

Travail en isolement

Travail en isolement - Travail auprès de patients

Sur cette page

[Quels sont les principaux risques associés au travail auprès de patients?](#)

[Que peuvent faire les employeurs?](#)

[Quelles sont les conseils de prévention administrative applicables?](#)

[Quelles sont les conseils de sécurité applicables au travail auprès de patients?](#)

[Quels sont les conseils de sécurité applicables au travail dans le domicile d'un patient?](#)

Quels sont les principaux risques associés au travail auprès de patients?

Les travailleurs de la santé et des services sociaux sont exposés à la violence pour plusieurs raisons :

- Ils peuvent être appelés à examiner, écouter ou traiter seul un patient ou un client.
- Ils peuvent avoir à effectuer des actes médicaux pouvant indisposer, énerver, agiter, etc. le patient.
- Ils peuvent avoir à travailler seul auprès d'un patient dans un local fermé (à l'hôpital ou dans une clinique), au domicile d'un patient, sur les lieux d'un accident, etc.
- Les hôpitaux, les cliniques, les pharmacies ou encore les ambulances sont des endroits où l'on trouve des drogues et autres médicaments pouvant susciter la convoitise des voleurs et toxicomanes.
- Presque tous les secteurs et locaux d'un hôpital ou d'une clinique sont accessibles au public en général.
- Les hôpitaux et de nombreuses cliniques sont ouverts au public 24 heures par jour (donc aux heures à haut risque que sont la nuit et très tôt le matin).

Que peuvent faire les employeurs?

Il est très important de reconnaître la possibilité de comportements violents à l'égard des employés avant même qu'un incident ne survienne. Les employeurs doivent mener une évaluation complète des conditions de travail, des lieux de travail et de la sécurité des employés. Ils peuvent aussi consulter d'autres documents de la série Réponses SST :

- [Travail en isolement – Généralités](#)
 - [Travail en isolement – Travail hors site](#)
 - [Violence et harcèlement en milieu de travail](#)
-

Quelles sont les conseils de prévention administrative applicables?

- L'évaluation d'un patient doit porter également sur les points susceptibles d'avoir une incidence sur la sécurité du personnel : circonstances sociales, antécédents de toxicomanie ou d'alcoolisme, maladies mentales, agressivité ou tendance aux comportements violents. Il convient de rechercher un juste équilibre entre la confidentialité des renseignements personnels du patient et les impératifs de la sécurité du personnel.
- Affecter aux secteurs ou aux patients qui présentent le plus grand risque de violence le personnel d'expérience ou celui que vous savez en mesure de composer avec les situations potentiellement violentes.
- Dans la mesure du possible, aménager des salles de consultation et de soins ayant deux issues. Le travailleur doit se tenir entre le patient et la porte de manière à avoir libre accès à celle-ci.
- Répertorier les situations où l'administration d'un médicament anxiolitique s'impose.
- Répertorier les circonstances où la contention s'impose et fournir la formation voulue.
- Établir des procédures d'évaluation, de reconnaissance et de surveillance des patients à risque élevé.
- Exiger le rangement sous clé des médicaments sur ordonnance.
- Offrir à tous les employés une formation et un programme de sensibilisation appropriés. Établir un système de sonorisation publique pour les annonces urgentes (incendie, besoin d'assistance immédiate, etc.) et rédiger une politique et des procédures d'intervention en pareilles situations.
- Mettre à la disposition des employés qui en font la demande une aide ou un soutien d'appoint.

- Encourager les employés à signaler tous les incidents et quasi-incidents de violence en milieu de travail, y compris les menaces.
 - Dissuader les employés de porter des clés, stylos et autres objets susceptibles d'être utilisés comme arme, sauf nécessité absolue.
-

Quelles sont les conseils de sécurité applicables au travail auprès de patients?

