



Agression entre usagers

Aide-mémoire

Dans les établissements de santé, il est nécessaire d'avoir des politiques et des procédures pour la gestion, la déclaration et la divulgation des événements indésirables (incidents et accidents) liés à la sécurité des usagers. Elles sont accessibles sur l'[extranet](#) du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS-EMTL). Parmi ces événements indésirables, des situations d'agression entre usagers peuvent survenir. Ces situations constituent une atteinte à l'intégrité des usagers.

Agression

Atteinte à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne. On fait référence à une situation imprévisible lorsqu'un usager cause un préjudice à un autre usager, que ce soit de manière physique, psychologique, verbale, sexuelle ou morale.

Consentement de l'usager

- Selon les circonstances, l'usager ou son représentant doivent être impliqués à chacune des étapes du processus de gestion de la situation d'agression.
- L'aptitude et la capacité de l'usager à participer au processus doivent être prises en considération.

Que doit faire l'équipe ?

En cas d'agression d'un usager envers un autre, il faut mettre en place différentes actions :

1. Soutenir l'usager agressé

- Sécuriser l'usager et lui apporter les soins et le soutien nécessaires.
- Si l'usager est inapte, divulguer l'événement à son représentant légal.
- Si l'usager est apte et s'il le désire, obtenir son consentement afin d'en informer sa famille ou ses proches.
- Expliquer la situation à la famille ou aux proches et les mesures mises en place afin d'assurer la sécurité de l'usager.
- Indiquer à la personne agressée ou à ses proches (en cas d'inaptitude) qu'elle peut porter plainte à la police.
- Lors d'agressions sexuelles, il est possible de référer l'usager, avec son consentement, vers un [centre désigné](#), afin de compléter la trousse médico-légale ou médico-sociale en cas d'agression sexuelle (selon les pratiques en vigueur dans la direction).
- S'assurer de la complétion d'un rapport AH-223-1. Dans la section 3, inscrire uniquement le numéro de dossier de l'usager ayant commis l'agression.
- Indiquer le niveau de gravité approprié dans l'analyse sommaire du rapport AH-223-1.

2. Gérer l'utilisateur ayant commis l'agression

- Assurer la surveillance directe de l'agresseur.
- Dans la mesure du possible, déplacer l'utilisateur ayant commis l'agression, afin de le tenir éloigné de la personne agressée.
- Rédiger une note au dossier sur la situation qui est survenue.
- Mettre en place un plan d'intervention interdisciplinaire (PII) incluant une grille de comportement.
- Si l'utilisateur agresseur est blessé, remplir un autre rapport AH-223-1.

3. Signaler au bureau de la CPQS

- Il est nécessaire de communiquer avec le bureau de la CPQS, CommissaireAuxPlaintes.CEMTL@ssss.gouv.qc.ca, lors de situations suivantes :
 - *Agressions sexuelles.*
 - *Attouchements.*
 - *Agressions répétitives (qui perdurent dans le temps).*

4. Prévenir la récurrence

- Sensibiliser les équipes et les usagers aux situations d'agressions sur la prise en charge rapide et le signalement.
- Aviser l'équipe de gestion intégrée des risques, pour les agressions répétitives (plus que 2 fois, lorsque le même agresseur commet plusieurs agressions) et de gravité E1 et plus.
- Mettre en place les mesures nécessaires.
- Élaborer un PII pour l'utilisateur ayant commis l'agression (selon les pratiques en vigueur dans la direction).

IMPORTANT !

En cas de doute, écrivez aux adresses courriels suivants :

- gestion.des.risques.cemtl@ssss.gouv.qc.ca
- CommissaireAuxPlaintes.CEMTL@ssss.gouv.qc.ca