



LA VIOLENCE **N'A PAS SA PLACE AU TRAVAIL**

**Trousse d'outils sur la prévention de la violence dans
les foyers de soins du Nouveau-Brunswick**

DISCUSSIONS SUR LA SÉCURITÉ



**New Brunswick
Continuing Care Safety
Association Inc.**



**Association de sécurité
des soins continus
du Nouveau-Brunswick Inc.**

Trousse d'outils sur la prévention de la violence dans les foyers de soins du Nouveau-Brunswick

Discussions sur la sécurité

Conçu pour sensibiliser le secteur des foyers de soins à la violence en milieu de travail, ce livret de « discussions sur la sécurité » a été créé pour déclencher un dialogue et améliorer la communication parmi le personnel des foyers de soins.

Compte tenu du temps limité, ce livret est conçu pour vous permettre de tenir une discussion sur la sécurité par mois au sujet de la violence en milieu de travail. Les discussions visent à appuyer et améliorer l'utilisation des Trousses de sensibilisation à la violence en milieu de travail.

Cet outil vous propose une manière d'engager le personnel de première ligne dans l'amélioration des processus, pour un milieu de travail plus sain et plus sécuritaire. Les programmes réussis mettent l'accent sur la collaboration et la contribution de tous les employés, afin de mieux façonner la culture de sécurité dans les foyers de soins. Tout commence par le savoir et la compréhension.

Chaque page (12 discussions sécurité, 1 par mois) a été rédigée pour que l'animateur puisse lire le scénario et les points de discussion et des questions. Il ne faut pas plus de cinq à dix minutes pour engager le personnel et encourager les discussions continue parmi le personnel au cours de la journée.

Discussion Sécurité N° 1

La violence ne fait pas partie du travail

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 perpétrée 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.

Beaucoup de gens croient que ce genre de violence « fait partie du travail ». Même si certains résidents ont des conditions médicales qui peuvent les empêcher de contrôler leurs impulsions et leurs actions, tout le monde mérite un milieu de travail sain et sécuritaire, peu importe la nature de son travail.

À discuter

Lorsque la violence se produit, du soutien doit être offert à la victime ainsi qu'à l'auteur. Il ne faut pas blâmer ou faire honte à ceux qui sont impliqués dans un incident de violence, ni à ceux qui cherchent de l'aide suite à un incident.

- Est-ce que la définition de la violence correspond à votre propre compréhension de ce qui constitue la violence?
- Pensez à quelques incidents qui se sont produits dans votre (vos) milieu(x) de travail. Est-il déjà arrivé qu'un incident de violence ait été minimisé, et qu'on dise qu'il « fait partie du travail »?
- Que pouvez-vous faire au milieu de travail pour promouvoir une attitude de « tolérance zéro » quant à la violence, pour contribuer à un environnement qui met l'accent sur la sécurité, et pour soutenir les victimes de violence?

Discussion Sécurité N° 2

Abus physique

Scénario: Mme Arseneau démontre parfois un comportement difficile, surtout lorsqu'il est temps de prendre ses médicaments. Aujourd'hui vous êtes en retard, donc ce n'est pas le bon moment d'utiliser la nouvelle « méthode », car celle-ci pourrait prendre jusqu'à 20 minutes. Mme Arseneau ne coopère pas, elle n'aime pas se dépêcher. Vous réussissez à lui convaincre d'avaler ses pilules, mais au lieu de les avaler, elle vous crache de l'eau au visage et vous frappe avec la tasse.

À discuter

- Nous savons tous que cette situation ne se serait pas produite si l'employé n'avait pas été en retard. Mais ce genre de situation n'est pas toujours évitable, alors il faut répondre au comportement inapproprié de Mme Arseneau. Que pouvons-nous faire pour répondre au problème?
- Lorsqu'un résident vous frappe, ou crache sur vous, comment est-ce que vous vous sentez? Qu'est-ce qui se produit après que vous parlez de la situation avec un collègue ou un superviseur? Que pouvons-nous faire pour aborder le problème avec le résident, tout en lui faisant comprendre qu'il a mal fait?
- Assurez-vous d'offrir du soutien aux collègues qui se trouvent dans la même situation.
- Services de counseling: Il n'est pas honteux de chercher de l'aide professionnelle si vous vous sentez bouleversé par la situation. Renseignez-vous sur les services du Programme d'aide aux employés et à la famille disponibles.

