

L'agressivité en milieu de soins

2 jours soit 14 heures / 9h30-17h30 jour 1 / 8h30-16h30 jour 2

CONTEXTE

Les personnels chargés de l'accueil dans les institutions de soins sont fréquemment confrontés à des situations d'agressivité de la part des usagers et de leur entourage. Si l'agressivité provient en règle générale des patients, ainsi que de leurs proches, elle peut parfois provenir d'une communication inadaptée d'un professionnel.

L'hôpital est le lieu d'accueil de nombreux problèmes de santé, ainsi que des problématiques sociales de la population. Du côté des usagers, l'agressivité est l'expression de difficultés très diverses. Ainsi, les motifs sont nombreux et les causes multiples : douleur, anxiété, incertitude, attente, état psychologique altéré, difficultés d'ordre psychiatrique, altération des relations avec les professionnels, mode de communication habituel de la personne, etc.

Cette agressivité engendre fréquemment une communication perturbée avec les professionnels de santé et administratifs hospitaliers. Les concernant, l'agressivité peut être liée à un mécanisme de défense, à la répétition de ces situations, à une insuffisance de moyens pour y faire face.

En effet, très communicative, l'agressivité doit absolument être identifiée et analysée rapidement. Elle peut ainsi être canalisée par les professionnels afin de favoriser une ambiance sereine permettant d'accueillir les usagers de l'hôpital et leur entourage dans les meilleures conditions et d'assurer les soins que l'état des patients requiert dans les plus brefs délais.

Pour y parvenir, les personnels soignants peuvent apprendre à améliorer leurs savoirs faire pour développer un comportement professionnel adapté aux situations d'agressivité.

OBJECTIFS

- Permettre aux participants d'identifier les causes d'agressivité rencontrées au cours de leur exercice professionnel, d'adapter leur comportement aux différentes situations rencontrées. Apprendre à communiquer de façon adaptée et à agir de façon adéquate en fonction de la situation d'agressivité rencontrée.

PUBLICS CONCERNES

- Personnels soignants et, si nécessaire, personnels administratifs concernés par le circuit du patient.

PRE-REQUIS

- Bases de la communication
- Relation soignant/soigné
- Droits du patient et particulièrement loi du 4 mars 2002
- Sensibilisation à la démarche qualité

PARTICULARITES

- Supports pédagogiques : supports de formation - cas pratiques - documentation
- Intervenant : un formateur du BAQIMEHP
- Modalité d'évaluation : vérification de la progression pédagogique homogène du groupe et de l'assimilation du programme. Un questionnaire d'évaluation, complété par chaque participant, portera sur le déroulement de la formation (rythme, programme, support de cours), sur le (ou les) intervenant(s), et sur les modalités pratiques d'organisation.

CONTENU

- Introduction
- J1 Matin
 - Identification des situations d'agressivité vécues par les participants
 - Analyse des causes d'agressivité en milieu de soin : pathologie du patient (douleur, anxiété, troubles psychiatriques, etc.), anxiété de l'entourage, problèmes de personnalités difficiles, délais d'attente, problèmes organisationnels, défaut d'information, agressivité à l'égard des instances,
 - Définitions de l'agressivité, de la violence,
 - Compréhension des mécanismes émotionnels en jeu concernant le public accueilli et les professionnels concernés,
- J1 Après-midi
 - Situations cliniques, travaux en sous-groupes
 - Rappels concernant la communication
 - En fonction des besoins du groupe et des situations abordées, rappel concernant les droits et devoirs des usagers et des professionnels
- J2 Matin
 - Apprentissages relatifs à une communication adaptée aux différentes situations d'agressivité
 - Intégration des principes de communication par des exercices proposés par la formatrice
- J2 Après-midi
 - Synthèse des travaux de groupe
 - Réflexion sur les améliorations envisageables concernant l'organisation, la communication, les relations avec les usagers de l'institution
 - Synthèse concernant les grands principes de gestion de l'agressivité en milieu de soin
- Conclusion

COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

990€ pour le 1^{er} participant aux deux journées de formation (693€ à partir du 2^{ème} participant)

■ BAQIMEHP, 106, rue d'Amsterdam - 75009 Paris ■ Tél. : 01 56 88 03 04 ■ Fax : 01 56 88 03 05 ■
Internet : <http://www.baqimehp.com> ■ Mail : info@baqimehp.com

Association Loi 1901 ■ N° Siret : 414 009 928 00030 ■ Organisme de formation agréé n° 117 523 494 75

Bureau de l'Assurance Qualité & de l'Information Médico-Economique de l'Hospitalisation Privée

