

	Procédure	Réf. :
	Accueil physique	Version :
		Date :
		Auteur : ADM_GRH

A. Objectifs

Cette procédure a pour objectif de définir la conduite à tenir lorsqu'une personne se présente à l'accueil de l'établissement : garantir un accueil chaleureux, bienveillant et respectueux des droits des personnes (respect de la vie privée et confidentialité).

B. Personnes concernées

Liste de diffusion : Le personnel de l'accueil

C. Responsables

	Nom	Date	Signature
Auteur	Rgpd Confidentiel	10/09/2026	Rgpd Confidentiel
Validation	M. MARTINEZ	10/9/24	

D. Accueil des résidents :

Les résidents viennent régulièrement à l'accueil pour réclamer leur argent de poche, leur courrier ou besoin d'information. La personne qui accueille le résident au quotidien doit avoir une attitude chaleureuse, sécurisante, respectueuse et avoir une réponse adaptée à la demande.

- Prise en compte de la demande : besoins et/ou réclamation.
- Faire appel à l'équipe

E. Accueil des familles et des visiteurs

- Lorsqu'une personne se présente à l'entrée de l'établissement, appuyer sur le bouton situé au bureau de l'accueil.
- Identification à l'entrée de l'établissement : inscription sur le registre des visites
- Rappel des règles d'hygiène et de sécurité si nécessaire : port du masque, désinfection des mains...
- Informer et orienter les personnes. Si besoin, les accompagner dans l'établissement.
- Fournir le code d'entrée et de sortie
- En cas d'épidémie, faire respecter les consignes ARS : informer claires les familles et les visiteurs de la situation

F. Accueil des intervenants extérieurs

- Vérification de l'identité et l'objet de la présence de l'intervenant : rendez-vous, intervention maintenance, intervention médicale...
- Orientation vers le service ou la personne concernée.