Discussion Sécurité N° 3

Menaces

Scénario: Vous voyez quelques collègues se moquer de Mme Gionet, qui s'assoit dans la même salle et est capable de voir ses collègues et d'entendre leurs propos. Initialement, cela ne vous dérange pas, puisque Mme Gionet est atteinte de démence sévère, et ne semble pas comprendre, ni vouloir répondre aux propos de vos collègues. Cependant, vous finissez par trouver la situation inappropriée et non professionnelle.

Vous décidez de parler de la situation avec votre superviseur. À votre surprise, il vous accuse de trop vous plaindre et d'être quelqu'un qui ne s'entend pas avec les autres. Le superviseur dit ensuite que vous devriez être prudent, car « Il y a une cible sur votre dos, et les gens ne vous aiment pas, alors je vous suggère de ne plus bavarder et de reprendre le travail ».

À discuter

- Expliquez le processus actuel à suivre lorsque la communication entre un employé et un superviseur est compromise. Demandez aux employés s'ils seraient à l'aise avec le processus tel qu'écrit, s'ils devaient l'utiliser. Sinon, demandez-leur comment le processus pourrait être amélioré.
- Souvent, on répond de manière défensive en raison de la frustration de devoir s'occuper de plusieurs situations. On a l'impression que notre jugement ou compétence est remis en question. Parfois on finit par tirer sur le messenger au lieu d'adresser la situation directement avec la personne qui a posé l'acte, craignant leur réaction au lieu de travail à l'extérieur.
- Services de counseling: Il n'est pas honteux de chercher de l'aide professionnelle si vous vous sentez bouleversé par la situation. Dans ce cas, le superviseur, selon sa raison d'ignorer la situation peut avoir besoin d'aide pour se charger d'employés insubordonnés. Renseignez-vous sur les services du Programme d'aide aux employés et à la famille disponibles.

Discussion Sécurité N° 4

Abus sexuel

Scénario: Vous prenez soin de M. Gallant depuis plus de 5 ans; vous avez une très bonne relation, et vous vous voyez comme étant amis. M. Gallant est très affectueux, donc cela ne vous dérange pas quand il vous serre la main pour montrer combien vous lui êtes importante. Parfois il demande même de vous serrer dans ses bras. Un jour, après avoir baigné M. Gallant, en l’habillant, il vous touche les seins et obtient une érection. Vous ignorez son action, terminez la tâche, et quittez la chambre. Vous parlez à vos collègues de l’incident, car vous vous sentez mal à l’aise. Vos collègues n’offrent pas de soutien, mais ils rient et vous parlent de leur expérience avec M. Gallant, et disent qu’il n’y a rien à craindre. Ils insistent même qu’il ne pose pas de danger, malgré ce que vous ressentez.

À discuter

- Expliquez le processus actuel quant aux résidents qui démontrent un comportement sexuel envers le personnel. Le processus fonctionne-t-il? Y-a-t-il de la place à l’amélioration?
- Parfois, le rire est le meilleur remède. Mais cela ne s’applique pas à toutes les situations. Portez attention à l’employé victime. Est-ce qu’il rit ou prend-il la situation à la légère? Sinon, cette blague peut être blessante. De quelle autre façon pouvez-vous soutenir la victime?
- Services de counseling: Il n’est pas honteux de chercher l’aide professionnelle si vous vous sentez bouleversé par la situation. Renseignez-vous sur les services du Programme d’aide aux employés et à la famille disponibles.

