

L'agent des services hospitaliers dans le parcours de soin : Module 2 - Communication avec le patient, sa famille et l'équipe

Contexte

Le rôle perçu par les agents eux-mêmes dans leur fonctionnement quotidien, correspond t-il exactement à leurs missions ? Comporte-il des dimensions autres, en particulier sur le plan humain ? Dans le contexte réglementaire ou les champs de compétences sont de plus en plus recentrés, le rôle de l'ASH a besoin d'être explicité. En dehors de la réglementation, l'ASH dont le rôle est souvent mal connu, est partie prenante de la bonne prise en charge des usagers, car chacun à son échelle y concourt, notamment dans la prévention des infections nosocomiales. Il paraît important de resituer ces professionnels dans le parcours de soin, qui participent au confort du patient.

Objectifs

Objectifs indicatifs

- Développer des aptitudes relationnelles adaptées (exemple : en cas de plainte, récrimination ou agressivité, etc.
- Participer à l'accompagnement du patient avec l'équipe soignante (transmission d'informations utiles aux autres professionnels, etc.

Renseignements complémentaires

Modalité pédagogique : Présentiel

Nombre de participants : De 8 à 15 participants

Coût pédagogique : Financé sur fonds mutualisés ANFH (crédits régionaux)

Programme

Programme indicatif

Développer des aptitudes relationnelles adaptées (exemple : en cas de plainte, récrimination ou agressivité

- Adapter son comportement lors des différents moments de rencontre avec la personne soignée ou résidant.

- S'organiser pour respecter les besoins des patients et des résidents.
- Être attentif aux besoins des personnes et à leur fragilité.
- L'importance d'une communication adaptée avec la famille.
- L'importance du savoir être lors de l'accueil et dans l'accompagnement de la famille.

Participer à l'accompagnement du patient avec l'équipe soignante (transmission d'informations utiles aux autres professionnels, etc.

- Savoir transmettre les informations utiles aux autres professionnels.
- Apprendre à observer sans juger ou interpréter.
- Transmissions en lien avec la dynamique d'une équipe et l'institution : l'ASH un maillon de la chaîne au service du patient et de l'équipe.
- Les outils pour recueillir des informations utiles à l'accompagnement et au prendre soin de la personne accueillie.
- Savoir transmettre les informations utiles aux autres professionnels.
- Les transmissions et les relais en équipe : enjeux et outils.

Public

ASH / ASHQ

Exercice

2024

Code de formation

AFR 1.10

Nature

AFR

Organisé par

Formavenir Performances ou Réseau Cèdre Santé

Durée

10 heures

Typologie

Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences