

# Rôles et responsabilités des membres du conseil

---

## Rôle :

La législation provinciale en matière d'hygiène et de sécurité au travail a pour but de s'assurer que les employés travaillent dans un environnement sécuritaire ne comportant aucun danger ni aucun risque de responsabilité. Les directeurs doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour faire en sorte que la société respecte la législation provinciale en matière d'hygiène et de sécurité, les ordres applicables et les exigences des autorités gouvernementales.

La question de la violence en milieu de travail relève de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*. Si la santé et la sécurité ne sont pas prises en compte comme risques professionnels dans les décisions du conseil, des conséquences désastreuses peuvent suivre. Le droit relatif à la santé et à la sécurité impose des obligations aux organisations. Les employeurs et les directeurs peuvent être tenus personnellement responsables en cas de manquement à ces obligations. Les membres du conseil ont une responsabilité collective et individuelle envers la santé et la sécurité.

Les membres du conseil devraient tenir compte de ce qui suit pour déterminer si leur organisation fournit un niveau de soins raisonnable :

- Gravité et probabilité des répercussions;
- Autres solutions qui s'offrent à une société pour réduire la possibilité d'infraction et le risque potentiel qui peut en découler.

Le conseil devrait fournir une orientation sur la gestion efficace de la santé et de la sécurité. Les membres du conseil doivent établir une politique en matière de santé et de sécurité qui est bien plus qu'un simple document et qui devrait faire partie intégrante de la culture, des valeurs et des normes de rendement de l'organisation.

## Responsabilités :

- Évaluer le rendement en matière de santé et de sécurité au moins une fois par année.
  - Déterminer si la politique en matière de santé et de sécurité reflète les priorités, les projets et les objectifs actuels de l'organisation.
  - Déterminer si la gestion du risque et les autres systèmes de santé et de sécurité ont été dûment signalés au conseil.
  - Planifier des révisions immédiates en tenant compte des lacunes importantes ou des événements majeurs.
  - Inclure le rendement en matière de santé, de sécurité et de mieux-être dans le rapport annuel.
- Comprendre les enjeux clés.
- La santé et la sécurité devraient être régulièrement un sujet de discussion lors des réunions du conseil.
  - L'information devrait comprendre les données relatives au rendement, les rapports sur les blessures et l'absentéisme.
  - Mises à jour sur les objectifs fixés pour accroître la santé et la sécurité, et sur le point de repère en matière de rendement par rapport aux autres dans le même domaine.
- Les décisions du conseil d'administration sont prises conformément à la politique de l'organisation en matière de santé et de sécurité.
- Des systèmes sont en place pour s'assurer que les risques auxquels l'organisation est exposée sont évalués et que des mesures de contrôle sensées sont prises et maintenues.

# Soyez au courant

---

## Violence :

La violence est tout incident pendant lequel une personne est menacée, agressée ou maltraitée, et comprend toute forme de harcèlement physique, verbal, psychologique ou sexuel, l'intimidation, les menaces, le vol ou d'autres comportements perturbateurs non sollicités. La violence peut être commise par les résidents, les visiteurs, les employés ou les personnes sans lien avec le foyer de soins, ses résidents ou son personnel. Cette définition comprend la violence qui découle de troubles médicaux pour lesquels une personne sollicite des soins.

