



PRÉVENTION DES AGRESSIONS : PERSONNEL DE SOUTIEN

Personnel en soutien aux directions cliniques : **Direction de la logistique, Direction des services techniques, soutien administratif, etc.**

Ce document est un outil général diffusé à toutes les directions.

Il ne vise pas à remplacer les outils développés spécifiquement pour certaines clientèles ou pour votre contexte de travail.



PENDANT VOTRE PRÉSENCE DANS LE MILIEU

AVANT DE VOUS PRÉSENTER DANS LE MILIEU



- Avant d'entrer dans un milieu, prenez le temps de lire les affiches en place et de suivre les instructions.
- Planifiez votre visite avec l'équipe. Si possible, présentez-vous au poste de garde ou à la personne responsable pour :
 - Demander de l'information sur le contexte de travail (environnement, profil de l'utilisateur);
 - Obtenir le contexte actuel de l'unité;
 - Recevoir les équipements de protection individuels (ÉPI) à utiliser;
 - Identifier un intervenant d'expérience dans le milieu afin de pouvoir vous y rapporter au besoin;
 - Connaître les comportements à adopter;
 - Connaître les signes précurseurs à l'agression, au besoin;
 - Vérifier la nécessité d'être deux personnes pour effectuer le travail;
 - Connaître les mesures d'urgence du milieu (ex. : code blanc).

- Suivez les règles de l'unité.
- Limitez votre utilisation de matériel ne pouvant pas être mis sous clé et assurez-vous que tout le reste de l'équipement se trouve dans un chariot ou un coffre verrouillé.
- Ne laissez pas votre matériel ou votre chariot dans le corridor même s'il est sous clé.
- **Si un usager présente des signes de tension (geste, posture, mimique, agitation, ton de voix, etc.) :**
 - Gardez une distance sécuritaire en tout temps;
 - Accueillez l'utilisateur avec un esprit d'ouverture et écoutez-le;
 - Avisez un intervenant de la situation.
- **Si un usager a des réactions verbales, c'est-à-dire s'il argumente, s'oppose, cherche l'affrontement, réagit fortement par des cris ou des insultes ou a un comportement inadéquat (est provocateur, lance des objets), fait de l'intimidation ou menace :**
 - Interrompez la communication;
 - Quitter immédiatement les lieux;
 - Demandez l'aide d'un intervenant;
 - Activez le bouton d'alarme si celui-ci est disponible dans le milieu où vous vous trouvez ou appelez le numéro d'urgence.

POST-ÉVÈNEMENT

- Avisez l'intervenant des comportements perturbateurs de l'utilisateur ou de tout risque constaté dans le milieu.
- Dénoncez toute situation de violence physique ou verbale rencontrée à votre gestionnaire. Remplissez un formulaire de **Déclaration d'évènement accidentel ou de maladie professionnelle** et acheminez-le-lui.
- De manière préventive, déclarez toute situation qui pourrait causer un évènement accidentel. Avisez votre gestionnaire et, au besoin, remplissez le formulaire de **Déclaration de situation dangereuse**.
- N'hésitez pas à demander le soutien nécessaire à votre gestionnaire, tel que le prévoit la Trajectoire post-évènement en cas de personne violente (code blanc).

N. B. Les formulaires de déclarations se trouvent dans la Zone CIUSSS, sous l'onglet « trousse du personnel ».

ASTUCES

- Assurez-vous de recevoir la formation sur la prévention des agressions adaptée au travail à réaliser afin de développer un savoir-être et un savoir-faire adéquat par rapport aux usagers.
- Favorisez l'écoute, le respect et un climat d'accueil en tout temps.
- Accordez une attention particulière à toute situation pouvant générer de la tension.
- Ayez toujours le même niveau de vigilance, peu importe le potentiel de risque, puisque la situation peut changer à tout moment.
- Portez une tenue vestimentaire et des souliers adéquats (à semelle plate). Évitez de porter des bijoux ou tout autre objet pouvant vous mettre à risque.