



IDÉAGE FORMATION

Formation améliorer le service en salle en EHPAD



Cette proposition contient:

- La description **du module** de la formation.
- La présentation **des objectifs** de la formation.
- Le **programme détaillé** de la formation.
- **Le(s) profil(s) formateur(s)** pressenti(s) pour assurer l'action de formation.
- **La proposition tarifaire relative** à cette action de formation.

Présentation du module:

Le repas est un moment important de la journée d'un résident en EHPAD. La convivialité et la qualité de cet instant sont importantes pour le bien-être et la qualité de vie des résidents. Outre la qualité des repas, le service et l'attitude relationnelle du personnel sont des éléments clés pour faire du repas un réel moment de plaisir pour les résidents même les plus dépendants. Ce module de formation permettra aux participants de connaître et de mettre en œuvre les techniques de dressage et de service des repas en EHPAD et d'adopter une attitude relationnelle adaptée à ce moment.

Objectif du module:

- **Connaître** les règles d'hygiène du service en salle.
- **Identifier** les critères d'un dressage satisfaisant.
- **Etre en mesure** d'adapter la gestion de la salle des repas dans le respect des libertés des résidents et de l'éthique.
- **Etre en mesure** d'adopter son attitude pour accueillir les résidents dans une ambiance calme et chaleureuse.
- **Connaître** les différentes techniques de service des mets et boissons.
- **Faire le lien** entre les cuisines, la salle à manger et la plonge.
- **Réaliser** un débarrassage satisfaisant.

Public concerné:

Ce module s'adresse aux professionnels impliqués dans le service des repas en EHPAD notamment les agents hôteliers. Cette formation ne nécessite pas de pré-requis particuliers.

Nos méthodes pédagogique:

Cette formation nécessite un entretien téléphonique entre le responsable de l'équipe de service en salle et notre intervenant pour définir les modalités de la formation. Les techniques pédagogiques retenues sont :

- L'analyse des pratiques professionnelles sous forme de mises en situation.
- Les débats réflexifs.
- L'apport d'un contenu théorique sous la forme d'un exposé participatif.
- La mise en application du contenu de la formation sous forme de mises en situation réelles.

Durée: 2 jour(s)

Programme détaillé de la formation:

[size=130]Les règles d'hygiène du service en salle :[/size] Les règles d'hygiène essentielles :

- Rappel des règles générales de l'hygiène en restauration.
- Le lavage des mains.
- La tenue professionnelle.

Analyse des pratiques relatives aux services en salle en EHPAD et propositions d'actions

d'amélioration : En s'appuyant sur les pratiques actuelles des participants, notre formatrice/consultante proposera des actions d'amélioration. **[size=130]Améliorer la qualité du dressage des tables pour une salle à manger agréable et fonctionnelle :[/size] L'optimisation de l'espace de la salle à manger, un équilibre à trouver entre :**

- La recherche d'esthétique.
- Le déplacement et l'installation des patients/résidents.
- Le déplacement et le travail des serveurs.

Le dressage des tables :

- Le nappage.
- La disposition des couverts.
- Les possibilités de décoration (pliage des serviettes, création de volumes...).

Mises en situation et analyse des pratiques des participants :

- Analyse des méthodes de dressage actuelles et propositions d'amélioration et/ou d'optimisation.

[size=130]Adapter son savoir être pour accueillir les résidents pour les repas :[/size] Savoir adapter son attitude à toutes les étapes du service :

- Savoir accueillir.
- Savoir prendre en compte les besoins des résident/patients et anticiper leurs besoins.
- Savoir présenter et valoriser le menu du jour.
- Savoir se déplacer de manière appropriée dans la salle de restaurant.
- Etre en mesure de faire face aux réclamations.

Mises en situation des participants : Notre formatrice/consultante analysera les pratiques en cours et proposera des actions d'amélioration et de correction. **[size=130]Les différentes formes de service des mets et boissons :[/size] La préparation du matériel nécessaire au service :**

- Le matériel nécessaire.
- La bonne liaison et organisation entre la cuisine et la salle.

Les différentes formes de services :

- Au plat.
- A l'assiette.
- A l'anglaise.

Le service des boissons :

- Les apéritifs.
- Les vins.
- La gestion de l'eau.
- Les boissons chaudes.

Les autres éléments du service :

- Le service du fromage.

- La gestion du pain.

Mises en situation des participants : Analyse des méthodes mises en œuvre et propositions d'actions d'amélioration et/ou d'optimisation. [size=130]**Proposer une qualité de débarrassage hôtelier :** [/size]

Les éléments clés pour un débarrassage satisfaisant :

- Les techniques hôtelières de débarrassage.
- La temporalité du moment du débarrassage.
- L'organisation et la coordination avec la plonge.

Mises en situation des participants : Analyse des méthodes mises en œuvre et propositions d'actions d'amélioration et/ou d'optimisation.