

# GÉRER L'AGRESSIVITÉ DES PATIENTS ET LEUR ENTOURAGE

## PROGRAMME DE FORMATION

### FORMAT

- Programme présentiel
- 7 Heures de formation en présentiel

### CIBLE

- Infirmiers

### FINANCEMENT

- DPC ou financement personnel (300€)

### INDEMNISATION

- Vous serez indemnisé à hauteur de 329€

### RÉSUMÉ

Depuis quelques années, une recrudescence des faits d'incivilités et de violence à l'encontre des professionnels de santé sur leur lieu de travail sont constatés. Le rapport 2018 de l'Observatoire National des violences en milieu de santé fait état d'une augmentation de plus de 25% des signalements sur 1 an. La crise Covid subie depuis 2020 n'a fait que renforcer ces situations (stress et incompréhension des patients). L'exposition aux incivilités ou aux violences provoque des effets délétères tels que le stress chronique, un mal être, une perte de confiance, de la démotivation, une dégradation de l'ambiance de travail, voire même, un absentéisme, sans compter le fait que cela porte préjudice à la qualité des soins.

Afin de prévenir et gérer au mieux les situations de violences, il est primordial d'être capable de les détecter afin de pouvoir y répondre de façon adaptée par des techniques spécifiques de communication non violente. Ces aptitudes ne s'improvisent pas ! Cette formation vous permettra

d'acquérir des habiletés et des modes d'intervention pour garantir votre sécurité et celle des autres.

## **OBJECTIFS DE FORMATION**

### **À l'issue de la formation, les participants seront en capacité de :**

- ✓ Comprendre les mécanismes et l'origine de l'agressivité
- ✓ Identifier les conséquences de l'agressivité sur la santé du patient et du soignant
- ✓ Réagir face à un patient agressif
- ✓ Sortir de la situation agressive (assurer sa sécurité) avec des techniques de communication adaptées
- ✓ Mettre en place des stratégies personnelles pour maintenir une bonne relation soignant-soigné et ainsi maintenir la qualité des soins

## **PROGRAMME**

L'accueil des participants se fait à partir de 8h30 avec un petit café.

À partir de 9h la formation débute par une présentation de l'expert et de l'organisme.

En début de formation, les participants expriment leurs attentes, ce qui permet à l'expert d'adapter son contenu. En fin de formation l'expert fait un retour sur les attentes de chaque participant.

Au cours de la formation, l'expert évalue la compréhension et l'acquisition des connaissances de l'apprenant par des questions-réponses, des jeux de rôle, des tours de table, des cas cliniques...

Après la formation, les participants sont invités à remplir un questionnaire qui permet d'évaluer la satisfaction des stagiaires, la dynamique de la formation, le choix des méthodes, le contenu, la logistique.

L'évaluation des connaissances et compétences sera réalisée en début de formation par des prétests.

L'évaluation de l'acquisition de connaissances et compétences sera réalisée en fin de formation par des post-tests.

Le déroulé du programme de la journée s'effectuera jusqu'à 17h00.

Afin de pouvoir répondre à vos différentes interrogations, nous nous tenons à votre disposition. N'hésitez pas à nous contacter par téléphone ou par mail :

05.24.67.10.39

[contact@laformation-sante.fr](mailto:contact@laformation-sante.fr)

<https://laformation-sante.fr/>