entourage (Savoir communiquer dans la limite de son rôle et savoir passer le relais / Comprendre l'importance de l'écoute et du respect du résident et de son entourage quelle que soit la fonction occupée)
- Connaître et savoir appliquer les règles d'hygiène de base en collectivité
- Appréhender les réglementations applicables à la fonction hôtelière
- La place des services hôteliers dans les recommandations de l'HAS/ANESM
- Comment la fonction hôtelière s'inscrit dans la démarche qualité

Exercice

2026

Code de formation

3.08

Nature

AFR

Organisé par

ALTAFORMA / FORMAVENIR PERFORMANCES / ACF / CEPFOR SARL

Durée

28 heures

Typologie

Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences