Zeitschrift: Magazine aide et soins à domicile : revue spécialisée de l'Association suisse des services d'aide et de soins à domicile

Herausgeber: Spitex Verband Schweiz

Band: - (2016)

Heft: 3

Artikel: La gestion des menaces est une protection

Autor: Meier, Karin

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-852760

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 12.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

La gestion des menaces est une protection

Sonja Santi (à gauche), cheffe d'équipe psychiatrie, et Nicole Oberhänsli, cheffe d'équipe de la protection et des soins, toutes deux de l'organisation de base Glattal.
Photos: Guy Perrenoud

Un client qui devient un danger pour lui-même ou pour autrui, cela fait partie du quotidien des collaborateurs des soins à domicile. Spitex Glattal a donc élaboré une procédure de gestion des risques, définissant les réactions à avoir et les personnes à contacter lors de situations critiques. Une formation a été donnée à tout le personnel.

Une soignante rend visite à un client très âgé atteint de démence. Il semble agité, parvient à peine à s'exprimer verbalement et erre sans but dans toute la maison.

En pleurs, il raconte: «Il n'y a plus d'argent dans le portefeuille. C'est sûrement la femme des soins à domicile qui l'a volé.» La soignante ne contredit pas le client et l'accompagne à la cuisine. Mais là, c'est la prise des médicaments qui pose un problème, car le client est sur la défensive: «Vous voulez m'empoisonner! Laissez-moi tranquille.» Rien ne semble pouvoir le calmer et soudain, la menace fuse: «Sortez de ma maison, ou je vous sors à coup de pied au...!» L'employée quitte les lieux malgré elle, sans avoir terminé sa tâche.

«La participation de tous est nécessaire.»