Discussion Sécurité N° 5

Abus verbal

Scénario: M. Savoie, un résident plutôt autonome qui préfère passer la solitude dans sa chambre, a une entente verbale avec le personnel selon laquelle il n'est pas dérangé lorsque sa porte de chambre est fermée. Un soir, après le souper, M. Savoie retourne à sa chambre, et ferme la porte. Suite à une série de manquements dues à la mauvaise communication et au changement de relais, le lendemain matin, la fille de M. Savoie lui rend visite et le trouve assis dans ses propres excréments. Il explique que personne n'est venu pour l'aider à se coucher, et que la sonnette d'appel était hors de sa portée. La fille crie pour appeler à l'aide, et ensuite exprime son mécontentement à la préposée aux soins qui vient. « C'est clair que vous vous cr#ssez de mon père! Je n'arrive pas à croire que vous soyez trop stupides et négligents pour ouvrir la porte! Voilà le niveau de soins fourni ici! »

À discuter

- Comment vous sentez-vous quand quelqu'un vous accuse d'avoir mal fait votre travail? Croyez-vous que la fille avait le droit de vous parler ainsi?
- Apprenez à désamorcer la situation. Quelle serait une bonne manière de répondre à cette situation?
 - S'il y a une procédure en place pour ce genre de situation dans votre établissement, c'est le bon moment de revoir la procédure. Demandez si cette procédure a déjà été utilisée, et si quelqu'un voit des façons d'améliorer le processus.
 - Excusez-vous et demandez du renfort. Vous devriez demander l'aide d'un gestionnaire, qui peut s'occuper du visiteur / membre de la famille et le distraire pendant que vous aidez le résident.
- Services de counseling: Il n'est pas honteux de chercher l'aide professionnelle si vous vous sentez bouleversé par la situation. Renseignez-vous sur les services du Programme d'aide aux employés et à la famille disponibles.

Discussion Sécurité N° 6

Abus psychologique

Scénario: Dès sa première semaine, Nancy, une infirmière immatriculée de 25 ans, s'est démarquée à son foyer de soins. Le foyer a un programme de reconnaissance selon lequel les employés qui sont complimentés par un résident reçoivent une étoile, collée sur le babillard dans la salle du personnel. Le babillard a été rapidement couvert des étoiles de Nancy. Ses collègues, un groupe de 8 préposés aux soins d'âge moyen, lui lançaient des regards noirs et parlaient d'elle. Lorsqu'elle entrait dans la salle, ils se taisaient. Après y avoir travaillé pendant 4 mois, Nancy s'était habituée à travailler seule, puisque personne n'offrait de l'aider, même lorsque la situation exigeait deux employés. Durant un relais, un résident a perdu connaissance. Elle a appuyé sur le bouton d'urgence. À sa grande surprise, personne n'est venu. Nancy a pu vérifier la glycémie du résident, et a constaté qu'il avait chuté. Après qu'elle a injecté du glucose, l'homme a repris connaissance.

À discuter

- Je sais que plusieurs d'entre vous peuvent s'identifier à cette histoire. Beaucoup d'entre nous ont été rejetés par nos collègues, sans savoir pourquoi.
- (Commérages en cafétéria) – Les gens peuvent involontairement appuyer un intimidateur sûr de lui. Si quelqu'un dans l'environnement se comporte de manière cruelle envers les autres, assurez-vous que votre propre comportement ne reflète pas le soutien tacite à cette personne.
- Si possible, prenez note de chaque incident, et confiez-vous à au moins un collègue de confiance, pour que quelqu'un défende vos intérêts.
- Offrez du soutien: Si vous observez l'intimidation, il ne faut pas attendre que la victime se confie à vous; il se peut qu'elle soit trop peureuse ou inquiète pour discuter de la situation. Plutôt, expliquez gentiment à la victime ce que vous avez observé, et invitez-la à en discuter davantage. Soulignez qu'elle n'est pas seule.
- Services de counseling: Il n'est pas honteux de chercher l'aide professionnelle pour répondre aux effets de l'intimidation. Renseignez-vous sur les services du Programme d'aide aux employés et à la famille disponibles.

