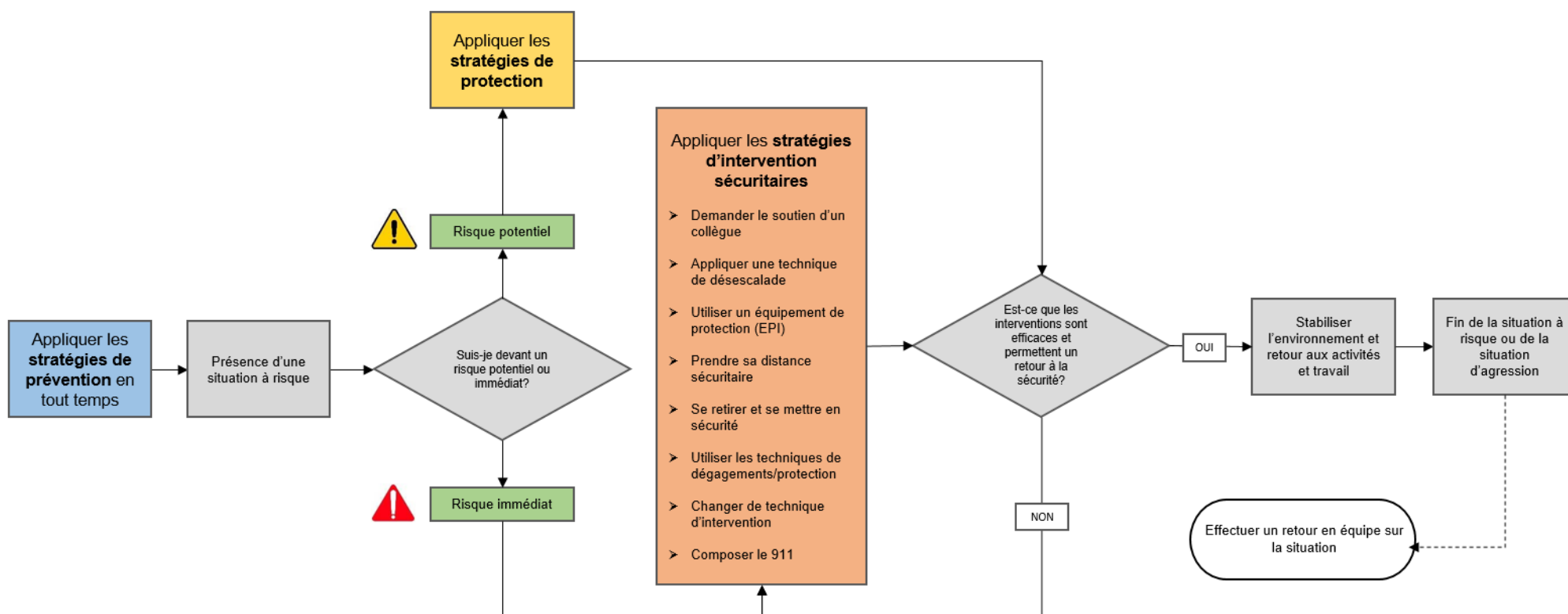


AIDE À LA DÉCISION FACE À UNE SITUATION À RISQUE OU UNE SITUATION D'AGRESSION

**Direction des services d'hébergement
pour les aînés et les personnes en perte
d'autonomie (DSHAPPA)**



Aide décisionnel face à une situation à risque ou une situation d'agression



Gestion d'une situation à risque ou d'une situation d'agression

Aide à la décision face à une situation potentielle d'agression

Les travailleurs œuvrant dans un milieu d'hébergement font face à des risques d'agression pouvant être physique, verbale et non verbale. Ces situations génèrent des impacts sur le plan physique et psychologique du travailleur, ainsi que sur l'entièreté de l'équipe.

L'outil d'aide à la décision face à un risque ou d'une situation d'agression facilitera votre prise de décision lors d'une situation potentielle d'agression, face aux meilleures stratégies à appliquer permettant un retour à la sécurité.

