

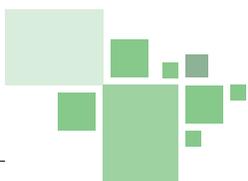
Découvrez nos formations



Prendre
soin des
équipes



AGFOR Santé fait l'objet d'un double référencement auprès de l'Agence Nationale du DPC d'une part et du Datadock d'autre part. Ces deux références témoignent de la capacité d'AGFOR Santé à répondre aux exigences réglementaires et à dispenser des actions de formation dans une logique d'amélioration continue et de qualité constant.





Edito



Frédéric PALLOT

« Prendre soin » : notre préoccupation majeure.

La situation exceptionnelle vécue pendant la pandémie « Covid 19 », nous rappelle la vocation première des équipes soignantes :

Prendre soin des patients, est la complexité de leur mission tant dans le maintien de la qualité des prises en charge que celui de la préservation du bien-être des soignants au quotidien.

Agfor Santé accompagne les soignants à s'adapter à ces nouvelles situations professionnelles. Nos différentes formations tournées vers l'accompagnement des patients prennent invariablement en compte les réalités quotidiennes, les contraintes, les spécificités rencontrées par les équipes. AGFOR Santé cultive sa vocation auprès de l'ensemble des personnels : penser aux équipes de soignants et donc mieux accompagner les patients. Nos formateurs Agfor Santé, tous intervenants spécialisés dans le secteur Sanitaire, Social et Médico-Social, s'efforcent d'apporter une réponse concrète et ciblée aux Établissements pour placer le patient au cœur des dispositifs de soins, tout en intégrant de nouvelles réformes, de nouvelles contraintes réglementaires voire de nouvelles organisations.

Notre offre de formation, inclut les orientations nationales, les aspects relationnels, les prises en charge spécifiques...et bien entendu de nouveaux thèmes et ou de nouvelles pédagogies : Covid 19 : Gérer le stress post-traumatique ; gyspothérapie, formation à distance sur certains thèmes...

Ces nouveaux stages en 2021, illustrent l'adaptation permanente exigée par les besoins des patients, par les familles et, d'une manière générale, par l'ensemble de la société, sur nos métiers.

Dans l'attente de « **prendre soin** » de vos équipes...

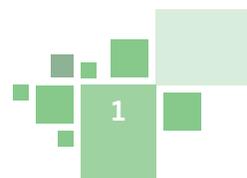


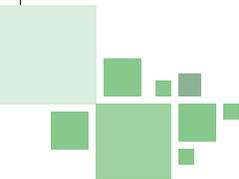
Frédéric PALLOT
Dirigeant d'AGFOR Santé

<http://www.agfor-sante.fr>

10 Allée des Chevreuils - Parc Tertiaire du Bois Dieu - 69380 Lissieu

☎ 04 78 77 67 89 - contact@agfor-sante.fr





Engagements

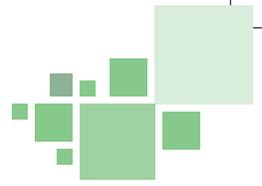
- AGFOR Santé s'engage sur les noms et **la garantie professionnelle** de ses formateurs.
- AGFOR Santé s'engage à **négoier les calendriers** des sessions de formations **les plus favorables à son client.**
- AGFOR Santé s'engage sur **des prix fermes et définitifs** qui englobent notamment la fourniture des supports pédagogiques et matériels à chaque participant.
- AGFOR Santé s'engage à **respecter la confidentialité** par rapport à toute forme d'information recueillie au cours de son travail.
- AGFOR Santé s'engage à **faire parvenir les documents administratifs** et le bilan pédagogique écrit afférents aux actions de formation **dans le mois** qui suit la formation.
- AGFOR Santé a choisi l'exonération de TVA / prix hors frais (déplacement, restauration, hébergement).
- Pour préserver la qualité de nos formations, les groupes ne doivent pas excéder 12 participants.

Déroulé pédagogique

- La formation débute par **un questionnaire oral** (un diagnostic écrit pour les formations DPC) auprès des stagiaires qui permet de préciser les connaissances, les attentes et les objectifs des participants ainsi que les pratiques de l'Etablissement.
- **Un support pédagogique** est remis et laissé en fin de stage à tous les stagiaires.
- Après chaque séance le formateur effectue **un bilan avec le groupe** pour mesurer le niveau de compétences acquises **en faisant référence aux objectifs du cahier des charges.**
- Lors de la dernière journée de formation, **des évaluations « à chaud »** sont remplies par les stagiaires et **une évaluation écrite détaillée pour les formations DPC.**
- **Remise des certificats de stage**, des attestations de stage et feuille d'émargement.
- **Une synthèse des évaluations** des participants est adressée à la Direction de l'Etablissement.
- **Une évaluation écrite à froid** est effectuée pour les formations DPC.

Atouts

- **Des références de réussite.**
- Une équipe de spécialistes tous reconnus experts dans leur domaine.
- **L'expérience** dans des projets de conseils et d'accompagnements individuels dédiés aux établissements de santé avec l'association du cabinet CHEVALLIER & Associés (conseils et formations au management) depuis la création d'AGFOR Santé en 1988.
- Une **réactivité et un suivi administratif** et logistique de nos interventions.
- Une **supervision pédagogique** de toutes nos actions de formation.
- Un engagement continu dans un **processus de qualité.**
- Un grand nombre de nos stages sont réalisables **en intra ou en inter.**



Des interventions dédiées à la Direction des Etablissements :

AGFOR Santé répond à toutes les sollicitations des Directeurs qui souhaitent **accompagner la mutation** de leurs Etablissements et **améliorer la performance** par la qualité du management transmis.

Notre valeur ajoutée est d'accompagner **la réussite des projets** (de changement) des Etablissements du secteur sanitaire, social et médico-social.

Notre ambition : formaliser et accompagner les projets d'Etablissement en prise directe avec la réalité des équipes et s'engager dans un déploiement à court et moyen terme.

Nos domaines d'expertise sont les suivants :

- Appui à la mutualisation des ressources et des moyens.
- Conseil de gouvernance publique et privée.
- Diagnostic managérial, audit d'organisation, accompagnement au changement.
- Conseil de Direction.
- Elaboration de projets d'Etablissements.
- Coaching d'encadrement.
- Management transversal et conduite de projets.
- Animation de séminaires stratégiques dans des contextes de forts enjeux organisationnels, économiques et émotionnels.

Nos programmes de DPC :

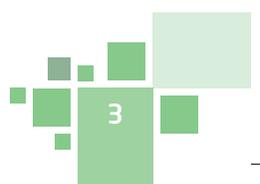
> **Partie 1 : l'acquisition/perfectionnement des connaissances/compétences**, lors d'une activité explicite qui comporte :

- un temps dédié,
- des objectifs pédagogiques,
- des supports pédagogiques reposant sur des références actualisées (scientifiques, réglementaires, éthiques, organisationnelles, consensus d'experts...),
- une évaluation, notamment de l'acquisition des connaissances et une restitution des résultats aux professionnels.



> **Partie 2 : l'analyse des pratiques professionnelles**, lors d'une activité explicite qui comporte :

- un temps dédié,
- un référentiel d'analyse reposant sur des références actualisées (scientifiques, réglementaires, organisationnelles, éthiques, consensus d'experts...),
- une analyse critique et constructive des pratiques réalisées, par rapport à la pratique attendue,
- des objectifs et des actions d'amélioration,
- un suivi de ces actions et une restitution des résultats aux professionnels.



Sommaire

■ ■ ■ 1	GÉRONTOLOGIE.....	page 5
■ ■ ■ 2	PSYCHIATRIE	page 12
■ ■ ■ 3	PRISE EN CHARGE SOIGNANTE SPÉCIFIQUE	page 20
■ ■ ■ 4	PRÉVENIR ET MIEUX GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES.....	page 27
■ ■ ■ 5	ANNONCE, COMMUNICATION, RISQUES PSYCHOSOCIAUX.....	page 30
■ ■ ■ 6	MANAGEMENT ET ENCADREMENT DES ÉQUIPES.....	page 36
■ ■ ■ 7	ACCUEIL	page 39
■ ■ ■ 8	PRÉVENTION DES RISQUES	page 40
■ ■ ■ 9	RELATION AU PATIENT, ETHIQUE ET INTERCULTURALITE	page 46
■ ■ ■ 10	HANDICAP.....	page 49
■ ■ ■ 11	PETITE ENFANCE / ADOLESCENCE	page 50
■ ■ ■ 12	MAINTIEN À DOMICILE.....	page 55
■ ■ ■	GLOSSAIRE	page 58
■ ■ ■	CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE.....	page 60



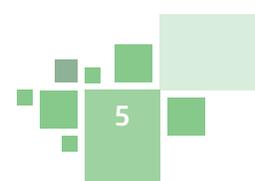
*Pour faciliter vos recherches, pensez à utiliser
notre glossaire page 58 ou retrouvez nous
directement sur notre site internet*

www.agfor-sante.fr



■ ■ ■ GÉRONTOLOGIE

1.1- La maladie d'Alzheimer	p.6
1.2- Démences et troubles du comportement chez la personne âgée	p.6
1.3- Fin de vie/soins palliatifs	p.6
1.4- Soulager la douleur	p.6
1.5- Bientraitance	p.7
1.6- Gestion de l'agressivité et de la violence chez la personne âgée	p.7
1.7- Simulateur de vieillesse	p.7
1.8- La dépendance et la perte d'autonomie (PEARPA)	p.7
1.9- La prévention des chutes	p.8
1.10- Manutention relationnelle	p.8
1.11- La toucher dans les soins	p.8
1.12- Prévention et traitement des escarres	p.8
1.13- Accompagnement de la personne âgée : la relation d'aide	p.9
1.14- Accueil et intégration de la personne âgée en institution	p.9
1.15- Relation avec les familles des résidents : triangulation	p.9
1.16- Le vieillissement des personnes handicapées	p.9
1.17- L'Animation d'ateliers thérapeutiques	p.10
1.18- L'animation, outil de prise en charge de la personne âgée atteinte de la maladie d'Alzheimer	p.10
1.19- Le projet de vie / Le projet de soins	p.10
1.20- Prise en charge des patients atteints de la maladie de Parkinson	p.10
1.21- Nutrition et dénutrition	p.11
1.22- Le repas chez la personne âgée : un instant de plaisir	p.11
1.23- Manger-mains	p.11
1.24- Sexualité et vie affective de la personne âgée	p.11



1.1 La maladie d'Alzheimer



OBJECTIFS

- Comprendre et repérer la maladie d'Alzheimer.
- Améliorer la qualité des soins de la personne âgée atteinte de la maladie d'Alzheimer par un meilleur savoir-être et savoir-faire du soignant.
- Adapter son comportement et sa prise en charge de la personne âgée à tous les stades de la maladie.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout le personnel.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Actualisation des connaissances sur la maladie d'Alzheimer
- Diagnostic de la maladie d'Alzheimer :
 - Approches cliniques.
 - Facteurs de risques.
- Prise en charge de la personne âgée atteinte de la maladie d'Alzheimer :
 - Les spécificités du patient atteint de la maladie d'Alzheimer.
 - Outils et techniques adaptés à la relation soignant/soigné.
 - Les différentes prises en charge.
- Les recommandations de bonnes pratiques: intérêt et articulation générale avec le Plan Alzheimer.
- Questionnement éthique.
- Élaborer un projet individuel avec la personne âgée, sa famille et les partenaires extérieurs.

INTERVENANTS

Psychologues, Gérontologues

1.2 Démences et troubles du comportement chez la personne âgée

OBJECTIFS

- Comprendre et identifier les différents symptômes de la maladie d'Alzheimer et des troubles apparentés.
- Comprendre la personne âgée souffrant de troubles du comportement afin d'améliorer la qualité de la prise en charge.
- Adopter des outils et des techniques afin de favoriser la relation d'aide aux personnes âgées souffrant de troubles du comportement.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Approche du vieillissement :
 - Représentations.
 - Vieillesse normale / pathologique.
- Définitions des démences / troubles du comportement.
- Différentes prises en charge.
- La relation soignant/soigné :
 - Techniques et outils dans la relation.
- Rôles et missions dans l'équipe pluridisciplinaire.
- Questionnement éthique.

INTERVENANTS

Psychologues spécialisés, Gérontologues

1.3 Fin de vie / soins palliatifs

OBJECTIFS

- Élaborer et mettre en œuvre un projet de prise en charge palliative dans un service.
- Améliorer leur capacité d'aide et d'accompagnement des personnes âgées en fin de vie.
- Élaborer des réponses face à la souffrance du patient et des familles.
- Gérer leur propre souffrance dans cette situation personnelle et professionnelle.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Actualisation des connaissances :
 - La mort, le deuil
 - Éthique
 - Textes de références
- Définitions de soins palliatifs et prise en charge.
- Prise en charge de la douleur.
- Rôle et fonction des acteurs en soins palliatifs.
- Développer les compétences dans l'accompagnement spécifique de la personne âgée en fin de vie et des familles.
- Comprendre et développer des stratégies relationnelles au cours de situations difficiles.

INTERVENANTS

Médecins, chefs de service soins palliatifs, Psychothérapeutes

1.4 Soulager la douleur

OBJECTIFS

- Améliorer les capacités des soignants à soulager la douleur.
- Améliorer leurs capacités d'aide et d'accompagnement des personnes en souffrance.
- Élaborer des réponses face à la souffrance des familles.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Définition de la douleur / les différents types de douleur : aiguë, chronique et provoquée par les soins.
- Les douleurs nociceptives / neuropathiques cancéreuses ou non cancéreuses.
- La neurophysiopathologie de la douleur.
- Les différents types de traitement.
- Évaluation de la douleur.
- Étude de cas cliniques.
- Accompagner la souffrance.

INTERVENANTS

Médecins, Chefs de service de soins palliatifs, consultation de la douleur, Infirmiers, Psychothérapeutes

1.5 Bientraitance

OBJECTIFS

- Mieux comprendre les causes et les mécanismes de la maltraitance dans le contexte de soin à des personnes vulnérables et identifier les différentes formes de maltraitance.
- Repérer les situations qui peuvent engendrer de la maltraitance dans la prise en charge des personnes vulnérables.
- Savoir prévenir les comportements maltraitants et développer une politique de bientraitance pour améliorer la qualité de vie des patients.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Définir les concepts de bientraitance et de maltraitance.
- Connaître le cadre réglementaire et les recommandations de l'ANESM.
- Mieux comprendre les mécanismes de la maltraitance et repérer les facteurs de vulnérabilité.
- Détecter les situations de maltraitance : élaboration d'un protocole en cas de suspicion de maltraitance.
- Développer une prise en charge bientraitante.
- Analyse des pratiques et définition des bonnes pratiques de bientraitance.
- Élaborer un plan d'action et d'amélioration de la bientraitance en établissement.

INTERVENANTS

Psychologues cliniciens, Cadres de santé

1.6 Gestion de l'agressivité et de la violence chez la personne âgée

OBJECTIFS

- Savoir repérer les différentes formes de violence et d'agressivité chez la personnes âgée et en conduire l'analyse.
- Adopter des attitudes positives pour éviter tout processus d'agressivité et/ou de violence en prenant en compte l'anxiété du public et des familles.
- Définir la place des professionnels dans des situations à risques.
- Acquérir une méthode pratique de résolution des conflits.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Approche globale de la violence et de l'agressivité.
- Approche du vieillissement (normal/pathologique).
- Spécificité de l'accompagnement de la personne âgée.
- Approche des situations d'agressivité.
- Acquérir les principes et les techniques de communication pour mieux gérer les situations tendues (agressivité, violence verbale ou physique, rupture de la communication).
- Mises en situation / Jeux de rôle.

INTERVENANTS

Infirmiers, Cadres de santé, Psychologues

1.7 Simulateur de vieillesse

OBJECTIFS

- Approfondir ses connaissances sur le phénomène de vieillissement.
- Identifier les changements liés au vieillissement.
- Evaluer les risques de chutes et sensibiliser sur la prévention.
- Adapter nos actions aux difficultés psychomotrices des personnes âgées.
- Ajuster nos comportements face aux vieillissements dans les gestes de la vie quotidienne.
- Communiquer sur les troubles de la marche et de l'équilibre (la fragilité)
- Prendre conscience et expérimenter des outils de sensibilisations. (vision, musculaire, auditif)
- Expérimenter la sensori-motricité des équilibres statiques et dynamiques.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout le personnel

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Approche théorique de l'ensemble des phénomènes et changements liés au vieillissement.
- La personne âgée et son environnement.
- Jeux de rôles : ateliers de mises en situation avec les outils de simulation dans les activités quotidiennes :
 - ◊ Motricité
 - ◊ Vue
 - ◊ Audition
- Identification des difficultés ressenties et propositions d'évolution et d'adaptation des pratiques actuelles.

INTERVENANTS

Psychomotriciens

1.8 La dépendance et la perte d'autonomie (PEARPA)

OBJECTIFS

- Améliorer la prise en charge de la personne âgée pour favoriser son bien-être.
- Permettre au soignant de construire avec la personne âgée un projet et l'accompagner pour maintenir ses motivations à se traiter sur du moyen ou long terme.
- Favoriser l'implication de la personne âgée prise en charge en lui permettant de changer ses comportements de santé.
- Transmettre les savoir-faire et savoir-être efficaces face à des personnes en situation de dépendance.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Définir les concepts de dépendance et de handicap.
- L'évaluation de l'état de dépendance.
- Comment améliorer le bien-être de la personne âgée?
- Les freins et difficultés de la prise en charge.
- Réfléchir sur la place et le positionnement du professionnel face à un patient en situation de dépendance.
- Apprendre à adapter sa pratique.

INTERVENANTS

Psychologues spécialisés

1.9 La prévention des chutes

OBJECTIFS

- Connaître la cause et les facteurs déclenchant les chutes.
- Comprendre les conséquences physiques et sociales des chutes chez la personne âgée.
- Proposer des pistes d'amélioration / Réfléchir à un outil d'évaluation du risque.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Données épidémiologiques.
- Cause(s) des chutes.
- Facteurs à risques.
- Programme de prévention des chutes.
- Étude du référentiel de bonnes pratiques de prévention des chutes et de ses préconisations.

INTERVENANTS

Kinésithérapeutes

1.10 Manutention relationnelle

OBJECTIFS

- Créer une philosophie de soin dans l'unité qui favorise la rencontre entre les soignants et les personnes soignées, le lien de confiance.
- Augmenter les savoir-faire.
- Évaluer les capacités physiques, choisir les techniques les plus adaptées.
- Proposer des objectifs encadrant son évolution.
- Permettre l'assimilation de l'acte de manutention relationnelle à un acte de soin.
- Donner des outils pour éviter les accidents de travail liés aux déplacements des personnes âgées.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Apports théoriques : les bases de la manutention.
- Spécificités de la manutention auprès de la personne âgée.
- Prévention des risques.
- Recherche d'autonomie.
- Importance de la communication verbale et non-verbale.
- Prise de conscience de l'être touchant.
- Applications pratiques.

INTERVENANTS

Kinésithérapeutes

1.11 Le toucher dans les soins

OBJECTIFS

- Aborder les différentes formes de toucher.
- Développer le sens du toucher et les sensibilités tactiles de chacun.
- Apprendre à soulager, animer et apporter un bien être à la personne en soin et à soi-même.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Apports théoriques.
- La communication verbale et non-verbale.
- Exercices pratiques sur le toucher corporel.
- Prendre en compte les résistances au toucher.
- Mise en application des outils formation sur le terrain de la pratique professionnelle.

INTERVENANTS

Infirmiers, Kinésithérapeutes

1.12 Prévention et traitement des escarres

OBJECTIFS

- Identifier les facteurs de risques et les prévenir.
- Traiter les escarres et améliorer la prise en charge des patients.
- Connaître les outils d'évaluation / Mettre en place des protocoles.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Qu'est-ce qu'un escarre ?
- La mobilisation / manutention des patients.
- Les différents types de soins et de traitements.
- Informer le patient et l'équipe.
- Études de cas cliniques.

INTERVENANTS

Infirmiers spécialisés plaies et escarres

1.13 Accompagnement de la personne âgée : la relation d'aide

OBJECTIFS

- Améliorer la relation d'aide avec la personne âgée.
- Appréhender la communication dans la relation d'aide.
- Acquérir les principes de la relation d'aide et s'approprier les outils techniques la favorisant.
- Améliorer la capacité des soignants à gérer les situations d'entretien et leurs effets dans la relation avec la personne âgée.
- Savoir gérer les situations difficiles : agressivité, anxiété, revendication.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout le personnel

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Appréhender les concepts fondamentaux de la relation d'aide.
- Connaître les différentes techniques d'intervention et les attitudes aidantes.
- Développer son observation pour mieux comprendre l'autre.
- Maîtriser les bases de la communication.
- Améliorer le savoir-être du soignant pour mieux accompagner.
- Analyses des situations difficiles rencontrées avec les personnes âgées : techniques relationnelles.

INTERVENANTS

Psychologues en gérontologie

1.14 Accueil et intégration de la personne âgée en institution

OBJECTIFS

- Améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des personnes âgées.
- Porter un nouveau regard sur les personnes âgées hospitalisées en professionnalisant ses attitudes (savoir, savoir-faire et savoir-être).
- Adapter la relation d'aide aux besoins et ressources des personnes âgées dans le cadre d'un processus d'hospitalisation.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel des institutions d'accueil de personnes âgées.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- L'image de la personne âgée et les résistances liées à son arrivée dès l'accueil.
- Vécu du patient âgé hospitalisé (et de la famille).
- Comprendre la personne âgée pour mieux l'accompagner.
- La prise en charge du quotidien / le soin relationnel.
- Rappels de géronto-psychiatrie.
- Analyses de cas pratiques.

INTERVENANTS

Formateurs en gériatrie, Psychologues en gérontologie

1.15 Relation avec les familles des résidents : triangulation

OBJECTIFS

- Améliorer sa relation avec les familles et sa communication pour optimiser la qualité de prise en charge du résident.
- Comprendre le rôle et l'importance de l'entourage dans les relations avec le résident.
- Élaborer des réponses professionnelles en fonction des interlocuteurs et gérer les situations difficiles.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout le personnel.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Le contexte et les enjeux de la relation avec la famille et l'entourage pour le résident.
- Rappel du cadre règlementaire.
- Gérer l'angoisse de l'entourage :
 - l'hospitalisation de la personne âgée,
 - la crise et les interactions familiales (l'entrée en institution, l'admission, le séjour...)
- Favoriser l'intégration des familles.
- Attitudes des soignants :
 - Prévenir et désamorcer les conflits avec les familles : transfert de la souffrance des familles sur les soignants.
 - La communication et l'écoute.
 - La relation d'aide.
- Cas pratiques.

