

Comment intervenir à domicile avec un client hostile ?



Josianne Brouillard
jbrouillard@asstsas.qc.ca

Vous devez vous rendre chez M. Perron pour lui donner des soins. Cette visite vous préoccupe un peu. Le caractère de M. Perron inquiète vos collègues et vous-même. Il vous arrive d'appréhender cette visite. Certaines collègues ont développé des trucs pour apprivoiser son caractère, mais la crainte demeure.

Intervenir à domicile nécessite de composer avec des situations possiblement inconfortables, parfois même à risque pour votre sécurité et votre santé psychologique. Voyez quelques éléments pouvant contribuer à votre protection.

Le client

La communication des informations liées au profil du client permet de mieux se préparer à la visite. Avant de vous rendre chez un client, vous devez sonder vos connaissances à son égard. Des informations relatives à ses besoins, à ses attentes, à ses préférences sont-elles notées à son dossier ? Des particularités au sujet de son attitude sont-elles inscrites ? Prenez le temps de lire ces notes. Ces informations peuvent provenir du gestionnaire et des soignantes elles-mêmes. Ces dernières interagissent avec le client et peuvent connaître des aspects de sa personnalité ou des moyens qui facilitent le déroulement des soins.

L'environnement

Pour vous sentir en sécurité dans un environnement étranger, quelques précautions s'imposent. Il faut d'abord vous préparer, dès votre arrivée, à la possibilité de quitter les lieux rapidement.

Déposer vos effets personnels à proximité de la porte favorise un départ prompt. Évaluer l'encombrement des lieux assure une meilleure coordination s'il faut partir à la hâte.

Si les marches extérieures sont enneigées à votre arrivée, prenez le temps de dégager un passage pour éviter

Le contexte de travail des soignantes à domicile les expose à une vulnérabilité accrue en raison de leur isolement.

une chute dans l'éventualité d'une sortie précipitée. Si vous utilisez une auto, la garer de manière à éviter les manœuvres à reculons vous fera gagner du temps.

La tâche

Certaines tâches obligent à se positionner à proximité du client. Dans cette position, si le client ne semble pas vouloir collaborer par son attitude, ses propos ou ses gestes, et que vous percevez un risque à votre sécurité, il vaut mieux reculer, prendre une distance sécuritaire, évaluer la situation et quitter les lieux, si nécessaire.

Avec une clientèle en perte cognitive, rappeler qui vous êtes et le motif de votre présence pourra éviter la confusion et rassurer. Expliquer au client les gestes posés, étape par étape, utiliser de courtes phrases pour faciliter sa compréhension, adopter un ton respectueux et une attitude de bienveillance contribuent à réduire ses craintes et à favoriser sa collaboration.

Le temps

Le temps peut être un allié pour votre sécurité, notamment si vous prenez le temps d'estimer la durée de votre trajet pour éviter tout retard. En cas de retard, vous devez

en informer le client. Il sera moins anxieux à votre arrivée et plus accueillant. De plus, ce geste est une marque de respect.

À votre arrivée, il importe de prendre le temps d'évaluer l'état du client et son ouverture à votre présence. En cours de soins, maintenir une attention sur son état pour adapter votre position, vos gestes et vos paroles permet d'assurer votre sécurité. À l'inverse, accélérer les soins dans le but de gagner du temps peut devenir un piège. En agissant ainsi, vous compromettez la qualité du lien de confiance avec le client. Sa collaboration peut se transformer en attitude agressive, vous n'aurez alors gagné aucun temps, bien au contraire.

L'équipement

Toute tâche nécessite l'utilisation d'équipement et de matériel. Vous assurer d'avoir tout ce dont vous avez besoin à proximité évite des déplacements en cours de soins, permettant ainsi une vigilance accrue sur l'état du client.

Un téléphone cellulaire à portée de main contribue à votre sentiment de sécurité. Il peut même servir pour un mensonge « blanc ». Par exemple, mentionner que vous devez appeler votre patron pour lui confirmer une information. Un tel stratagème fait en sorte que le client ne vous sent pas vulnérable et isolée.

Les pratiques organisationnelles

La formation acquise, la communication avec les collègues, les règles et les politiques de votre organisation, l'encadrement reçu de votre supérieur contribuent à votre sécurité physique et psychologique.

Connaître les dispositions à prendre en présence de clients hostiles évite l'improvisation et ses conséquences souvent malheureuses. Accéder aux informations utiles à votre travail, partager vos expériences plus difficiles avec votre patron et vos collègues, planifier des stratégies d'intervention sécuritaires à domicile, voilà des moyens concrets pour assurer votre sécurité.

L'uniformité des services offerts

Un dernier conseil, relatif à l'organisation, mérite d'être traité à part, tant son application peut influencer sur la sécurité des soignantes. Un élément qui renforce votre sécurité et celle de vos collègues consiste à offrir un service qui correspond aux prescriptions du plan de soins. Certains clients demandent des services imprévus. Le fait d'acquiescer à ces demandes peut affecter le déroulement des soins de vos collègues qui les refusent pour s'en tenir au plan. Le client pourrait se fâcher, avoir un comportement désagréable et compromettre la sécurité ou la santé psychologique de vos collègues. Expliquer le refus poliment en faisant valoir l'obligation d'appliquer à la lettre le plan sera certainement bénéfique pour tous.

Le contexte de travail des soignantes à domicile les expose à une vulnérabilité accrue en raison de leur isolement. Elles n'ont pas de collègues à proximité pouvant intervenir. Elles n'ont pas cette familiarité des lieux comme l'ont les soignants en établissement.

C'est pourquoi il est nécessaire de prendre en considération les risques potentiels d'événements agressifs et d'outiller adéquatement la travailleuse.

Pour vous accompagner

L'Approche globale de la situation de travail de l'ASSTSAS regroupe les éléments présentés dans cet article : les personnes, l'environnement, la tâche, le temps, l'équipement et les pratiques organisationnelles. Ce modèle permet de circonscrire l'ensemble des facteurs de risque et d'établir les mesures de prévention à privilégier.

Maintenant, dotées de moyens d'action et de stratégies préventives, vos collègues et vous-même pouvez vous rendre chez M. Perron avec plus d'assurance, l'esprit plus tranquille. ■

RÉFÉRENCE

L'ASSTSAS offre une formation pour outiller le personnel soignant exposé à une clientèle hostile à domicile. Pour connaître nos services à ce sujet, communiquez avec Josianne Brouillard (jbrouillard@asstsas.qc.ca ou au 514 253-6871 poste 247).