L'intervenant doit identifier à quel type de risque il est confronté, soit un **risque potentiel** ou un **risque immédiat** :

Risque potentiel	Risque immédiat
Le risque potentiel représente une situation où l'escalade vers une agression est possible ; Par exemple : 1. Une personne hébergée à qui l'on doit annoncer que sa visite familiale ou sortie est annulée ; 2. Un enjeu dans l'environnement : panne d'électricité, porte-aimant non fonctionnel ; 3. Une personne hébergée en douleur ; 4. Un enjeu avec les EPI : absence, bris 5. Facteurs contextuels/de renforcement 6. Soins de proximité lors de soins d'hygiène 7. Surstimulation dans l'environnement ; 8. Etc.	Le risque immédiat est présent lorsqu'il y a un danger imminent pour le travailleur ou l'utilisateur ; Par exemple : 9. Une personne hébergée émet des menaces d'agression ou de mort ; 10. Une personne hébergée qui lance des objets dirigés vers le travailleur ; 11. Une personne hébergée qui tente d'agresser (frapper, mordre, agripper) ; 12. Tout autre type d'agression physique ou psychologique pouvant avoir des conséquences immédiates.

La sécurité de l'intervenant passe par trois types de stratégies (prévention, protection et intervention sécuritaire), découlant en quatre catégories :

1. L'organisation du travail, l'environnement et les équipements ;
2. Les attitudes et comportements sécuritaires ;
3. L'équipe ;
4. L'utilisateur.

Stratégies de prévention : stratégies de base applicables au quotidien visant à assurer la sécurité du travailleur et à prévenir une situation potentielle de comportement agressif.

Stratégies de protection : stratégies visant à protéger le travailleur avant d'intervenir dans une situation potentielle de comportement agressif.

Stratégies d'intervention sécuritaires : stratégies applicables par le travailleur visant à désamorcer la situation de comportement agressif.

STRATÉGIES DE PRÉVENTION (PRINCIPES DE BASE SST)	
ORGANISATION DU TRAVAIL - ENVIRONNEMENT- ÉQUIPEMENTS	
- Porter les vêtements adéquats (souliers fermés, antidérapants et sans talons, pas de bijoux, etc.). - Porter l'équipement de protection individuelle si un risque est présent ou s'il est obligatoire dans les mesures de protection indiquées dans la fiche de prévention active ou le plan d'intervention. - Porter les systèmes de communication (walkie-talkie, etc.). - S'assurer que l'environnement est sécuritaire : - Garder l'endroit en ordre et propre ; - Éliminer les projectiles ; - Ranger le matériel à la fin de l'utilisation ; - Barrer les portes et armoires tout de suite après l'utilisation. - Être conscient de <i>l'environnement physique</i> (objets à risque, espace restreint, emplacement des personnes hébergées, les portes de sortie). - Connaître l'emplacement et s'assurer du bon état des EPI et des systèmes de communications.	
ATTITUDES ET COMPORTEMENTS SÉCURITAIRES	
- Faites preuve de prudence et adaptez votre niveau de vigilance. - Être conscient de <i>son positionnement</i> dans l'espace (repérer les sorties de secours et les locaux à accès restreint où il est possible de se retirer). - Adoptez en tout temps une attitude préventive, une approche axée sur la relation d'aide. - Évaluer la collaboration de l'usager avant et pendant toute interaction afin de maintenir la distance appropriée en fonction de la tâche : - La distance sécuritaire est de 6 pieds (2 mètres). Elle permet de voir l'usager de la tête aux pieds. La distance permet d'évaluer les signes de tension et de conserver une distance permettant un temps de réaction sécuritaire. - Lors d'un soin de proximité, il faut augmenter votre vigilance. Évaluer les aménagements à mettre en place afin d'assurer sa sécurité et demeurer, en tout temps, vigilant sur la collaboration de l'usager durant le soin afin d'ajuster la distance sécuritaire au besoin. - Dès que des signes de tensions sont visibles, on doit réévaluer la nécessité de maintenir l'intervention (le soin) et se recadrer si nécessaire. Souvent, il est favorable de cesser temporairement la tâche, d'informer l'usager que l'on poursuivra dans quelques minutes et de réévaluer les signes de tensions avant de se rapprocher. Évaluer son risque : - Est-ce que le soin est nécessaire maintenant ? - Puis-je écourter le soin de base ? - Suis-je la bonne personne pour effectuer le soin ? - Est-ce que le comportement observé nécessite réellement mon intervention ?	
ÉQUIPE	
- Participer activement au rapport interquart. - Aviser son équipe lorsque des comportements d'agitations apparaissent chez l'une des personnes hébergées. - Aviser son équipe lors de déplacement (pause, sortie, etc.), en soin de proximité, etc. Plan de match : Lors du rapport interquart, ÉTABLIR un plan de match en attribuant les rôles de chacun dans la gestion de crise : Intervenant Team leader : - Avant d'agir, se questionner si je suis la bonne personne pour intervenir : - Suis-je ciblée ? - Ai-je assez de distance psychologique ? - Ai-je les connaissances ? - Établit et maintient le contact (visuel et verbal) avec la personne hébergée ; - Donne les directives ; - Communique avec les collègues ; - Effectue une rétroaction sur la situation avec les membres de l'équipe concernés. Intervenant backup (renfort) : Sécurise les lieux, libère les corridors, assiste le leader si agression physique ou demande d'aide de la part du leader. 3^e intervenant : Sécurise les autres usagers et s'assure que tous les stimuli cessent (auditifs, visuels ou sensoriels). *Le plan initial peut être modifié en cours de quart.	
AVEC L'USAGER	
- Prendre connaissance de la fiche d'histoire de vie : intérêts, forces, etc. - Établir un premier contact avec chacun des usagers afin d'évaluer sa disponibilité. - S'assurer de la collaboration de l'usager avant de diminuer la distance sécuritaire. - Utiliser un langage adapté (exemple : phrase courte et simple, voix neutre, support visuel si nécessaire). - Permettre le temps de traiter l'information (ex. avant de répéter la consigne ou d'en donner une nouvelle). - Connaître les méthodes de travail sécuritaires auprès de l'usager : - En tout temps : avant d'effectuer une tâche et pendant la tâche, évaluer la collaboration de l'usager. Si non collaboratif (signes de tension ou risque de comportement agressif), il faut cesser la tâche.	