INTERVENANTS

Psychologues en gérontologie

1.16 Le vieillissement des personnes handicapées

OBJECTIFS

- Identifier les spécificités du vieillissement en fonction du type de handicap.
- Améliorer le quotidien des personnes handicapées par l'élaboration de projets pertinents prenant en compte le vieillissement.
- Développer une écoute et une communication adaptées aux personnes handicapées vieillissantes.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Aspects législatifs et recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM :
 - Droits, protection juridique, lutte contre la maltraitance.
- Réactualisation des connaissances sur le vieillissement normal.
- Le vieillissement de la personne handicapée :
 - Interaction entre handicap et vieillissement normal (constats et conséquences).
 - Différenciation, interaction entre les handicaps et les pathologies liées au vieillissement.
 - La relation d'aide et l'accompagnement des personnes handicapées vieillissantes.
- Les activités thérapeutiques, les soins corporels.
- Exercices pratiques.

INTERVENANTS

Psychologues spécialisés

1.17 L'animation d'ateliers Thérapeutiques



OBJECTIFS

- Clarifier l'intérêt de mettre en place un atelier thérapeutique.
- Disposer d'outils pour concevoir, mettre en place et animer un atelier thérapeutique.
- S'approprier des outils techniques et théoriques.
- Déterminer l'animation adaptée aux problèmes rencontrés chez la personne âgée.
- Intégrer des techniques de médiation ainsi que développer des compétences relationnelles.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel concerné.

DURÉE CONSEILLÉE : 3 jours (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Les objectifs / enjeux.
- Prise en charge spécifique et personnalisée en fonction des pathologies.
- Concepts théoriques.
- Différents types d'ateliers.
- Techniques de mise en place et d'animation d'ateliers thérapeutiques.
- Communication.
- Elaboration d'outils.
- Mises en situation.

INTERVENANTS

Psychologues en gérontologie, Cadres de santé

1.18 L'animation, outil de prise en charge de la personne âgée atteinte de la maladie d'Alzheimer



OBJECTIFS

- Permettre une vie de qualité pour les personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer en comprenant la fonction de l'animation et son rôle par rapport à l'accompagnement.
- Intégrer l'animation dans la prise en charge globale de la personne âgée atteinte de la maladie d'Alzheimer.
- Élaboration d'un projet de vie individualisé et mise en place d'actions animations adaptées à la personne âgée atteinte de la maladie d'Alzheimer.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout le personnel.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Actualisation des connaissances sur la maladie d'Alzheimer et l'approche relationnelle spécifique à cette maladie.
- L'accompagnement: des animations spécifiques :
 - Particularités de l'accompagnement d'une personne âgée atteinte de la maladie d'Alzheimer.
 - L'accompagnement lors des différents moments de la journée.
- Les différents types d'ateliers.
- Le projet individualisé :
 - Champs et objectifs généraux.
 - Méthodes et techniques d'élaboration et de mise en œuvre du projet individualisé.
- Analyse de cas concrets.

INTERVENANTS

Psychologues spécialisés, Cadres de santé

1.19 Le projet de vie / Le projet de soins

OBJECTIFS

- Élaborer un projet de vie/ projet de soins pour les résidents constituant la charte du service.
- Situer les enjeux dans le projet institutionnel de vie / de soins.
- Préciser la méthodologie de son élaboration par l'équipe.
- Acquérir les outils de sa mise en œuvre.

PERSONNEL CONCERNÉ : Équipe soignante, pluridisciplinaire en maison de retraite, en unité de soins de longue durée, M.A.P.A.D., M.A.S., etc.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Actualisation des connaissances et rappels des concepts sur le soin de la personne âgée.
- Approche de la méthodologie de projets.
- Les éléments indispensables pour élaborer un projet de vie / de soins.
- Définir et savoir formaliser un projet de vie / de soins institutionnel et individualisé.
- Élaboration et validation du projet de vie/ de soins.
- Mise en œuvre et évaluation du projet.

INTERVENANTS

Cadres de santé, Psychologues, Gérontologues

1.20 Prise en charge des patients atteints de la maladie de Parkinson

OBJECTIFS

- Comprendre et repérer la maladie de Parkinson.
- Améliorer la qualité des soins de la personne atteinte de la maladie de Parkinson par un meilleur savoir-être et savoir-faire du soignant.
- Adapter son comportement et sa prise en charge du patient à tous les stades de la maladie.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Actualisation des connaissances sur la maladie de Parkinson.
- Diagnostic de la maladie de Parkinson.
- Prise en charge de la personne atteinte de la maladie de Parkinson :
 - Les spécificités du patient atteint de la maladie.
 - Outils et techniques adaptés à la relation soignant/soigné.
 - Les différentes prises en charge.
- Questionnement éthique.
- Élaborer un projet individuel avec le patient, sa famille et les partenaires extérieurs.

INTERVENANTS

Psychologues, Gérontologues

1.21 Nutrition et dénutrition

OBJECTIFS

- Prévenir et dépister la dénutrition chez la personne âgée.
- Repérer les facteurs de dénutrition et mettre en place des outils d'évaluation nutritionnelle.
- Prévenir les risques de déshydratation : pourquoi ? comment ?
- Responsabiliser le personnel sur la dimension diététique de la restauration.
- Optimiser les capacités de stimulation du personnel à l'égard des patients à l'occasion des prises de repas.
- Aider la personne âgée à améliorer son état nutritionnel.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout le personnel.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Notions de base de diététique.
- Les enjeux d'une alimentation adaptée.
- Comprendre le processus de vieillissement et l'impact de la nutrition chez les personnes âgées.
- Identifier les risques de dénutrition et de déshydratation.
- Savoir prévenir et dépister la dénutrition et la déshydratation. Mettre en œuvre un plan d'action nutritionnel, de communication et d'éducation après des patients.

INTERVENANTS

Diététiciens, Nutritionnistes

1.22 Le repas chez la personne âgée : un instant de plaisir

OBJECTIFS

- Améliorer la qualité relationnelle et environnementale du temps du repas.
- Définir des objectifs de progrès.
- Valider et mettre en œuvre ces objectifs de progrès.

PERSONNEL CONCERNÉ : AS, agents de service, maîtresses de maison, personnel de cuisine.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Animer le temps repas au quotidien : pourquoi ?
- Rôle des soignants dans la fonction repas.
- Le temps du repas / en amont / hygiène et préparation.
- Le déroulement du repas / la communication / la relation.
- Définition de la qualité hôtelière en E.H.P.A.D. et de la place du temps repas dans la démarche qualité.
- Exercices pratiques : identification d'objectifs de progrès.

INTERVENANTS

Conseillers en Économie Sociale et Familiale en milieu hospitalier, Diététiciens

1.23 Manger-Mains

OBJECTIFS

- Améliorer la qualité nutritionnelle, gustative et préhensible des repas chez les personnes âgées présentant des troubles neuro moteurs et cognitifs.
- Prendre conscience du risque de dénutrition et contribuer au maintien de l'autonomie au manger-mains.
- Améliorer la qualité relationnelle et environnementale du temps repas.
- Comprendre en quoi consiste le finger-food ou manger-mains.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel concerné

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Les besoins nutritionnels de la personne âgée.
- Les causes de la malnutrition/dénutrition.
- Les troubles de la déglutition : le choix des aliments.
- Pourquoi modifier les textures et comment ?
- Le manger-mains : avantages, mise en œuvre, idées recettes.
- Rappel sur les principes d'hygiène / HACCP.
- Rôle des soignants dans la fonction repas.

INTERVENANTS

Diététiciens, Nutritionnistes

1.24 Sexualité et vie affective de la personne âgée

OBJECTIFS

- Favoriser l'expression de la vie affective et sexuelle de la personne âgée en institution ou à domicile.
- Acquérir des connaissances et comprendre les besoins de la vie affective et sexuelle de la personne âgée.
- Identifier les facteurs influençant la vie sexuelle de la personne en institution ou à domicile.

PERSONNEL CONCERNÉ : Toute personne intervenant auprès de personnes âgées.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- La fonction et l'identité sexuelle chez la personne âgée : aspect physiologique et psychologique.
- La sexualité et la vie affective en institution et à domicile : droit, liberté et éthique.
- Les représentations de la sexualité chez les professionnels.
- Les professionnels face aux différents comportements sexuels et affectifs : situations rencontrées, difficultés et réponses.

INTERVENANTS

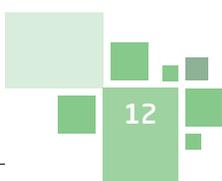
Psychologues, Gérontologues



Chapitre 2

■ ■ ■ PSYCHIATRIE

2.1- Prévention du risque suicidaire	p.13
2.2- L'entretien infirmier en psychiatrie	p.13
2.3- Prévenir et gérer l'agressivité et la violence en psychiatrie	p.13
2.4- Tutorat en psychiatrie	p.13
2.5- La réhabilitation psychosociale Niv.1	p.14
2.6- La réhabilitation psychosociale Niv.2	p.14
2.7- Formation à la conduite d'entretiens à finalité thérapeutique (niv.1)	p.14
2.8- Formation à la conduite d'entretiens à finalité thérapeutique (niv.2)	p.14
2.9- Sémiologie psychiatrique	p.15
2.10- Conduites addictives	p.15
2.11- Génogramme	p.15
2.12- Ethnopsychiatrie	p.15
2.13- Prise en charge des patients atteints de troubles du comportement	p.16
2.14- Les urgences psychiatriques	p.16
2.15 La relation d'aide dans la prise en charge des patients difficiles au quotidien	p.16
2.16- Accueil et soutien des familles	p.16
2.17- Mieux communiquer avec des adultes déficients intellectuels profonds	p.17
2.18- Prise en charge de l'autisme (TSA)	p.17
2.19- Perfectionnement des aides-soignant(e)s des services de psychiatrie	p.17
2.20- Consolidation des savoirs en psychiatrie	p.17
2.21- Etat dépressif	p.18
2.22- L'éducation thérapeutique du patient	p.18
2.23- L'animation de groupes thérapeutiques	p.18
2.24- Sensibilisation aux thérapies comportementales et cognitives (TCC)	p.18
2.25- Le projet de secteur / projet de service	p.19
2.26- Soigner en chambre d'isolement	p.19
2.27- Contention : aspect éthique et technique	p.19
2.28- Anorexie mentale	p.19



2.1 Prévention du risque suicidaire

OBJECTIFS

- Acquérir une approche épidémiologique de la crise suicidaire.
- Connaître les différents modes de suicide et tentatives de suicide.
- Être en capacité d'évaluer l'urgence et l'imminence d'un passage à l'acte et savoir désamorcer la crise et assimiler les modes d'intervention.
- Elaborer des réponses professionnelles permettant une relation d'aide spécifique.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Qu'est-ce que le suicide et la tentative de suicide ?
- Approche globale des patients suicidaires.
- Reconnaître et évaluer une crise suicidaire.
- Identifier les facteurs de risque.
- La prise en charge des patients suicidants.
- Mises en situations/Jeux de rôle.

INTERVENANTS

Cadres de santé, Psychologues, Psychothérapeutes...

2.2 L'entretien infirmier en psychiatrie



OBJECTIFS

- Définir l'entretien infirmier.
- Connaître les différents types et conduites d'entretiens.
- Développer des compétences relationnelles et méthodologiques pour garder la maîtrise de l'entretien.
- Savoir adopter une attitude d'échange et une neutralité de l'écoute.
- Savoir retransmettre les éléments de l'entretien le plus objectivement possible (création d'une méthodologie).

PERSONNEL CONCERNÉ : Infirmiers, cadres.

DURÉE CONSEILLÉE : 3 jours + 1 jour de suivi pédagogique (28 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Définition de l'entretien infirmier.
- La communication verbale et non verbale.
- Structure et dynamique de l'entretien infirmier.
- Les conduites stratégiques.
- Approche technique de l'entretien.
- Mises en situation.

INTERVENANTS

Cadres de santé, Psychologues cliniciens

2.3 Prévenir et gérer l'agressivité et la violence en psychiatrie

OBJECTIFS

- Comprendre les facteurs à l'origine des situations d'agressivité voire de violence.
- Savoir repérer les différentes formes de violence et d'agressivité et d'en conduire l'analyse (quelle soit verbale ou comportementale).
- Adopter un comportement sécurisant pour éviter tout processus de violence et/ou d'agressivité.
- Définir la place des professionnels dans ces situations à risques.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Approche globale de la violence et de l'agressivité.
- Approche des situations d'agressivité.
- La prise en charge infirmière.
- Élaboration d'objectifs de progrès individuels ou collectifs à mettre en œuvre dans les services de soins.
- Suivi pédagogique par rapport aux objectifs fixés et pratiques.

INTERVENANTS

Médecins psychiatres, Psychologues cliniciens

2.4 Le tutorat en psychiatrie

OBJECTIFS

- Formaliser et transmettre les bonnes pratiques de soins (pédagogie d'adultes).
- Organiser concrètement l'accompagnement des tuteurés sur le terrain sur la base d'une transmission inter-générationnelle.
- Analyser les effets induits par les changements tant au niveau des personnes, du poste de travail que dans la dynamique de l'établissement.
- Améliorer l'accueil des nouveaux infirmiers et leur adaptation à la spécificité de l'exercice en psychiatrie.
- Renforcer l'attractivité du métier d'infirmière en psychiatrie.

PERSONNEL CONCERNÉ : Les tuteurs sont des infirmiers ou des cadres de santé expérimentés ayant au minimum 5 ans d'ancienneté en psychiatrie.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Les enjeux du tutorat.
- Être tuteur : un changement de métier et de compétences.
- Tuteur / tuteuré : quelle relation pédagogique ?
- Les démarches de transmissions des savoirs-faire.
- Les techniques d'explication.
- Les différents modes d'évaluation du tutorat.

INTERVENANTS

Cadres de santé

2.5

La réhabilitation psychosociale (niveau 1)

OBJECTIFS

- Initier les participants aux bases de l'approche cognitivo-comportementale et aux grands principes de la réhabilitation.
- Renforcer l'alliance thérapeutique.
- Développer des aptitudes relationnelles.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 5 jours (35 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Concepts de base inhérents aux TCC.
- Grands principes de la réhabilitation sociale.
- Outils favorisant l'insight et la remédiation cognitive.
- Techniques spécifiques à l'animation d'un groupe psycho-éducatif.
- Initiation à la démarche de résolution de problèmes et aux jeux de rôles.

INTERVENANTS

Cadres de santé

2.6

La réhabilitation psychosociale (niveau 2)



OBJECTIFS

- Approche psycho-éducative autour d'une médiation groupale.
- Étude de médiations favorisant une démarche de psycho-éducation.
- Favoriser chez les patients la capacité à créer et entretenir des liens harmonieux avec leur entourage social.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 5 jours (35 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Présentation et découverte des contenus spécifiques à chaque outil.
- Étude de faisabilité.
- Travail d'animation par simulation.
- Ateliers de jeux de rôle.
- Écriture de projet(s).

INTERVENANTS

Cadres de santé

2.7

Formation à la conduite d'entretiens à finalité thérapeutique (niveau 1)

OBJECTIFS

- Évaluer, dans une situation donnée, la nécessité d'avoir recours à cette technique.
- Savoir construire un entretien, le structurer et mesurer sa visée thérapeutique.
- Transmettre les données de l'entretien par écrit (utiliser les cibles spécifiques à la pathologie mentale).

PERSONNEL CONCERNÉ : Infirmiers, cadres de santé.

DURÉE CONSEILLÉE : 6 jours (42 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Approche technique de l'entretien à finalité thérapeutique.
- L'entretien d'aide : caractéristiques.
- Définir la notion d'aide et les attitudes fondamentales pour une aide efficace.
- La communication dans l'entretien infirmier.
- L'entretien dans le cadre de soins.
- Mises en situation.

INTERVENANTS

Psychothérapeutes, Psychologues cliniciens

2.8

Formation à la conduite d'entretiens à finalité thérapeutique (niveau 2)

OBJECTIFS

- Renforcer les acquis de formation du niveau 1.
- Conduire l'analyse des pratiques d'entretiens actuels.
- Évaluer les enjeux personnels mis en œuvre dans la conduite d'entretiens.

PERSONNEL CONCERNÉ : Infirmiers, surveillants.

DURÉE CONSEILLÉE : 6 jours (42 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Rappels des éléments nécessaires abordés au cours du niveau 1.
- Sensibilisation à l'outil de travail : analyse transactionnelle.
- Décryptage d'entretiens centrés sur la relation soignant/soigné.
- Travail d'élaboration de la pratique soignante.
- Évaluation pédagogique individuelle avec l'intervenant.
- Mises en situation.

INTERVENANTS

Psychothérapeutes, Psychologues cliniciens



2.9 Sémiologie psychiatrique

OBJECTIFS

- Comprendre les troubles de la santé mentale et les droits des patients.
- Actualiser les connaissances concernant les aspects relationnels de sa fonction en vue d'un meilleur professionnalisme.
- Être capable de se situer dans un rôle spécifique, dans la connaissance, le respect et la valeur du champ des compétences professionnelles.
- Prévenir l'épuisement du personnel dans leur implication auprès des patients et de leur famille.
- Responsabiliser le personnel en vue d'assurer la qualité du service.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant et non soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Connaissance de la maladie mentale et les différents types de troubles du comportement.
- Définition : les psychoses, les névroses, les psychopathies.
- Définition du concept de démence et des symptômes de détresse cognitive.
- Réflexion sur la relation avec des patients atteints de troubles psychiatriques (difficultés, appréhension, rejet...).
- Mises en situation professionnelle à travers des jeux de rôles.

INTERVENANTS

Cadres de Santé

2.10 Les conduites addictives

OBJECTIFS

- Améliorer la prise en charge des conduites addictives.
- Acquérir des connaissances sur les toxicomanies et pouvoir les intégrer dans un processus de soin.
- Acquérir des connaissances sur la personnalité et les schémas comportementaux de l'éthylique.
- Évaluer les enjeux psychologiques dans la relation d'aide.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Les phénomènes d'addiction et de dépendance
 - Généralités / classification des addictions.
 - « Acte symptôme ».
- Le sujet addict.
- Le tabagisme.
- Le malade alcoolique.
- Analyses de cas concrets et mises en situation.

INTERVENANTS

Médecins addictologues, cadres de santé

2.11 Génogramme

OBJECTIFS

- Savoir utiliser le génogramme dans le cadre de son travail auprès des couples et des familles.
- Analyser les fondements du génogramme et les champs d'application.
- Synthétiser sous une forme graphique codée les informations recueillies à propos d'une famille.
- S'initier à la lecture d'un génogramme familial.
- Percevoir les interactions entre membre d'une famille.
- Identifier les résonances personnelles issues de sa propre histoire face aux histoires familiales analysées.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel ayant à utiliser cet outil dans leur mission auprès du public

DURÉE CONSEILLÉE : 4 jours (28 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Définitions et historique du génogramme.
- Les concepts clés.
- Les enjeux du génogramme dans le cadre du travail.
- La construction d'un génogramme : recueil d'informations et élaboration d'un génogramme.
- Le contenu du génogramme et l'interprétation théorique des données.
- Les champs d'application du génogramme et ses fonctions thérapeutiques.
- Mise en application avec un travail d'intersession.

INTERVENANTS

Médecins Psychiatres, Psychologues Cliniciens, Psychothérapeutes

2.12 Ethnopsychiatrie

OBJECTIFS

- Maîtriser les questions culturelles et connaître les principes généraux de l'ethnopsychiatrie.
- Identifier les rapports entre maladie mentale et ethnologie.
- Analyser les pratiques professionnelles au regard de l'articulation maladie mentale et données culturelles.
- Résoudre les conflits de culture en milieu de soins.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout le personnel

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Approche des concepts fondamentaux de l'Ethnopsychiatrie.
- Ruptures culturelles et souffrances identitaires.
- Apport de l'Ethnopsychiatrie dans les différentes étapes du soin.
- Analyse des pratiques à partir de cas concrets visant à identifier les aspects culturels des tableaux cliniques et à repérer les applications possibles de l'approche Ethnopsychiatrique.

INTERVENANTS

Cadres de santé, Professeurs en psychologie interculturelle

2.13

Prise en charge des patients atteints de troubles du comportement

OBJECTIFS

- Améliorer la prise en charge des patients « dits » perturbateurs.
- Repérer les enjeux, les mécanismes de groupe et développer des outils d'évaluation.
- Acquérir des outils pour mieux se situer face aux patients.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- La pathologie psychotique, le travail avec les patients perturbateurs.
- Les psychoses : repérages théoriques.
- La violence, le passage à l'acte du côté pulsionnel.
- La question du cadre et de l'institution.
- Réflexion sur la contenance et la contention.
- Analyses de cas cliniques.

INTERVENANTS

Psychologues cliniciens

2.14

Les urgences psychiatriques



OBJECTIFS

- Faire face de manière adaptée aux crises vécues par les patients et élaborer des propositions d'aide à ces patients en crise.
- Définition de la notion de crise et réflexion autour de la notion d'urgence.
- Distinguer l'urgence sociale et la pathologie psychiatrique.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Réflexion sur la notion d'urgence (urgence médicale, psychologique, sociale).
- Approche et analyse des pratiques de l'urgence.
- Quelle attitude face à l'urgence psychiatrique ? (dimension clinique, psychodynamique, systémique, sociale...).
- La prise en charge infirmière.
- Les toxicomanies / l'alcoolisme (ivresses, tableaux psycho-organiques).
- Mises en situation.

INTERVENANTS

Médecins Psychiatres, Cadres de santé

2.15

La relation d'aide dans la prise en charge des patients difficiles au quotidien

OBJECTIFS

- Réactualiser ses connaissances sur les pathologies, sur le transfert, les modalités de la relation thérapeutique et sur la distance soignante.
- Identifier et comprendre les comportements qui peuvent favoriser un déclenchement des actes violents.
- Prendre du recul sur la pratique et travailler sur des études de cas en élaboration de la pratique.

