



Accueil et prévention des situations de violence et d'agressivité aux urgences

Code SAU014

Durée 3 jours

Coût 920,00 € nets

A PARIS

09 - 11/09/2024

-

Objectifs

- › Améliorer et harmoniser les pratiques et procédures de l'accueil aux urgences
- › Gérer et prévenir les situations de violence
- › Faire face au stress de la vie professionnelle quotidienne en situation de travail aux urgences

Public*

- › Tout personnel soignant travaillant en service d'urgences

Programme

- › L'institution d'urgence hospitalière, règles légales, éthiques
- › La fonction d'accueil, gestion de l'urgence, de la salle d'attente...
- › La communication : l'écoute, la demande, le refus
- › Agressivité, violence, dangerosité
- › La violence comme contre-attitude
- › Interactions personnelles et professionnelles favorisant l'agressivité
- › Bases psychologiques de l'entretien avec le patient, ses proches
- › Écoute spécifique
- › Mises en situation d'accueil, d'entretien
- › Position du malade, de l'entourage, du soignant, de l'institution
- › L'agitation, la contention
- › Le stress, le traumatisme
- › Analyse des générateurs de stress et des signaux d'alerte
- › Épuisement professionnel ou "Burn-Out"
- › Outils de prévention
- › Gestion des personnalités difficiles
- › Protocole

Méthodes pédagogiques

- › Analyse des pratiques
- › Cas concrets
- › Mises en situation
- › Support pédagogique remis aux stagiaires

Modalités d'évaluation

- › Évaluation des connaissances
- › Évaluation des acquis en continu : quizz, étude de cas, mises en situation pratique...
- › Évaluation par objectif de formation
- › Questionnaire individuel de satisfaction à chaud
- › A distance : impact de la formation sur l'évaluation des pratiques

Intervenants

- › Médecins, Psychologues