Discussion Sécurité N° 7

Violence domestique en milieu de travail

Scénario: La violence domestique est l'affaire de tous. Il ne s'agit pas juste d'un problème personnel. Il est déjà arrivé que des auteurs d'actes de violence domestique soient allés au lieu de travail et aient blessé ou tué des passants innocents. Il ne faut pas oublier que ceci est le foyer de vos résidents, et si l'un de ces derniers était victime ou auteur de violence par le passé, ce comportement ne va pas forcément s'arrêter en foyer de soins.

Il est probable que plusieurs de vos employés soient victimes de violence domestique, en soient des auteurs, ou aient un ami ou membre de leur famille qui a été sujet à la violence. Les effets de la violence en milieu de travail comprennent :

- Baisse de la productivité des employés
- Effet sur le moral des employés
- Coûts importants
- Absentéisme
- Risque possible pour tout le personnel

À discuter

Discutez des procédures actuelles de votre foyer (par ex. le confinement). Quand était le dernier exercice? Comment s'est-il déroulé?

Si je suis victime de violence

Ce n'est pas de votre faute. Vous n'êtes pas seul; il y a des intervenants locaux dans la région et d'autres ressources pour vous aider. Page 3 (Information sur la violence) dans tous les annuaires téléphoniques, il y a des numéros pour des organismes qui peuvent aider. Le personnel a aussi accès au Programme d'aide aux employés et à la famille.

Si je suis collègue

Ne soyez pas un spectateur! Il ne faut pas être un spécialiste, vous pouvez quand même aider :

- Constatez que l'une de vos connaissances est dans une situation difficile ou agit de manière étrange.
- Répondez en lui faisant part de vos préoccupations
- Dirigez-la vers les ressources utiles, telles que les services de soutien ou les lignes d'écoute sur la page 3, Ressources humaines, ou le PAEF.

Si je suis superviseur / gestionnaire

- Soutenez un employé qui est victime de violence en comprenant ses besoins en milieu de travail, en le dirigeant vers les ressources expertes, et en évitant de le juger.
- Si un employé est auteur de violence domestique ou sexuelle, ou de harcèlement, tenez-le responsable, même s'il faut le discipliner ou cesser son emploi.

Discussion Sécurité N° 8

Facteurs contribuant à l'abus des résidents

Scénario: Les personnes âgées représentent l'un des groupes les plus vulnérables de notre population, et elles sont souvent donc victimes pour ceux qui cherchent à profiter d'elles. En revanche, l'abus peut se produire sans de mauvaises intentions de la part de la personne abusive. L'abus est souvent non signalé, parce qu'il peut être très subtil, et n'est pas facile à identifier.

Quelques facteurs contribuant à l'abus des résidents sont:

- Frustration ou stress du soignant, provenant du travail ou de la vie personnelle
- Résidents qui sont plus dépendants ou qui ont plus de besoins, ce qui peut mener au comportement difficiles.
- Résidents qui ont du mal à exprimer leurs besoins
- L'isolement social des résidents en raison d'un problème de santé ou de la perte de famille ou d'amis.
- Attitudes négatives envers les personnes âgées, menant aux actions négatives envers celles-ci.
- Manque de soutien et de formation pour ceux qui fournissent des soins aux résidents aux comportements difficiles.

À discuter

Il est essentiel de comprendre les facteurs de risque contribuant à l'abus contre les personnes âgées pour une prévention et une intervention efficace. L'abus contre les personnes âgées n'est pas attribuable à un seul facteur; il s'agit d'un problème complexe qui transcende les barrières culturelles, religieuses et socioéconomiques. Des facteurs de risque plus grands dans un environnement mènent à un potentiel plus grand d'abus.

- Quels sont les liens entre l'abus contre les personnes âgées et la violence en milieu de travail?
- Comment répondriez-vous si vous trouviez ces facteurs de risque chez vous-même ou chez les autres?

Discussion Sécurité N° 9

Scénarios réels

Choisissez un ou deux des scénarios suivants, ou utilisez une situation récente qui s'est produite dans votre foyer. Il y a des scénarios et des points de discussion sur les deux prochaines pages.

