



Gestion pratique de la violence et de l'agressivité du patient et de son entourage : Groupe d'Analyse des Pratiques (EPP)

Financements

✓ DPC

✓ Hors financement

✓ OPCO EP



Durée

4 séances de 2h, 8h



Modalité

Classe virtuelle

Public & pré-requis

Pharmaciens titulaires d'officine
Pharmaciens adjoints d'officine
Préparateurs en pharmacie d'officine
Pharmaciens hospitaliers
Préparateurs en pharmacie hospitalière

En France, plus de 20 000 signalements d'agressions verbales ou physiques ont été enregistrés dans les établissements de santé et lieux de soins en 2022 (ONVS, 2023). La tension autour de la délivrance des médicaments, les ruptures de stock, ou encore les refus de dispensation génèrent des situations fréquentes de violence. Selon le Code de la santé publique (art. R.4235-5), le pharmacien doit exercer dans des conditions assurant la sécurité des personnes et des biens. Le préparateur, souvent en première ligne à l'accueil, est également exposé à l'agressivité des usagers. Le Groupe d'Analyse des pratiques répartie en 4 séances de 2h va vous permettre d'analyser des situations cliniques rencontrées dans votre pratique. L'enjeu est de réfléchir en groupe de manière critique et constructive, en mobilisant les données

Fiche programme

professionnelles et de la littérature (ressources bibliographiques) dans ce domaine. Cette posture réflexive va vous permettre de vous réinterroger dans vos pratiques à la fois de façon individuelle et collégiale afin de modifier et/ou adapter votre pratique professionnelle. En effet, il s'agit de mettre en œuvre les actions d'amélioration qui auront été déterminées, suivies et réajustées par et avec le groupe.

Les objectifs

Les objectifs généraux sont :

Améliorer l'efficacité de la prise en charge des patients violents ou agressifs ainsi que leurs proches en officine de ville ou hospitalière

Permettre une meilleure pertinence des actions en officine sur la prévention des risques de conflits et/ou de communication avec les patients et/ou leur entourage.

Les + du programme

- Travail en groupe
- Réflexion et analyse pour chaque professionnel, en cohérence avec ses pratiques et ses besoins
- Travail de groupe sur des actions d'améliorations envisageables pour une prise en charge optimum
- Analyse de situations concrètes issues de la vie professionnelle des participants

Les points clés du programme

4 séances de 2h qui s'articuleront autour de 4 thématiques :

- Identifier et comprendre les mécanismes de l'agressivité en officine
- Communication adaptée et stratégies de désamorçage
- Conduite à tenir en cas d'agression violente
- Mobiliser les notions de droit, protection du professionnel et déclaration d'agression

Le formateur

Docteur en Pharmacie, formateur et expert gestion des conflits et communication

Méthodes pédagogiques

Avec une mise en œuvre d'une méthode active lors de cette classe virtuelle,

Pour cette formation, nous vous proposons :

- D'identifier vos besoins de formation.
- D'approfondir vos connaissances et de vous accompagner pour acquérir et développer des compétences à travers des activités en groupe et de façon individuelle.
- D'analyser vos pratiques professionnelles à travers des études de cas cliniques et de cas concrets issus de situations vécues.
- D'échanger avec le formateur.
- D'élaborer des axes et des actions d'améliorations en groupe.
- De réfléchir sur vos difficultés rencontrées afin d'optimiser vos pratiques.

Méthode d'évaluation

Fiche programme

Sur la plateforme e-learning du PFS.

Pré/post test : cette méthode d'évaluation et de mesure des acquis théoriques sera employée avant et après votre formation. La correction s'effectuera en fin de formation avec le formateur. Cela vous permettra, par comparaison, de mesurer l'évolution de vos connaissances.

Bilan de fin de formation : Grâce à l'analyse de vos retours synthétisés par le Pôle Formation Santé, nous pourrons évaluer votre niveau de satisfaction et effectuer les modifications nécessaires pour améliorer la formation.

Contacts

Pôle Formation Santé

Siège social - Site GREENOPOLIS - 16 rue Berjon - 69009 LYON

Espace Coural - 13 rue de Nazareth 34090 MONTPELLIER

Site de Bordeaux - 33320 EYSINES

Site de Paris - 91280 SAINT-PIERRE-DU-PERRAY

Tél. : **07 84 57 75 61**

E-mail : s.junqua@poleformation-sante.fr

www.poleformation-sante.fr