PERSONNEL CONCERNÉ : Infirmiers, aides soignants.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- La pathologie psychotique, le travail avec les patients difficiles.
- Travail sur les représentations des participants.
- La violence, le passage à l'acte du côté pulsionnel.
- Travail sur des représentations en élaboration de la pratique et conceptualisation.
- Réflexion sur contenance et contention.
- Études de cas.

INTERVENANTS

Psychologues cliniciens

2.16

Accueil et soutien des familles

OBJECTIFS

- Professionnaliser le positionnement infirmier dans l'accompagnement des familles.
- Mieux comprendre les difficultés rencontrées par les familles.
- Développer des compétences d'aides et de soutien des familles des patients psychotiques ou vieillissants.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Psychologie de la famille.
- Les enjeux de la relation entre les familles et l'équipe pluridisciplinaire.
- Identifier les difficultés rencontrées par les familles.
- L'entretien avec les familles.
- Études de situations professionnelles problématiques.
- Études de cas cliniques.

INTERVENANTS

Psychologues cliniciens



= Thème de référence.

2.17

Mieux communiquer avec des adultes déficients intellectuels profonds

OBJECTIFS

- Professionnaliser la relation communicante avec des adultes psychotiques.
- Redonner au corps toute son importance dans la relation.
- Aborder différents moyens de détente actifs ou passifs permettant d'améliorer la relation.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel de M.A.S. et de structures d'accueil.

DURÉE CONSEILLÉE : de 2 à 5 jours (21 h à 35 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- La psychose, l'autisme, et l'arriération mentale.
- La communication verbale et non-verbale.
- Le corps dans la relation.
- Violence / agressivité : limites.
- Approche de médiateurs relationnels.
- Études de cas concrets.

INTERVENANTS

Psychomotriciens

2.18

Prise en charge de l'autisme (TSA)

OBJECTIFS

- Améliorer la prise en charge des autistes.
- Analyser les pratiques de prises en charges actuelles.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Actualiser / réactualiser les connaissances sur l'autisme et le T.E.D. (Troubles Envahissants du Développement).
- Les différentes approches thérapeutiques et éducatives.
- Les pièges de la répétition, de l'usure, de la démotivation.
- Rendre le soin possible.
- Les valeurs soignantes.
- La relation soignant/soigné.
- Analyses de cas concrets et mise en situation.

INTERVENANTS

Psychomotriciens, Psychiatres

2.19

Perfectionnement des aides-soignant(e)s des services de psychiatrie

OBJECTIFS

- Clarifier la fonction de l'aide-soignant(e) travaillant dans un service de psychiatrie.
- Participer à part entière au travail de l'équipe (réunion clinique, relève, etc.).
- Aborder les soins à donner au malade mental en s'appuyant sur des connaissances précises.

PERSONNEL CONCERNÉ : Aides-soignant(e)s en psychiatrie.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Définition des rôles et fonction des A.S. en psychiatrie
- La relation avec l'équipe soignante - les différentes fonctions de chacun.
- La relation avec le patient psychiatrique (difficultés, appréhension, rejet...) et/ou sa famille.
- À propos du vocabulaire psychiatrique : décodage de quelques notions clés (psychose, névrose...).
- Les prises en charge.

INTERVENANTS

Cadres de santé, Infirmiers des services de psychiatrie,

2.20

Consolidation des savoirs en psychiatrie *(adaptation à l'emploi)*

OBJECTIFS

- Se situer professionnellement dans la relation avec le patient psychiatrique.
- Participer activement à la prise en charge du patient dans le cadre du projet thérapeutique.
- S'approprier les moyens techniques permettant une relation d'aide thérapeutique plus dynamique et un travail collectif plus efficace.
- Développer le raisonnement clinique.
- Analyser les pratiques professionnelles.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 8 jours (4 modules de 2 jours) (40 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Rappels : sciences humaines / santé publique / santé mentale / législation / évolution environnementale.
- Accueil des patients et des familles / communication.
- Analyse des pratiques.
- Formation à l'entretien à finalité thérapeutique.
- Les outils de soins infirmiers en psychiatrie et ses diverses techniques thérapeutiques.
- Le raisonnement clinique.
- Le travail d'équipe.
- La définition et la prise en charge de la violence.
- Analyse des pratiques professionnelles.

INTERVENANTS Médecins Psychiatres, Psychothérapeutes, Cadres supérieurs de santé en psychiatrie

2.21 État dépressif

OBJECTIFS

- Mieux comprendre les difficultés rencontrées par le patient, par l'entourage et par le soignant lui-même.
- Comprendre les mécanismes et identifier les différentes formes de dépression.
- Développer une relation soignante ajustée aux besoins spécifiques des personnes dépressives.
- Interroger leurs attitudes soignantes et personnelles dans la relation aux personnes dépressives.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout le personnel.

DURÉE CONSEILLÉE : 3 jours (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Les mécanismes de dépressions.
- Prise en charge de la personne dépressive.
- Résistance aux changements.
- Médiation thérapeutique.
- Cas pratiques.

INTERVENANTS

Psychologues cliniciens

2.22 L'éducation thérapeutique du patient

(place, enjeux, avenir)

OBJECTIFS

- Améliorer la prise en charge du patient pour développer des compétences en auto-soins et d'adaptation.
- Permettre au soignant de construire avec le patient un projet thérapeutique et l'accompagner pour maintenir ses motivations à se traiter sur du moyen ou long terme.
- Favoriser l'implication du patient en lui permettant de changer ses comportements de santé.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Définir les concepts de l'éducation thérapeutique.
- Les savoir-faire et savoir-être efficaces en éducation thérapeutique.
- Adapter ces pratiques thérapeutiques à la prise en charge de patients.
- Construire des dispositifs et des outils d'évaluation en fonction du projet thérapeutique du patient.
- Cas pratiques et exercices.

INTERVENANTS

Cadres de santé

2.23 L'animation de groupes thérapeutiques

OBJECTIFS

- Expérimenter la fonction d'animateur de groupes thérapeutiques.
- S'approprier les éléments théoriques permettant d'optimiser la fonction régulatrice de l'animateur de groupes thérapeutiques.
- Repérer les enjeux, les mécanismes de groupe et les effets des groupes tant au niveau du soin proposé au patient que du point de vue de la position soignante.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel infirmier.

DURÉE CONSEILLÉE : de 3 à 5 jours (21 h à 35 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Les animations à finalité thérapeutique : pourquoi ? Comment ?
- Les phénomènes de groupe : approche théorique des phénomènes de groupe.
- Intégrer une activité dans le processus de soin.
- Évaluation / Supervision / Contrôle de l'activité.
- Analyse des pratiques professionnelles en cours.

INTERVENANTS

Psychologues cliniciens

2.24 Sensibilisation aux thérapies cognitives et comportementales (TCC)

OBJECTIFS

- Connaître les différentes notions et concepts de la thérapie cognitive et comportementale.
- Savoir utiliser les outils pour mettre en place les activités aussi bien individuelles que groupales.
- Identifier les thérapies cognitives et comportementales dans le cadre des psychoses.
- Savoir adapter la thérapie au sujet et à sa pathologie.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel concerné.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Définition et concepts.
- Fondements et histoire.
- Pourquoi indiquer une thérapie cognitive et comportementale ?
- Structure et méthode de la TCC.
- Techniques et accompagnements.
- Spécificités des thérapies.

INTERVENANTS

Infirmiers en Psychiatrie et consultants spécialisés dans la réhabilitation psychosociale

2.25 Projet de secteur / Projet de service

OBJECTIFS

- Élaborer un projet explicite et formalisé : la charte du secteur.
- Élaborer le projet des unités fonctionnelles (missions, spécificité).
- Définir les règles de coopération et de complémentarité des unités fonctionnelles.

PERSONNEL CONCERNÉ : L'ensemble des équipes soignantes et encadrant.

DURÉE CONSEILLÉE : à définir ensemble

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Méthodologie de la démarche d'élaboration de projets.
- Guidance méthodologique du projet de secteur.
- Guidance méthodologique des projets de service.

INTERVENANTS

Cadres de santé

2.26 Soigner en chambre d'isolement

OBJECTIFS

- Définir les champs d'action thérapeutique de la contention et/ou l'isolement.
- Recentrer la contention comme outil de soins.
- Améliorer la capacité de prise en charge et de soins dans les situations d'isolement.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 3 jours (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Les champs d'application thérapeutiques de la contention et de l'isolement.
- Les indications cliniques de l'isolement.
- Isolement et contention : recommandations.
- La prise en charge et les soins infirmiers.
- Les situations de violence.
- Études de cas cliniques.

INTERVENANTS

Médecins psychiatres, cadres de santé

2.27 Contention : aspects éthiques et techniques

OBJECTIFS

- Appréhender la dimension éthique des soins sous contrainte.
- Situer le cadre réglementaire de la contention.
- Définir les champs d'action thérapeutique de la contention.
- Recentrer la contention comme outil de soins.
- Développer les différentes formes de prise en charge du patient en contention.
- Permettre aux soignants de se positionner professionnellement dans le soin dans les situations de contention.
- Permettre aux soignants d'améliorer leur capacité de prise en charge et de soins dans les situations de contention en perfectionnant leurs outils et leurs techniques.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel concerné.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Actualisation des connaissances juridiques et réglementaires.
- Les champs d'application thérapeutiques de la contention et de l'isolement.
- La prise en charge et les soins infirmiers.
- Questionnement éthique.

INTERVENANTS

Cadres de santé

2.28 Anorexie mentale

OBJECTIFS

- Acquérir les connaissances théoriques et médicales sur l'anorexie.
- Repérer les signes symptomatiques et psychologiques de l'anorexie.
- Connaître les modalités et les indications dans les différentes prises en charge (ambulatoire/hospitalisation).
- Acquérir des outils de soins spécifiques afin d'adapter la prise en charge pluridisciplinaire en fonction du projet thérapeutique.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel concerné.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Anorexie mentale : définitions et épidémiologie.
- Signes, symptômes et manifestations.
- Les perturbations de l'image du corps.
- La dynamique familiale.
- La prise en charge multidisciplinaire.
- Le contrat thérapeutique.
- Études de cas.

INTERVENANTS

Cadres de santé

■ ■ ■ PRISE EN CHARGE SOIGNANTE SPECIFIQUE

3.1- Le toucher dans les soins	p.21
3.2- La manutention des malades	p.21
3.3- La prise en charge du patient en fin de vie	p.21
3.4- Les soins palliatifs	p.21
3.5- Prise en charge de la douleur	p.22
3.6- Plaies et cicatrisation	p.22
3.7- Prévention et soins des escarres.....	p.22
3.8- Gypsothérapie : Techniques d'immobilisation	p.22
3.9- Perfectionnement de l'IDE	p.23
3.10- Perfectionnement de l'AS	p.23
3.11- La fonction ASH : Aspects relationnels	p.23
3.12- Spécificité du travail de nuit	p.23
3.13- Les conduites addictives	p.24
3.14- Prise en charge du patient atteint de cancer	p.24
3.15- Prise en charge du patient atteint d'AVC.....	p.24
3.16- Les troubles de la déglutition	p.24
3.17- Obésité et prise en charge	p.25
3.18- Prise en charge des patients diabétiques	p.25
3.19- Diététique et nutrition	p.25
3.20- L'éducation thérapeutique du patient	p.25
3.21- Initiation à l'approche Snoezelen	p.26
3.22- La prise en charge ambulatoire	p.26
3.23- L'infirmier en S.S.P.I	p.26
3.24- Hypnoanalgésie	p.26

3.1 Le toucher dans les soins

OBJECTIFS

- Aborder les différentes formes de toucher.
- Développer le sens du toucher et les sensibilités tactiles de chacun.
- Apprendre à soulager, animer et apporter un bien être à la personne en soin et à soi-même.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Apports théoriques.
- La communication verbale et non-verbale.
- Exercices pratiques sur le toucher corporel.
- Prendre en compte les résistances au toucher.
- Mises en application des outils formation sur le terrain de la pratique professionnelle.

INTERVENANTS

Kinésithérapeutes, Psychomotriciens

3.2 Manutention des malades



OBJECTIFS

- Assurer le confort et la sécurité des patients.
- Prévenir les troubles musculo-squelettiques.
- Prendre connaissance des possibilités du corps humain dans la fonction de manutention et ses limites.
- L'appropriation des gestes de manutention.
- Savoir faire participer le patient en fonction de sa pathologie, son âge, sa compréhension...
- Intégrer la démarche de prévention manutention dans le contexte de l'établissement.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (1 jour de théorie + 1 jour de pratique) (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Apports théoriques:
 - Anatomie
 - Biomécanique
 - Les troubles musculo-squelettiques
- Cheminement en manutention.
- Nouvelle approche du patient (participation, communication, ...).
- Applications pratiques :
 - Mises en situation de manutention
 - Analyse des pratiques
- Étude et utilisation optimale du matériel existant avec le personnel.
- Mises en situation et applications pratiques.

INTERVENANTS

Kinésithérapeutes

3.3 Prise en charge du patient en fin de vie

OBJECTIFS

- Permettre aux soignants d'améliorer leur capacité d'aide et l'accompagnement du patient en fin de vie.
- Élaborer des réponses face à la souffrance du patient et des familles.
- Appréhender le travail d'équipe en repérant les ressources et les limites.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Actualisation des connaissances:
 - La mort, le deuil, l'éthique
- Prise en charge de la douleur.
- L'accompagnement autour du patient en fin de vie :
 - Le patient
 - La famille
 - L'équipe pluridisciplinaire
- Développer des stratégies relationnelles :
 - Communication
 - Relation d'aide
- Prévenir l'épuisement professionnel.
- Analyse de cas pratiques.

INTERVENANTS

Médecins, Psychologues cliniciens

3.4 Les soins palliatifs



OBJECTIFS

- Élaborer et mettre en œuvre un projet de prise en charge palliative dans un service.
- Améliorer la capacité d'aide et d'accompagnement des personnes en fin de vie.
- Élaborer des réponses face à la souffrance des familles.
- Gérer sa propre souffrance dans cette situation personnelle et professionnelle.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 3 jours (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Les soins palliatifs et leurs différentes prises en charge.
- Rôle et fonction de chacun dans les soins palliatifs (patient, soignant, famille, référents, bénévoles...).
- Développer les compétences dans l'accompagnement tout en se préservant.
- Comprendre et développer des stratégies relationnelles au cours de situations difficiles.

INTERVENANTS

Médecins, Psychologues cliniciens

Prise en charge soignante spécifique

3

3.5 Prise en charge de la douleur

(DCR, cancérologie, gériatrie)

OBJECTIFS

- Prise en charge de la douleur chez le patient douloureux chronique (D.C.R.), le patient cancéreux, la personne âgée, et l'enfant.
- Améliorer les capacités des soignants à soulager la douleur.
- Améliorer leurs capacités d'aide et d'accompagnement des personnes en souffrance.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Épidémiologie.
- Diagnostic de l'étiologie et évaluation de l'intensité de la douleur.
- Cas cliniques.
- Prescription des morphiniques et traitements des douleurs intenses.
- Prendre en charge la double composante.

INTERVENANTS

Médecins, chefs de service soins palliatifs, Psychothérapeutes

3.6 Plaies et cicatrisation

OBJECTIFS

- Sensibiliser les stagiaires à la prévention et à l'évaluation de toutes plaies.
- Identifier les différentes plaies et leurs modes d'installation.
- Réaliser des soins préventifs et curatifs adaptés dans une démarche de prise en charge globale du patient en rééducation.
- Utiliser les différentes classes de pansements en fonction de la clinique et de l'étiologie de la plaie.

PERSONNEL CONCERNÉ : Infirmiers, Aides-soignants.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Physiopathologie de la peau et mécanismes de cicatrisation.
- Les différents traitements.
- Spécificités des prises en charge liées aux pathologies « aiguës ou chroniques ».
- Les soins préventifs ou curatifs.
- Place de la pluridisciplinarité.
- Douleur physique et souffrance morale.

INTERVENANTS

Infirmiers, DU « plaies et cicatrisation »

3.7 Prévention et traitement des escarres

OBJECTIFS

- Identifier les facteurs de risques et les prévenir.
- Traiter les escarres et améliorer la prise en charge des patients.
- Connaître les outils d'évaluation / Mettre en place des protocoles.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Qu'est-ce qu'un escarre ?
- La mobilisation / manutention des patients.
- Les différents types de soins et de traitements.
- Informer le patient et l'équipe.
- Études de cas cliniques.

INTERVENANTS

Infirmiers spécialisés plaies et escarres

3.8 Gypsothérapie (techniques d'immobilisation)



OBJECTIFS

- Transmettre les techniques et savoir faire liés aux différentes immobilisations plâtrées ou synthétiques en chirurgie osseuse.
- Maîtriser les différentes méthodes possibles à utiliser.

PERSONNEL CONCERNÉ : Médecins, Infirmiers, Kinésithérapeutes.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Les produits d'immobilisation.
- Les produits de contention.
- Les immobilisations.
- Les contentions.
- Démonstrations d'attelles.
- Démonstrations de contentions membres supérieurs et membres inférieurs.
- Importance de la surveillance dans les immobilisations.
- Techniques d'immobilisation en plâtre et résine en fonction des services.

INTERVENANTS

Infirmiers référents plâtre et résine

3.9 Perfectionnement de l'IDE

OBJECTIFS

- Réactualisation des connaissances.
- Développer des compétences professionnelles face aux thérapies nouvelles.
- Maîtriser l'hygiène et la sécurité nécessaires dans cette spécialité pour le patient et le soignant.
- Améliorer la qualité de vie du patient.
- Savoir relayer les informations et rassurer les patients, et mesurer les enjeux de la collaboration.

PERSONNEL CONCERNÉ : Infirmiers diplômés d'État.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Actualiser les connaissances de base.
- Définir la place et le positionnement de l'IDE.
- Déterminer les dépendances réelles ou potentielles de la personne pour satisfaire ses besoins fondamentaux.
- Perfectionner leurs compétences à poser un diagnostic infirmier.
- Savoir gérer les dossiers de soins infirmiers.
- Savoir encadrer et contrôler les aides-soignants et auxiliaires de puériculture dont ils peuvent solliciter la collaboration.

INTERVENANTS

Cadres de santé

3.10 Perfectionnement de l'aide soignant(e)

OBJECTIFS

- Identifier et valoriser les actions de l'aide-soignant(e) au sein des équipes.
- Perfectionner leurs connaissances et leurs pratiques professionnelles pour améliorer la qualité et la prise en charge des patients.
- Savoir développer des capacités relationnelles et de prise de distance dans le processus soignant/soigné et savoir développer ses capacités de coopération.

PERSONNEL CONCERNÉ : Aides-soignant(e)s.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Approfondir les connaissances de base.
- Environnement professionnel et travail en collaboration des AS.
- La relation des AS avec l'équipe soignante (travail en équipe).
- La relation de l'AS avec les patients.
- Études de cas pratiques.

INTERVENANTS

Cadres de santé

3.11 La fonction A.S.H. : aspects relationnels

OBJECTIFS

- Donner aux A.S.H. les moyens de répondre aux demandes et attentes des patients et familles en matière d'accueil, de relation.
- Être capable de se situer dans l'équipe soignante dans un rôle spécifique.
- Élargir l'intervention A.S.H. à l'hôpital et en professionnaliser le positionnement au sein de l'équipe.

PERSONNEL CONCERNÉ : A.S.H. / A.S.I.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Actualiser les connaissances de base (entretien ménager et hygiène hospitalière).
- Rôle et missions de l'A.S.H.
- Positionnement de l'A.S.H. avec l'équipe, le patient.
- Acquisition d'outils et de techniques de communication.
- Mises en situation.

INTERVENANTS

Cadres de santé

3.12 Spécificité du travail de nuit

OBJECTIFS

- Identifier les spécificités du travail de nuit et leurs enjeux individuels et collectifs.
- Améliorer la collaboration et la communication entre les différents membres des équipes jour/nuit et garantir ainsi la continuité et la qualité des soins.
- Faire reconnaître et valoriser le travail de nuit, en particulier dans sa dimension relationnelle.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Les rythmes biologiques de l'alternance veille/sommeil.
- Spécificités du travail de nuit.
- Relation soignant / soigné spécifique à la nuit :
 - Ressentis et besoins du patient
 - Réponse du soignant
- Les regards sur le travail de nuit.
- La collaboration avec l'équipe de jour.
- Le travail de nuit et ses répercussions sur la santé.
- Élaboration d'un outil de transmission.

INTERVENANTS

Cadres de santé

Prise en charge soignante spécifique

3.13 Les conduites addictives

OBJECTIFS

- Améliorer la prise en charge des conduites addictives.
- Acquérir des connaissances sur les toxicomanies et pouvoir les intégrer dans un processus de soin.
- Acquérir des connaissances sur la personnalité et les schémas comportementaux de l'éthylique.
- Évaluer les enjeux psychologiques dans la relation d'aide.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Les phénomènes d'addiction et de dépendance :
 - Généralités / classification des addictions
 - « Acte symptôme »
- Le sujet addict.
- Le tabagisme.
- Le malade alcoolique.
- Analyses de cas concrets et mises en situation.

INTERVENANTS

Médecins addictologues, Cadres de santé

3.14 Prise en charge du patient atteint d'un cancer

OBJECTIFS

- Permettre aux soignants de comprendre les besoins des patients à chaque étape de la maladie.
- Permettre aux soignants d'élaborer une réponse professionnelle à des situations mobilisant les émotions et l'affectivité.
- Améliorer l'accompagnement des familles et des patients concernés.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Épidémiologie.
- Symptômes de la maladie et traitements.
- Prise en charge de la douleur.
- Plan cancer.
- Les aspects psychiques et relationnels.
- Le travail d'équipe autour du patient.
- Mises en situation.