Si le travailleur se retrouve dans une situation où il y a un risque potentiel d'agression, il doit appliquer les **stratégies de protection** :

STRATÉGIES DE PROTECTION	
ORGANISATION DU TRAVAIL - ENVIRONNEMENT-ÉQUIPEMENTS	
· Réévaluer l'organisation du travail (ex. : cesser la tâche, diminuer les exigences face aux soins prodigués, etc.) · Évaluer si l'environnement comporte des risques imminents et les retirer : objets dangereux ou pouvant être utilisés comme projectiles. · Porter l'équipement de protection additionnel si requis · User de stratégies visant à diriger la personne hébergée vers le lieu désiré (ex. : prétexter vouloir montrer quelque chose, solliciter leur aide, offrir une collation, etc.).	
ATTITUDES ET COMPORTEMENTS SÉCURITAIRES	
· Garder son calme ; · S'assurer d'être en sécurité : ○ Se positionner pour pouvoir quitter rapidement la pièce (issue de sortie et lieux de protection) ○ Prendre la position d'équilibre : genoux fléchis, positionnement légèrement de côté, maintenir les mains à la hauteur des hanches. ○ S'assurer d'avoir une distance sécuritaire entre vous et l'usager. · S'assurer d'avoir un collègue à proximité (intervenant backup si nécessaire) ;	
ÉQUIPE	
· Aviser l'équipe de l'apparition des signes de tension verbalement ; Plan de match : APPLIQUER le plan de match en fonction des rôles de chacun dans la gestion de crise : ○ Intervenant Teams leader : ▪ Avant d'agir, se questionner si je suis la bonne personne pour intervenir : • Suis-je ciblée ? • Ai-je assez de distance psychologique ? • Ai-je les connaissances ? ▪ Établit et maintient le contact (visuel et verbal) avec la personne hébergée ; ▪ Donne les directives ; ▪ Communique avec les collègues ; ▪ Effectue une rétroaction sur la situation avec les membres de l'équipe concernés. ○ Intervenant backup (renfort) : Sécurise les lieux, libère les corridors, assiste le leader si agression physique ou demande d'aide de la part du leader. ○ 3^e intervenant : Sécurise les autres usagers et s'assure que tous les stimuli cessent (auditifs, visuels ou sensoriels).	
AVEC L'USAGER	
· Maintenir une distance sécuritaire ; · Appliquer l'approche de base : ○ Valider (nommer le sentiment ressenti par la personne hébergée) ; ○ Rassurer (se vouloir rassurant face au sentiment ressenti) ; ○ Faire diversion (proposer une activité significative, parler d'un sujet significatif ou proposer une collation). · Écouter la demande et chercher le besoin non comblé derrière les comportements. · Éviter les attitudes qui peuvent être confrontantes (ex. : contredire, faire la morale, hausser le ton, garder les bras croisés, etc.). · Éviter tout contact physique avec l'usager.	

