



## **Directive demande d'assistance (personnel clinique)**

### **Objectif**

La demande d'assistance est un service offert par la sécurité afin de soutenir le personnel clinique lors de certaines interventions auprès de l'utilisateur dans le but de prévenir des situations potentiellement dangereuses et de réduire le risque d'exposition à la violence.

Le personnel de sécurité est mobilisé à la demande de l'équipe clinique, dans un rôle de soutien, sans qu'une intervention immédiate soit requise. Il est essentiel de solliciter leur appui dès que nécessaire afin de prévenir un code blanc. Il est important de rappeler que la situation demeure évolutive et qu'elle peut à tout moment nécessiter une activation du code blanc.

### **Champs d'application**

Cette procédure s'applique lorsqu'une action de proximité auprès de l'utilisateur doit être réalisée et qu'il y a une crainte ou un risque de violence. Par exemple, pour donner de la médication, assister pour le repas, aider pour les soins d'hygiène auprès d'un usager connu à être réfractaire, etc.

Elle s'applique, aussi, en présence de tout usager manifestant des comportements envers des employés pouvant nécessiter une assistance du personnel de sécurité tels que:

- Des actions réfractaires;
- Une collaboration conditionnelle;
- Une tension émotionnelle;
- Etc.

La sécurité peut être appelée pour agir en tant que médiateur lors d'un début de conflit pour tenter de désescalader la situation ou lorsque de signes précurseurs ou comportements mentionnés ci-haut sont décelés.

Cependant, si l'utilisateur présente, entre autres, un comportement d'agression physique, d'assaut grave, de résistance active, d'intimidation psychologique ou de menace exceptionnelle se référer à la directive générale de code blanc.

### **Procédure**

1. Appeler le service de sécurité pour faire une demande d'assistance dans les cas où la situation le nécessite (voir champs d'application ci-haut).
  - Transmettre les informations générales concernant la demande d'assistance (nature de la demande, nom du patient, endroit, nom de l'appelant, etc.).
  - La demande ne concerne pas une action immédiate de la sécurité.
  - À noter que si le premier contact a déjà été initié par vous et que le client est réfractaire, la sécurité pourra prendre le relais de la situation à son arrivée.



2. Le personnel de sécurité va, par la suite, se rendre sur les lieux dès que possible.
3. Discuter avec le personnel de sécurité pour leur présenter le besoin et les actions à réaliser.
4. Le personnel de sécurité va évaluer la situation et déterminer s'il est nécessaire d'appeler du personnel de sécurité supplémentaire.
5. Une fois prêt, initier le premier contact verbal auprès de l'utilisateur avec la sécurité en support.
  - La finalité de l'action est toujours de la responsabilité du personnel clinique, mais la sécurité va gérer le moyen pour accomplir la tâche.
6. Lors de l'intervention, il est toujours possible que la situation change dans le temps et nécessite de déclencher un code blanc.