



CODE BLANC USAGER VIOLENT

Cette procédure s'applique en présence de tout usager manifestant un comportement d'agressivité verbale ou physique, un comportement violent, à l'intérieur ou à l'extérieur de l'installation.

1. Prévention

Adopter les comportements suivants :

- demeurer toujours poli, mais ferme ;
- utiliser un ton calme et posé avec des mots simples ;
- être accueillant et à l'écoute (écoute active) ;
- éviter de juger ou de répondre du tac au tac ;
- être intègre, ne pas mentir ;
- agir conformément au code d'éthique de l'organisation ;
- aménager son bureau de façon sécuritaire et au besoin rencontrer un usager potentiellement agressif dans un bureau aménagé en conséquence ;
- se retirer d'une situation pouvant dégénérer ou demander à un collègue de vous assister (ne pas rester seul).

Les consignes générales

- demeurer à l'affût des signes précurseurs (verbaux, physiques, psychologiques) et signaler toute situation préoccupante ;
- prioriser le personnel ayant reçu la formation appropriée pour l'intervention en cas de code blanc. Cependant, tout employé peut porter assistance.

2. Préparation

- élaborer un PPI code blanc ;
- prendre connaissance des outils disponibles dans l'installation ;
- participer aux formations offertes et aux simulations ;
- connaître les sorties d'urgence et les lieux possibles de refuge en cas de besoin.

3. Intervention

3.1 Consignes générales

3.1.1 La personne agressée ou le témoin doit :

- lancer l'alerte ;
 - actionner son bouton panique ;
 - crier pour alerter ses collègues ;

- composer le numéro d'urgence interne (ou demander à quelqu'un de le faire).
- assurer sa propre sécurité ;
 - maintenir une distance sécuritaire ;
 - éviter de se retrouver dans un endroit sans issue ;
 - utiliser les techniques et la force appropriées en regard de la situation ;
 - se barricader, si possible.

3.1.2 Le répondant à la ligne d'urgence interne doit :

- noter le nom de l'appelant, les renseignements reliés à l'évènement et l'heure de l'appel ;
- lancer le code d'urgence :

LANCEMENT DU CODE (À 3 REPRISES)
 « ATTENTION, ATTENTION, CODE BLANC + LIEU EXACT »

- contacter le 911, au besoin ;

CHSLD 3.2 Les rôles et responsabilités en CLSC et CHSLD

3.2.1 Le personnel de l'étage ou le personnel formé doit :

- se rendre calmement sur les lieux de l'évènement ;
- évaluer les besoins de l'intervention ;
- nommer un leader et deux équipiers, seul le leader parle avec la personne en crise d'agressivité ;
- ne jamais agir seul et ne jamais s'isoler avec la personne ;
- assister le personnel en place ;
- appliquer les mesures d'intervention appropriées ;
- effectuer les premiers soins au besoin.

3.2.2 Le responsable d'évènement doit :

- se rendre sur les lieux ;
- évaluer les besoins de l'intervention ;
- s'assurer que les procédures sont respectées ;
- contacter les intervenants appropriés ;
- contacter le 911 au besoin ;
- assurer s'il y a lieu, l'accueil des intervenants externes ;
- assurer l'intégrité et la sécurité du personnel et des usagers ;
- mettre en place les mesures nécessaires pour assurer la continuité des opérations.

3.3 Les rôles et responsabilités en centre hospitalier

3.3.1 Le personnel de l'étage ou le personnel formé doit :

- se rendre calmement sur les lieux de l'évènement ;

- évaluer les besoins de l'intervention ;
- nommer un leader et deux équipiers, seul le leader parle avec la personne en crise d'agressivité ;
- ne jamais agir seul et ne jamais s'isoler avec la personne ;
- assister le personnel en place ;
- appliquer les mesures d'intervention appropriées ;
- effectuer les premiers soins au besoin ;
- si intervention physique : demeurer à proximité afin de soutenir l'équipe de la sécurité et surveiller l'état de santé du patient.

3.3.2 Le responsable d'évènement doit :

- se rendre sur les lieux ;
- évaluer les besoins de l'intervention ;
- s'assurer que les procédures sont respectées ;
- assurer s'il y a lieu, l'accueil des intervenants externes ;
- assurer l'intégrité et la sécurité du personnel et des usagers ;
- mettre en place les mesures nécessaires pour assurer la continuité des opérations.

3.3.3 Le service de sécurité doit :

- faciliter le transport vers l'urgence si une personne est blessée ;
- assister le personnel clinique en place et intervenir physiquement (si nécessaire).

4. Rétablissement

4.1 Les rôles et responsabilités des intervenants à la fin du code

4.1.1 Le répondant à la ligne d'urgence interne doit :

- annoncer la fin du code d'urgence :

LANCEMENT DE LA FIN DU CODE (À 3 REPRISES)

« ATTENTION, ATTENTION, CODE BLANC TERMINÉ »

4.1.2 Le personnel doit :

- mettre fin aux mesures d'intervention ;
- retourner à ses activités régulières dans les plus brefs délais ;
- signaler à son supérieur toutes problématiques liées à l'évènement.

4.1.3 Le responsable d'évènement doit :

- demander l'annonce de la fin du code d'urgence ;
- assurer la sécurité et l'intégrité du personnel et des usagers ;
- s'assurer que le personnel est avisé de la fin du code et mettre fin aux mesures d'intervention ;
- s'assurer du rétablissement des activités régulières dans les plus brefs délais ;

- s'assurer que les personnes impliquées reçoivent le soutien et/ou les soins appropriés.
- faire appel au programme d'aide aux employés (PAE) si la situation le requiert ;
- compléter un rapport d'évènement ou d'intervenant et un rapport AH-223 ;
- participer à la rencontre post-évènement.

4.1.4 Le gestionnaire du service touché doit :

- s'assurer du rétablissement des activités régulières dans les plus brefs délais ;
- s'assurer du support apporté au personnel et effectuer s'il y a lieu, le lien avec le PAE ;
- participer à la rencontre post-évènement.

4.1.5 Le chef de service/garde MUSC doit :

- demeurer en soutien au gestionnaire pour la mise en place des mesures de rétablissement ;
- organiser une rencontre post-évènement avec les intervenants concernés (pour les évènements d'une ampleur qui le justifie) ;
- émettre et recueillir les recommandations et pistes d'amélioration aux directions concernées, et ce, en collaboration avec le gestionnaire responsable ;
- collaborer avec les différents services afin de participer aux enquêtes internes, s'il y a lieu.

4.1.6 Le service de sécurité doit :

- faire, au besoin, les suivis nécessaires auprès du SPVM et faciliter les processus judiciaires.