INTERVENANTS

Infirmiers, Cadres de santé, Psychologues

3.15 Prise en charge du patient atteint d'AVC

OBJECTIFS

- Définir l'accompagnement : missions et rôles du soignant.
- Par la connaissance, la compréhension de l'AVC, apporter aux soignants des savoir-être et savoir-faire ; notamment chez les personnes âgées.
- Proposer une approche de la perte cognitive et des techniques de communication.
- Appréhender le handicap et la dépendance suite à l'AVC afin d'optimiser l'accompagnement des pratiques spécifiques des personnes âgées aux vues de ses potentialités et besoins.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout le personnel concerné.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Apports et rappel des connaissances.
- Dépendance, perte d'autonomie et handicaps.
- Image de soi, acceptation du handicap : la reconnaissance du corps.
- Avoir besoin d'être aidé quotidiennement : l'acceptation de cette réalité.
- Le quotidien : recherche d'un positionnement professionnel.
- Concevoir des projets individualisés.
- Faciliter la communication (troubles du langage, visuels, auditifs, comportement et agressivité).
- Prévenir l'épuisement professionnel.
- Études de cas pratiques.

INTERVENANTS

Cadres de santé

3.16 Les troubles de la déglutition

OBJECTIFS

- Faciliter la prise en charge des patients présentant des troubles de la déglutition.
- Appréhender les mécanismes de la déglutition et les troubles apparentés.
- Savoir identifier les conséquences des pathologies et connaître les traitements appropriés.
- Connaître les techniques de prise en charge des troubles de la déglutition et savoir les appliquer à bon escient.
- Mobiliser les bonnes pratiques et connaître les erreurs à éviter.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Rappels anatomiques et physiologiques.
- Les pathologies de la déglutition.
- L'évaluation médicale et orthophonique.
- La prise en charge orthophonique et en équipe pluridisciplinaire :
 - les différents traitements.
 - la prise en charge d'urgence.
 - la prévention des risques de déglutition.
- Études de cas pratiques.

INTERVENANTS

Orthophonistes

3.17 Obésité et prise en charge

OBJECTIFS

- Améliorer l'accueil du patient en surpoids et la prise en charge de l'obésité en milieu institutionnel.
- Initialiser les compétences dans trois axes : savoirs théoriques de base, savoir faire et savoir être relationnel.
- Initier une démarche réflexive autour de la prise en charge thérapeutique d'un état chronique complexe.
- Améliorer la connaissance théorique de la genèse multi-factorielle du surpoids et du parcours jusqu'à l'obésité.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Approche du surpoids et de l'obésité.
- Diagnostics et définitions.
- Parcours de vie du patient obèse.
- Conséquences de l'obésité.
- Diététique et nutrition / aspect psychologique et prise en charge.
- Accompagnement physique et psychologique.
- Développement des outils d'auto-évaluation de pratique.

INTERVENANTS

Diététiciens, Psychomotriciens

3.18 Prise en charge des patients diabétiques

OBJECTIFS

- Acquérir les connaissances sur la physiopathologie du diabète et de ses complications.
- Connaître les fondements de l'éducation thérapeutique nutritionnelle afin d'optimiser l'accompagnement du patient diabétique.
- Être capable d'élaborer un programme d'ETP en collaboration avec le patient diabétique.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Épidémiologie, étiologie, physiopathologie.
- Traitements.
- Principes diététiques du diabète.
- Les étapes de la démarche éducative du diabétique.
- L'élaboration d'un programme d'ETP avec la collaboration du patient.

INTERVENANTS

Diététiciens, Psychomotriciens

3.19 Diététique et nutrition

OBJECTIFS

- Réactualiser des connaissances pratiques concernant la dimension diététique de la restauration à l'hôpital.
- Responsabiliser le personnel en vue d'améliorer la qualité des repas servis notamment des régimes.
- Enrichir les projets de la commission des menus.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel A.S.H., A.S., infirmier(ère)s, personnel de cuisine.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Place, signification, sens du repas pour le patient hospitalisé.
- Notions d'alimentation équilibrée et de diététique.
- Diététique thérapeutique.
- L'hygiène en restauration collective.
- La fonction alimentaire au niveau des unités de soins (la distribution des repas).
- Relation personnel soignant et personnel de cuisine.
- Étude pour l'amélioration d'un menu.

INTERVENANTS

Diététiciens

3.20 L'éducation thérapeutique du patient

(place, enjeux, avenir)

OBJECTIFS

- Améliorer la prise en charge du patient pour développer des compétences en auto-soins et d'adaptation.
- Permettre au soignant de construire avec le patient un projet thérapeutique et l'accompagner pour maintenir ses motivations à se traiter sur du moyen ou long terme.
- Favoriser l'implication du patient en lui permettant de changer ses comportements de santé.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Définir les concepts de l'éducation thérapeutique.
- Les savoir-faire et savoir-être efficaces en éducation thérapeutique.
- Adapter ces pratiques thérapeutiques à la prise en charge de patients.
- Construire des dispositifs et des outils d'évaluation en fonction du projet thérapeutique du patient.
- Cas pratiques et exercices.

INTERVENANTS

Cadres de santé

Prise en charge soignante spécifique

3

3.21 Initiation à l'approche Snoezelen

OBJECTIFS

- Découvrir et s'initier à l'approche Snoezelen.
- Comprendre la place de l'approche Snoezelen dans l'accompagnement au quotidien.
- Construire un projet Snoezelen individuel et institutionnel et ses outils d'évaluation.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel intéressé par l'approche Snoezelen.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Définition et historique.
- La proposition Snoezelen.
- Les activités du quotidien et Snoezelen.
- La découverte à travers Snoezelen et les autres approches.
- Les attitudes de l'accompagnant.
- Mise en place d'ateliers sensoriels : les outils.

INTERVENANTS

Psychologues spécialisés, Kinésithérapeutes

3.22 Prise en charge ambulatoire

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux et optimiser sa pratique d'infirmière en service de chirurgie ambulatoire.
- Connaître le cadre légal de l'ambulatoire.
- Savoir appliquer les grands principes de la spécialité et l'obligation de moyens inhérents.
- Actualiser les connaissances des participants sur les principes de surveillance postopératoire.
- Maîtriser les principes « d'aptitude à la rue ».
- Assurer une qualité de prise en charge constante et savoir réagir à une complication.

PERSONNEL CONCERNÉ : Infirmier travaillant en chirurgie ambulatoire

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Évolutions et historique de la chirurgie ambulatoire.
- Cadre légal et recommandations.
- Principes fondamentaux et prise en charge du patient en ambulatoire.
- Prise en charge de l'enfant en ambulatoire.
- Les conditions d'aptitude à la rue.
- Risques postopératoires et complications spécifiques.
- L'utilisation du matériel.
- Analyse de cas concrets.

INTERVENANTS

Cadres de santé en chirurgie ambulatoire

3.23 L'infirmier en S.S.P.I.

OBJECTIFS

- Connaître les différents types d'anesthésie et ses grandes familles de drogues utilisées en anesthésie.
- Connaître le cadre légal de la SSPI et être capable d'y accueillir un patient.
- Maîtriser les grands risques de surveillance en SSPI.

PERSONNEL CONCERNÉ : Infirmier(ère)s travaillant en salle de réveil.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- La législation d'hier à aujourd'hui.
- Connaître les antécédents du patient, l'anesthésie dont il a bénéficié ainsi que l'intervention chirurgicale pratiquée.
- Accueil du patient en post-opératoire.
- Notions sur le réveil après différentes chirurgies.
- Les complications respiratoires au réveil.
- Analyse de cas concrets.

INTERVENANTS

Cadres de santé

3.24 Hypnoalgésie

OBJECTIFS

- Intégrer l'hypnoalgésie dans le traitement de la douleur, du stress et des manifestations psychosomatiques.
- Appréhender les composantes de la douleur et du stress.
- Acquérir et expérimenter les différentes techniques hypnotiques efficaces.
- Proposer aux patients des outils dans le cadre de douleurs chroniques ou lors de soins douloureux.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Notions de base et théorie de l'hypnose.
- Fondamentaux et pratique des techniques d'hypnose.
- La physiologie de la douleur.
- L'hypoalgésie / expérimentation.
- Approfondir la pratique de l'hypnoalgésie.

INTERVENANTS

Infirmiers, psychologues spécialisés dans l'application de l'hypnose dans le domaine de la santé.

■■■■ PREVENIR ET MIEUX GERER LES SITUATIONS DIFFICILES

4.1- Covid 19 : Gérer le stress post-traumatique	p. 27
4.2- Gestion de l'agressivité et de la violence	p. 28
4.3- Gestion du stress	p. 28
4.4- Gestion des émotions	p. 28
4.5- Relaxation / sophrologie	p. 29
4.6- Prévenir l'épuisement professionnel	p. 29
4.7- Gestion des plaintes et réclamations	p. 29
4.8- Refus de soins	p. 29

4.1 Gérer le stress post-traumatique



OBJECTIFS

- Comprendre ce qu'est le stress post-traumatique et quel est son impact.
- Identifier les troubles post-traumatiques et savoir quoi faire.
- Connaître les émotions et savoir comment les gérer.
- Comprendre les répercussions du confinement et du coronavirus sur la vie professionnelle et personnelle (phobies sociales, phobie du virus...).
- Savoir prendre soin de soi pour prendre soin des autres.

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Covid-19 : comprendre le stress post-traumatique et son impact.
- Covid-19 : Identifier et comprendre les troubles post-traumatiques.
- Savoir gérer ses émotions face à une situation sanitaire nouvelle et imprévisible
- Prendre soin de soi pour prendre soin des autres : retrouver des équilibres personnels et professionnels

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

INTERVENANTS

Psychologue spécialisé dans le post-traumatique

4.2 Gestion de l'agressivité et de la violence



OBJECTIFS

- Comprendre les situations d'agressivité et permettre au personnel de se positionner professionnellement dans ces situations conflictuelles.
- Identifier les facteurs à risques des conflits et mettre en œuvre des actions préventives.
- Adopter des attitudes positives pour réduire les situations difficiles en prenant en compte l'anxiété du public et des familles.
- Acquérir une méthode pratique de résolution de situations difficiles.
- Décoder ses propres réactions et celles d'autrui.
- Renforcer la coopération au sein de l'équipe.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique
(21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Savoir repérer les différentes formes de violence et d'agressivité et d'en conduire l'analyse (qu'elle soit verbale ou comportementale).
- Acquérir les principes et les techniques de communication pour mieux gérer les situations difficiles (agressivité, violence verbale ou physique, rupture de la communication).
- Savoir utiliser les outils de négociation et de médiation.
- Savoir canaliser un discours et mettre fin à une conversation.
- Cas pratiques.

FORMATION POUVANT ÊTRE ADAPTÉE AUX SPÉCIFICITÉS SUIVANTES :

- ◇ A l'accueil
- ◇ Aux urgences
- ◇ A domicile
- ◇ Avec les personnes âgées
- ◇ Avec les personnes handicapées
- ◇ En psychiatrie
- ◇ Avec les enfants et / ou Adolescents

INTERVENANTS

Psychologues

4.3 Gestion du stress

OBJECTIFS

- Développer des stratégies pour maîtriser efficacement son stress et prévenir l'épuisement professionnel.
- Savoir reconnaître un état de stress et repérer les troubles de la communication.
- Acquérir des techniques de gestion du stress et de résolution de problèmes.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Identifier et comprendre les mécanismes et les causes du stress.
- Les conséquences physiologiques et psychologiques du stress.
- Stratégies et comportements anti-stress.
- Adapter les outils aux situations difficiles sur le plan professionnel.
- Utiliser les outils et les techniques au quotidien.
- Gérer les situations de stress en milieu professionnel par l'apprentissage de techniques (relaxation, imagerie mentale, visualisation) à dessein de résolution d'un problème.
- Renforcer sa confiance en soi en mettant au point sa méthode antistress personnelle.
- Mises en situation par des exercices pratiques.

INTERVENANTS

Psychopédagogues, Consultants spécialisés

4.4 Gestion des émotions

OBJECTIFS

- Adapter ses émotions, ne pas les laisser envahir l'espace relationnel.
- Comprendre l'information fournie par les émotions.
- Savoir accueillir et réagir face aux émotions.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout le personnel.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Identification des émotions.
- Rôle, place et fonction des émotions dans la relation.
- Être conscient de ses propres émotions, pouvoir les accueillir, les reconnaître et accueillir celles de l'autre.
- Distinction entre émotions authentiques et sentiments parasites.
- Techniques centrées sur les émotions.
- Mises en situation / Jeux de rôle.

INTERVENANTS

Psychopédagogues



4.5 Relaxation / sophrologie

OBJECTIFS

- Découvrir la sophrologie et la situer dans le champ des techniques psychocorporelles.
- Aborder les bases théoriques, neurophysiologiques et psychologiques pour en comprendre les mécanismes et les modes d'action.
- Expérimenter par une approche personnelle les techniques sophrologiques et de relaxation.
- En repérer les applications pour soi et pour gérer et résoudre les difficultés du quotidien professionnel.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Quelques rappels sur la « gestion du stress ».
- Apport théorique sur la sophrologie caycédienne : définition, historique, terminologie.
- Approches des quatre premiers degrés de la sophrologie caycédienne et des principes conceptuels fondamentaux.
- Acquisition des méthodes et techniques en sophrologie.
- Définition et introduction aux méthodes de relaxation.
- Approfondissement des techniques de sophrologie et de relaxation par des exercices pratiques.

INTERVENANTS

Sophrologues

4.6 Prévenir l'épuisement professionnel

OBJECTIFS

- Connaître les clés de l'auto motivation, savoir la cultiver et donner un nouveau sens à son quotidien.
- Développer des attitudes intérieures positives.
- Apprendre à objectiver une situation et dépasser sa propre lecture émotionnelle.
- Maîtriser la communication interpersonnelle et éviter l'isolement.
- Mettre en pratique de nouveaux outils et techniques permettant d'anticiper les situations d'épuisement.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Quelques rappels sur la « gestion du stress ».
- Analyse des vécus professionnels et de leurs effets sur le plan personnel.
- Manifestations du phénomène : le laisser-faire, la perte de sens, l'« abandonisme », la dépression, le « burn out ».
- L'automotivation – le projet personnel.
- Savoir prendre une décision.
- Maîtriser sa communication interpersonnelle.

INTERVENANTS

Psychopédagogues, Consultants spécialisés

4.7 Gestion des plaintes et des réclamations

OBJECTIFS

- Intégrer les participants dans une dynamique globale de développement de la qualité de service.
- Adopter une attitude positive dans la gestion des plaintes et réclamations.
- Sortir de la crise en valorisant l'établissement de soins.
- Traçabilité des évènements et démarche qualité.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel d'encadrement, administratif et toute personne confrontée à des plaintes ou des réclamations.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Analyse de la situation actuelle : points forts / points faibles.
- Le comportement à adopter.
- Résoudre positivement la situation.
- Établir un bilan de la crise.
- Améliorer le processus de gestion.
- Cas Pratiques.

INTERVENANTS

Consultants en ressources humaines et stratégie sociale

4.8 Le refus de soins

OBJECTIFS

- Comprendre et améliorer la prise en charge des patients face au refus de soins.
- Comprendre les raisons du refus de soins.
- Connaître les limites (aspects éthique et législatifs) ainsi que les droits dans la prise en charge du patient et notamment lors du refus de soins.
- Savoir agir face au refus de soins.
- Acquérir les techniques de communication (verbale et non verbale).
- Effectuer un vrai travail d'équipe face au refus de soins.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel concerné

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Qu'est-ce que le refus de soins ?
- Le soignant face au refus de soins : positionnement, missions et limites.
- L'aspect éthique et législatif.
- Comprendre le refus de soins : contexte.
- Spécificités liées aux démences, troubles du comportement, dépression...
- Les attitudes à adopter face au refus de soins.
- Le travail d'équipe.
- Cas pratiques.

INTERVENANTS

Cadres de santé, Psychologues

■■■ ANNONCE, COMMUNICATION, RISQUES PSYCHOSOCIAUX

5.1- L'annonce d'un diagnostic grave	p. 31
5.2- L'annonce d'un décès	p. 31
5.3- L'entretien dans la consultation en cancérologie.....	p. 31
5.4- L'annonce d'un dommage lié aux soins	p. 31
5.5- Analyse transactionnelle : développement de l'échange et de la communication	p. 32
5.6- Transmissions opérationnelles / dossier du patient.....	p. 32
5.7- Prévenir les risques psychosociaux (R.P.S)	p. 32 / p.41
5.8- Retrouver et développer une cohésion d'équipe	p. 32



5.1 L'annonce d'un diagnostic grave

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de l'annonce d'un diagnostic grave et les impacts sur le patient et ses proches.
- Permettre aux soignants d'élaborer une réponse professionnelle à des situations mobilisant les émotions et l'affectivité.
- Améliorer l'accompagnement des familles et des patients concernés.
- Élaborer un protocole d'annonce d'un diagnostic grave à mettre en œuvre en équipe.
- Acquérir les principes et les techniques de communication pour mieux gérer les situations tendues (agressivité, violence verbale ou physique, rupture de la communication).

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Concept de santé et approches de la maladie.
- Les enjeux de l'annonce du diagnostic grave.
- Les impacts de l'annonce sur le patient et leur famille.
- Le rôle de la famille.
- Organiser le travail en équipe.
- Mises en situation.
- L'importance de la communication :
 - La relation d'aide, l'écoute active.
 - La communication non-verbale.
- La souffrance des soignants :
 - Ressentis des soignants.
 - Les mécanismes de défense.
 - Les causes du syndrome d'épuisement.

INTERVENANTS

Psychologues cliniciens

5.2 L'annonce d'un décès

OBJECTIFS

- Aider les professionnels qui se trouvent confrontés à l'annonce d'un décès.
- Permettre aux soignants d'élaborer une réponse professionnelle face à des personnes en souffrance.
- Améliorer leur capacité d'aide et d'accompagnement des familles endeuillées.
- Optimiser la qualité d'accueil et de la prise en charge des familles endeuillées.
- Gérer leurs propres difficultés dans cette situation professionnelle.
- Élaborer un protocole satisfaisant d'annonce du décès à mettre en œuvre en équipe.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout le personnel

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Les enjeux et les impacts de l'annonce d'un décès.
- Les représentations de la mort et du deuil dans la société d'aujourd'hui.
- Les étapes du deuil.
- L'importance de la communication : rappel des principes de base de la communication empathique.
- Prévenir l'épuisement professionnel.
- Élaboration d'un pré-projet de protocole d'accueil des familles et des proches.

INTERVENANTS

Psychologues cliniciens

5.3 L'entretien dans la consultation d'annonce en cancérologie

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de l'annonce du cancer et les impacts sur le patient et ses proches.
- Permettre aux soignants d'élaborer une réponse professionnelle à des situations mobilisant les émotions et l'affectivité suite à l'annonce d'un cancer.
- Améliorer l'accompagnement des familles et des patients concernés.
- Élaborer un protocole d'annonce d'un diagnostic grave à mettre en œuvre en équipe.
- Acquérir les principes et les techniques de communication pour mieux gérer les situations tendues (agressivité, violence verbale ou physique, rupture de la communication).

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Concept de santé et approches de la maladie.
- Réflexion autour de la représentation du cancer dans la société, pour les patients, les proches et les soignants.
- Les différents temps de l'annonce du cancer et leurs enjeux.
- Les impacts de l'annonce sur le patient et leur famille.
- Le rôle de la famille dans l'accompagnement du patient.
- L'importance de la communication :
 - La relation d'aide, l'écoute active.
 - La communication non-verbale.
- La souffrance des soignants :
 - Ressentis des soignants.
 - Les mécanismes de défense.
 - Les causes du syndrome d'épuisement.
- Organiser le travail en équipe.
- Mises en situation.

INTERVENANTS

Psychologues cliniciens

5.4 L'annonce d'un dommage lié aux soins

OBJECTIFS

- Connaître les aspects juridiques et réglementaires dus au patient en cas de dommage lié aux soins.
- Mettre en œuvre dans l'établissement le dispositif d'information du patient selon les recommandations de la HAS.
- Comprendre les enjeux de l'annonce d'un dommage lié aux soins et les impacts sur le patient et ses proches.
- Acquérir les principes et les techniques de communication pour maintenir la confiance et le dialogue.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Comprendre les enjeux de l'annonce d'un dommage lié aux soins.
- Aspects réglementaires.
- Gestion de l'évènement :
 - Les enjeux de la démarche d'information du patient
 - Les difficultés d'annonce d'un dommage lié au soin
 - La recherche des causes du dommage pour une meilleure information
 - Les enjeux relationnels et l'implication des professionnels
- Préparer l'annonce (10 points clés de la HAS).
- Suivi de l'annonce.
- Mises en situation d'entretiens d'annonce.

INTERVENANTS

Psychologues cliniciens, Cadres de santé

5.5

Analyse transactionnelle : développement de l'échange et de la communication

OBJECTIFS

- Développer les relations fondées sur l'écoute et la compréhension de l'autre afin d'accroître l'échange et la communication.
- Identifier et comprendre les modèles d'interactions mis en jeu dans la communication grâce à l'analyse transactionnelle.
- Se situer en authentique acteur et établir une relation de confiance dans les pratiques professionnelles.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout le personnel.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Sensibilisation à l'analyse transactionnelle.
- Structure et compréhension de la dynamique relationnelle.
- Les conduites stratégiques de la communication.
- La communication interpersonnelle.
- La communication professionnelle.
- Training.

INTERVENANTS

Consultants spécialisés, Cadres de santé

5.6

Transmissions opérationnelles / dossier du patient

OBJECTIFS

- Formaliser sa démarche soignante en respectant les Droits du patient et en répondant aux exigences de la politique de gestion des risques.
- S'approprier les outils de transmissions ciblées afin de formuler des transmissions synthétiques et complètes.
- Établir un référentiel de la relève et poser les conditions d'une relève efficace.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Comprendre les enjeux des transmissions ciblées.
- Évaluation des difficultés de transmissions dans les pratiques actuelles.
- Méthodologie des transmissions ciblées :
 - Diagnostic / état des lieux des modes de transmissions existant dans l'établissement (un questionnaire aura été rempli par chaque participant avant la formation).
 - Élaboration de propositions.
 - Présentation des différents systèmes de transmissions opérationnels.
- Le respect des diagnostics des patients.
- L'utilisation / la mise en œuvre / l'articulation avec le soin.

INTERVENANTS

Cadres de santé

5.7

Prévenir les risques psychosociaux (R.P.S.)

OBJECTIFS

- Savoir identifier les principaux risques dans son établissement ou dans son service et mettre en place une démarche de prévention adaptée.
- Utiliser une méthode de travail fiable pour identifier et réduire les risques affectant la qualité de vie au travail (stress, harcèlement moral...).
- Connaître les obligations légales en matière de risques psychosociaux.

