

Gestion de la violence et de l'agressivité du patient et de son entourage

Contexte

Cette formation présentielle de 10 heures est à destination des professionnels de santé.

Les soignants sont régulièrement sujets à des faits d'incivilités, d'agressivité et de violence sur leur lieu de travail par les patients ou leur entourage.

Cette exposition aux incivilités, aux agressions ou violences produisent des effets délétères sur la santé du soignant et la qualité des soins : angoisse, stress chronique, pathologies liées au stress, mal être voir burnout, perte de confiance, démotivation, dégradation de l'ambiance au travail, dégradation de la qualité des soins, dysfonctionnements, absentéisme, fuite des soignants.

Cette formation a pour objectif de permettre au soignant de détecter, prévenir et gérer au mieux les situations de violences, maîtriser les procédures d'alerte et les moyens de protection, développer des habiletés et des modes d'intervention pour assurer sa propre sécurité et celle des autres en situation d'agressivité.

Les techniques de communication non violentes seront déployées pour prévenir les violences et gérer les comportements d'agressivité.

Objectifs

- Définir les incivilités, l'agressivité, les violences et leurs facteurs de risques ou causes réels ou potentiels et leurs répercussions sur la santé des soignants.
- Définir la place et l'enjeu d'une communication verbale et non verbale adaptée, bienveillante et empathique dans la relation soignant/soigné.
- Développer des compétences pour savoir détecter, prévenir et gérer au mieux les situations d'incivilités, d'agression ou de situations de violence.
- Savoir maîtriser les procédures d'alerte et de signalement, les moyens de protections et modes d'intervention.

Compétences visées

- Être capable de mettre en œuvre des savoirs, savoirs faire et savoirs êtres pour prévenir les risques de violence et de gérer au mieux toute violence afin d'en diminuer l'intensité et de retrouver une communication sereine et constructive.

Programme détaillé de l'action de formation

- Incivilité, agressivité et violence.
- Techniques de Communication dans les phénomènes d'agressivité, d'incivilités ou de violence.
- Prévention et gestion des situations à risques de violence.
- Violence au cabinet ou en déplacement.
- Les bonnes pratiques et techniques de désamorçage.
- Alerte, protection, action et signalement.
- Évaluation de l'évènement.

Méthodes et outils pédagogiques

- Méthodes actives avec analyse de situations
- Méthodes interrogatives avec sessions de questions/réponses
- Méthodes démonstratives
- Méthode expositive avec vidéos et diaporamas actualisés, basés sur des références scientifiques en lien avec les pratiques professionnelles.
- Dossier documentaire remis à chaque professionnel de santé, accompagné d'une documentation scientifique et référencée.
- Méthode évaluative (pré et post-test, questionnaire de satisfaction, débriefing ...)