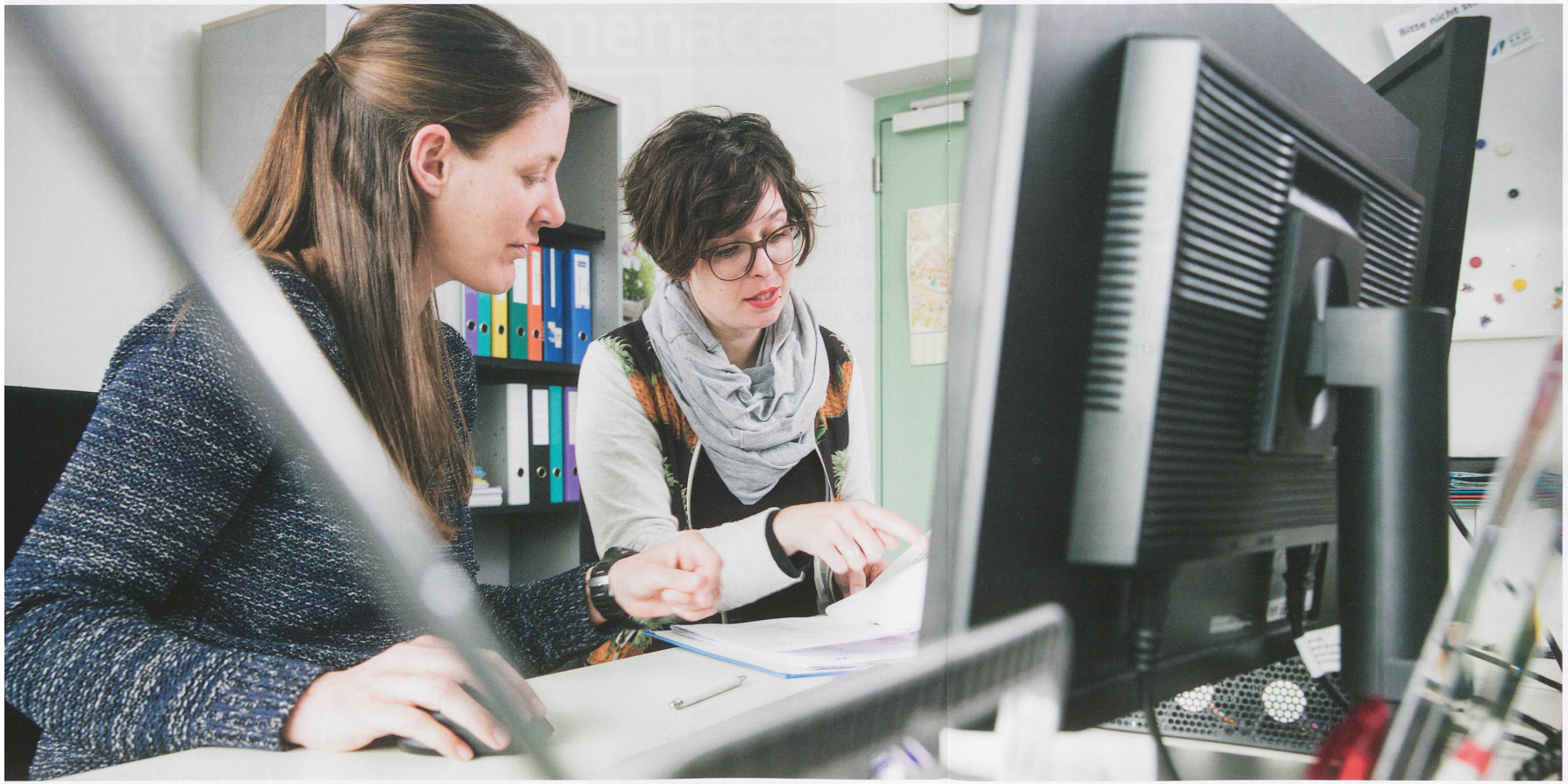
Reconnaître ce qui est une menace

Si de telles situations sont fréquentes pour ceux qui travaillent dans l'aide et les soins à domicile, elles ne sont cependant pas toujours signalées au supérieur hiérarchique. Une part de ces incidents critiques reste donc inconnue. Sous l'impulsion de Sonja Santi, cheffe d'équipe psychiatrie, l'organisation Spitex Glattal a élaboré un concept de gestion des menaces qui a été mis en œuvre en été 2015. Le Service de protection contre la violence de la Police cantonale de Zurich a fourni un modèle de procédure standardisée et s'est mis à disposition pour les situations dangereuses difficiles à appréhender.

Le document «gestion des menaces» montre des situations de mise en danger qui pourraient se présenter. On y trouve des scénarios comme l'exemple ci-dessus, avec des menaces verbales, du harcèlement sexuel, des menaces de suicide ou des éclats d'agressivité. Sur le principe du «si... alors» des recommandations sont faites sur les conduites appropriées. En cas d'urgence, la collaboratrice doit appeler le 117. «Heureusement, ce n'est encore jamais arrivé chez nous», dit Nicole Oberhänsli, cheffe d'équipe soins. Pour d'autres cas, on prévoit un appel téléphonique aux supérieurs hiérarchiques, ou à l'équipe de soins psychiatriques chargée de s'occuper du client qui a une perception faussée de la réalité, présente des risques de suicide ou une menace latente.

Désamorcer, apaiser

La personne référente évalue l'urgence de la situation et décide d'éventuelles mesures immédiates pour protéger l'employée et le client. Elle met en route des mesures pour désamorcer les crises et améliorer la qualité de vie du patient. Dans l'exemple cité précédemment, Sonja Santi a menés plusieurs discussions afin d'estimer les besoins et les possibilités et de déterminer ce qui manquait. Cela l'a amenée à sensibiliser les proches au problème et à les orienter vers des services de conseils spécialisés. A la suite de ces entretiens, la famille du client a engagé une em-



Le document «gestion des menaces» montre des situations de mise en danger qui pourraient se présenter.

«Lors de l'introduction, tous les employés ont reçu une formation ad hoc.»

ployée privée à demeure et a procédé à certains ajustements pour l'encadrement médical. Un plan d'urgence à l'intention des proches a été établi pour les heures où cette personne n'était pas présente. Sonja Santi a veillé à ce qu'un partage des tâches et responsabilités de chacun (l'employée, les proches et l'organisation) soit établi. En tant que référente, elle s'est également assurée d'être facilement joignable en permanence, soit directement, soit à travers l'organisation, par courriel et par téléphone portable. Quant au client, ses besoins de prise en charge ont été adaptés à plusieurs reprises, son état de santé évoluant constamment.

Un facteur essentiel, dans la gestion des menaces, est de bien communiquer avec les personnes concernées. Il s'agit de donner cette place au collaborateur afin qu'il puisse dire ce qu'il ressent et comment il voit les choses. Les discussions suivent, elles aussi, une procédure définie et font l'objet d'un PV qui sera accessible seulement pour les référents. Ces derniers pourront ainsi se faire une idée de ce qui a déjà été entrepris. Cela permet aussi d'éviter que se répètent les mêmes événements et d'observer l'efficacité d'une mesure.

Une bonne écoute

Lors de l'introduction du concept de gestion des menaces, tous les employés de Spitex Glattal travaillant dans les soins, l'aide au ménage et l'accueil ont reçu une formation

Photo: istock

«Un facteur essentiel est de bien communiquer avec les personnes concernées.»

ad hoc et se sont exercés à reconnaître des situations à risque. L'évaluation menée en décembre dernier par les responsables d'équipe a montré que dans 19 cas (pour 9 clients) où une menace avait été constatée, la situation avait pu être apaisée en six mois par les mesures entreprises. On y découvrit également que les employés, tout comme leurs supérieurs hiérarchiques, devaient encore être sensibilisés davantage aux menaces. «Les collaborateurs veulent le bien de leur client. S'ils doivent le quitter, cela peut détendre la situation, mais aussi être pesant. Les responsables doivent avoir une oreille attentive pour ces collaborateurs lorsqu'ils leur rapportent des incidents. Car la menace n'est pas toujours reconnue et comprise comme telle», souligne Nicole Oberhänsli. Son credo: la participation de tous afin de travailler dans l'idée de la désescalade et de la prévention.

Karin Meier