CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES PLAN DE FORMATION 2015

C.H. de TROYES 101, avenue Anatole France 10003 TROYES CEDEX

CAHIER DES CHARGES DE FORMATION

PREVENIR L'AGRESSIVITE ET GERER LA VIOLENCE AUX URGENCES FORMATION OMEGA

1. Problème posé

Les situations de violence et d'agressivité touchent toutes les professions en contact avec le public et sont pour les professionnels source de stress —

Le monde hospitalier n'échappe pas à ce phénomène, et nous observons ces situations dans divers services de soins et plus particulièrement au sein du service des urgences. Agressivité liée à la pression croissante de l'environnement de travail ; nombre de consultants qui augmente, architecture inadaptée et aussi du fait de la singularité du lieu ; l'angoisse du recours en urgences, profil de patients, patient sous prise de toxiques ou alcool, exigence croissante des patients, l'attente avant prise en charge...

Les professionnels de santé des urgences et les agents de sécurité sont directement impactés par ce phénomène – Ces situations de violence et d'agressivité génèrent du stress chez les différents professionnels et interpellent les équipes d'encadrement.

Il est certain que non prises en compte, ces situations d'agressivité et violence, peuvent être à court, moyen voire long terme, lourdes de conséquences sur l'intégrité physique et psychologique de nos collaborateurs

C'est la raison pour laquelle les équipes d'encadrement se doivent de proposer aux agents des actions de formation en vue de prévenir et gérer ces situations.

2. Contexte

L'équipe d'encadrement du Pôle Urgences souhaite que les professionnels de santé puissent bénéficier d'une formation leur permettant de « rester » centrer sur leur mission de base : soigner et venir en aide

L'objectif étant que nos collaborateurs soient en capacité de prendre en compte leur propres réactions de défense, de gérer les facteurs générateurs de stress et enfin savoir prévenir et gérer une situation de crise avec respect et éthique.

3. Public concerné

<u>Au service des urgences</u> : Cadre supérieur de santé, médecins, cadres de santé, IDE, AS, Ambulanciers, ASH

Au service sécurité : responsables sécurité + agents sécurité

4. Objectifs généraux et pédagogiques

Objectifs généraux :

- Savoir reconnaître les différentes sources de stress
- Acquisition d'une méthodologie pour observer et comprendre ses propres sensations, réactions, émotions et comportements
- Développer des capacités de gestion du stress et acquérir des techniques spécifiques (méthodes pour se ressourcer et limiter les tensions)
- Mieux comprendre et connaître le syndrome d'épuisement professionnel
- Evaluer les niveaux d'agressivité
- Repérer les situations et/ou les facteurs de risques pouvant favoriser
 l'agressivité
- Etre en mesure de décoder les signaux de passage à l'acte chez autrui
- Identifier les différents recours dans l'unité lors d'agression (interface soignantsoignant / interface soignant/agents de sécurité)
- Etre en mesure de gérer l'agressivité par une communication et une attitude adaptées
- Etre en mesure de s'approprier des techniques de protection de soi et des autres

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Repérer les différents états et sources de stress
- Développer sa capacité à repérer ses ressentis, à améliorer sa maîtrise émotionnelle et à prendre du recul
- Utiliser des méthodes adaptées pour prévenir et réduire son stress
- Percevoir différemment l'agressivité du patient ou de sa famille

- Communiquer afin de prévenir l'agressivité ou de l'atténuer
- Maintenir une relation adaptée avec la personne et son entourage
- Repérer, désamorcer les situations potentiellement violentes et savoir passer le relais
- Réagir de façon appropriée pour se protéger en cas d'agression

5. Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques avec documents remis aux participants
- Retours d'expériences, mise en situations
- Mise en place de techniques de protection de soi et des autres

6. Moyens

- La formation devra se dérouler sur une durée de 3 à 4 jours à raison de 3 à 4 groupes par an sur trois ans. L'organisme présentera un programme pédagogique précis au préalable
- L'organisme devra être agréé par l'OGDPC
- Le ou les formateurs, issus du milieu soignant devra (ont) justifier d'une expérience significative en milieu hospitalier et si possible dans le secteur de l'urgence. L'un d'entre eux devra justifier d'une compétence en psycho-sociologie du travail. Un solide expérience pédagogique dans ce domaine lui sera également demandée

6. Personnes à contacter

- Madame Julia LE GOUGUEC, Directeur des Ressources Humaines
- Madame Catherine KLAUSA, Attachée d'administration hospitalière
- Madame Agathe MEROT, cadre supérieur de santé du pôle ressources cliniques
- Madame Agnès GATEAU, responsable du service sécurité