Scénario N° 1 – Résident agressif: Vous êtes chargé de soigner un résident âgé. Un collègue vous souhaite « bonne chance! ». Vous consultez le plan de soins pour savoir pourquoi votre collègue a réagi ainsi, mais il n'y a rien de préoccupant. En faisant vos tâches le matin, le résident vous frappe le visage sans provocation. Vous continuez, malgré l'attaque, et le résident finit par vous mordre. Vous sortez de la salle et regardez là où vous avez été blessé, et jugez les blessures superficielles. Vous reprenez vos tâches de la journée.

Scénario N° 2 – Membre de famille agressif: Une infirmière immatriculée marche dans le couloir quand elle voit un homme inconnu marchant irrégulièrement et parlant bruyamment. Elle entend l'homme dire qu'il cherche sa mère, donc elle s'approche de lui pour voir si elle peut l'aider. En parlant avec l'homme, elle commence à soupçonner qu'il est intoxiqué. Elle essaie de lui faire comprendre que sa mère dort et ne peut pas être dérangée, ce qui rend l'homme encore plus agité. Il insiste de la voir, en disant qu'elle doit signer quelque chose pour lui. L'infirmière dit à l'homme qu'il doit partir. Il commence alors à jurer, et il exige qu'on le laisse voir sa mère tout de suite.

Scénario N° 3 – Le commérage chez le personnel: Un superviseur remarque qu'un membre du personnel nourrit une résidente pendant qu'il utilise son cellulaire. Il est bien connu que le foyer de soins a une politique rigide sur l'utilisation de cellulaires durant les heures de travail. Le superviseur s'approche du membre du personnel et lui demande de ranger son cellulaire tout de suite. Le membre du personnel roule les yeux et met le cellulaire dans sa poche. On entend le même membre du personnel dans la cafétéria dire que le superviseur ne l'aime pas puisqu'il a l'impression que les autres membres du personnel ont le droit d'utiliser leur cellulaire. Il maintient qu'il est victime d'intimidation.

Scénario N° 4 – Résident qui fait des commérages: Un résident récemment admis exprime verbalement son mécontentement envers son foyer de soins actuel. Il critique sévèrement, et exige que ses routines de soins particulières soient suivies, peu importe les besoins des autres résidents. Afin qu'il reste content et plaisant envers eux, les membres du personnel dépassent souvent la limite de la relation entre le patient et le soignant en lui disant des détails personnels sur la vie personnelles des autres employés. Il utilise ensuite ces détails pour humilier le personnel au point de les faire pleurer.

Safety Talk #9

Real Life Scenarios

Scénario N° 5 – Une question de vie privée?: Une nouvelle membre du personnel vient voir son superviseur au début de son premier quart de travail. Elle semble nerveuse, et mentionne qu'elle préfère que le foyer soit discret dans le cas où quelqu'un demanderait de lui parler, en personne ou au téléphone. Pendant ce temps, une autre employée remarque un individu inconnu qui s'assoit dans sa voiture devant le foyer. Elle lui sourit, et il lui rend son sourire, et elle présume qu'il est venu chercher un autre employé et ne dit rien en rentrant dans le foyer. Lorsqu'elle remarque que la voiture est toujours stationnée devant le foyer lors de la prochaine pause, elle avise le superviseur.

Scénario N° 6 – Diversité: En prenant une pause, vous entendez une conversation dans laquelle un employé de longue date qualifie un nouvel employé qui est perçu comme « différent » (l'orientation sexuelle, la religion, la culture, l'invalidité, la langue, les vues politiques, l'équipe de hockey) d'être la personne la plus paresseuse qu'il ait jamais connue. L'employé continue à dénigrer le nouvel employé pendant le dîner. Une personne assise à la table n'intervient, mais la salle devient tout silencieuse. Une personne qui avait déjà terminé son dîner murmure quelque chose en sortant de la cafétéria, mais pas assez fortement pour que les autres entendent.