- Selon une étude internationale de la violence en milieu de travail dans la pratique infirmière, **les professionnels de la santé** courent plus de **risques d'être agressés au travail**, même comparés aux agents correctionnels, aux agents de police, au personnel bancaire ou aux travailleurs du transport. (Kingma, 2001)
- À l'échelle nationale, plus du quart (29 %) des infirmières et infirmiers qui fournissent des soins directs ont signalé avoir été agressés physiquement par un client au cours de l'année précédente et 44 % ont été victimes de violence psychologique de la part d'un client. (Statistique Canada, Enquête nationale sur le travail et la santé du personnel infirmier de 2005)
- Les **taux au Nouveau-Brunswick sont légèrement plus élevés** que la moyenne nationale. Un total de 30,4 % des infirmières et infirmiers de la province ont indiqué avoir été agressés physiquement par un client au cours des douze derniers mois. Au Nouveau-Brunswick, 41 % des infirmières et infirmiers ont aussi indiqué avoir été victimes de violence psychologique. (Statistique Canada, Enquête nationale sur le travail et la santé du personnel infirmier de 2005)
- D'après les dernières données provenant du Syndicat des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick (SIINB), **les taux sont encore plus élevés dans le secteur des soins de longue durée**. Dans un sondage du SIINB auprès de 115 infirmières et infirmiers travaillant dans les foyers de soins en mars 2014, 65 % ont signalé avoir subi une forme quelconque de violence physique au travail au cours de la dernière année et 78 % ont été victimes de violence verbale. (Séance téléphonique de discussion ouverte sur les foyers de soins).
- La **sécurité du personnel infirmier est étroitement liée à la sécurité des patients**. Les actes de violence qui sont commis contre les infirmières et infirmiers entraînent des taux élevés de fatigue, d'épuisement professionnel, de blessures, de roulement de personnel et d'absentéisme qui sont liés aux conséquences négatives pour les clients. (Needleman et coll., 2002)

**La violence n'a pas sa place au travail.** Il est de la responsabilité de chaque membre du conseil de chaque foyer de soins de se tenir au courant du niveau de la violence commise dans son foyer de soins. Posez des questions, renseignez-vous et appuyez vos gestionnaires dans la mise en place d'un processus visant à protéger les employés. Pour commencer, il faut connaître la probabilité et la gravité de la violence dans le foyer de soins et reconnaître que la violence n'a jamais « sa place au travail ».

## Entente relative au code de conduite

Je, \_\_\_\_\_, atteste que j'ai lu et que je comprends le présent document, et je conviens de me comporter conformément aux conditions qui y sont établies.

Signature: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

# Rôles et responsabilités de la direction

---

## Rôle :

La législation provinciale en matière d'hygiène et de sécurité au travail a pour but de s'assurer que les employés travaillent dans un environnement sécuritaire qui ne comportant aucun danger ni aucun risque de responsabilité. Les gestionnaires doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour faire en sorte que les normes de pratique aident la société à se conformer à la législation provinciale en matière d'hygiène et de sécurité.

La question de la violence en milieu de travail relève de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*. Le droit relatif à la santé et à la sécurité impose des obligations à l'organisation. Les employeurs et les directeurs peuvent être tenus personnellement responsables en cas de manquement à ces obligations.

Le rôle de la direction est :

- d'appuyer et de guider les employés;
- de dresser un plan d'action visant à aborder et à résoudre les dangers potentiels dans le milieu de travail, y compris la violence au travail;
- de voir à ce que les employés aient suivi la formation relative aux procédures pertinentes.

La direction devrait suivre l'orientation établie par le conseil sur la gestion efficace de la santé et de la sécurité en milieu de travail. Une politique efficace en matière de santé et de sécurité est bien plus qu'un simple document. Elle fait partie intégrante de la culture, des valeurs et des normes de rendement de l'organisation.

## Responsabilités :

- Mettre en œuvre un programme de prévention de la violence dans le foyer de soins.
- Renseigner tous les employés sur le programme du foyer de soins relatif à la prévention de la violence en milieu de travail.
- Créer et promouvoir un milieu de travail coopératif exempt de violence. Se comporter de manière respectueuse et non violente dans ses interactions avec les résidents, les travailleurs, les membres de la famille et les visiteurs.
- Repérer les situations potentielles de violence verbale ou physique chez les résidents, les travailleurs, la direction, les bénévoles, les membres de famille et les visiteurs, et faire enquête là-dessus.
- Fournir un environnement sécuritaire.
- Effectuer mensuellement une analyse de la sécurité des aires de travail et des aires publiques, afin de pouvoir répondre à tout risque potentiel en matière de sécurité.
- Voir à ce qu'un plan d'action soit mis en œuvre pour aborder et résoudre les situations potentielles de violence psychologique ou physique.
- Faire un suivi des recommandations mises en œuvre et communiquer avec les membres du personnel, surtout avec ceux touchés par un incident particulier.
- Appuyer et diriger les employés qui signalent un incident de violence. Connaître les ressources telles que les programmes d'aide aux employés et à leur famille (PAEF), les ressources communautaires, le service de pastorale, les services aux victimes, etc., et fournir l'information à cet égard. Ne pas porter de jugement. Retenir que la source du problème, c'est le comportement violent, non pas la ou les personnes impliquées dans l'incident.

