

LE CONTEXTE

Les Agents des Services Hospitaliers ont principalement dans leur fiche métier des activités d'entretien des locaux, mais leur démarche et leur rôle dépassent d'une grande longueur cette activité d'entretien ; En effet, et nous l'avons tous remarqués, qu'on soit acteur hospitalier ou personne hospitalisée, l'Agent des services Hospitaliers, accueille, prend en charge le confort du patient, l'écoute, communique.....et pourtant, ils sont surpris quand on leur énumère ce quotidien.....

Néanmoins, ils sont souvent témoins de la souffrance des patients ou questionnés par les patients et les familles sur différents sujets, et ont parfois des difficultés à transmettre les éléments aux équipes de soins

Ils sont très peu formés au développement des compétences relationnelles, à la transmission des informations au reste de l'équipe et aux règles qui y sont liées.

Cette action de formation leur propose donc :

- d'une part, des informations permettant à l'A.S.H de trouver et justifier sa place au sein de l'institution, de perfectionner ses connaissances en matière d'hygiène
- d'autre part, des outils pour développer leurs compétences relationnelles auprès des patients et de leur famille, et au sein de l'équipe.

L'action proposée permettra aux participants aux participants, Agents des Services Hospitaliers, de redonner du sens à leur fonction, tant au niveau technique qu'au niveau relationnel qu'il s'agisse du rapport aux équipes ou du rapport aux usagers.

C'est par la conviction personnelle quant à la légitimité de leur place et leur fonction au sein de l'équipe et auprès des usagers que les personnels ASH pourront être reconnus par leurs pairs, leur hiérarchie et l'ensemble de l'équipe.

INTERVENANT (S)

Directeur des soins – Cadre de Santé

ELEMENTS DU PROGRAMME

L'organisation sanitaire française et son évolution récente

La collaboration de l'A.S.H avec les autres fonctions de soins

Respect des règles d'hygiène, (locaux, chambres, restauration, linge,...)

Les bases essentielles de l'accueil et de la relation

La communication et l'écoute- quelques notions de relation d'aide

L'importance de la transmission des informations

L'importance du secret professionnel et de la confidentialité

Pour un projet adapté à votre demande, merci de nous consulter

[E.FOR.S](#)

E. FOR. S

ENSEIGNEMENT • FORMATION • SANTE

**Siège social : 35 cours Pierre Puget 13006 MARSEILLE - Annexe Région Nord : 12 place Saint Hubert
59000 Lille**

Tél. : 04 91 59 94 90 • Fax 04 91 55 02 37 • E.mail : efors-sante@wanadoo.fr • www.efors.fr

E.U.R.L. 7.622.45 € - SIRET 400 881 231 000 49 - APE 8559 A - Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 93 13 06 415 13