

Accueillir et accompagner les résidents et leurs familles

Accueillir et accompagner les usagers et leurs familles en établissement ou service gérontologique

Cette formation est certifiante et éligible au CPF.

Elle peut être suivie de manière indépendante et permet également de valider un bloc de compétences menant à la certification reconnue par l'Etat Directeur d'établissements gérontologiques (Titre de niveau 7 enregistré au RNCP code 39596).

Bloc n  2 : Accueillir et accompagner les usagers et leurs familles en établissement ou service gérontologique (RNCP39596BC02)

Un entretien préalable est proposé avant la formation pour définir les modalités et construire le parcours de formation (1h). Puis la formation est proposée sur 28h en elearning (durée estimée pour consultation, assimilation et mémorisation des notions avec accompagnement technique et pédagogique à distance par l'ANFG) + 3 heures de regroupement en visio avec un formateur. L'épreuve écrite a lieu en présentiel sur 3h après un entretien visio de préparation (30 min).

Date d'actualisation du document : 14 août 2026

Modalit  pédagogique :

Distanciel

Accessibilité :

Vous êtes en situation de handicap ? Vous pouvez nous contacter pour préciser votre besoin : handicap@anfg.fr

Durée:

32.50 heures - jours

Délais d'accès :

3 semaines

Profil des stagiaires

- Directeurs et Directeurs adjoints d'établissements gérontologiques et/ou de services de soins à domicile, cadres et cadres supérieurs de santé, IDEC, médecins coordonnateurs, etc.

Prérequis

-  tre titulaire d'un diplôme, certificat ou titre inscrit au répertoire national des certifications professionnelles classé au moins au niveau 6 et avoir une expérience de 1 an minimum en management d'équipes (encadrement d'une équipe de 3 salariés minimum)

Objectifs pédagogiques

- 1. Adapter la politique d'accueil et d'admission aux attentes et besoins des usagers et de leurs familles
- 2. Elaborer des dispositifs d'information et de recueil de l'expression des usagers et de leurs familles
- 3. Accompagner les usagers et leurs familles au cours de la phase d'admission
- 4. Construire le projet personnalisé
- 5. Elaborer un processus de suivi annuel des projets personnalisés
- 6. Communiquer avec les familles et traiter les réclamations

Contenu de la formation

Association Nationale de Formation en Gérontologie

105 rue des Mourettes

26000 Valence

Email: info@anfg.fr

Tel: +33482854958



- **MODULE 4 : ORGANISATION DE L'ACCUEIL DES USAGERS ET DE LEURS PROCHES (14h)**
 - Diagnostic du cadre de vie existant et des capacités d'investissement de l'établissement ou du service gérontologique (objectif 1)
 - Diagnostic des besoins et attentes des usagers et de leurs familles et définition des objectifs dans le projet d'établissement ou de service (objectif 2)
 - Définir la politique d'accueil et d'admission de l'établissement ou du service gérontologique (objectif 3)
- **MODULE 5 : ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ ET SUIVI DES USAGERS (14h)**
 - Définition de l'accompagnement personnalisé (objectif 4)
 - Construction de l'accompagnement personnalisé (objectif 4)
 - Suivi de l'accompagnement personnalisé (objectif 5)
 - Comprendre et gérer les mini-conflits avec les usagers et leurs familles (objectif 6)
- **REGROUPEMENT VISIO (3h)**
 - Notions essentielles des blocs de compétences
 - Session questions / réponses

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Conception et animation : Directrice EHPAD titulaire d'un Master Management du Système Qualité et de la certification Directeur d'établissements gérontologiques.

Assistance technique et pédagogique : direction de l'ANFG

Moyens pédagogiques et techniques

- En elearning et distanciel : mise à disposition d'un espace apprenant sur la plateforme digitale de l'ANFG avec accès aux séquences elearning et salle visio
- Apports théoriques
- Mise à disposition de documents et de textes législatifs
- Regroupement visio avec formateurs : révision des notions essentielles et session questions/réponses
- Entretiens pédagogiques individuels avec l'ANFG

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Relevé de connexion
- Contrôle continu : Quiz
- Dossier professionnel : Sur la base d'un dossier complet décrivant un établissement ou un service gérontologique fictif, le candidat définira et analysera les étapes de l'accueil et de l'accompagnement des usagers et de leurs familles (ou représentants légaux).
-  valuation de la satisfaction "  chaud" et "  froid"
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

Evaluation de la qualité de la formation

Taux de satisfaction des apprenants.

Taux d'insertion dans l'emploi.

Prix indicatif de la formation

650.00   par personne

Contact

Association Nationale de Formation en Gérontologie

Association Nationale de Formation en Gérontologie | 105 rue des Mourettes Valence 26000 | Numéro SIRET: 48212210800046 | Numéro de déclaration d'activité: 84260342926 (auprès du préfet de région de: Auvergne-Rhône-Alpes)

Association Nationale de Formation en Gérontologie

105 rue des Mourettes

26000 Valence

Email: info@anfg.fr

Tel: +33482854958



Siret : 48212210800046

Numéro d'activité : 84260342926

105 rue des Mourettes

26000 Valence

Téléphone : +33482854958

Email : info@anfg.fr