PERSONNEL CONCERNÉ : Représentant du personnel.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Identifier les enjeux de la prévention des RPS et son impact sur la démarche de soin dans l'établissement ou dans son service.
- Les causes de souffrance au travail.
- Repérer les facteurs de RPS au sein de l'établissement et identifier les risques.
- Évaluer le degré de souffrance perçu par les salariés.
- Construire une démarche collective de prévention.

INTERVENANTS

Consultants spécialisés

5.8

Retrouver et développer une cohésion d'équipe

OBJECTIFS

- Reconnaître sa place et celle de ses collègues et faciliter les relations entre les différents membres d'une équipe.
- Distinguer la part professionnelle de la part affective dans ses relations entre collègues.
- Trouver une meilleure cohésion d'équipe par la promotion des ressources et des complémentarités de chacun.

PERSONNEL CONCERNÉ : Responsables de service, IDE, AS, ASH.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

Cas pratiques reprenants :

- Identité professionnelle.
- Le travail en équipe.
- Les obstacles à la collaboration.
- Collaborer / Coopérer.
- Le changement / la dynamique de changement.

INTERVENANTS

Consultants en Management et Communication



MANAGEMENT ET ENCADREMENT DES EQUIPES

6.1- Animer et motiver une équipe	p. 34
6.2- Retrouver et développer une cohésion d'équipe	p. 34
6.3- Collaboration pluridisciplinaire	p. 34
6.4- Etre référent : les fondamentaux du Management	p. 34
6.5- Organisation du travail et gestion du temps	p. 35
6.6- Tutorat infirmier	p. 35
6.7- Formation pratique des membres du CSE.....	p. 35
6.8- Santé et sécurité au travail.....	p. 35
6.9- Formation individuelle «coaching»	p. 36
6.10- Management intergénérationnel : les Y, les X et les seniors	p. 36
6.11- Responsabiliser et déléguer	p. 36
6.12- Réussir ses recrutements	p. 36
6.13- L'évaluation des pratiques professionnelles et la démarche d'auto-évaluation ...	p. 37
6.14- Accompagner le changement dans les organisations	p. 37
6.15- Chef de pôle : « Réussir son pilotage stratégique et opérationnel de son pôle » ..	p. 37
6.16- Etre formateur interne en Etablissement de santé	p. 37

Des prestations dédiées à la direction des établissements :

AGFOR Santé répond à toutes les sollicitations des Directeurs qui souhaitent accompagner la mutation de leurs établissements et améliorer la performance par la qualité du management transmis.

Notre valeur ajoutée est d'accompagner la réussite des projets (de changement) des Etablissements du secteur sanitaire, social et médico-social.

Notre ambition : formaliser et accompagner les projets d'Etablissement en prise directe avec la réalité des équipes et s'engager dans un déploiement à court et moyen terme.

Nos domaines d'expertise sont les suivants :

- Appui à la mutualisation des ressources et des moyens.
- Conseil de gouvernance publique et privée.
- Diagnostic managérial, audit d'organisation, accompagnement au changement.
- Conseil de Direction.
- Elaboration de projets d'établissements.
- Coaching d'encadrement.
- Management transversal et conduite de projets.
- Animation de séminaires stratégiques dans des contextes de forts enjeux organisationnels, économiques et émotionnels.

6.1

Animer et motiver une équipe

Niveau 1 : Coordination des équipes
Niveau 2 : Accompagnement des pratiques managériales existantes

OBJECTIFS

- Être capable d'être acteur et référent dans l'accompagnement de l'évolution actuelle et de projets institutionnels.
- Être capable de se situer en tant que responsable d'une équipe.
- Enrichir son potentiel et ses compétences au niveau de la conduite d'une équipe (théorie et pratique).

PERSONNEL CONCERNÉ : Toute personne en position d'encadrement.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (Niveau 1) (14 h ou 21 h)
2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (Niveau 2)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Savoir se positionner face à une équipe: fixer les règles du jeu.
- Les différents comportements managériaux: reconnaissance, exigence, autorité.
- Les différents leviers de motivation.
- Les différentes techniques de pilotage individuel et collectif.
- La délégation : sa mise en œuvre et ses limites.
- Études de cas concrets.

INTERVENANTS

Consultants et Chefs de projet en Management

6.2

Retrouver et développer une cohésion d'équipe

OBJECTIFS

- Reconnaître sa place et celle de ses collègues et faciliter les relations entre les différents membres d'une équipe.
- Distinguer la part professionnelle de la part affective dans ses relations entre collègues.
- Trouver une meilleure cohérence d'équipe par la promotion des ressources et des complémentarités de chacun.

PERSONNEL CONCERNÉ : Responsables de service, IDE, AS, ASH.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

Cas pratiques reprenants :

- Identité professionnelle.
- Le travail en équipe.
- Les obstacles à la collaboration.
- Collaborer / Coopérer.
- Le changement / la dynamique de changement.

INTERVENANTS

Cadre supérieur de Santé, Consultants spécialisés.

6.3

Collaboration pluridisciplinaire



OBJECTIFS

- Faciliter les relations entre les différents membres de l'équipe.
- Définir l'accompagnement de chacun (missions et rôles dans l'équipe) et appréhender le travail d'équipe pluridisciplinaire en repérant les ressources et les limites.
- Assurer la circulation de l'information pour une cohésion interne et transversale.

PERSONNEL CONCERNÉ : IDE, AS.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Identité professionnelle :
 - Rôle et fonction de chacun.
 - Organisation du travail en fonction de la délimitation du champ de compétences.
- Le travail en équipe :
 - Mécanismes relationnels et dynamique de groupe.
 - Les obstacles à la collaboration.
- Délégation et hiérarchie. Notions de responsabilités, pouvoir, initiative et champs de compétences.
- La communication.

INTERVENANTS

Consultants en Management, Cadres de santé

6.4

Être référent : les fondamentaux du Management

OBJECTIFS

- Savoir s'organiser face à une charge de travail importante.
- Permettre aux participants de mener une réflexion sur leur rôle au sein de l'établissement.
- Trouver la juste-distance avec ses collègues pour se positionner dans son rôle de référent.
- Transmettre des outils et des techniques de management efficaces afin de faciliter leur tâche au quotidien.
- Passer d'un management intuitif à un management objectif et factuel.

PERSONNEL CONCERNÉ : Toute personne ayant un rôle de référent.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Le référent, sa fonction et son rôle : comprendre le rôle du référent par rapport à l'équipe et à l'institution.
- Manager en responsable d'équipe : accompagner les référents dans l'amélioration des compétences relationnelles.
- Comprendre l'importance de la communication dans le rôle de référent et les enjeux du travail en équipe.
- Être garant de la cohésion de son équipe et du bon déroulement de la collaboration professionnelle.

INTERVENANTS

Consultants en Management et Communication

6.5 Organisation du travail et gestion du temps

OBJECTIFS

- Savoir s'organiser face à une charge de travail importante.
- Savoir travailler dans un temps limité avec des obligations de résultats.
- Trouver une meilleure cohérence d'équipe par la promotion des ressources et des complémentarités de chacun.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout le personnel.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- L'accélération du temps, un enjeu stratégique.
- Les pathologies de l'urgence.
- Optimiser son temps, quelle prise de conscience ?
- Se concentrer sur sa mission.
- Les différentes techniques de délégation et leurs mises en œuvre.
- Maîtriser les techniques de gestion du temps.
- Élaboration d'un plan d'action pour chaque participant.
- Savoir gérer un planning et son agenda.

INTERVENANTS

Consultants en Management et Communication

6.6 Tutorat infirmier

OBJECTIFS

- Formaliser et transmettre les bonnes pratiques de soins (pédagogie d'adultes).
- Organiser concrètement l'accompagnement des tuteurés sur le terrain sur la base d'une transmission inter-générationnelle.
- Analyser les effets induits par les changements tant au niveau des personnes, du poste de travail que dans la dynamique de l'établissement.
- Améliorer l'accueil des nouveaux infirmiers et leur adaptation à la spécificité de l'exercice.
- Renforcer l'attractivité du métier d'infirmière.

PERSONNEL CONCERNÉ : Les tuteurs sont des infirmiers ou des cadres de santé expérimentés ayant au minimum 5 ans d'ancienneté.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Les enjeux du tutorat.
- Être tuteur : un changement de métier et de compétences.
- Tuteur / tuteuré : quelle relation pédagogique ?
- Les démarches de transmissions des savoirs-faire.
- Les techniques d'explication.
- Les différents modes d'évaluation du tutorat.

INTERVENANTS

Cadres de santé

6.7 Formation pratique des membres du CSE

OBJECTIFS

- Former les membres du CSE à déceler et à mesurer les risques professionnels.
- Analyser des conditions de travail.
- Initier les membres du CSE aux méthodes et procédés à mettre en œuvre pour prévenir les risques professionnels et améliorer les conditions de travail.

PERSONNEL CONCERNÉ : • Membres du Comité Économique et Social

DURÉE CONSEILLÉE : • 3 jours (21 h) pour les CSSCT de moins de 300 salariés
• 5 jours (35 h) pour les CSSCT de plus de 300 salariés

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- La place du CSE dans le dialogue social.
- L'organisation, la composition et le fonctionnement de CSE. (les moyens du CSE, les différentes commissions ...)
- Les différentes missions du CSE :
 - o Les aspects psychosociologiques au travail
 - o Les changements dans les situations de travail
 - o Les conséquences des accidents du travail de la branche professionnelle de l'entreprise
 - o Le travail des seniors
 - o La prévention des TMS
- Cas pratiques et mises en situation pour s'entraîner à exercer son mandat.

INTERVENANTS

Intervenants agréés IPRP

6.8 Santé et sécurité au travail

OBJECTIFS

- Sensibiliser les membres du CSE à la prévention des risques.
- Développer leur aptitude à déceler et à mesurer les risques professionnels et leur capacité d'analyse des conditions de travail.
- Mettre en œuvre les méthodes et procédés pour prévenir les risques professionnels et améliorer les conditions de travail.

PERSONNEL CONCERNÉ : • Membres du Comité Économique et Social

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Le CSE : un comité de nature social et économique : organisation, composition, fonctionnement.
- Les enjeux de la prévention des risques professionnelles.
- Intégrer la santé mentale dans la prévention des risques.
- Les effets possibles des risques professionnelles : impact sur la santé...
- Les méthodes de prévention intégrées dans un domaine globale de prévention des risques.
- Cas pratiques : construire ensemble un pré-diagnostic et les premières actions de préventions prioritaires afférentes.

INTERVENANTS

Intervenants agréés IPRP

6.9 Formation individuelle «coaching»

OBJECTIFS

- Accélérer la progression d'un participant et le concentrer sur sa valeur ajoutée. (Rôle et missions clés dans l'établissement).
- Déclencher des prises de conscience qui se traduisent par des passages à l'acte dans le quotidien professionnel et qui résistent au temps.
- Créer des déclics chez le participant qui servent la progression de l'équipe et de l'établissement.
- Faire évoluer rapidement et durablement les comportements d'un collaborateur pour garantir son efficacité professionnelle.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout le personnel.

DURÉE CONSEILLÉE : à définir ensemble (nous solliciter)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Toute séance de formation individuelle déclenche une action.
- Tous les accompagnements individuels sont formalisés par écrit.
- Pendant chaque intersession, un travail de production est demandé au participant pour nous permettre de suivre en temps réel les actions initiées.
- Chaque rencontre avec le Coach déclenche un plan d'action suivi dans le temps.
- Les compétences transmises sont directement au service des questions particulières du participant et des enjeux d'évolution globale de l'établissement.

INTERVENANTS

Coachs spécialisés en Efficacité Professionnelle

6.10 Management intergénérationnel : les Y, les X et les seniors

OBJECTIFS

- Construire un mode de management où chaque membre de l'équipe trouve sa place et contribue à l'efficacité collective.
- Adapter ses comportements managériaux aux différentes générations représentées dans l'équipe.
- Comprendre les évolutions en cours, les attentes et les réactions des nouvelles générations.
- Se questionner sur les nouveaux rapports au temps et les nouveaux rapports au travail au sein des établissements.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel d'encadrement.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Mieux comprendre les générations qui se côtoient : Y, X, Senior.
- Cartographier les différentes générations.
- Prendre conscience de ses pratiques managériales.
- Développer ses compétences managériales.
- Motiver et dynamiser une équipe multigénérationnelle.
- Mettre en place un pont intergénérationnel.
- Construire son plan de développement managérial.

INTERVENANTS

Psychosociologues / Consultants spécialisés en management

6.11 Responsabiliser et déléguer

OBJECTIFS

- Développer l'autonomie de son équipe.
- Mettre en œuvre des systèmes de suivi et d'accompagnement adaptés à l'expérience de chacun.
- Transmettre les outils et techniques nécessaires pour déléguer et impliquer les équipes dans la réussite des actions et des évolutions en cours.

PERSONNEL CONCERNÉ : Toute personne en position d'encadrement (cadres infirmiers / cadres infirmiers supérieurs / cadres administratifs ou autres).

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Définition de la délégation et distinction avec le transfert de charges.
- Connaître et identifier les différents niveaux d'expertise de ses personnels.
- Suivre et accompagner dans le temps, la mise en œuvre des actions transmises.
- Adapter ses délégations au niveau de chacun et développer progressivement l'autonomie.
- L'entretien de préparation avant l'action (briefing) et l'entretien de bilan après l'action (debriefing).

INTERVENANTS

Consultants en Management et Communication

6.12 Réussir ses recrutements

OBJECTIFS

- Maîtriser les techniques pour conduire un processus de recrutement de la présélection au recrutement final.
- Mieux cerner, en face à face, le système de valeur du candidat, ses motivations, les moteurs qui influencent son action et ses comportements.
- Mettre en pratique de nouveaux outils : l'écoute positive active, l'analyse transactionnelle et les techniques issues de la PNL.

PERSONNEL CONCERNÉ : Toutes personnes concernées par le recrutement.

DURÉE CONSEILLÉE : 1 jour (7 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- La préparation du recrutement :
 - les objectifs à réussir et l'intérêt même du recrutement.
 - définition de la lettre de mission.
 - détermination du profil recherché.
- La conduite des entretiens et la sélection.
- L'intégration au sein des équipes.
- Recrutement interne ou recrutement externe ?
- Les différents modes de rémunération et leur impact.
- Exercices pratiques :
 - Élaborer les missions, profil des candidats.
 - Identifier et analyser ses modes de rémunération en interne.
 - Construire son plan d'action et ses grilles d'analyse des candidatures.

INTERVENANTS

Consultants spécialisés en Management et Communication

6.13 L'évaluation des pratiques professionnelles (EPP) et la démarche d'auto-évaluation

OBJECTIFS

- Appréhender la place des E.P.P. dans le cadre de la certification.
- Choisir la méthodologie adéquate en fonction du thème de l'E.P.P. choisi.
- Conduire le groupe de travail relatif à l'E.P.P.

PERSONNEL CONCERNÉ : Groupe pluri-professionnel, médical et paramédical.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Définition de l'E.P.P.
- Les différentes méthodologies possibles.
- L'E.P.P. dans le cadre de la certification.
- L'audit : une méthode d'évaluation.
- Favoriser la motivation des personnels par la communication.
- Savoir utiliser les outils de l'EPP pour conduire l'entretien.
- Training.

INTERVENANTS

Consultants spécialisés

6.14 Accompagner le changement dans les organisations

OBJECTIFS

- Savoir identifier les différentes étapes du changement.
- Savoir communiquer les évolutions en cours et savoir partager les informations.
- Transmettre les techniques et outils efficaces d'accompagnement et de pilotage du changement.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel d'encadrement.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- S'approprier les différentes représentations du changement.
- Accueillir et traiter les résistances au changement.
- Élaborer un planning permettant de rendre tangible les différentes étapes clés.
- Diagnostiquer précisément l'état de la situation de départ et réaliser les bilans intermédiaires.
- Donner du sens au changement en partageant l'information.
- Conduire des réunions collectives efficaces pour piloter le changement.
- Accompagner chacun en fonction de son niveau d'apprentissage.
- Travailler en réseaux et s'appuyer sur la qualité de relation avec ses partenaires pour réussir : cas pratiques.

INTERVENANTS

Consultants spécialisés

6.15 Chef de pôle : « Réussir le pilotage stratégique et opérationnel de son pôle »

OBJECTIFS

- Définir la stratégie et accélérer la mise en œuvre le projet de son pôle.
- Conduire l'analyse des indicateurs de performance hospitalière et assurer le suivi et l'évaluation des résultats.
- Mobiliser les acteurs clés du pôle et clarifier les rôles, missions et responsabilités.
- S'appuyer sur la politique de Gestion Prévisionnelle des Métiers et des Compétences pour piloter son projet de pôle.

PERSONNEL CONCERNÉ : Chefs et Cadres de pôle.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Actualités et spécificités du management de projet de pôle en milieu hospitalier.
- Conduire une réflexion stratégique (Données internes et externes, ressources, environnement, culture du pôle).
- Le pilotage de la performance hospitalière (outils, plans d'action, tableaux de bord, indicateurs et évaluation).
- Responsabilités et processus de décisions au sein de l'équipe du pôle.
- Organiser et mobiliser l'équipe sur le projet de pôle en tenant compte du niveau de compétences.
- Utilisation de l'outil GPMC.
- La répartition des activités et les outils de gestion du temps.

INTERVENANTS

Consultants spécialisés en Management de Projet

6.16 Être Formateur interne en Établissement de santé

OBJECTIFS

- Être capable d'assurer une activité de formation au sein d'un établissement de santé.
- Développer l'impact de sa communication pour transmettre des messages pédagogiques.
- Savoir animer un groupe en utilisant les techniques et les outils adaptés au contenu de la formation.
- Maîtriser les étapes de l'ingénierie de formation : Concevoir, préparer, animer, et évaluer les actions de formation.

PERSONNEL CONCERNÉ : Formateurs internes.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Les courants pédagogiques de la formation d'adultes.
- La communication appliquée à la formation d'adultes.
- Gestion de la dynamique de groupe.
- Les techniques d'animation et la posture du formateur.
- Les fondamentaux de l'ingénierie de la formation.
- Conduire l'évaluation d'une séquence de formation.
- Conquérir son auditoire et développer son potentiel de communicant.
- S'affirmer et savoir répondre à une critique de manière constructive.

INTERVENANTS

Consultants spécialisés

■■■ ACCUEIL

7.1- Accueil et orientation aux urgences (I.A.O.) p.39

7.2- Renforcer la qualité des soins par l'accueil p.39

7.3- Améliorer l'accueil et préparer la sortie du patient hospitalisé p.39

7.4- L'accueil téléphonique p.39



7.1 Accueil et orientation aux urgences (I.A.O.)

OBJECTIFS

Améliorer le flux des patients au moyen de :

- la mise à jour des connaissances.
- l'harmonisation des méthodes de travail et l'optimisation de l'organisation.

PERSONNEL CONCERNÉ : I.A.O.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- La fonction d'infirmière d'accueil et d'orientation (IAO).
- Notion de tri.
- Utilisation du matériel.
- Les urgences vitales cardio-vasculaires.
- Actualisation des connaissances sur l'arrêt cardiaque.
- Prise en charge des douleurs abdominales.
- Urgences vitales respiratoires, cardiologiques, neurologiques.
- Traumatologie.
- L'agitation.
- État de crise.
- Cas pratiques.

INTERVENANTS

Cadres de santé

7.2 Renforcer la qualité des soins par l'accueil



OBJECTIFS

- Identifier les enjeux d'un accueil de qualité.
- Optimiser ses ressources pour mener des entretiens d'accueil de face à face efficaces.
- Accueillir et s'adapter aux différents types de comportements des interlocuteurs.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tous les agents en relation avec les patients ou leur famille.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Identification des enjeux dans la mission d'accueil.
- L'image d'un bon établissement.
- Développer une écoute accueillante.
- Les différents indicateurs de satisfaction de l'utilisateur.
- Analyse de la pratique professionnelle.
- Rappel des techniques de communication.
- Mises en situation.

INTERVENANTS

Cadres de santé

7.3 Améliorer l'accueil et préparer la sortie du patient hospitalisé

OBJECTIFS

- Améliorer la prise en charge du patient et de ses proches par une optimisation des procédures d'accueil et de sortie de l'établissement.
- Assurer une coordination efficace des soins à l'entrée et à la sortie du patient.
- Identifier les rôles et les missions de chaque acteur de l'accueil à la sortie du patient et clarifier la valeur ajoutée de chacun dans le parcours de soins.
- Comprendre les enjeux du parcours de soins.
- Maîtriser la législation et la réglementation relative à l'accueil et à la sortie du patient.
- Accueil et s'adapter aux différents types de comportements des interlocuteurs.
- Elaborer un processus de sortie et optimiser l'orientation du patient.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel concerné.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Identification des enjeux de la mission d'accueil.
- L'organisation et la coordination des agents concernés par l'accueil et la sortie.
- La prise en charge de l'accompagnant.
- Les bases de la communication.
- Rappel du cadre réglementaire.
- Organisation et procédures d'accueil et de sortie spécifiques.
- Outil d'évaluation.

INTERVENANTS

Cadres de santé

7.4 L'accueil téléphonique

OBJECTIFS

- Acquérir un savoir-faire professionnel dans la gestion de la dynamique d'une situation d'accueil téléphonique (difficile ou non).
- Mieux maîtriser les techniques de gestion de l'agressivité au téléphone.
- Réaliser un entretien d'accueil téléphonique.
- Diagnostiquer une situation relationnelle conflictuelle afin d'apporter une réponse professionnelle efficace.
- Inscrire les pratiques d'accueil téléphonique dans le processus de prise en charge du patient (la prise en charge téléphonique).

PERSONNEL CONCERNÉ : Agents chargés de l'accueil, personnel du standard

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- L'accueil et les techniques téléphoniques:
 - Acquisition de connaissances techniques
 - Exercices ABC de l'accueil
 - Les caractéristiques de l'accueil téléphonique
- Les conduites stratégiques :
 - Attitudes facilitatrices
 - Imperfections ou défauts à corriger/éviter
- Mises en situation.

