



# ASSPRO

ASSOCIATION DE PRÉVENTION  
DU RISQUE OPÉRATOIRE

## GESTION DES PATIENTS DIFFICILES

Samedi 5 décembre 2015 à Paris - Hôtel Paris Novotel Tour Eiffel  
61 Quai de Grenelle, 75015 Paris

---

**Intervenants :** *Co-animation Carole Baumann, consultante, responsable de la journée et Dr Vincent Travers Chirurgien, Assistant conseil.*

**8H30 - 8H55** → Accueil des participants, café, viennoiseries...

---

**9H00 - 9H10** → **Introduction : Pourquoi cette journée ?**  
Mot de bienvenue - Présentation d'ASSPRO – Présentation des intervenants  
> *Dr Vincent Travers Chirurgien, Assistant conseil.*  
> *Carole Baumann, consultante, responsable de la journée.*

---

**9H10 - 09H45** → Présentation en trinômes : qui suis-je ?  
Ma principale difficulté dans la relation avec le patient.

---

**9H45 – 11H15** → L'essentiel de la communication positive  
> Apports théoriques, exercices d'application

**11H15 – 11H30** → Pause

**11H30 - 13H00** → L'accueil : moment fondamental de la mise en relation  
> Exercice : la NASA  
> Partage d'expériences

**13H00 – 14H00** → Déjeuner

**14H00 – 14H45** → La gestion du patient difficile ou de la complication  
Quelles réactions possibles ?

---

**14H45 – 15H45** → Jeu de rôles en grands groupes  
Quelques pistes pour s'en sortir

---

**15H45 – 16H00** → Le binôme praticien/secrétaire

---

**16H00 – 16H15** → La gestion du temps

---

**16H15 - 16H30** → **Conclusion et évaluation.**

**16H30** → Fin de la journée

[www.asspro.fr](http://www.asspro.fr)

[www.assproscientifique.fr](http://www.assproscientifique.fr)