

OUTIL A : SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

STRATÉGIES DE PRÉVENTION, PROTECTION ET D'INTERVENTION FACE À UNE SITUATION POTENTIELLE DE VIOLENCE

	STRATÉGIES DE PRÉVENTION (PRINCIPES DE BASE SST)	STRATÉGIES DE PROTECTION	STRATÉGIES D'INTERVENTION
ORGANISATION DU TRAVAIL- ENVIRONNEMENT- ÉQUIPEMENTS	Porter les vêtements adéquats (soulier fermé, antidérapant et sans talon, pas de bijoux, etc) Porter l'équipement protection individuelle si requis Porter les systèmes de communication (Soit walkie talkie, bouton panique, radio émetteur, etc.) S'assurer que l'environnement est sécuritaire : - Garder un endroit en ordre et propre - éliminer les projectiles - Ranger le matériel a la fin de l'utilisation - Barrer les portes et armoires tout de suite après l'utilisation. Être conscient de <i>l'environnement physique</i> (objet à risque, espace restreint, emplacement des usagers, les portes de sorties) Connaître l'emplacement et s'assurer du bon état des EPI, ballon de protection et systèmes de communications	Réévaluer l'organisation du travail (ex. cesser la tâche, diminuer les exigences envers l'usager, etc.) Environnement comporte des risques imminents? Objets dangereux? Si oui, les retirer Avoir l'équipement de protection additionnel si requis	Diriger verbalement l'usager vers un lieu plus sécuritaire afin de poursuivre l'intervention (ex. sa chambre) ou Déplacer les autres usagers de l'environnement immédiat
ATTITUDES ET COMPORTEMENTS SÉCURITAIRES	• Faites preuve de prudence et adaptez votre niveau de vigilance • Être conscient <i>de son positionnement</i> dans l'espace (repérer les issues de sorties et les lieux de protection,.) • Adoptez en tout temps une attitude préventive, une approche positive et relation d'aide (philosophie d'intervention) • Évaluer la collaboration de l'usager avant et pendant toute interaction afin d'établir la distance sécuritaire* appropriée. • Collaboration aux consignes verbales, observation de la tête et des épaules de l'usager (triangle de l'usager) • Augmenter votre vigilance lors des tâches de proximité • Observer constamment le triangle de l'usager et soyez attentif aux signes de tension	- Avoir l'air 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 (voir photo) pour être prêt à agir • S'assurer d'avoir une distance sécuritaire ou placer un ballon ou un obstacle entre vous et l'usager. • S'assurer d'avoir un collègue à proximité; (Backup d'intervention si nécessaire)	 PRENDRE LE TEMPS NÉCESSAIRE - D'analyser la situation (éliminer l'élément déclencheur/contributeur si possible) - pour faire un plan de match - S'assurer d'avoir un backup UTILISER DES STRATÉGIES DE DÉSAMORÇAGE, 1-2-3 DE LA RELATION D'AIDE - attitude empathique - tenter de comprendre l'usager et non de le contrôler 1. Permettre à la personne d'exprimer ce qu'elle ressent pour faire diminuer la tension 2. Reformuler et valider l'émotion vécue 3. Offrir une alternative ou un choix encadré visant à choisir une solution Maintenir la distance psychologique en ne vous laissant pas atteindre par le contenu du discours ou le comportement de l'usager

	STRATÉGIES DE PRÉVENTION (PRINCIPES DE BASE SST)	STRATÉGIES DE PROTECTION	STRATÉGIES D'INTERVENTION
ÉQUIPE	Prendre connaissance du rapport de changement de quart de travail (situation de travail : personne (travailleurs, usager, autre), environnement, temps, tâche, équipement et pratiques organisationnelles) Prendre connaissance des dernières mises à jour (agenda/cahier de communication, etc) Aviser son équipe lors de déplacement, en soin de proximité, etc. En début de quart et devant toute situation potentiellement à risque, établir un plan de match - répartition de tâches - en considérant les forces et limites de chacun (qui fait quoi, quand, comment et où)	Aviser l'équipe de l'apparition des signes de tension Attribuer les rôles de chacun dans la gestion de crise (plan de match) : 1. L'intervenant leader qui interagit avec l'usager 2. L'intervenant backup assure la gestion de l'environnement, doit être prêt à intervenir, nous remplacer si nécessaire ou appeler de l'aide 3. Un ou plusieurs intervenants qui s'occupent des autres usagers	Équipe de gestion de crise demeure disponible durant toute la durée de l'intervention
AVEC L'USAGER	Prendre connaissance de la fiche résumé de l'usager : intérêts, forces, limites, stratégies d'interaction et déclencheurs 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: 1. Connaître ses aménagements préventifs 2. Connaître sa grille de prévention active (échelle d'escalade) 3. Connaître ses procédures avant de faire la tâche 4. Connaître ses plans d'intervention 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 violence), cesser la tâche	DPTA (Distance, positionnement, triangle, consigne A-antidote au comportement-) Suis-je la bonne personne pour intervenir ? (Suis-je ciblé?, ai-je la distance psychologique pour intervenir?, ai-je les connaissances pour intervenir?) Utiliser les outils de communication adéquats Écouter la demande, le besoin derrière les comportements Éviter les attitudes qui peuvent être confrontantes (ex : contredire, faire la morale, hausser le ton, garder les bras croisé, pointer du doigt, faire des menaces, etc) Éviter tout contact physique avec l'usager	En tout temps, appliquer les interventions au plan de prévention active (grille d'escalade) lorsqu'elles sont connues Si non connues, appliquer DPTA et les attitudes et comportements préalablement citées Retirer la source de frustration si elle est identifiée. (ex. retirer la demande de compléter une tâche, retirer le bruit...) Si la personne ne répond pas aux interventions de désamorçage, 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. Viens on va à ta chambre plutôt que Veux-tu aller à ta chambre.) Si l'usager émet un comportement à risque pour lui-même ou pour autrui, faire la consigne A (antidote au comportement) : - Nommer le comportement attendu (ex. « Dépose » plutôt que « ne lance pas »)

*Distance sécuritaire :

Une distance sécuritaire permet de voir l'usager de la tête au pied. Ceci permet d'évaluer les signes de tension et de conserver une distance permettant un temps de réaction sécuritaire au besoin.

Lorsque l'usager est **collaborant**, il est important d'évaluer la situation ou le soin à faire dans la détermination de la distance à maintenir.

Si on doit faire un **soin de proximité**, on doit 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.

Dès que des **signes de tensions sont visibles**, on doit réévaluer la nécessité de maintenir l'intervention (l'exigence). 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. Se référer à l'aide-décisionnel pour la suite.