



## Gestion des patients difficiles

### Objectifs :

« Les patients se trouvent en général en situation de dépendance par rapport au corps médical et, se sentant trompés alors qu'ils sont en état de faiblesse, ont tendance à développer des stratégies conflictuelles (...) et en général, la demande d'excuses ou d'explications non satisfaite se transforme en conflit »

(Etude du CRIOC )

La présence d'un patient au sein d'un hôpital est souvent synonyme de situation pénible pour lui et ses proches. Il est dans un environnement inconnu et est donc plus sensible et plus facilement irritable. Si le cas de ce patient est pour le corps médical une situation commune, pour le patient c'est situation parfois unique et souvent difficile.

Le but de cette formation est donc d'améliorer la gestion des situations difficiles, voire conflictuelles, pouvant survenir avec un patient et sa famille en :

- ◆ Comprenant les enjeux et les risques d'une situation de crise
- ◆ Identifiant les causes du conflit
- ◆ Comprenant les attentes du patient et de la famille en lui présentant les solutions adéquates

Dans un premier temps, les formateurs rencontrent différents intervenants de chaque service de l'hôpital pour évaluer leurs attentes et les enjeux.

### Contenu :

Sur base de cela la formation est élaborée et aborde les points suivants :

- ◆ Qu'est ce qu'un patient difficile
  - Nature du mécontentement
  - Comprendre l'expression de la crise
- ◆ Le profil d'un patient difficile selon la théorie des couleurs
- ◆ Le traitement des patients difficiles (et de leur famille)
  - Principe de base de la communication
  - Ecouter les plaintes
  - Comprendre les plaintes
  - Apporter des solutions aux plaintes
  - Faire la différence entre un fait, un sentiment et une opinion
  - Mettre en place un processus de résolution
- ◆ Savoir répondre à un patient difficile
  - La réponse orale
  - Vérifier que le patient accepte la solution
  - Savoir proposer le service de médiation en cas de conflit réel.

La formation s'appuie sur des exercices concrets tirés de cas réels. Elle a déjà été dispensée dans de nombreux hôpitaux en Belgique comme en France.

### Public concerné :

Tous les membres des différents services en contact avec les patients

### Déroulement de la formation :

Cette formation de maximum 8 participants est avant tout pratique et combine l'apprentissage et les études de cas afin que tous les éléments soient directement applicables sur le terrain pour aider concrètement les participants dans leur démarche.

Organisation du séminaire : **1 jour**