

La violence au travail - Combinons nos habiletés pour la prévenir



Julie Bleau
Directrice générale adjointe
jbleau@asstsas.qc.ca

DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX, LES AGRESSIONS PAR LA CLIENTÈLE REQUIÈRENT UNE DÉMARCHÉ DE PRÉVENTION COMPLEXE. L'ASSTSAS VOUS OFFRE UNE GAMME DE SERVICES POUR VOUS SOUTENIR DANS VOS ACTIONS.

Pour prévenir les risques à la source, l'organisation doit développer une bonne prise en charge de sa clientèle et mobiliser l'expertise clinique appropriée tout en assurant la protection des travailleurs. Voici un aperçu de nos produits et nos services.

Publications

RÉFÉRENCES

Plusieurs articles publiés dans *OP* au fil des ans apportent des exemples concrets et des aides à la décision pour vos aménagements, vos équipements ou vos modes d'organisation du travail¹. Aussi, une grille d'analyse sur le choix d'une formation² fournit des pistes pour amorcer votre réflexion quant au programme le mieux adapté à votre contexte de travail.

OUTILS DE SENSIBILISATION

Sur notre site, téléchargez les différentes affiches afin de sensibiliser le personnel au phénomène de la violence³. Vous y trouverez aussi des fiches techniques qui présentent de l'information synthétisée à l'intention des travailleurs.

- **Crise de violence⁴** : conseils pour intervenir auprès d'une personne agressive et assurer sa sécurité. Inspirée des formations Pacification des états de crise aiguë et Oméga, la fiche porte sur l'appréciation du degré d'alerte et du potentiel de dangerosité.
- **Intervenir avec efficacité en cas d'urgence⁵** : principes d'intervention et rôles du responsable du code blanc, de l'équipe et de l'ensemble du personnel.

L'Approche relationnelle de soins a donné lieu à deux publications à l'intention des intervenants en gériatrie.

- **Reconnaissance des *feedbacks* et adaptabilité⁶** : tout au cours du soin, il est important que le soignant adapte ses gestes, ses paroles et ses attitudes en fonction de l'appréciation exprimée par le client.
- **Être en relation⁷** : dès le premier contact avec le client, le soignant doit établir la relation par le regard, la parole et le toucher.

ACTES DU COLLOQUE

Les agressions par la clientèle ont été le thème central des colloques régionaux de 2016. Les actes présentent les grandes lignes des conférences : formes et manifestations de la violence ; peur, croyances et

FORMATIONS

CISSS, CIUSSS, CHU et organismes communautaires

- Prévention des comportements agressifs et perturbateurs chez les personnes présentant une déficience intellectuelle
- Pacification des états de crise aiguë
- Réactions sécuritaires Alpha
- Oméga dans la communauté
- Oméga de base
- Civilité au travail

CHSLD et résidences pour aînés

- Approche relationnelle de soins
- Gestion préventive des comportements agressifs et perturbateurs – Introduction

L'ASSTSAS offre plusieurs formations pour aider les travailleurs à gérer leur sécurité, à se sentir plus en sûreté.

réactions possibles face à la violence ; droits des travailleurs et balises pour fixer les limites du « tolérable » ; actions pour limiter les conséquences psychologiques pour les personnes ayant vécu une situation de violence.

Conseil et assistance technique - Violence

- Diagnostic de la vulnérabilité systémique (détermination et analyse de risques)
- Enquête et analyse d'événement accidentel de type agressions
- Analyse des besoins de formation
- Animation et soutien aux groupes de travail paritaires : plan d'action ; politique pour prévenir la violence et les agressions ; procédures de sécurité, d'appels d'urgence et de code blanc ; mesures de contrôle de l'environnement ; programmes de formation et de sélection de formateurs locaux ; programmes de premiers soins/premiers secours en cas d'agression et de révisions post-événement

Des services gratuits, partout au Québec

Formations

L'ASSTSAS offre plusieurs formations⁹ pour aider les travailleurs à gérer leur sécurité, à se sentir plus en sûreté et à adopter les meilleures pratiques lors d'une confrontation avec une personne agressive. Certaines sont disponibles en formation de formateurs. Un webinaire présente divers éléments, principes et lignes directrices pour aider à interagir avec la clientèle agressive, et ce, en toute sécurité. Vous pouvez revoir cette conférence sur Internet¹⁰.

Services de conseil et d'assistance technique

Notre équipe offre des services adaptés à tous les types d'établissement (santé physique ou mentale, réadaptation, protection de la jeunesse, toxicomanie, soins de longue durée, soutien à domicile, RPA-RI, etc.). Par leurs interventions, nos conseillers vous assistent dans vos démarches de prévention. Communiquez avec nous et, ensemble, nous combinerons nos efforts pour prévenir la violence. ■

RÉFÉRENCES

Les références sont présentées à la page 24.



Fiche technique FT19



Fiche technique FT18



Affiches à télécharger (aussi en version anglaise)



Fiche technique FT15



Fiche technique FT4

