



2
Jours

Prévention et gestion de l'agressivité des patients et de leur entourage

dans SANTE - SECTEUR HOSPITALIER / Réf : SAN-HOSP-56

Objectifs de la formation

- Prévenir, gérer et analyser des situations d'agressivité et de violence en milieu médical

Programme de la formation

Jour 1 - matin

1. Identifier les mécanismes mis en jeu dans les situations d'agressivité et de violence

- Différence entre agressivité et violence
- Types d'agressivité : verbale, physique, passive, etc.
- Contextes courants en milieu médical (salles d'attente, urgences, consultations)
- Facteurs contributifs aux situations d'agressivité : facteurs individuels ; facteurs contextuels
- Mécanismes psychologiques et physiologiques : réactions de stress et de peur ; perception de menace ; comportements défensifs
- Interactions et communication en situation de crise : mauvaise communication ou absence d'information ; langage corporel et ton de voix perçus comme menaçants
- Exemples de situations d'agressivité et de violence en milieu médical

2. Prévenir et gérer les situations d'agressivité et de violence

- Création d'un environnement apaisant : aménagement des espaces pour réduire le stress (espaces confortables, informations claires) ; importance de l'accueil et de l'information aux patients et aux familles
- Communication préventive : utilisation de la communication non violente pour prévenir les conflits ; techniques d'écoute active et d'empathie pour désamorcer les tensions
- Techniques de communication : verbale et non verbale
- Techniques de désescalade : stratégie verbale pour désamorcer les situations tendues et techniques non verbales pour réduire la tension
- Protocoles d'intervention en cas de violence physique ou verbale
- Rôles et responsabilités du personnel en situation de crise
- Savoir quand et comment demander de l'aide (sécurité, collègues, sécurité hospitalière)
- Utilisation de systèmes d'alerte et de sécurité



- Autocontrôle et gestion du stress
- Développer et exprimer de l'empathie envers les patients et les familles
- Techniques pour valider les sentiments et les expériences des patients
- Pratique et simulation - feedback et débriefing

Jour 1 - après-midi

3. Analyser à posteriori les incidents liés à l'agressivité et à la violence

- Importance de l'analyse post-incident
- Procédure immédiate post-incident : documentation immédiate des faits ; rapports d'incidents standards
- Collecte de données et documentation : témoignages des personnes impliquées, données de sécurité et vidéosurveillance ; rapports médicaux et psychologiques
- Techniques d'analyse des causes racines (méthode des 5 pourquoi, diagramme d'Ishikawa)
- Revue des protocoles et des procédures suivies lors de l'incident
- Identification des écarts par rapport aux meilleures pratiques et aux procédures standards
- Conséquences de l'incident sur les personnes et le fonctionnement du service
- Évaluation des blessures, des perturbations et des coûts associés
- Définition d'actions correctives immédiates pour éviter la récurrence des incidents similaires
- Développement de mesures préventives pour améliorer la sécurité et les pratiques
- Mise en place de systèmes de suivi pour vérifier l'implémentation des actions correctives
- Évaluation régulière de l'efficacité des mesures prises
- Importance du débriefing avec le personnel impliqué et les équipes concernées
- Techniques pour un débriefing constructif et non blâmant
- Communication des résultats de l'analyse et des leçons apprises à l'ensemble du personnel
- Intégration des leçons apprises dans les formations et les protocoles de sécurité

Pré-requis

Exercer dans un établissement de santé

Public cible

Infirmier(e)



Pédagogie

Méthodes pédagogiques :

Alternance de méthodes pédagogiques variées, adaptées aux différentes compétences à acquérir. Des cours magistraux permettront aux stagiaires d'acquérir les connaissances théoriques nécessaires, tandis que des travaux pratiques leur permettront de se familiariser avec les techniques d'analyse et de diagnostic. Des études de cas seront également proposées, afin d'encourager les stagiaires à développer leur esprit d'analyse et de synthèse

Modalités d'évaluation :

Une évaluation formative sera réalisée tout au long du programme afin de permettre aux formateurs de fournir un retour régulier aux participants et de les aider à progresser dans leur apprentissage. Elle pourra prendre la forme d'exercices pratiques, de discussions de groupe ou de QCM