INTERVENANTS

Cadres de santé

■ ■ ■ PRÉVENTION DES RISQUES

8.1- Gestes et postures	p.41
8.2- Prévenir les risques psychosociaux : RPS.....	p.41
8.3- Droits des patients / devoirs des soignants	p.41
8.4- La responsabilité juridique des professionnels de santé	p.41
8.5- Prévention des infections nosocomiales	p.42
8.6- Gestion des risques associés aux soins	p.42
8.7- Circuit du médicament en institution, pharmacovigilance	p.42
8.8- Gestion des épidémies.....	p.42
8.9- Le secret professionnel	p.43
8.10- Qualité de Vie au Travail	p.43
8.11- La démarche qualité	p.43
8.12- Hygiène hospitalière	p.43
8.13- Méthodologie H.A. C.C.P : Hygiène et sécurité alimentaire	p.44
8.14- La méthode R.A.B.C en blanchisserie	p.44
8.15- Gestion des excréta	p.44
8.16- Hygiène bucco-dentaire	p.44

8.1 Gestes et postures

OBJECTIFS

- Prévenir les troubles musculo-squelettiques.
- Prendre connaissance des risques liés à une mauvaise ou une surutilisation du corps humain.
- Acquérir les postures et gestes professionnels sécuritaires en adéquation avec les situations rencontrées.
- Comprendre les principes fondamentaux de protection de sa colonne.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel à risque.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (1 jour de théorie + 1 jour de pratique) (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Bases théoriques :
 - Anatomie.
 - Biomécanique.
- Cheminement en manutention :
 - Gestes dangereux, positions protectrices.
- Applications pratiques :
 - Utilisation du matériel existant.
 - Analyse des pratiques.

INTERVENANTS

Kinésithérapeutes

8.2 Prévenir les risques psychosociaux (R.P.S.)

OBJECTIFS

- Savoir identifier les principaux risques dans son établissement ou dans son service et mettre en place une démarche de prévention adaptée.
- Utiliser une méthode de travail fiable pour identifier et réduire les risques affectant la qualité de vie au travail (stress, harcèlement moral...).
- Connaître les obligations légales en matière de risques psychosociaux.

PERSONNEL CONCERNÉ : Représentant du personnel.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Identifier les enjeux de la prévention des RPS et son impact sur la démarche de soin dans l'établissement ou dans son service.
- Les causes de souffrance au travail.
- Repérer les facteurs de RPS au sein de l'établissement et identifier les risques.
- Évaluer le degré de souffrance perçu par les salariés.
- Construire une démarche collective de prévention.

INTERVENANTS

Consultants spécialisés

8.3 Droits des patients / devoirs des soignants

(Responsabilité infirmière / Identité infirmière)

OBJECTIFS

- Identifier le droit des usagers, les devoirs de l'hôpital et des soignants.
- Actualiser les connaissances des participants sur les textes en vigueur.
- Articuler ces objectifs à la notion d'identité infirmière et de positionnement professionnel dans les soins.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Les différents statuts du patient.
- Le patient est-il un véritable client ? Quels sont ses besoins ?
- Étude des différentes chartes existantes.
- Étude de quelques positionnements de familles : jurisprudence.
- Les devoirs de l'hôpital (réforme hospitalière).
- Études de quelques jurisprudences en cours.

INTERVENANTS

Juristes spécialisés en droit hospitalier

8.4 La responsabilité juridique des professionnels de santé

OBJECTIFS

- Actualiser ses connaissances dans les différents domaines de la responsabilité juridique.
- Situer sa responsabilité dans la chaîne des intervenants.
- Repérer les situations à risques.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnels soignants.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Les textes juridiques et réglementaires.
- La responsabilité individuelle, civile, pénale, disciplinaire.
- La notion de fautes et les responsabilités juridiques qui en découlent.
- Le cadre de la délégation.
- Pratiques professionnelles et principales difficultés liées aux spécificités du service (bloc, urgences, maternité, ...).
- Traçabilité des soins, dossier du malade et importance de l'écrit.
- Études de quelques jurisprudences en cours.

INTERVENANTS

Juristes spécialisés en droit hospitalier

8.5 Prévention des infections nosocomiales

OBJECTIFS

- Identifier et prévenir le risque infectieux.
- Assurer la protection de patients et des professionnels vis-à-vis des risques infectieux.
- Former des correspondants en hygiène hospitalière.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel hospitalier.

DURÉE CONSEILLÉE : de 2 à 4 jours (14 h à 28 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Développer les connaissances de base dans le domaine de la prévention du risque infectieux.
- Acquérir des notions d'épidémiologie et de bactériologie.
- Connaître le phénomène des bactéries multi-résistantes et les moyens de lutte.
- Connaître les différents modes de transmissions et les isolements possibles.
- Mettre en place un réseau de correspondants en hygiène hospitalière.

INTERVENANTS

Infirmiers hygiénistes

8.6 Gestion des risques associés aux soins

OBJECTIFS

- Permettre aux participants de savoir décliner opérationnellement la gestion des risques associés aux soins dans leurs services.
- Permettre aux professionnels de savoir analyser les causes d'un évènement indésirable et traduire des actions concrètes à mettre en œuvre ainsi que leur évaluation.
- Comprendre les enjeux de la sécurité, de la gestion des risques associés aux soins et savoir piloter une démarche adaptée.
- Connaître les textes de référence relatifs à la gestion des risques en établissement de santé.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Comprendre les enjeux de l'annonce d'un dommage lié aux soins.
- Les textes de références et les approches conceptuelles.
- L'analyse de la situation :
 - Typologie de risques et thématiques liées à la gestion des risques associés aux soins.
 - Identification, traçabilité et modalités d'alerte des situations à risques.
- Exercice pratique : conduire une démarche préventive au sein de l'établissement.
- L'évaluation des risques.
- L'élaboration et la mise en œuvre des actions de correction et de prévention.

INTERVENANTS

Consultants spécialisés en qualité, hygiène et risques professionnels

8.7 Circuit du médicament en institution, pharmacovigilance

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux du bon médicament à l'hôpital.
- Définir les outils et des méthodes pour évaluer et améliorer le circuit du médicament.
- Maîtriser le circuit des produits pharmaceutiques.
- Se positionner dans une démarche d'analyse des risques de politique de qualité et de sécurité.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Contexte règlementaire et financier régissant le circuit du médicament. (V2010 et T2A).
- Maîtriser le circuit du médicament.
- Étudier chaque étape du circuit du médicament pour identifier les risques d'erreurs.
- Définir les méthodes et outils pour les actions correctives et préventives.
- Initier une démarche d'analyse des risques.

INTERVENANTS

Pharmaciens

8.8 Gestion des épidémies

OBJECTIFS

- Mettre en place des outils et méthodes afin de prévenir les épidémies.
- Mettre en place et appliquer le protocole dans le cadre d'une gestion d'épidémies.
- Connaître les risques d'une épidémie (pour le soignant et le patient).
- Savoir anticiper les épidémies à l'aide d'outils.
- Elaborer un protocole de gestion des épidémies (Signalement, mesure de gestion...).

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel concerné.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Définitions.
- L'anticipation et la prévention : enjeux, mesures de prévention...
- Rappel des précautions standards.
- La gestion d'épidémie : la cellule de gestion de crise, le signalement...
- Les actions mises en place lors d'une épidémie (plan de maîtrise d'une épidémie) • Elaboration d'outils de prévention.
- Elaboration d'un protocole de gestion des épidémies.

INTERVENANTS

Consultants spécialisés en qualité, hygiène et risques professionnels

8.9 Le secret professionnel

OBJECTIFS

- Comprendre les nouveaux enjeux sociétaux et les évolutions du contexte médical.
- S'approprier les fondements du secret professionnel et du devoir de discrétion.
- Comprendre l'importance du secret professionnel dans la pratique soignante.
- Se situer entre le secret professionnel et le droit à l'information
- Sensibiliser et responsabiliser les agents sur les impacts de l'informatisation.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel concerné.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Définition du secret professionnel.
- Les risques de violations et leurs conséquences.
- Les différentes formes de responsabilités.
- Savoir concilier confidentialité et devoir d'information.
- Les liens entre secret professionnel et justice.
- Les dérogations au secret.
- les bonnes pratiques et erreurs à éviter (réseaux sociaux, mails...).

INTERVENANTS

Juristes en droit hospitalier

8.10 Qualité de vie au travail

OBJECTIFS

- Faire de la Qualité de Vie au travail une clé de succès et un des axes majeurs de l'amélioration de la qualité au sein de son Etablissement.
- Formaliser ensemble l'ensemble des éléments composant la Qualité de Vie au Travail.
- Décliner les priorités à réussir (projet/chartes/...).

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout le personnel.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi (21h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Définitions et concepts clés.
- La démarche de Qualité de Vie au Travail :
 - Les éléments préalables incontournables à clarifier.
 - Élaborer et formaliser la politique QVT de son Etablissement.
- Mettre en œuvre la démarche QVT et outils adaptés.
- Intégrer la démarche QVT dans une approche plus globale.
- Témoigner de sa démarche de QVT au travers du Compte Qualité.
- Décliner un projet de qualité de vie.

INTERVENANTS

Consultants spécialisés

8.11 La démarche qualité

OBJECTIFS

- Former aux concepts et aux outils de la qualité (textes de lois...).
- Apprendre à piloter la démarche qualité dans son établissement.
- Connaître le matériel, sa préparation et son utilisation pour secondar efficacement le médecin.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel conduisant la démarche qualité.

DURÉE CONSEILLÉE : de 2 à 4 jours (14 h à 28 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- La qualité et son importance dans le secteur de la santé.
- Utiliser les outils de la qualité : résolutions de problèmes, tableaux de bord...
- Créer des procédures écrites de la qualité.
- Piloter la démarche qualité.
- Mettre en œuvre le projet qualité.
- Cas pratiques.

INTERVENANTS

Cadres supérieurs de santé,
Responsables Qualité dans un établissement de soins

8.12 Hygiène hospitalière

OBJECTIFS

- Maîtriser les techniques d'hygiène hospitalière.
- Actualiser les connaissances de base en hygiène.
- Faciliter le travail en équipe.

PERSONNEL CONCERNÉ : A.S.H.

DURÉE CONSEILLÉE : 1 jour d'observation et de diagnostic + 2 jours de formation (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Réactualisation des connaissances sur l'hygiène hospitalière.
- Comprendre les enjeux de la chaîne de l'hygiène et des risques infectieux.
- Les précautions à prendre.
- Mises en situation avec des produits d'entretien.
- Amélioration de la qualité des prestations.
- Mise en place de protocoles.

Formation organisée autour d'exercices pratiques.

INTERVENANTS

Conseillers en Économie Sociale et Familiale et en Maintenance d'Hygiène.

8.13 Méthodologie H.A.C.C.P. : hygiène et sécurité alimentaire

OBJECTIFS

- Respecter les conditions d'hygiène applicables dans les établissements de restauration collective à caractère social.
- Garantir la salubrité des repas à tous les stades de leur transformation, apporter une réponse aux exigences relatives à la responsabilité (produits défectueux ou des accidents de toxi-infections alimentaires collectives [TIAC]).
- Mobiliser le personnel sur ce thème.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel de cuisine ou en charge de la distribution des repas auprès des patients.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Présentation de la méthode H.A.C.C.P.
- Les modes opératoires de maîtrise, les mesures de surveillance, les enregistrements.
- Le personnel, les matières premières, les mesures spécifiques.
- Les indicateurs qualité, audit fonctionnel méthode-process.
- Le nettoyage et la désinfection.

Formation exclusivement organisée autour d'exercices pratiques.

INTERVENANTS

Consultants en qualité et sécurité alimentaire auprès des collectivités

8.14 La méthode R.A.B.C. en blanchisserie

OBJECTIFS

- Comprendre les principes de la démarche R.A.B.C.
- Connaître et appliquer les différentes étapes de la démarche R.A.B.C.
- Appliquer les mesures et les procédures de maîtrise des risques microbiologiques pour la maîtrise du circuit du linge.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel de blanchisserie et de lingerie.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Notions de base :
 - Hygiène et norme EN 14065
 - Aspect réglementaire
- Démarche R.A.B.C. :
 - Méthode
 - Circuits du linge
 - Maîtrise des mesures d'hygiène
- Traitement du linge.
- Exercices pratiques.

INTERVENANTS

Consultants spécialisés en qualité, hygiène et risques professionnels

8.15 Gestion des excréta

OBJECTIFS

- Connaître les risques liés aux excréta.
- Savoir prévenir les contaminations croisées.
- Savoir mettre en œuvre des actions d'amélioration.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel concerné.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Définitions et risques.
- Préventions des contaminations croisées.
- Rappel des précautions standards.
- Actions d'amélioration basées sur les recommandations du clin :
 - Matériel (lave bassin...) : entretien et maintenance.
 - Utilisation des sachets protecteurs.
 - Tenue et hygiène des mains.
 - Le circuit des tenues.
 - Environnement et hygiène (sols, murs, équipements).
- Bonnes pratiques et méthodes.
- Élaboration de protocoles.

INTERVENANTS

Consultants spécialisés en qualité, hygiène et risques professionnels

8.16 Hygiène bucco-dentaire

OBJECTIFS

- Améliorer l'accès à l'hygiène et à la santé bucco-dentaire des personnes âgées et/ou en situation de dépendance.
- Connaître et maîtriser les techniques d'hygiène bucco-dentaire de manière à assurer une prise en charges conformes aux bonnes pratiques.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel concerné.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Anatomie et physiologie de la cavité buccale.
- Identifier les besoins spécifiques en hygiène bucco-dentaire.
- Principales pathologies infectieuses bucco-dentaires et leurs conséquences.
- Conserver la cavité buccale et prévenir les infections (ateliers pratiques).
- Élaboration d'un protocole d'hygiène bucco-dentaire.

INTERVENANTS

Juristes, Cadres de santé

■■■ RELATION AU PATIENT, ETHIQUE ET INTERCULTURALITE

9.1- Bientraitance.....	p. 46
9.2- L'entretien infirmier	p. 46
9.3- La relation d'aide dans la relation soignante	p. 46
9.4- La prise en charge des patients atteints de troubles du comportement	p. 46
9.5- Prise en charge psycho-oncologique du patient	p. 47
9.6- Réflexion éthique dans les pratiques professionnelles.....	p. 47
9.7- Pratique des soins et diversités culturelles Niv. 1 et 2	p. 47
9.8- La mort et les différents rites culturels et religieux	p. 47



9.1 Bientraitance

OBJECTIFS

- Mieux comprendre les causes et les mécanismes de la maltraitance dans le contexte de soin à des personnes vulnérables et identifier les différentes formes de maltraitance.
- Repérer les situations qui peuvent engendrer de la maltraitance dans la prise en charge des personnes vulnérables.
- Savoir prévenir les comportements maltraitants et développer une politique de bientraitance pour améliorer la qualité de vie des patients.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Définir les concepts de bientraitance et de maltraitance.
- Connaître le cadre réglementaire et les recommandations de l'ANESM.
- Mieux comprendre les mécanismes de la maltraitance et repérer les facteurs de vulnérabilité.
- Détecter les situations de maltraitance: élaboration d'un protocole en cas de suspicion de maltraitance.
- Développer une prise en charge bientraitante.
- Analyse des pratiques et définition des bonnes pratiques de bientraitance.
- Élaborer un plan d'action et d'amélioration de la bientraitance en établissement.

INTERVENANTS

Cadres de santé, Psychologues cliniciens

9.2 L'entretien infirmier

OBJECTIFS

- Définir l'entretien infirmier.
- Connaître les différents types et conduites d'entretiens.
- Développer des compétences relationnelles et méthodologiques pour garder la maîtrise de l'entretien.
- Savoir adopter une attitude d'échange et une neutralité de l'écoute.
- Savoir retransmettre les éléments de l'entretien le plus objectivement possible (création d'une méthodologie).

PERSONNEL CONCERNÉ : Infirmiers, cadres.

DURÉE CONSEILLÉE : 3 jours + 1 jour de suivi pédagogique (28 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Définition de l'entretien infirmier.
- La communication verbale et non verbale.
- Structure et dynamique de l'entretien infirmier.
- Les conduites stratégiques.
- Approche technique de l'entretien.
- Mises en situation.

INTERVENANTS

Cadres de santé, Psychologues cliniciens

9.3 La relation d'aide dans la relation soignante

OBJECTIFS

- Améliorer la relation d'aide aux patients.
- S'approprier les outils techniques favorisant la relation d'aide.
- Améliorer la capacité des soignants à gérer les situations d'entretien et leurs effets dans la relation soignant-soigné.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 3 à 5 jours (21 h à 35 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Approche de la relation d'aide dans la relation soignant-soigné.
- L'entretien d'aide : ses caractéristiques.
- Les outils de la relation d'aide : l'écoute compréhensive.
- La réponse professionnelle.
- Le vécu émotionnel et les besoins fondamentaux du patient et du soignant et ses répercussions dans leur relation.
- Mises en situation.

INTERVENANTS

Psychologues, Psychothérapeutes

9.4 La prise en charge des patients atteints de troubles du comportement

OBJECTIFS

- Trouver l'attitude professionnelle juste face à des comportements pathologiques agressifs ou violents, des comportements d'agitation, de déambulation, d'angoisses, de refus du soin, de délire.
- Adapter son comportement face aux personnes présentant des troubles du comportement.
- Prévenir l'épuisement des soignants dans leur implication auprès des personnes démentes.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Actualisation / réactualisation des connaissances sur les différents troubles du comportement.
- Comprendre la maladie mentale et les troubles associés.
- Réflexion sur la relation avec les patients atteints de troubles psychiatriques.
- Envisager les conduites à tenir pour comprendre et canaliser l'agressivité.
- Études de cas.
- Mises en situation professionnelle à travers des jeux de rôles.

INTERVENANTS

Psychologues cliniciens

9.5 Prise en charge psycho-oncologique du patient

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de la maladie cancéreuse et de ses traitements et leurs impacts sur le patient et ses proches.
- Comprendre les mécanismes psychologiques spécifiques en œuvre chez les patients atteints de cancer et leurs proches.
- Permettre aux soignants d'élaborer une réponse professionnelle à des situations mobilisant les émotions et l'affectivité dans la prise en charge à long terme des patients atteints de cancer à différents stades de leur maladie.
- Améliorer l'accompagnement des familles et des patients concernés en institution ou à domicile.
- Prévenir l'épuisement professionnel des soignants.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Concept de santé et approches de la rechute, fin de vie, etc.) et leurs enjeux chez le patient et les proches.
- Réflexion autour de la représentation du cancer et de ses traitements dans la société, pour les patients, les proches et les soignants.
- Les différents temps du cancer (annonce, traitement, rémission,
- Le rôle de la famille dans l'accompagnement du patient.
- L'importance de la communication.
- La souffrance des soignants.
- Mises en situation.

INTERVENANTS

Psychologues cliniciens

9.6 Réflexion éthique dans les pratiques professionnelles

OBJECTIFS

- Clarifier les fondamentaux de la notion d'Éthique.
- Identifier les conflits éthiques dans les situations de soins.
- Développer ses capacités de réflexion et de questionnement sur les situations à risques de déviance.
- Apporter une méthodologie d'aide à la prise de décisions dans les situations à dilemme éthique.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout le personnel soignant

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Définition, concepts et fondamentaux de l'Éthique.
- Les dispositifs en place en France.
- Éthique et responsabilité / Éthique et bonnes pratiques.
- Les référentiels éthiques : identifier des lignes de conduite et comportements de référence.
- Les principaux conflits éthiques rencontrés dans la pratique soignante.
- Cas pratiques.

INTERVENANTS

Cadres de santé

9.7 Pratiques de soins et diversités culturelles

Niveau 1 et Niveau 2

OBJECTIFS

- Maîtriser les questions culturelles et connaître les principes généraux de l'interculturalité.
- Analyser les pratiques professionnelles au regard de l'articulation maladie mentale et données culturelles.
- Résoudre les conflits de culture en milieu de soins.
- Adapter la démarche clinique à la réalité psycho-culturelle des patients.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 4 jours (par niveau) (28 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- | Niveau 1 | Niveau 2 |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Étude du rapport fonctionnement psychique et diversités culturelles. • Lectures culturelles du normal et du pathologique. • Ruptures culturelles et souffrances identitaires. • Pathologies mentales et ethnopsychiatrie. • Symptômes et symbolisation culturelle. | <ul style="list-style-type: none"> • Principes fondamentaux de la clinique interculturelle. • Mémoire d'exil et de transmissions. • Angoisses et différences culturelles. • Études de cas et analyse de la pratique. |

INTERVENANTS

Cadres de santé, Professeurs en psychologie interculturelle

9.8 La mort et les différents rites culturels religieux

OBJECTIFS

- Comprendre et analyser les phénomènes de la migration et du vieillissement.
- Adapter sa prise en charge et prendre en compte les rituels des représentations et les imaginaires individuels et collectifs.
- Prendre en compte les réalités des communautés immigrées et les situations d'exil et d'interculturalité dans les dernières étapes du vieillissement et de la mort.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Analyse des phénomènes de migration.
- Rapport entre culture(s) et vieillissement.
- Réfléchir à la prise en compte de la dimension culturelle et religieuse dans les soins.
- Vieillir et mourir en exil.
- Mort, cultures et rituels.
- Cas pratiques.

INTERVENANTS

Cadres de santé, Professeurs en psychologie interculturelle

■■■ HANDICAP

10.1- Prise en charge de la dépendance et du handicap	p.48
10.2- Stimulation sensorielle et cadre SNOEZELEN	p.48
10.3- Accompagnement et soutien des familles dans la survenue d'un handicap .	p.49
10.4- Prise en charge des troubles psychiques de la personne handicapée	p.49
10.5- L'animation autour du handicap	p.49
10.6- La sexualité des personnes handicapées	p.49

10.1 Prise en charge de la dépendance et du handicap

OBJECTIFS

- Améliorer la prise en charge du patient pour favoriser son bien-être.
- Réfléchir sur la place et le positionnement du professionnel face à un patient en situation de dépendance.
- Apprendre à adapter sa pratique.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout le personnel.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Définir les concepts de dépendance et de handicap.
- Les freins et difficultés de la prise en charge.
- Communiquer avec la personne handicapée ou dépendante.
- Positionnement professionnel face au patient et à sa famille.
- Études de situations professionnelles.