# Soyez au courant

---

## Violence :

La violence est tout incident pendant lequel une personne est menacée, agressée ou maltraitée, et comprend toute forme de harcèlement physique, verbal, psychologique ou sexuel, l'intimidation, les menaces, le vol ou d'autres comportements perturbateurs non sollicités. La violence peut être commise par les résidents, les visiteurs, les employés ou les personnes sans lien avec le foyer de soins, ses résidents ou son personnel. Cette définition comprend la violence qui découle de troubles médicaux pour lesquels une personne sollicite des soins.

- Selon une étude internationale de la violence en milieu de travail dans la pratique infirmière, **les professionnels de la santé** courent plus de **risques d'être agressés au travail**, même comparés aux agents correctionnels, aux agents de police, au personnel bancaire ou aux travailleurs du transport. (Kingma, 2001)
- À l'échelle nationale, plus du quart (29 %) des infirmières et infirmiers qui fournissent des soins directs ont signalé avoir été agressés physiquement par un client au cours de l'année précédente et 44 % ont été victimes de violence psychologique de la part d'un client. (Statistique Canada, Enquête nationale sur le travail et la santé du personnel infirmier de 2005)
- Les **taux au Nouveau-Brunswick sont légèrement plus élevés** que la moyenne nationale. Un total de 30,4 % des infirmières et infirmiers de la province ont indiqué avoir été agressés physiquement par un client au cours des douze derniers mois. Au Nouveau-Brunswick, 41 % des infirmières et infirmiers ont aussi indiqué avoir été victimes de violence psychologique. (Statistique Canada, Enquête nationale sur le travail et la santé du personnel infirmier de 2005)
- D'après les dernières données provenant du Syndicat des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick (SIINB), **les taux sont encore plus élevés dans le secteur des soins de longue durée**. Dans un sondage du SIINB auprès de 115 infirmières et infirmiers travaillant dans les foyers de soins en mars 2014, 65 % ont signalé avoir subi une forme quelconque de violence physique au travail au cours de la dernière année et 78 % ont été victimes de violence verbale. (Séance téléphonique de discussion ouverte sur les foyers de soins).
- La **sécurité du personnel infirmier est étroitement liée à la sécurité des patients**. Les actes de violence qui sont commis contre les infirmières et infirmiers entraînent des taux élevés de fatigue, d'épuisement professionnel, de blessures, de roulement de personnel et d'absentéisme qui sont liés aux conséquences négatives pour les clients. (Needleman et coll., 2002)

**La violence n'a pas sa place au travail.** Il est de la responsabilité de chaque membre de la direction de chaque foyer de soins de se tenir au courant du niveau de la violence commise dans son foyer de soins. Posez des questions, renseignez-vous et appuyez vos questionnaires dans la mise en place d'un processus visant à protéger les employés. Pour commencer, il faut connaître la probabilité et la gravité de la violence dans le foyer de soins et reconnaître que la violence n'a jamais « sa place au travail ».

## Entente relative au code de conduite

Je, \_\_\_\_\_, atteste que j'ai lu et que je comprends le présent document, et je conviens de me comporter conformément aux conditions qui y sont établies.

Signature: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

# Rôles et responsabilités des travailleurs

---

## Rôle :

La législation provinciale en matière d'hygiène et de sécurité au travail a pour but de s'assurer que les employés travaillent dans un environnement sécuritaire qui ne comportant aucun danger ni aucun risque de responsabilité. La question de la violence en milieu de travail relève de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*. Elle constitue un danger en milieu de travail.