À discuter

- Quel type de violence est présent dans le scénario?
- Quels sont les protocoles actuels pour répondre aux événements du scénario?
- Comment signaler un incident de violence (que celui-ci implique un résident ou non)
- Comment prévenir une telle situation?
- Qu'est-ce que nous pouvons faire pour soutenir les personnes touchées par ce genre de scénario (même s'ils ne sont pas conscients d'être le sujet des commérages)?
- Pensez-vous que ces genres de scénario sont pris en compte pour les efforts de prévention à l'avenir?
- Ce scénario vous fait-il penser à une situation où vous vous sentiez victime de violence?
- Savez-vous que les foyers de soins ont un Programme d'aide aux employés et à famille en plus de services de conseillers?
- Pourquoi quelqu'un aurait-il peur de signaler un incident de violence?

Discussion Sécurité N° 10

Signes possibles indiquant la violence

Scénario: La violence en milieu du travail peut se développer à partir des petits incidents tels que des propos négatifs et un comportement inapproprié. Ces derniers peuvent mener à la violence physique et psychologique. Il est beaucoup plus facile de prévenir la violence en mettant fin aux petits incidents qu'en essayant de répondre à une crise majeure.

Il est extrêmement important de comprendre que le comportement n'indique pas forcément la menace de violence, mais il peut indiquer de hauts niveaux de stress. Chaque situation est unique, et un jugement professionnel ou de l'aide extérieure peut être nécessaire pour déterminer s'il faut intervenir.

Parfois, il est question de langage corporel plutôt que de langage verbal. Soyez prudent si vous observez chez une personne au moins un des signes « nonverbaux » suivants:

- Visage pâle
- Tremblement
- Parler fortement ou scander
- Changement de voix
- Langage blessant, l'air refrogné
- Respiration superficielle et rapide
- Sudation
- Regards noirs, évitement du contact visuel
- Gestes violents ou exagérés
- Mâchoire et poings serrés
- Violation de l'espace personnel des autres
- Mouvements erratiques et répétitifs
- Signes de la fatigue extrême

Discussion Sécurité N° 10

Signes possibles indiquant la violence

À discuter

Pouvez-vous nommer le comportement qui peut indiquer un haut niveau de stress?

Passé violent: Fascination pour les incidents de violence en milieu de travail; intérêt marqué ou obsession pour les armes; violence envers les objets inanimés; preuve de comportements violents par le passé.

Comportement menaçant: Intention déclarée de faire mal à quelqu'un; rancune; comportement excessifs; menaces croissantes qui semblent être bien planifiées; préoccupations liées à la violence.

Comportement intimidant: Argumentateur ou non coopératif; colère sans cause apparente; impulsif ou tendance à la frustration; contestation des décisions des collègues et de la direction.

Niveau de stress personnel augmenté: Sentiments romantiques non réciproques; des problèmes financiers ou familiaux; grave perte personnelle ou d'emploi récente.

Traits de caractère négatifs: Soupçonne souvent les autres; prétend ne pas obtenir son dû; réagit mal aux critiques; se sent victimisée; ne porte pas d'attention à la sécurité ou le bien-être des autres; blâme les autres pour ses problèmes ou ses erreurs; manque d'estime de soi.

Changements prononcés d'humeur ou de comportement: Comportements excessifs ou bizarres; croyances et idées irrationnelles; dépression, désespoir ou inquiétudes; déclin marquant de la performance de travail; changement radical du système de croyances.

Isolement social: Passé de relations interpersonnelles conflictuelles; peu de famille ou d'amis; considère le foyer comme étant une « famille »; obsession du travail.

Abus de drogues ou d'alcool

Référence: Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (http://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/violence_warning_signs.html)

Discussion Sécurité N° 11

Vos droits

Scénario: La Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail du Nouveau-Brunswick fournit une description des trois droits fondamentaux des employés, pour protéger la sécurité au travail.