INTERVENANTS

Psychologues cliniciens

10.2 Stimulation sensorielle et cadre Snoezelen

OBJECTIFS

- Découvrir et s'initier à l'approche Snoezelen.
- Comprendre la place de l'approche Snoezelen dans l'accompagnement au quotidien.
- Construire un projet Snoezelen individuel et institutionnel et ses outils d'évaluation.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel intéressé par l'approche Snoezelen.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Définition et historique.
- La proposition Snoezelen.
- Les activités du quotidien et Snoezelen.
- La découverte à travers Snoezelen et les autres approches.
- Les attitudes de l'accompagnant.
- Mise en place d'ateliers sensoriels : les outils.

INTERVENANTS

Psychologues spécialisés, Kinésithérapeutes

10.3 Accompagnement et soutien des familles dans la survenue d'un handicap

OBJECTIFS

- Comprendre les conséquences familiales de la survenue du handicap.
- Décrypter les demandes et analyser les besoins matériels et psychologiques des familles dont l'un des membres est handicapé.
- Repérer les diverses formes de partenariat qui peuvent s'établir avec la famille.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel concerné.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Les enjeux liés aux modes de survenue, aux types de handicap, à l'âge.
- Les protocoles conscients et inconscients liés au handicap.
- Impact du handicap sur la vie de famille.
- L'écoute des familles, les différents niveaux de leur demande, les besoins matériels, sociaux et thérapeutiques.
- Études de cas pratiques.

INTERVENANTS

Psychologues cliniciens

10.4 Prise en charge des troubles psychiques de la personne handicapée

OBJECTIFS

- Identifier la notion de troubles psychiques de la personne en situation de handicap.
- Cerner et comprendre l'origine de ces troubles, leurs structurations et les facteurs aggravants.
- Repérer les différents types d'accompagnements possibles en réponse aux besoins de la personne handicapée.
- Acquérir les connaissances et les outils nécessaires afin d'améliorer la prise en charge de la personne handicapée.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel travaillant auprès des personnes handicapées.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Définition et caractéristiques du handicap psychique.
- Connaître et comprendre la psychopathologie des maladies mentales et ces troubles apparentés.
- Gérer les situations d'agressivité dues aux troubles du comportement.
- Réaliser un accompagnement relationnel.
- Études de situations professionnelles.

INTERVENANTS

Psychologues spécialisés, Médecins Psychiatres

10.5 L'animation autour du handicap



OBJECTIFS

- Pouvoir construire et conduire une séance d'exploration et d'expression corporelle à visée thérapeutique.
- Acquérir des techniques simples d'éveil sensoriel.
- Comprendre soi-même par l'expérimentation les sensations éprouvées lors de la perte d'un organe sensoriel.

PERSONNEL CONCERNÉ : Toute personne intervenant auprès de personnes handicapées.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Prendre conscience de son corps.
- Schéma corporel, les cinq sens, mise en situation avec privation d'un ou plusieurs sens.
- Participation collective ou à deux, sur l'ouverture du patient à un autre dans cette nouvelle dimension.
- Notion de repli, d'enfermement, de régression, de protection, de confiance en soi et en l'autre.
- Le jeu comme outil relationnel et thérapeutique dans la prise en charge des personnes handicapées.

INTERVENANTS

Psychologues cliniciens

10.6 La sexualité des personnes handicapées

OBJECTIFS

- Comprendre la sexualité, le désir et plaisir pour tous, au-delà du handicap.
- Favoriser l'expression de la vie affective et sexuelle de la personne handicapée en institution ou à domicile.
- Acquérir des connaissances et comprendre les besoins de la vie affective et sexuelle de la personne handicapée.
- Identifier les facteurs influençant la vie sexuelle de la personne en institution ou à domicile.

PERSONNEL CONCERNÉ : Toute personne intervenant auprès de personnes handicapées.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- La fonction et l'identité sexuelle de la personne handicapée : aspect physiologique et psychologique.
- La sexualité et la vie affective en institution et à domicile : droit, liberté et éthique.
- Les représentations de la sexualité chez les professionnels.
- Les professionnels face aux différents comportements sexuels et affectifs, situations rencontrées, difficultés et réponses.
- Développer un projet de prise en charge de la sexualité au sein de l'établissement.

INTERVENANTS

Psychologues en gérontologie

■ ■ ■ PETITE ENFANCE / ADOLESCENCE

11.1- Entretiens familiaux et approche systémique	p.51
11.2- Prise en charge de l'enfant et/ou de l'adolescent dans le processus de soin	p.51
11.3- Clinique adolescente	p.51
11.4- La prise en charge des adolescents en grande difficulté	p.51
11.5- Le trouble de la conduite alimentaire chez l'enfant.....	p.52
11.6- Prise en charge des troubles de l'attention et de l'hyperactivité (TDA) chez l'enfant	p.52
11.7- Gestion de l'agressivité chez l'enfant et l'adolescent	p.52
11.8- Soins interculturels aux enfants et aux adolescents.....	p.52
11.9- Prévenir et mieux gérer les situations difficiles en maternité ou en crèche ..	p.53
11.10- Le projet éducatif en crèche / halte-garderie	p.53
11.11- Le rôle et la place de l'auxiliaire de puériculture dans les soins parents-enfants	p.53
11.12- Le massage du nourrisson.....	p.53
11.13 Approche pré ou post-natale du diagnostic grave.....	p.54
11.14- Le deuil périnatal	p.54
11.15- L'enfance maltraitée	p.54
11.16- La prise en charge des victimes de violences sexuelles	p.54

11.1 Entretiens familiaux et approche systémique

OBJECTIFS

- S'impliquer activement et faire participer les parents au projet d'accueil.
- Centrer les problèmes et définir les solutions.
- Mobiliser et recueillir l'adhésion des parents.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Les entretiens familiaux / approche théorique.
- Le cadre de l'entretien familial.
- Présentation des outils.
- Les écueils de l'entretien familial.
- L'entretien au sein de l'établissement / à domicile.
- La relation « Famille / Professionnel ».
- Études de cas.

INTERVENANTS

Psychologues cliniciens

11.2 Prise en charge de l'enfant et/ou de l'adolescent dans le processus de soin

OBJECTIFS

- Actualiser ou réactualiser ses connaissances en vue de professionnaliser la relation à l'enfant et l'adolescent (et à sa famille).
- Améliorer la relation avec l'enfant et l'adolescent lors d'une prise en charge de soins.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Développement de l'enfant / apports théoriques.
- L'enfant dans le contexte particulier de l'hôpital.
- L'adolescence / éléments théoriques.
- Psychopathologie de l'adolescent.
- Analyse des difficultés relationnelles dans la prise en charge de l'enfant et/ou l'adolescent.
- La communication avec les enfants et/ou les adolescents.
- Études de cas.

INTERVENANTS

Psychologues cliniciens

11.3 Clinique Adolescente

OBJECTIFS

- Actualiser ou réactualiser ses connaissances en vue de professionnaliser la relation à l'adolescent (et à sa famille).
- Acquérir et maîtriser les éléments pour une meilleure communication avec l'adolescent.
- Mettre en place une démarche d'approche des adolescents en difficulté.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- L'adolescence / éléments théoriques.
- Les comportements spécifiques à l'adolescence.
- Les pathologies survenant à l'adolescence.
- Analyse des difficultés relationnelles dans la prise en charge de l'adolescent.
- Comment communiquer avec un adolescent ?
- Analyses de cas et mise en situation.

INTERVENANTS

Psychologues cliniciens

11.4 La prise en charge des adolescents en grande difficulté

OBJECTIFS

- Être capable de répondre de manière adaptée à l'adolescent en difficulté par l'identification et la compréhension de ses comportements.
- Acquérir les connaissances essentielles concernant la relation avec l'adolescent.
- Connaître l'aspect législatif et la prise en charge des mineurs.
- Acquérir les outils de communication avec l'adolescent.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- L'adolescence / éléments théoriques.
- Représentations liées à l'adolescence : psychopathologie de l'adolescent.
- Analyse des difficultés relationnelles dans la prise en charge de l'adolescent en difficulté (addictions, risques suicidaires, troubles alimentaires, ...).
- Acquisition de compétences de communication.
- Élaboration de positionnements professionnels.
- Études de cas concrets.

INTERVENANTS

Psychologues cliniciens

11.5 Les troubles de la conduite alimentaire chez l'enfant

OBJECTIFS

- Connaître l'importance d'une alimentation équilibrée sur le développement de l'enfant.
- Appréhender les processus psychologiques des troubles de la conduite alimentaire.
- Inventorier les domaines d'intervention possibles pour contribuer à prévenir ou faire face aux troubles de la conduite alimentaire.

PERSONNEL CONCERNÉ : Médecins, sage femmes, puéricultrices, infirmières, responsables de cuisine...

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Les bases de la diététique.
- L'alimentation du nourrisson / de l'enfant.
- Développement de l'enfant et développement de la libido.
- Établissement de la relation mère/enfant et de ses conséquences sur le rapport à l'alimentation.
- Anorexie / boulimie / obésité.
- Études de cas cliniques.

INTERVENANTS

Diététiciens, Psychologues cliniciens, Psychothérapeutes

11.6 Prise en charge des troubles de l'attention et de l'hyperactivité (TDA) chez l'enfant

OBJECTIFS

- Comprendre le développement de l'attention, la concentration et ce qui peut entraver leur développement.
- Comprendre la complexité du trouble et les implications socio-éducatives et interculturelles.
- Acquérir des outils thérapeutiques et des stratégies d'interventions pour un meilleur accompagnement et une approche multidimensionnelle et pluridisciplinaire.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel concerné.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Approfondir/mettre à jour ses connaissances sur le TDA.
- Identifier le TDA.
- Causes et facteurs de risques.
- Qualité et avantages reliés au TDA.
- Acquisition d'outils concrets afin de développer les capacités attentionnelles et de concentration.
- Études de cas.

INTERVENANTS

Psychopédagogues

11.7 Gestion de l'agressivité chez l'enfant et l'adolescent

OBJECTIFS

- Aider les professionnels à adapter leur intervention : comportement, paroles, attitudes auprès de l'enfant et de l'adolescent.
- Prévention de l'agressivité (voire de la violence) dans les structures collectives : accueil, vie en collectivité, travail en équipe, respect du rythme de l'enfant et de l'adolescent...

PERSONNEL CONCERNÉ : Agents travaillant auprès d'enfants et d'adolescents.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Les situations difficiles chez les enfants et les adolescents.
- L'agressivité, la violence, les attitudes et actes agressifs.
- Étude des comportements agressifs.
- Les facteurs induisant les comportements agressifs de la part des enfants et des adolescents.
- Analyses de cas concrets.

INTERVENANTS

Psychologues cliniciens

11.8 Soins interculturels aux enfants et aux adolescents

OBJECTIFS

- Comprendre les trajectoires migratoires et les effets de la migration sur la santé psychique des jeunes.
- Comprendre les enjeux psychologiques spécifiques à l'œuvre dans la relation d'aide avec les personnes migrantes et/ou en situation d'interculturalité.
- Permettre aux soignants de se doter d'outils et de cadre d'accompagnement adaptés aux problématiques des jeunes en situation de migration et/ou d'interculturalité.
- Améliorer la prise en charge des jeunes et de leurs familles.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Trajectoires migratoires.
- Préjugés et représentations :
 - Les représentations qui sous-tendent et impactent notre manière d'accueillir l'autre, de l'accompagner et de le soigner.
 - les effets psychologiques des discriminations.
- Les effets de la migration sur la psychopathologie : traumatismes et complexité psychosociale des sujets.
- Enfants, adolescents en situation de migration et/ou d'interculturalité.
- Outils du soignant / Dispositifs d'accompagnement.
- Études de cas et élaboration des pratiques.

INTERVENANTS

Psychologues cliniciens

11.9 Prévenir et mieux gérer les situations difficiles en maternité ou en crèche

OBJECTIFS

- Identifier les facteurs à risques de conflits et mettre en œuvre des actions préventives et de résolution des situations difficiles.
- Recourir à la médiation pour désamorcer les conflits.
- Adopter des attitudes positives pour réduire les situations difficiles en prenant en compte l'anxiété des familles.
- Décoder ses propres réactions et celles d'autrui.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout le personnel.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Cerner les missions et les responsabilités des différents acteurs.
- Spécificités et enjeux des relations parents / personnel en crèche et maternité.
- Acquérir les principes et les techniques de communication pour mieux gérer les situations tendues (agressivité, violence verbale ou physique, rupture de la communication).
- Comprendre l'agressivité du public accueilli.
- Savoir répondre aux personnes sans aller dans le conflit.
- Savoir canaliser un discours et mettre fin à une conversation.
- Études de cas.

INTERVENANTS

Psychologues cliniciens

11.10 Le projet éducatif en crèche / halte-garderie

OBJECTIFS

- Élaborer le projet éducatif des structures d'accueil de jeunes enfants.
- Permettre la lisibilité de la prestation offerte aux familles.
- Définir les règles du jeu du fonctionnement du service.

PERSONNEL CONCERNÉ : Équipe éducative de crèche, halte-garderie.

DURÉE CONSEILLÉE : de 2 à 6 jours non consécutifs (14 h à 42h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Approche de la méthodologie de projet.
- Évaluation de l'indice de satisfaction des familles.
- Diagnostic de sa crèche.
- Élaboration groupale de propositions.
- Élaboration du projet éducatif :

- Finalité.	- Moyens.
- Valeurs et fondements.	- Les fonctions de l'équipe.
- Objectifs éducatifs.	- La vie quotidienne.
- Principes éducatifs.	- Évaluation du projet éducatif.

INTERVENANTS

Consultants spécialisés

11.11 Le rôle et la place de l'auxiliaire de puériculture dans les soins parents-enfants

OBJECTIFS

- Développer des capacités relationnelles de l'A.P. dans le processus de soins.
- Développer des compétences dans l'accompagnement des parents.

PERSONNEL CONCERNÉ : Auxiliaires de puériculture.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Évolution du rôle et de la place de AP dans la relation mères-enfants.
- Le positionnement de l'AP dans le processus de soins.
- Actualisation des connaissances et approfondissement des compétences à transmettre aux parents :
 - éveil sensoriel du nourrisson et ses cadres d'application,
 - portage, toucher relationnel, « Moi peau »,
 - allaitement : succion nutritive, critères d'observation...
- La posture de l'AP dans différentes situations.
- Acquérir les techniques et les principes de communication.
- Études de cas pratiques.

INTERVENANTS

Psychologues cliniciens, Cadres de santé

11.12 Le massage du nourrisson

OBJECTIFS

- Se familiariser avec le toucher et le massage pour acquérir une technique affinée et précise.
- Prendre conscience de ce que le toucher fait vivre physiologiquement et émotionnellement et le verbaliser.
- Adopter la technique apprise au petit enfant.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Approches théoriques : le Moi peau (Anzieu).
- Techniques de massage.
- Apports théoriques sur l'éveil sensoriel du nourrisson et ses cadres d'application.
- Rappel des connaissances sur le développement psycho-affectif de l'enfant.
- Conseils et recommandations sur les projets des participants.
- Mises en situation.

INTERVENANTS

Sage-femmes

11.13 Approche pré ou post-natale du diagnostic grave

OBJECTIFS

- Aider les professionnels qui se trouvent confrontés à l'annonce d'un diagnostic grave (anomalie, handicap, interruption médicale de grossesse, décès).
- Permettre aux soignants d'élaborer une réponse professionnelle à des situations mobilisant les émotions et l'affectivité.

PERSONNEL CONCERNÉ : Soignants des services de maternité, service de réanimation en néonatalogie.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- La notion de traumatisme.
- Prise en charge interdisciplinaire à la naissance du bébé présentant une anomalie.
- Découverte secondaire d'une anomalie : l'annonce du diagnostic grave.
- Communiquer avec le patient et/ou sa famille.
- La relation d'aide.
- Élaborer un protocole satisfaisant d'annonce du handicap à mettre en œuvre dans l'équipe.

INTERVENANTS

Cadres de santé, Sage-femmes

11.14 Le deuil périnatal

OBJECTIFS

- Aider les professionnels qui se trouvent confrontés à l'annonce de la mort de l'enfant.
- Permettre aux soignants d'élaborer une réponse professionnelle à des situations mobilisant les émotions et l'affectivité.
- Appréhender le travail d'équipe en repérant les ressources et les limites.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout le personnel.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Les représentations psychiques de la parentalité, de la mort, du deuil.
- L'annonce du décès :
 - réactions des parents.
 - comportements à adopter.
 - protocole à mettre en place dans le service.
- La préparation du retour à domicile.
- Le cadre légal concernant les morts périnatales : le paradoxe du deuil sans avoir d'existence légale.
- Maîtriser la communication empathique / le travail de contenance.
- Élaborer un protocole d'annonce de la mort à mettre en œuvre en équipe.

INTERVENANTS

Psychologues cliniciens

11.15 L'enfance maltraitée

OBJECTIFS

- Être sensibilisé(e) au thème de la maltraitance et de l'abus par une meilleure connaissance.
- Reconnaître et identifier les mauvais traitements et dépister les facteurs de risques.
- Adapter son comportement face à l'enfant ayant subi des maltraitances.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel concerné.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- La maltraitance et concepts associés: apports théoriques et contexte juridique.
- Clarifier les aspects législatifs, signalement, écrits professionnels.
- La notion de traumatisme. Le devenir des enfants maltraités, abusés.
- Comprendre les différentes postures professionnelles à l'œuvre dans leur complexité pour élaborer un travail pluridisciplinaire en équipe.
- Identifier les signes de maltraitance et en faire le signalement.
- Être acteur de prévention.

INTERVENANTS

Cadres de santé, Sage-femmes

11.16 La prise en charge des victimes de violences sexuelles

OBJECTIFS

- Développer des compétences cliniques dans l'accompagnement des victimes de violences sexuelles.
- Éclairer le cadre judiciaire.
- Examiner la clinique et identifier le traumatisme : symptômes spécifiques, niveaux de traumatisme.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel concerné.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Les différentes formes de violences sexuelles.
- Identifier les différentes formes de violences sexuelles.
- Répercussions cliniques des violences sexuelles.
- Le psychotraumatisme de l'agression sexuelle.
- Le cas particulier des agressions sexuelles à l'égard des enfants.
- Le cadre judiciaire en France.
- Évaluation clinique des victimes.
- Le soin et la prise en charge.
- Déduire des modalités de prise en charge : orientations thérapeutiques, entretiens d'évaluation et psychothérapeutique.
- Études de cas.

INTERVENANTS

Psychologues cliniciens

■ ■ ■ MAINTIEN À DOMICILE

12.1- Prévenir et mieux gérer les situations difficiles à domicile	p.56
12.2- L'auxiliaire de vie à domicile	p.56
12.3- L'aide-soignant(e) à domicile	p.56
12.4- Ethique et bientraitance à domicile	p.56
12.5- Accompagner les familles à domicile	p.57
12.6- Prise en charge des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer	p.57
12.7- Toilettes, soins d'hygiène et manutention des personnes âgées à domicile .	p.57
12.8- Alimentation : spécificités liées au domicile	p.57



12.1 Prévenir et mieux gérer les situations difficiles à domicile

OBJECTIFS

- Identifier les facteurs à risques de conflits et mettre en œuvre des actions préventives.
- Recourir à la médiation pour désamorcer les conflits.
- Acquérir une méthode pratique de résolution de situations difficiles.
- Décoder ses propres réactions et celles d'autrui.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout le personnel.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Cerner les missions et les responsabilités des différents acteurs dans le soin à domicile.
- Spécificités et enjeux du soin à domicile.
- Acquérir les principes et les techniques de communication pour mieux gérer les situations tendues (agressivité, violence verbale ou physique, rupture de la communication).
- Comprendre l'agressivité de la personne à domicile et de son entourage.
- Savoir répondre aux personnes sans aller dans le conflit.
- Savoir canaliser un discours et mettre fin à une conversation.
- Cas pratiques.

INTERVENANTS

Psychologues cliniciens

12.2 L'auxiliaire de vie à domicile

OBJECTIFS

- Identifier les enjeux de la prise en charge à domicile.
- Identifier et valoriser les actions de l'auxiliaire de vie à domicile.
- Améliorer la qualité de vie de la personne dépendante en perfectionnant ses connaissances.

PERSONNEL CONCERNÉ : Auxiliaire de vie

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Les besoins fondamentaux de l'être humain.
- Le rôle et les missions de l'auxiliaire de vie.
- Les techniques d'aide dans les actes essentiels et ordinaires de la vie quotidienne.
- La relation avec la personne dépendante et sa famille.
- Élaboration d'un projet individualisé.

INTERVENANTS

Infirmiers à domicile, conseillers sanitaires et sociales

12.3 L'aide-soignant(e) à domicile



OBJECTIFS

- Préciser le rôle de l'aide-soignant(e) à domicile.
- Professionnaliser les pratiques et s'inscrire dans une démarche de soins.
- Améliorer la qualité de vie de la personne dépendante en perfectionnant ses connaissances.

PERSONNEL CONCERNÉ : Aides soignant(e)s travaillant auprès de personnes âgées.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- La responsabilité de l'A.S. et son cadre légal.
- La démarche de soins.
- Les spécificités liées aux soins à domicile.
- La relation soignant / soigné.
- La situation spécifique en fin de vie.
- Gérer la situation avec les familles.
- Études de cas.

INTERVENANTS

Infirmiers à domicile

12.4 Éthique et bientraitance à domicile

OBJECTIFS

- Identifier les enjeux de la prise en charge à domicile.
- Clarifier les fondamentaux sur les notions d'éthique, de bientraitance et de maltraitance à domicile.
- Développer une démarche de bientraitance correspondant à la spécificité de la prise en charge à domicile.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Définition des concepts de l'éthique et de bientraitance.
- Aspect juridique.
- Repérer et identifier les actes et les risques de maltraitance à domicile.
- Les spécificités du soin à domicile :
 - L'implication des soignants à domicile
 - Les interactions soignants/familles
- Élaboration d'une charte de bonnes pratiques.

INTERVENANTS

Cadres de santé



= Thèmes de référence.

12.5 Accompagner les familles à domicile



OBJECTIFS

- Recenser les outils et méthodes de la prise en charge à domicile.
- Créer une relation de confiance afin de faciliter les échanges.
- Cibler son rôle face à la personne âgée et à la famille.
- Réinscrire le sujet âgé en tant qu'adulte porteur de son histoire.
- Par une meilleure connaissance de la démence, maladie d'Alzheimer et troubles apparentés, acquérir savoir-être et savoir-faire.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel non soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Cadre légal / Responsabilité limitée.
- Mieux connaître pour mieux comprendre pour mieux aider.
- la personne âgée en tant qu'adulte.
- La relation aidant / personne âgée souffrant de démence, maladie d'Alzheimer et troubles apparentés.
- Études de situations professionnelles.