Le rôle des employés est de :

- suivre les plans d'action du milieu de travail afin d'aborder et de régler tout danger potentiel au travail, y compris la violence en milieu de travail;
- suivre la formation offerte par l'employeur, y compris la formation relative à la prévention de la violence en milieu de travail.

Les employés devraient suivre l'orientation établie par la direction sur la gestion efficace de la santé et de la sécurité en milieu de travail. Une politique efficace en matière de santé et de sécurité est bien plus qu'un simple document. Celle-ci devrait faire une partie intégrante de la culture, des valeurs et des normes de rendement de l'organisation.

## Responsabilités :

- Se renseigner sur les politiques et les programmes relatifs à la prévention de la violence en milieu de travail.
- Chercher les possibilités de formation et de sensibilisation offertes en milieu de travail, et y participer.
- Créer et promouvoir un milieu de travail coopératif exempt de violence; se comporter de façon respectueuse et non violente dans ses interactions avec les résidents, ses collègues, la direction, les membres de la famille et les visiteurs.
- Repérer, évaluer et signaler les situations potentielles ou réelles de violence verbale ou physique chez les résidents, les travailleurs, la direction, les bénévoles, les membres de la famille et les visiteurs.
- Suivre les plans d'action mis en œuvre pour aborder et résoudre les situations potentielles de violence psychologique ou physique; inclure les plans de soins ou les antécédents de violence dans le dossier du résident; documenter de tels plans (c'est-à-dire fournir l'information sur les éléments déclencheurs possibles de la violence et les stratégies de désescalade) et partager ces connaissances avec les autres membres du personnel ou les bénévoles qui travaillent auprès des résidents.
- À la suite d'un incident de violence, (en plus de le signaler) consulter un médecin, se prévaloir des programmes d'aide aux employés et à leur famille ou d'autres services de counseling au besoin; fournir un soutien à ses collègues, aux résidents, aux bénévoles, aux membres de la famille ou autres visiteurs impliqués dans l'incident, sans porter de jugement; retenir que la source du problème, c'est le comportement violent, non pas la ou les personnes impliquées dans l'incident.

# Soyez au courant

---

## Violence :

La violence est tout incident pendant lequel une personne est menacée, agressée ou maltraitée, et comprend toute forme de harcèlement physique, verbal, psychologique ou sexuel, l'intimidation, les menaces, le vol ou d'autres comportements perturbateurs non sollicités. La violence peut être commise par les résidents, les visiteurs, les employés ou les personnes sans lien avec le foyer de soins, ses résidents ou son personnel. Cette définition comprend la violence qui découle de troubles médicaux pour lesquels une personne sollicite des soins.

- Selon une étude internationale de la violence en milieu de travail dans la pratique infirmière, **les professionnels de la santé** courent plus de **risques d'être agressés au travail**, même comparés aux agents correctionnels, aux agents de police, au personnel bancaire ou aux travailleurs du transport. (Kingma, 2001)
- À l'échelle nationale, plus du quart (29 %) des infirmières et infirmiers qui fournissent des soins directs ont signalé avoir été agressés physiquement par un client au cours de l'année précédente et 44 % ont été victimes de violence psychologique de la part d'un client. (Statistique Canada, Enquête nationale sur le travail et la santé du personnel infirmier de 2005)
- Les **taux au Nouveau-Brunswick sont légèrement plus élevés** que la moyenne nationale. Un total de 30,4 % des infirmières et infirmiers de la province ont indiqué avoir été agressés physiquement par un client au cours des douze derniers mois. Au Nouveau-Brunswick, 41 % des infirmières et infirmiers ont aussi indiqué avoir été victimes de violence psychologique. (Statistique Canada, Enquête nationale sur le travail et la santé du personnel infirmier de 2005)
- D'après les dernières données provenant du Syndicat des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick (SIINB), **les taux sont encore plus élevés dans le secteur des soins de longue durée**. Dans un sondage du SIINB auprès de 115 infirmières et infirmiers travaillant dans les foyers de soins en mars 2014, 65 % ont signalé avoir subi une forme quelconque de violence physique au travail au cours de la dernière année et 78 % ont été victimes de violence verbale. (Séance téléphonique de discussion ouverte sur les foyers de soins).
- La **sécurité du personnel infirmier est étroitement liée à la sécurité des patients**. Les actes de violence qui sont commis contre les infirmières et infirmiers entraînent des taux élevés de fatigue, d'épuisement professionnel, de blessures, de roulement de personnel et d'absentéisme qui sont liés aux conséquences négatives pour les clients. (Needleman et coll., 2002)