Peu importe vos responsabilités au travail, tous les employés ont les trois droits fondamentaux suivants :

- 1. Droit d'être informé** – Le droit à la formation requise pour exécuter le travail de manière sécuritaire. Vous devriez être informé des dangers présents au lieu de travail, des méthodes de travail sécuritaires et des procédures d'urgence.
- 2. Droit de participer** – Le droit de participer à la résolution des problèmes de santé et de sécurité et à l'identification et un contrôle des problèmes de sécurité, même s'il y a un comité mixte de d'hygiène et de sécurité à votre foyer.
- 3. Droit de refuser un travail dangereux** – Des étapes précises existent pour guider les personnes dans le processus de refuser un travail, si la personne en question croit que ce travail est dangereux pour sa santé, sa sécurité, ou pour celles des autres.

À discuter

Vous devriez inviter un membre du comité mixte d'hygiène et de sécurité à présenter le sujet.

Droit d'être informé: Quelle est la politique / procédure à suivre si une personne est incertaine ou a des préoccupations quant à l'exécution d'une tâche, et désire obtenir plus de formation en milieu de travail.

Droit de participer: Quelle est la politique / procédure pour déterminer, signaler, ou contrôler un danger au travail? Cette procédure a-t-elle déjà été suivie par le passé? Est-il déjà arrivé que quelqu'un ait trouvé un danger possible qui a fait que des processus ont été mis en place pour protéger la sécurité de tous?

Droit de refuser un travail dangereux: Saviez-vous que vous ne pouvez pas quitter le lieu de travail après avoir refusé d'effectuer un travail dangereux? Quelqu'un connaît-il les trois étapes à suivre? Savez-vous qu'il faut rester au travail jusqu'à la fin du quart (en restant éloigné du danger signalé)?

Étape 1: Signalez la préoccupation à votre superviseur. Il est important non seulement de la signaler, mais aussi d'aider à régler le problème, et à trouver des solutions et des moyens d'éliminer le danger. Si le problème est réglé, reprenez le travail, sinon, passez à l'étape 2.

Étape 2: Signaler la préoccupation à votre comité mixte. Il est important de comprendre que votre devoir d'aider à régler le problème ne se termine pas une fois que le comité mixte en a été avisé. Assurez-vous de recevoir de nouvelles tâches en attendant que le problème ait été réglé. S'il n'est pas réglé, procédez à l'étape suivante.

Étape 3: Appelez Travail sécuritaire NB et expliquez la situation. Dans tous les cas, vous devriez toujours rester au travail jusqu'à la fin de votre quart.

Discussion Sécurité N° 12

Changements aux pratiques ou aux procédures suivant un incident

Scénario: Si un incident violent se produit au foyer de soins, des changements sont nécessaires pour prévenir une répétition de l'incident.

Pensez à une situation de violence ou de violence possible qui s'est produite à votre foyer par le passé. Décrivez-la.

S'il n'est pas géré, un incident peut se transformer en une urgence ou en une catastrophe. La gestion des incidents permet de limiter les effets perturbateurs d'un incident.

Une fois la crise finie et le retour à la normale, le comité mixte trouvera la cause fondamentale et apportera des corrections permanentes.

À discuter

C'est un bon moment d'inviter un membre du comité mixte à parler d'un cas réel qui s'est produit au foyer de soins. Si le cas n'est pas encore résolu, prenez le temps d'aborder le problème avec le personnel de première ligne.

- Quelle était la réponse des invités?

Consultez votre politique sur la prévention de la violence :

- Les pratiques de votre politique ont-elles été suivies dans ce cas?
- Est-ce que ces pratiques étaient efficaces pour la gestion, la diminution et la résolution de la violence possible?
- Vus les incidents qui se sont produits, a-t-il des changements qui devraient être apportés, ou qui ont déjà été apportés aux politiques et/ou aux pratiques de votre foyer pour prévenir des situations violentes à l'avenir?
- Les politiques ou les procédures ont-elles été utilisées depuis les changements? Y-a-t'il quelqu'un qui peut évaluer leur efficacité?