



Travailler en sécurité / sûreté dans le milieu médical

Les études statistiques révèlent que 75 % des agressions sont verbales et les 25 % restant concerne les agressions physiques. Dans ce contexte, il est nécessaire pour l'ensemble du personnel hospitalier (et plus largement du secteur médical) de pouvoir réagir à des actes de violence (agressions verbales et physiques).

Les personnels sont confrontés à des situations à risques. Il existe des outils pour appréhender ces situations d'agressivité avec davantage de sécurité et de sérénité. Ces outils et techniques sont utilisés par des professionnels de terrain (négociateurs, éducateurs spécialisés, urgentistes, policiers, personnels de l'administration pénitentiaire,...)

OBJECTIFS

- Formuler les participants aux principes de base permettant d'apaiser une situation tendue
- Acquérir les techniques de communication verbale et non verbale pour résoudre une situation
- Agir selon un protocole sécuritaire afin de pouvoir s'adapter à chaque événement
- Contrôler son stress et ses émotions pour mieux affronter une situation hostile
- Utiliser les 7 techniques de communication en situation dégradée (méthode DISTRESS) pour diminuer le stress du patient
- Appliquer des techniques simples et efficaces pour se protéger et contrôler une personne
- S'opposer physiquement et en sécurité lors d'une situation d'agression ou pour porter assistance à ses collègues
- Savoir utiliser des techniques de méditation (pleine conscience) pour réduire le stress généré par les conditions de travail et le stress post incident

PROGRAMME

Situation de travail / Etat des lieux

Prendre conscience de la situation, afin d'identifier les facteurs de risque : équipement(s), tâche(s), soi-même / les autres, environnement, temps, paramètres organisationnels...

Que se passe-t-il chez une personne en crise ou hostile (amygdale VS cortex préfrontal, effet tunnel, stress irrationnel, distance) ? Pourquoi éviter les approches physiques rapides ? Comment essayer de l'amener à collaborer ?

Communiquer en situation critique

Gérer les émotions d'autrui avant de régler le conflit

Décoder l'état de tension interne du patient

Mécanisme psychiques et physiologiques mis en jeu dans l'agressivité et la violence

Appréciation du degré d'Alerte

Évaluer la personne (client/patient) :

Anticiper : antécédents / protection / distance de sécurité / aide possible

Observer : paramètres physiques de la personne, attitudes corporelles (non verbales) / et le langage (débit, charge émotionnelle, choix des mots employés),

Évaluer : Aborder, prendre contact, distance appropriée (laisser de l'espace)

Agir : Les 7 techniques de communication en situation dégradée (méthode DISTRESS)

Intervenir seul ou à deux dans un conflit face à plusieurs personnes (discuter avec un individu ou un groupe vindicatif)

Grille du potentiel de dangerosité

De la tension émotive à la menace exceptionnelle (de la « pacification » à la « pyramide de l'intervention graduée »)

Le triangle des tensions : Les trois phases

Techniques de protection : esquivement, dégagement et contrôle physique

Qu'est ce qu'un binôme lors d'une intervention (rôle et missions de chacun)

Position, distance, savoir aborder la personne

Techniques de protection

Techniques de contrôle

Techniques d'immobilisations (milieu ouvert/pièce exiguë)

Techniques de déplacement

Intervention en équipe coordonnée (rôle de chacun)

Fondamentaux juridiques et cadre légal

Intervenir dans un cadre légal.

Articles relatifs à la légitime défense, l'état de nécessité, la pose d'entraves...

Le debriefing post événement et la réduction du stress

Le retour d'expérience : points forts, points à améliorer

Gestion du stress par des exercices de méditation de pleine conscience

Effets de la méditation sur l'organisme

DUREE

4 jours

PUBLIC

Tous personnels travaillant dans le secteur médical (hôpitaux, cliniques...) face aux patients

PEDAGOGIE

Andragogie active par des apports théoriques (communication...) des cas pratiques (self defense...) et expérimentation (méditation...) A travers l'acquisition d'outils et de techniques immédiatement opérationnels, cette formation se veut pratique et interactive.

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonome, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris Intra-muros en France entière cliquez ici pour consulter sur notre site internet le calendrier et les tarifs

Vidéo de présentation