**La violence n'a pas sa place au travail.** Il est de la responsabilité de chaque membre du personnel de chaque foyer de soins de se tenir au courant du niveau de la violence commise dans son foyer de soins. Posez des questions, renseignez-vous et suivez les processus visant à vous protéger ainsi que vos collègues. Pour commencer, il faut connaître la probabilité et la gravité de la violence dans le foyer de soins et reconnaître que la violence n'a jamais « sa place au travail ».

## Entente relative au code de conduite

Je, \_\_\_\_\_, atteste que j'ai lu et que je comprends le présent document, et je conviens de me comporter conformément aux conditions qui y sont établies.

Signature: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

# Rôles et responsabilités des résidents et de leurs répondants

---

## Rôle :

Votre foyer de soins a le devoir d'offrir à ses résidents des soins de qualité, et à tous ses employés un environnement de travail sécuritaire. Cette mission comprend la prise de mesures visant à prévenir la violence contre ou entre les résidents, les membres de la famille, les travailleurs, la direction ou les visiteurs au foyer.

En tant que résident ou répondant, vous avez un rôle à jouer pour maintenir un environnement exempt de violence pour vous-même et pour les autres. Vous devez :

- comprendre les attentes du foyer en matière de comportement et vos responsabilités;
- vous engager à vous comporter en fonction de ces responsabilités.

## Responsabilités :

- Contribuer à un environnement exempt de violence en vous comportant d'une manière respectueuse et non violente dans vos interactions avec les résidents, les travailleurs, la direction, les membres de la famille et les visiteurs.
- Aviser les membres de votre famille, vos amis et les autres visiteurs qui viennent vous voir qu'aucune forme de violence ne sera tolérée dans votre foyer de soins. Les visiteurs qui ont un comportement agressif seront invités à quitter le foyer et dans les cas graves, la police peut être appelée à intervenir et l'accès au foyer peut leur être interdit de façon permanente.
- Signaler à un membre du personnel ou de la direction en qui vous avez confiance toute situation potentielle de violence physique ou verbale chez les résidents, les travailleurs, la direction, les bénévoles, les membres de la famille et les visiteurs.
- À la suite d'un incident de violence (en plus de le signaler), faire ce qui suit :
  - Consulter un médecin
  - Chercher des programmes d'aide aux employés et à leur famille ou d'autres services de counseling au besoin;
  - Fournir un soutien à ses collègues, aux résidents, aux bénévoles, aux membres de la famille ou autres visiteurs impliqués dans l'incident, sans porter de jugement;
  - Retenir que la source du problème, c'est le comportement violent, non pas la ou les personnes impliquées dans l'incident.

# Soyez au courant

---

## Violence

La violence est tout incident pendant lequel une personne est menacée, agressée ou maltraitée, et comprend toute forme de harcèlement physique, verbal, psychologique ou sexuel, l'intimidation, les menaces, le vol ou d'autres comportements perturbateurs non sollicités. La violence peut être commise par les résidents, les visiteurs, les employés ou les personnes sans lien avec le foyer de soins, ses résidents ou son personnel. Cette définition comprend la violence qui découle de troubles médicaux pour lesquels une personne sollicite des soins.

## Entente relative au code de conduite

Je, \_\_\_\_\_, atteste que j'ai lu et que je comprends le présent document, et je conviens de me comporter conformément aux conditions qui y sont établies.

Signature: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_