Si le travailleur se retrouve dans une situation où il y a un **risque immédiat** d'agression, il doit appliquer les stratégies d'intervention sécuritaires pour assurer sa sécurité. Selon la situation dans laquelle il se retrouve, différentes options d'interventions sécuritaires peuvent être utilisées simultanément ou individuellement, selon ce qui correspond le mieux à ses besoins dans l'immédiat.

STRATÉGIES D'INTERVENTION	
Options	
Demander le soutien d'un collègue	L'équipe plancher demeure disponible durant toute la durée de l'intervention. L'équipe clinique demeure en soutien au besoin. Plan de match : APPLIQUER le plan de match en fonction des rôles de chacun dans la gestion de crise : ○ Intervenant Team leader : ▪ Avant d'agir, se questionner si je suis la bonne personne pour intervenir : • Suis-je ciblée ? • Ai-je assez de distance psychologique ? • Ai-je les connaissances ? ▪ Établit et maintient le contact (visuel et verbal) avec la personne hébergée ; ▪ Donne les directives ; ▪ Communique avec les collègues ; ▪ Effectue une rétroaction sur la situation avec les membres de l'équipe concernés. ○ Intervenant backup (renfort) : Sécurise les lieux, libère les corridors, assiste le leader si agression physique ou demande d'aide de la part du leader. ○ 3^e intervenant : Sécurise les autres usagers et s'assure que tous les stimuli cessent (auditifs, visuels ou sensoriels).
Appliquer une technique de désescalade	Appliquer l'approche de base : - Attitude empathique - Tenter de comprendre l'usager et non de le contrôler ○ Valider (nommer le sentiment ressenti par la personne hébergée) ; ○ Rassurer (se vouloir rassurant face au sentiment ressenti) ; ○ Faire diversion (proposer une activité significative, parler d'un sujet significatif ou proposer une collation). Maintenir la distance psychologique en ne vous laissant pas atteindre par le contenu du discours ou le comportement de l'usager Retirer les sources de stimuli (auditifs, visuels ou sensoriels). Utiliser des stratégies d'encadrement : - Utiliser des mots/consignes simples ; - Donner un choix encadré ; - Éviter les formules « veux-tu », et privilégier les formules affirmatives (ex. <i>Viens avec moi</i> plutôt que <i>Veux-tu aller à ta chambre ?</i>).
Utiliser un équipement de protection (EPI)	Analyser son environnement et le contexte d'intervention, évaluer le type d'équipement pertinent en fonction du risque auquel le travailleur est exposé.
Prendre sa distance sécuritaire	Reculer ou se placer derrière le mobilier et poursuivre la relation d'aide.
Se retirer et se mettre en sécurité	Se retirer dans un lieu sécuritaire et évaluer ses prochaines actions.
Utiliser les techniques de dégagement/protection	Appliquer les techniques de protection ou de dégagement.
Changer de technique d'intervention	Changer d'intervenant, valider/rassurer/faire diversion, changer de pièce, proposer une activité, cesser la tâche (les soins ou la demande)
Composer le 911	Si la sécurité du travailleur est compromise dans l'immédiat, celui-ci peut contacter le 911 et se retirer et se mettre en sécurité. Par exemple : - La personne hébergée tient un couteau et menace directement les autres. - Une personne usagée veut sauter par-dessus une rambarde de balcon.

ⁱ Références :

Document inspiré de la formation ENA 2842 : Déclaré, c'est prévenir et de son document associé : Aide-mémoire stratégies prévention, protection, intervention_TC-TGC