- Passer en revue le profil du patient avant de le rencontrer. Prendre note de toute préoccupation particulière et, au besoin, prendre les précautions voulues (par exemple, demander à une deuxième personne d'être présente).
- Aborder les patients de façon respectueuse, non agressive.
- Fournir l'information appropriée en temps opportun. NE PAS inonder le patient ou les membres de sa famille de renseignements médicaux ou de jargon technique.
- Expliquer au patient, clairement et complètement, avant de commencer et au cours de l'acte médical :
 - ce que vous faites
 - le temps requis pour le faire
 - la douleur qu'il peut ressentir
- Face à une sensation de menace, NE PAS procéder à un examen physique complet du patient sans la présence d'une autre personne. Demander à un collègue d'entrer dans la pièce ou de se tenir tout près.
- S'il y a un risque que la consultation dégénère en situation violente, laisser la porte ouverte dans la mesure du possible pour pouvoir garder un contact visuel ou verbal avec des collègues.
- Noter les cas de violence immédiatement après l'incident pour être certain de ne rien oublier dans les rapports.
- Envisager le transfert des patients agressifs dans un local ou un secteur à sécurité renforcée, si possible.
- Faire une enquête sur tous les rapports. Prendre des mesures correctrices et réviser les mesures de prévention.
- Se conformer aux lois et aux règlements relevant de votre sphère de compétence.

En présence d'un patient qui devient hostile en cours d'un acte médical :

- Cesser toute intervention, si possible.

- Demander au patient ce qui l'incommode.
- Corriger la situation dans la mesure du possible. Sinon, expliquer l'impossibilité de modifier quoi que ce soit.

En présence d'un membre de la famille dont le comportement est préoccupant :

- Lui dire clairement et simplement ce qui est attendu de lui ou d'elle.
- Si son comportement se poursuit ou s'aggrave, lui demander de se déplacer vers la salle d'attente.
- Appeler la sécurité si vous vous sentez menacé.

Quels sont les conseils de sécurité applicables au travail dans le domicile d'un patient?

Ne jamais se rendre au domicile d'un patient avant de :

- Recevoir une formation adéquate en prévention de la violence et en matière de travail en isolement.
- Recevoir la formation sur l'utilisation de la procédure d'enregistrement.
- S'informer au sujet des secteurs où il faudra travailler.
- Recevoir toute l'information pertinente au sujet du patient à visiter.

À faire :

- Suivre les règles concernant le [travail en isolement](#) hors site en établissant une procédure de pointage/surveillance et en procédant à une évaluation des conditions de travail.
- Étudier à l'avance le dossier des clients. L'évaluation doit porter également sur l'emplacement du logis (immeuble d'habitation, maison individuelle, maison de retraite, etc.), l'état et l'emplacement du stationnement, le nombre et le type d'animaux de compagnie, etc.
- S'informer des risques que peut présenter la zone géographique où l'on doit se rendre pour travailler.
- Porter des vêtements appropriés à la situation. Décider s'il vaut mieux porter un uniforme pour indiquer sa fonction ou de porter d'autres types de vêtements pour alléger le risque.
- Décider s'il vaut mieux conduire un véhicule portant identification de l'organisation ou s'il est moins risqué d'emprunter un véhicule banalisé.

- Faire preuve de jugement. Appeler la personne-contact avant et après avoir quitté une situation potentiellement dangereuse.
- Adopter un langage corporel positif.
- Toujours se tenir à une distance qui permet de réagir à tout geste posé par l'interlocuteur.
- Toujours demeurer conscient de son environnement immédiat. Savoir où se trouvent les portes et autres issues.
- Visiter le patient le jour, surtout s'il s'agit d'une première visite.
- Suivre une formation de prévention de la violence adaptée aux tâches à accomplir, aux lieux à visiter, etc.
- Avoir avec soi un formulaire de rapport d'incident pour pouvoir le remplir le plus tôt possible, le cas échéant. Remplir le formulaire immédiatement permet de ne pas oublier trop de détails.

À éviter :

- Ne pas porter des bijoux de grande valeur ou avoir beaucoup d'argent sur soi.
- Ne pas toucher l'autre personne sans son assentiment.
- Ne pas se placer dans une situation où l'on se sent en danger. Il faut plutôt appeler au bureau d'attache pour demander de l'aide ou un complément d'information.

(Adapté du [Guide de prévention de la violence en milieu de travail](#) du CCHST)

Fiche d'information confirmée à jour : 2021-02-01

Date de la dernière modification de la fiche d'information : 2014-08-07

Avertissement

Bien que le CCHST s'efforce d'assurer l'exactitude, la mise à jour et l'exhaustivité de l'information, il ne peut garantir, déclarer ou promettre que les renseignements fournis sont valables, exacts ou à jour. Le CCHST ne saurait être tenu responsable d'une perte ou d'une revendication quelconque pouvant découler directement ou indirectement de l'utilisation de cette information.