

Employez des formules telles que:

- “Tu ne méritais pas d’être traité(e) de cette façon”.
- “Ce n’était pas de ta faute”
- “Je suis désolé (e) que cela te soit arrivé”.

Que peut faire le syndicat pour aider des victimes de la violence sur le lieu de travail ?

- Planifiez un système qui traite du problème de la violence sur le lieu de travail. Servez-vous des étapes des actions consécutives à une agression comme base de la planification de votre système.
- Aidez votre collègue à suivre les étapes.
- Des plaidoyers peuvent être nécessaires pour obtenir des copies de comptes-rendus.
- Désignez une personne qui prendra soin de votre collègue blessé(e) et restera en contact avec lui (elle).

Conseils sur la sécurité personnelle

- Utilisez le système d’équipe à deux s’il est disponible ou développez le vôtre.
- N’ayez pas sur vous des clés, des stylos, des bijoux ou d’autres articles qui pourraient être utilisés comme des armes.
- Ne portez pas d’articles autour de votre cou qui pourraient être utilisés contre vous dans des situations provocatrices.
- Veillez à ce que les infirmiers et les médecins ne soient pas seuls lorsqu’ils effectuent des examens physiques intimes sur les patients.
- Prenez des cours d’autodéfense et d’intervention en cas de crise lorsqu’ils sont disponibles.

Que peut faire le syndicat pour empêcher la violence sur le lieu de travail ?

- **Promouvoir des programmes exhaustifs de prévention de la violence.**
- Faire de la sécurité et de la santé sur le lieu de travail un sujet prioritaire des réunions de gestion du travail et de comité.
- Maintenir la présence du syndicat dans les comités de sécurité de l’hôpital.
- Apprendre la politique et la procédure de l’employeur pour la prévention de la violence et le harcèlement pour s’éduquer et éduquer les membres du syndicat.

- Accompagner les victimes lorsqu’elles déposent des plaintes à la police. Les accompagner pendant les procédures policières et les procédures du tribunal
- Présenter à la direction les *OSHA Guidelines for Preventing Workplace Violence for Health Care and Social Service Workers [Conseils de l’OSHA relatifs à la prévention de la violence sur le lieu de travail à l’attention des employés des services de soins médicaux et services sociaux] comme base des activités de prévention de la violence.*
- Identifier une ressource de compte-rendu de stress provoqué par un incident critique à laquelle on puisse se référer en cas de besoin.
- Développer un système d’équipe à deux et d’accompagnement destiné à protéger les employés dans des endroits isolés et des parkings.
- Plaider en faveur de l’employé blessé.
- Enregistrer des griefs.
- Encourager le développement de groupes de soutien pour les employés blessés.
- Signaler les activités de prévention de la violence et des mauvais traitements sur le lieu de travail dans des bulletins du service local.

Ressources pour les infirmiers et autres employés des services de soins médicaux

- *In the Aftermath of Crime—A Guide to Victim Rights and Services in Massachusetts. [À la suite d’un crime - un guide sur les droits des victimes et services dans le Massachusetts.] Cambridge Street, Boston, MA 02201, 617-727-5200*
- *Guide for Victims and Witnesses [Guide pour les victimes et les témoins]*, William R. Keating, Norfolk County District Attorney [Représentant du Ministère Public du Comté de Norfolk], 781-830-4800
- Services de police locaux – numéros locaux
- Représentant du Ministère Public du Comté – numéros locaux
- Massachusetts Nurses Association, Division of Health & Safety [Association des infirmiers du Massachusetts, Division de la santé et de la sécurité], 340 Turnpike Street, Canton, MA 02021 781-821-4625, poste 776 ou poste 754
- *Victim’s Bill of Rights [Déclaration des droits de la victime]*, Massachusetts General Laws Chapter

258-B [Lois générales du Massachusetts, chapitre 258-B]

- Critical Incident Stress Management, Western Massachusetts Emergency Medical Services [Gestion du stress provoqué par un incident critique, Services des urgences médicales de l’ouest du Massachusetts], 413-586-6065
- International Critical Incident Stress Foundation [Fondation internationale dédiée au stress provoqué par un incident critique], Inc. www.icisf.org
- *Guidelines for Preventing Workplace Violence in Healthcare and Social Service Setting, [Conseils en matière de prévention de la violence sur le lieu de travail dans les services des soins médicaux et sociaux]* U.S. Department of Labor [Ministère du Travail des États-Unis], OSHA, disponibles à l’adresse: www.osha.gov Massachusetts Division of Occupational
- Safety [Division de la sécurité professionnelle du Massachusetts]. Une agence d’état qui utilise les Conseils de l’OSHA pour traiter des problèmes de sécurité et de santé, comprenant la violence sur le lieu de travail, pour protéger les employés d’établissements d’état. 617-626-6944