INTERVENANTS

Psychologues en Gérontologie

12.6 Prise en charge des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer à domicile

OBJECTIFS

- Comprendre et repérer la maladie d'Alzheimer.
- Améliorer la qualité des soins de la personne âgée atteinte de la maladie d'Alzheimer par un meilleur savoir-être et savoir-faire de l'accompagnant.
- Adapter son comportement et son accompagnement à tous les stades de la maladie.
- Élaborer un projet individuel avec la personne âgée, sa famille et les partenaires extérieurs.

PERSONNEL CONCERNÉ : Tout personnel concerné.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours + 1 jour de suivi pédagogique (21 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Actualisation des connaissances sur la maladie d'Alzheimer.
- Spécificité de l'accompagnement à domicile de la personne atteinte de la maladie d'Alzheimer.
- Outils et techniques adaptés à la relation soignant/soigné.
- Les recommandations de bonnes pratiques: intérêt et articulation générale avec le Plan Alzheimer.
- Questionnement éthique.
- Cas pratiques.

INTERVENANTS

Psychologues, DU Alzheimerologie

12.7 Toilette, soins d'hygiène et manutention des personnes à domicile

OBJECTIFS

- Savoir écouter et respecter la personne dans le cadre de « Prendre soin ».
- Savoir employer les gestes appropriés par rapport aux situations rencontrées.
- Apprendre à soulager, animer et apporter un bien être à la personne en soin et à soi-même.

PERSONNEL CONCERNÉ : Personnel soignant et non-soignant.

DURÉE CONSEILLÉE : 2 jours (14 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Les différents soins d'hygiène.
- Exercices pratiques sur le toucher corporel.
- Comprendre la personne à domicile.
- Connaissance sur le processus de vieillissement.
- Savoir écouter les besoins de la personne à domicile.

Cette formation s'organise essentiellement autour de cas pratiques

INTERVENANTS

Kinésithérapeutes, IDE, Psychomotriciens

12.8 Alimentation : spécificités liées au domicile

OBJECTIFS

- Améliorer l'équilibre alimentaire de la personne âgée.
- Connaître les besoins nutritionnels de la personne âgée.
- Être capable de concevoir un menu.

PERSONNEL CONCERNÉ : Aides à domicile, auxiliaires de vie.

DURÉE CONSEILLÉE : 1 jour (7 h)

PROGRAMME / AXES DE TRAVAIL

- Les différents groupes d'aliments et leur intérêt pour la personne âgée.
- L'équilibre alimentaire sur la journée.
- Une alimentation adaptée : pourquoi ?
- Besoins nutritionnels chez le sujet âgé.
- Conception d'un repas : du menu à l'assiette.
- Mises en situation.

INTERVENANTS

Diététiciens

GLOSSAIRE

A

Accueil (Chapitre 11, 7) p.39
> Accueil et orientation aux urgences (I.A.O) p.39
> Renforcer la qualité de l'accueil par les soins ... p.39
> L'accueil téléphonique p.39
> Améliorer l'accueil et préparer la sortie du patient hospitalisé p.39
> Accueil et intégration de la personne âgée en institution p.9
> Accueil et soutien des familles en psychiatrie p.16
Addictions p.15, p. 24
Adolescent (Chapitre 11) p.49
Agressivité
> Gestion de l'agressivité et de la violence chez la personne âgée..... p.7
> Prévenir et gérer l'agressivité et la violence en psychiatrie..... p.13
> Gestion de l'agressivité chez l'enfant p.52
Aide-soignant
> Perfectionnement de l'A.S p.23
> Perfectionnement de l'A.S en Psychiatrie p.17
> La responsabilité juridique des AS p.41
> L'aide-soignant à domicile p.56
Alimentation
> Le trouble de la conduite alimentaire chez l'enfant p.52
> Alimentation : spécificités liées au domicile p.57
Alzheimer
> La maladie d'Alzheimer p.6
> L'animation : outil de prise en charge de la personne âgée atteinte d'Alzheimer..... p.10
> Prise en charge des personnes atteintes de la maladie l'Alzheimer à domicile p.57
Ambulatoire p.26
Analyse transactionnelle p.32
Animation
> L'animation : outil de prise en charge des personnes âgées atteintes d'Alzheimer p.10
> Animation d'ateliers thérapeutiques p.10
> L'animation de groupes thérapeutiques p.18
> L'animation autour du handicap p.49
Annnonce (chapitre 5) p.30
> L'annonce d'un diagnostic grave p.31
> L'entretien dans la consultation d'annonce d'annonce en oncologie p.31
> L'annonce d'un dommage liés aux soins p.31
> L'annonce d'un décès p.31
Anorexie
> Prise en charge de l'anorexie mentale p.19
> Le trouble de la conduite alimentaire chez l'enfant..... p.52
ASH p.24
Autisme p.17
Autonomie
> La dépendance et perte d'autonomie (PEARPA) .. p.7
> Prise en charge de la dépendance et du handicap p.48
Auxiliaire de puériculture p.53
Auxiliaire de vie à domicile p.56
AVC p.24

B

Bienveillance
> Bienveillance p.7
> Éthique et bienveillance à domicile p.56
Bucco-dentaire p.44

C

Cancérologie
> L'entretien dans la consultation d'annonce en oncologie p.31
> Prise en charge psycho-oncologique du patient p.47
> Prise en charge du patient atteint de cancer p.24
Changement dans les organisations p.37
Chutes p.8
Clinique adolescente p.51
Coaching p.36
Cohésion d'équipe p.32
Collaboration pluridisciplinaire p.34
Communication (chapitre 5) p.30
> Analyse transactionnelle : développement de l'échange et de la communication..... p.32
> Transmissions ciblées / dossier du patient p.32
> Prise de la parole en public p.32
> Mieux communiquer avec des patients déficients intellectuels profonds p.17
Conflit
> Prévenir et mieux gérer les situations difficiles p.28
> Gestion des plaintes et réclamations p.29
> Annonce d'un dommage lié aux soins..... p.31
> Prévenir et mieux gérer les situations difficiles en maternité ou en crèche p.53
> Prévenir et mieux gérer les situations difficiles à domicile p.56
Contention p.19
Covid 19 > Gérer le stress post-traumatiques p.27
Crèche p.53
CSE
> Formation pratique des membres du CSE p.36
> Santé et sécurité au travail p.36
Culture/Interculturalité
> Pratiques des soins et diversités culturelles p.47
> La mort et les différents rites culturels et religieux p.47
> Soins interculturels aux enfants et adolescents p.52

D

Déglutition p.24
Déléguer et responsabiliser p.35
Démences
> Démences et troubles du comportement chez la personne âgée p.6
> La maladie d'Alzheimer p.6
> Prise en charge des patients atteints de troubles du comportement en psychiatrie..... p.16
> Prise en charge de la dépendance et du handicap p.48
Dépendance et perte d'autonomie (PEARPA) p.7
Dépendance et handicap p.48
Dépression p.18
Deuil
> Communiquer avec les familles en deuil p.31
> Le deuil prénatal..... p.54

Diabète p.25
Diagnostic grave
> Annonce d'un diagnostic grave p.31
> Approche pré ou post-natale du diagnostic grave p.54
Diététique et nutrition p.11
Domicile (Chapitre 12) p.55
Douleur
> Soins palliatifs p.6
> Prise en charge de la douleur..... p.29
> Prise en charge de la fin de vie p.6
> Soulager la douleur p.6
Droits des patients p.41

E

Éducation thérapeutique
> Éducation thérapeutique p.14
> L'animation de groupes thérapeutiques p.10
Emotions p.28
Encadrement des équipes (Chapitre 6) p.32
Enfant (Chapitre 11) p.49
Entretien
> L'entretien dans la consultation d'annonce en oncologie..... p.31
> Entretien infirmier p.43
> Entretien infirmier en Psychiatrie..... p.13
> Formation à la conduite d'entretien à finalité thérapeutique (niv.1 et 2) p.14
> Entretiens familiaux et approche systémique p.51
Epidémies p.42
Épuisement professionnel p.29
Escarres p.8
Éthique p.45
> Réflexion éthique dans les pratiques professionnelles p.45
> Ethnopsychiatrie p.15
> Contention : aspect éthique et technique p.19
> Secret professionnel p.43
> Éthique et bienveillance à domicile p.56
Évaluation des pratiques professionnelles (EPP) p.37
Excréta p.44

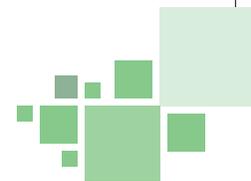
F

Famille
> Relation avec les familles des résidents p.9
> Accueil et soutien des familles p.16
> Accompagnement et soutien des familles dans la survenue d'un handicap p.49
> Accompagner les familles à domicile p.57
Fin de vie p.6
Formateur interne en Etablissement de santé p.37

G

Génogramme p.15
Gérontologie (chapitre 1) p.5
Gestes et postures p.41
Gestion
> Gestion des situations difficiles (Chapitre 2) ... p.27
> Gestion du stress p.28

GLOSSAIRE



- > Gestion du temps de travail p.35
- > Gestion des risques associés aux soins p.42
- > Gestion des épidémies p.42
- > Gestion des excréta p.44

Gysothérapie p.22

H

H.A.C.C.P. p.44

Handicap (Chapitre 10) p.47

Hygiène

- > Hygiène hospitalière p.43
- > Hygiène bucco-dentaire p.44
- > Toilettes, soins d'hygiène et manutention des personnes âgées à domicile p.57

Hypnoalgésie p.26

I

Infections nosocomiales p.42

Infirmier

- > Entretien infirmier p.24
- > Perfectionnement de l'IDE p.23
- > Infirmier en SSPI p.26
- > Responsabilité juridique de l'IDE p.41

Intégration

- > Accueil et intégration de la personne âgée en institution p.9
- > Réussir l'intégration des nouveaux professionnels p.37

Isolement p.19

M

Maltraitance

- > La bientraitance p.7
- > Réflexion éthique dans les pratiques professionnelles p.45
- > L'enfance maltraitée p.54
- > Éthique et bientraitance à domicile p.56

Management

- > Retrouver et développer une cohésion d'équipe p.32
- > Être référent : les fondamentaux du Management p.9
- > Management intergénérationnel p.36
- > Responsabiliser et déléguer p.36
- > Accompagnement individuel p.36
- > Chef de pôle « Réussir de pilotage stratégique et opérationnel de son pôle » p.37

Manger-mains p.11

Manutention

- > Manutention des malades p.21
- > Manutention relationnelle p.8

Massage du nourrisson p.53

Maternité p.53

Médicament p.42

Mort

- > Prise en charge de la fin de vie p.6
- > Soins palliatifs p.6
- > Communiquer avec les familles en deuil p.31
- > La mort et les différents rites culturels et religieux p.47
- > Le deuil périnatal p.54

N

Nosocomiale p.42

Nuit (travail de nuit) p.23

Nutrition

- > Diététique et nutrition p.11
- > Nutrition et dénutrition p.11
- > Le repas chez la personne âgée : un instant de plaisir p.11
- > Manger-mains p.11
- > L'anorexie mentale p.19
- > Alimentation : spécificités liées au domicile p.57

O

Obésité p.25

Organisation

- > Organisation du travail et gestion du temps p.35
- > Accompagner le changement dans les organisations p.37

P

Parkinson p.10

Personne âgée (Chapitre 1) p.5

Plaies et cicatrisation p.22

Projet

- > Le projet de vie/projet de soin p.10
- > Le projet de secteur/projet de service p.19
- > Le projet éducatif en crèche ou Halte-garderie p.53

Psychiatrie (Chapitre 2) p.12

Q

Qualité

- > Renforcer la qualité des soins par l'accueil p.39
- > La démarche qualité p.43
- > Qualité de vie au travail p.43

R

RABC p.44

Recrutement p.36

Référents p.34

Refus de soins p.29

Réhabilitation Psychosociale p.14

Relation

- > La relation d'aide dans la relation soignante p.46
- > Accompagnement de la personne âgée : la relation d'aide p.9
- > Relation avec les familles des résidents p.9
- > Accueil et soutien des familles en psychiatrie p.16
- > Accompagner la famille au domicile p.57

Relaxation/sophrologie p.29

Repas

- > Diététique et nutrition p.13
- > Manger-Mains p.11
- > Nutrition et dénutrition p.11
- > Le repas chez la personne âgée : un instant de plaisir p.11
- > Alimentation : spécificités liées au domicile p.57

Responsabilité

- > Responsabiliser et déléguer p.36
- > La responsabilité juridique des professionnels de santé p.41
- > Droits des patients et devoirs des soignants p.41

Risques (Chapitre 8) p.40

- > Sensibilisation aux risques suicidaires p.15

RPS p.41

S

Secret professionnel p.43

Sémiologie psychiatrique p.15

Sexualité

- > Sexualité et vie affective des personnes âgées p.11
- > Sexualité des personnes handicapées p.49
- > Prise en charge des victimes de violences sexuelles p.54

Simulateur de vieillesse p.7

Snoezelen p.26, p.48

Soins palliatifs

- > Soins palliatifs / fin de vie p.6

Santé et sécurité au travail p.36

Sophrologie p.29

Sortie

- > Préparer la sortie du patient hospitalisé p.39

S.S.P.I p.26

Stress p.28

Suicide p.13

T

TCC p.18

Thérapeutique :

- > Education thérapeutique p.14
- > Animation d'ateliers thérapeutiques p.10
- > Conduite d'entretiens à finalité thérapeutique (Niv. 1et 2) p.14
- > Animations de groupes thérapeutiques p.18

Toilette, soins d'hygiène à domicile p.57

Toucher dans les soins p.8, p.21

Transmissions ciblées p.32

Troubles

- > La prise en charge des patients présentant des troubles du comportement p.6, p.16
- > Les troubles de la déglutition p.24
- > Prise en charge des troubles psychiques de la personne handicapée p.49
- > Prise en charge des troubles de l'attention et de l'hyperactivité (TDA) chez l'enfant p.52
- > Le trouble de la conduite alimentaire chez l'enfant p.52

Tutorat

- > Le tutorat en psychiatrie p.13
- > Le tutorat infirmier p.35
- > Être formateur interne en Établissement de santé p.37

U

Urgences

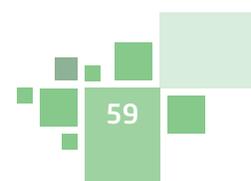
- > Les urgences psychiatriques p.16
- > Accueil et orientation aux urgences (I.A.O) p.16

V

Vieillesse des personnes âgées handicapées p.39

Violence

- > Gestion de l'agressivité et de la violence p.7, p.13, p.28, p.52
- > La prise en charge des victimes de violences sexuelles p.54



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

I. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les conditions applicables aux prestations de formation effectuées par la société AGFOR Santé pour le compte d'un client. Toute commande de formation auprès de la société implique l'acceptation sans réserve du client des présentes Conditions Générales de Vente. Ces conditions prévalent sur tout autre document du client, en particulier sur toutes conditions générales d'achat.

II. Documents contractuels

Le Contrat précisera l'intitulé de la formation, sa nature, sa durée, ses effectifs, les modalités de son déroulement ainsi que son prix et les contributions financières éventuelles de personnes publiques. Tout Contrat sera établi selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur et plus précisément suivant les articles L6353-1 et L6353-2 du Code du travail.

III. AGFOR santé

AGFOR santé est un organisme de formation enregistré en préfecture sous le numéro 82690 1157 69, SIRET : 48 083 387 00046, code APE : 8559A.

AGFOR Santé est enregistrée à l'agence nationale du DPC sous le numéro 9195 et Datadoké sous le numéro 0024157.

AGFOR Santé s'engage à respecter l'ensemble de la législation de la formation professionnelle continue.

Dans le cadre de ses formations DPC ou Datadoké, AGFOR Santé s'engage à respecter l'ensemble des règles de qualité attachées à ces formations.

IV. Devis

Pour chaque formation, la société AGFOR Santé s'engage à fournir une approche budgétaire au client.

V. Prix et modalités de paiement

Les prix des formations sont indiqués en euros et ils sont exonérés de TVA suivant l'article 261.4.4° a du CGI. Le paiement est à effectuer après exécution de la prestation, à la réception de facture, au comptant. Le règlement des factures peut être effectué par virement bancaire ou par chèque. Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le Client d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros (40). Cette indemnité est due de plein droit, sans mise en demeure préalable dès le premier jour de retard de paiement et pour chaque facture impayée à son échéance.

VI. Conditions de report et d'annulation d'une séance de formation par le client

L'annulation d'une séance de formation est possible, à condition de le faire au moins 10 jours calendaires avant le jour et l'heure prévue. Toute annulation doit faire l'objet d'une notification par e-mail à l'adresse contact@agfor-sante.fr. En cas de résiliation dans le délai, le co-contractant sera tenu de verser une indemnité égale à 20 % du montant T. T. C. de la formation. Il est entendu que ces 20 % ne pourront être imputés au budget formation continue. Ils relèvent des frais généraux du co-contractant. En cas d'inexécution de ses obligations suite à un événement fortuit ou à un cas de force majeure, la société AGFOR Santé ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses clients. Ces derniers seront informés par mail.

VII. Report / annulation d'une formation par AGFOR Santé

AGFOR Santé se réserve la possibilité d'annuler ou de reporter des formations planifiées sans indemnités, sous réserve d'en informer le Client avec un préavis raisonnable.

VIII. Programme des formations

S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra modifier les contenus des formations suivant la dynamique de groupe ou le niveau des participants. Les contenus des programmes figurant sur les fiches de présentation ne sont ainsi fournis qu'à titre indicatif.

IX. Propriété intellectuelle et droit d'auteur

Les supports de formation, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, électronique...), sont protégés par la propriété intellectuelle et le droit d'auteur. Leur reproduction, partielle ou totale, ne peut être effectuée sans l'accord exprès de la société. Le client s'engage à ne pas utiliser, transmettre ou reproduire tout ou partie de ces documents en vue de l'organisation ou de l'animation de formations.

X. Informatique et libertés

Les informations à caractère personnel communiquées par le client à la société AGFOR Santé sont utiles pour le traitement de l'inscription ainsi que pour la constitution d'un fichier clientèle pour des prospections commerciales. Suivant la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition des données personnelles le concernant.

XI. Communication

Le Client autorise expressément AGFOR Santé à mentionner son nom et à faire mention à titre de références de la conclusion d'un Contrat et de toute opération découlant de son application dans l'ensemble de leurs documents commerciaux.

XII. Obligations et Responsabilité d'AGFOR Santé

AGFOR Santé s'engage à fournir la formation avec diligence et soin raisonnables. S'agissant d'une prestation intellectuelle, AGFOR Santé n'est tenu qu'à une obligation de moyens. En conséquence, AGFOR Santé sera responsable uniquement des dommages directs résultant d'une mauvaise exécution de ses prestations de formation, à l'exclusion de tout dommage immatériel ou indirect consécutifs ou non. En toutes hypothèses, la responsabilité globale d'AGFOR Santé, au titre ou à l'occasion de la formation, sera limitée au prix total de la formation.

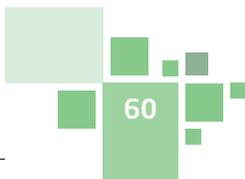
XIII. Obligations du Client

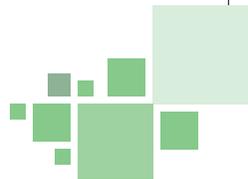
Le Client s'engage à :

- Payer le prix de la formation.
- N'effectuer aucune reproduction de matériel ou documents dont les droits d'auteur appartiennent à AGFOR Santé sans l'accord écrit et préalable d'AGFOR Santé.
- Ne pas utiliser de matériel d'enregistrement audio ou vidéo lors des formations, sans l'accord écrit et préalable d'AGFOR Santé.

XIII. Loi applicable et attribution de compétence

Les présentes Conditions Générales de Vente sont encadrées par la loi française. En cas de litige survenant entre la société AGFOR Santé et le client, la recherche d'une solution à l'amiable sera privilégiée. À défaut, l'affaire sera portée devant les tribunaux de LYON.





AGFOR Santé ORGANISME DE FORMATION DÉDIÉ AUX PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ

04 78 77 67 89

Recherche...

DEVIS GRATUIT

PRÉSENTATION FORMATIONS RECRUTEMENTS CLIENTS ACTUALITÉS CONTACT

FORMATION INTRA

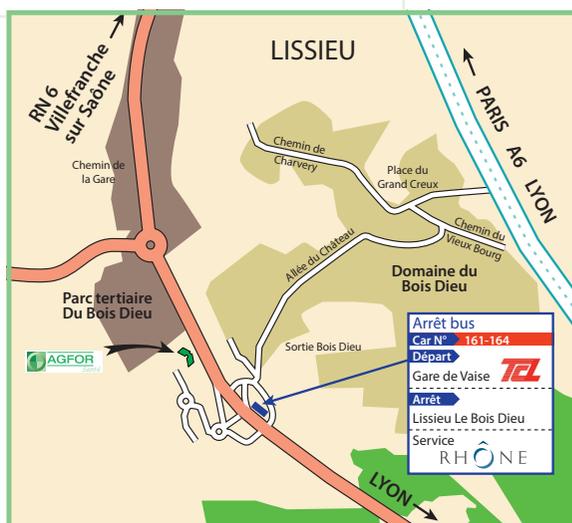
Des formations professionnelles, adaptées aux besoins de chacun

Découvrez ci-dessous, l'ensemble des formations que nous effectuons, avec un descriptif détaillé comprenant : les objectifs, la durée, le personnel concerné, le programme et les intervenants.

Nos thèmes de références en lien

Prévenir et mieux gérer les

Retrouvez nous sur notre site internet
www-agfor-sante.fr



En provenance de LYON :
 Autoroute A6 direction PARIS
 Sortie LIMONEST – le Bourg
 Direction VILLEFRANCHE par RN6
 Sortie BOIS DIEU



AGFOR

Santé

 **04 78 77 67 89**

www.agfor-sante.fr

Porte de Lyon - Parc tertiaire du Bois Dieu - 10 allée des chevreuils - 69380 LISSIEU