Références

1. Bureau of Justice Statistics, Special Report: National Crime Victimization Survey, Workplace Violence [Statistiques du Ministère de la Justice, Rapport spécial : Sondage national sur la persécution du crime, violence sur le lieu de travail], 1992-96, révisé le 28 / 7 / 98 - www.ojp.usdoj.gov
2. *Illinois Nurses Association Position Statement on Workplace Violence [Déclaration de position de l’Association des infirmiers de l’Illinois sur la violence sur le lieu de travail]*, Illinois Nurses Association [Association des infirmiers de l’Illinois], 1995
3. *Guidelines for Preventing Workplace Violence in Healthcare and Social Service Setting [Conseils en matière de prévention de la violence sur le lieu de travail dans les services des soins médicaux et sociaux]*, U.S. Department of Labor [Ministère du Travail des États-Unis], OSHA, disponible à l’adresse: www.osha.gov
4. Western Massachusetts CISD Team, c/o WMEMS [Équipe du CSID (Compte-rendu sur le stress provoqué par un incident critique) de l’Ouest du Massachusetts, aux bons soins de WMEMS (Services médicaux d’urgence de l’Ouest du Massachusetts)], 168 Industrial Park Drive, Northampton, MA 01060

Violence sur le lieu de travail: Prévention et Intervention

Dans le secteur des soins médicaux ou n’importe où ailleurs, la violence NE fait PAS partie du travail.



Cette brochure est destinée à réduire la violence sur le lieu de travail grâce au développement de programmes de prévention, à augmenter les dénonciations d’actes de violence et à développer des plans d’intervention pour les employés qui sont blessés au cours d’événements violents.

Déclaration de mission:

La mission de la MNA Workplace Violence and Abuse Prevention Task Force [Groupe de travail sur la prévention de la violence et des mauvais traitements sur le lieu de travail de la MNA] : Pour éliminer la violence, il faut prendre conscience de l'existence du problème. Il est nécessaire d'éduquer les infirmiers, les employés des services médicaux et les administrateurs. Les programmes de prévention qui traitent du continuum de la violence sont indispensables. Les législateurs, les membres du pouvoir judiciaire et la société en général doivent être sollicités pour assurer la sécurité de tous les employés des services médicaux. Le groupe de travail soutient la nécessité de programmes exhaustifs de prévention de la violence dans le secteur des soins médicaux.

Les membres du groupe de travail sur la prévention de la violence et des mauvais traitements sur le lieu de travail de la MNA reconnaissent que:

- Plus de patients sous l'influence de drogues et d'alcool se rendent dans les hôpitaux;
- Plus d'enfants et d'adolescents ont un comportement agressif;
- Plus d'armes sont constatées dans le service des urgences.

Il y a moins d'options de placement pour:

- La désintoxication contre la drogue et l'alcool
- Les adolescents et les enfants qui ont besoin de traitement psychiatrique

La violence sur le lieu de travail n'est pas rare dans les services de soins médicaux :

De 1992 à 1996, le nombre des agressions non mortelles sur des infirmiers et autres membres du personnel des services de soins médicaux et psychiatriques était semblable à celui des agressions non mortelles du service du maintien de l'ordre, soit plus de 200 000 par an. En moyenne, 69 500 infirmiers, 24 000 techniciens, 56 000 autres membres du personnel des services de soins et 10 000 médecins sont victimes d'agressions dans les services de soins médicaux. Dans les services de psychiatrie, 50 300 agressions sur des professionnels ont été recensées, ainsi que 43 500 sur d'autres employés et 8 700 sur des employés ayant des fonctions de surveillance¹.

La violence sur le lieu de travail dans les services de soins médicaux EST UN CRIME:

Les infirmiers et autres membres du personnel des services de soins médicaux qui sont agressés ont les mêmes droits que les employés qui sont agressés sur leur lieu de travail dans tout autre milieu professionnel. Vous avez le droit de déposer une plainte auprès de la police pour assurer que la police enquête sur l'incident avec suivi dans les tribunaux lorsque cela est indiqué.

En tant que victime, vous pouvez déposer une plainte auprès des services de police ou du Tribunal Fédéral de 1ère Instance compétent. D'après le Massachusetts Office of Victim Assistance [Bureau de l'aide aux victimes du Massachusetts], les causes entrent dans le système de la justice pénale de plusieurs manières, comprenant les plaintes de police, les plaintes de citoyens et les inculpations. Un magistrat greffier du Tribunal Fédéral de 1ère Instance émet les plaintes de police en fonction des informations que les officiers de police lui ont fournies. Un magistrat greffier du Tribunal Fédéral de 1ère Instance émet également les plaintes de citoyens en fonction des informations que la victime ET le défendeur ont fournies.

Définition de la violence sur le lieu de travail:

La violence sur le lieu de travail se caractérise aussi bien par le mauvais traitement verbal / émotionnel que par l'agression physique et l'homicide². Dans les services de soins médicaux, la violence sur le lieu de travail peut être perpétrée par des patients, des membres de leurs familles, des amis, des visiteurs, des collègues, des médecins, des superviseurs et des directeurs.

Les infirmiers croient aux mythes suivants en matière de violence sur le lieu de travail dans les services de soins médicaux:

- "L'infirmier (ère) doit avoir fait quelque chose qui a provoqué l'attaque".
- "Cela ne peut pas arriver ici » ou « Cela ne peut pas m'arriver".
- "Cela fait partie du travail".
- "Les patients ne sont pas responsables de leur comportement".

Reconnaître un lieu de travail enclin à la violence³

- Fréquence des armes de poing comme des armes parmi les patients, leurs familles ou amis
- Augmentation de l'utilisation d'hôpitaux par

la police et la justice criminelle pour détenir des criminels

- Soins d'individus violents et excessivement dérangés
- Libre circulation du public dans les cliniques et les hôpitaux
- Longues attentes dans les services des urgences ou cliniques
- Insuffisance du personnel pendant les heures d'activité de pointe
- Travail isolé avec des clients
- Travail en solo dans des endroits isolés
- Manque de formation en matière de reconnaissance et de gestion de comportement hostile et agressif

Le résultat du mauvais traitement et de la violence sur le lieu de travail — Le stress provoqué par un incident critique:

La violence sur le lieu de travail est couramment caractérisée par des tragédies, des décès, des blessures graves, des agressions sexuelles, des prises d'otages et des situations menaçantes. Ces événements s'appellent des « incidents critiques ». Souvent un événement est traumatisant et accablant et des réactions de stress importantes se produisent. Le Critical Incident Stress Debriefing [Compte-rendu sur le stress causé par un incident critique] (CISD) est un processus spécifiquement conçu pour empêcher ou réduire le développement du stress provoqué par un traumatisme.

Reconnaître le stress provoqué par un incident critique⁴

Vous pouvez observer des signes et des symptômes du stress provoqué par un incident critique chez des personnes qui ont été victimes de violence sur le lieu de travail ou en ont été les témoins. Les symptômes sont physiques, cognitifs, émotionnels et liés au comportement et peuvent être observés comme étant :

Physiques	Cognitifs	Émotionnels	Liés au comportement
Frissons	Confusion	Peur	Repli sur soi-même
Fatigue	Incertitude	Chagrin	Incapacité de se reposer
Nausée	Hyper-vigilance	Panique	Rythme cardiaque accéléré
Faiblesse	Réflexion abstraite médiocre	Dépression	Conscience exacerbée de son environnement

Actions consécutives à une agression Étapes à suivre:

Alors qu'aucun processus clairement établi n'existe pour les victimes de violence, le groupe de travail a identifié certaines étapes à suivre.

La séquence de ces étapes dépend de la situation individuelle.

- Dénoncez tout acte de violence imminent ou réel sur le lieu de travail à votre supérieur immédiatement, indépendamment de l'identité de la victime et de l'existence ou non de blessures. Les dénonciations doivent être aussi bien écrites que verbales.
- Appelez la police immédiatement. Si cela est nécessaire, déposez une plainte à la police dès que possible. Faites-vous accompagner lorsque vous déposez une plainte à la police, de préférence des collègues qui sont au courant de l'événement.
- Si un patient est l'auteur de l'agression, documentez le comportement du patient dans les dossiers d'infirmerie. Il s'agit du document légal le plus important.
- Demandez de l'assistance médicale même s'il n'y a pas de "blessures évidentes". Prenez soin de documenter toute blessure physique et votre état émotionnel. Suivez les recommandations du médecin quant au traitement et aux restrictions de travail.
- Demandez et participez au Critical Incident Stress Debriefing [Compte-rendu sur le stress provoqué par un incident critique] (CISD). Le CISD est indispensable après un épisode violent.
- Les collègues qui ont assisté à des agressions doivent être inclus dans le CISD.
- Tenez un journal des progrès du traitement, des discussions relatives à vos blessures et le statut de toute demande d'indemnisation d'accident du travail.
- Demandez et conservez des copies de toutes les indemnisations d'accident du travail, des comptes-rendus d'incidents, médicaux, de blessures et d'assurance qui se rapportent à l'événement et à votre traitement.

Soyez attentionné(e)

Encouragez le (la) collègue agressé(e) à:

- dénoncer l'incident
- parler de l'incident

Vous pouvez également l'aider en:

- lui expliquant qu'il (elle) ne doit pas se sentir responsable
- l'écouter sans porter de jugement
- l'aidant à déposer des plaintes à la police
- lui téléphonant ou lui rendant visite pour garder le contact
- assurant que les étapes dans les actions soient suivies