

La gestion des menaces est une protection

Autor(en): **Meier, Karin**

Objektyp: **Article**

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

Band (Jahr): - **(2016)**

Heft 3

PDF erstellt am: **08.08.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-852760>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

La gestion des menaces est une protection



Sonja Santi (à gauche), cheffe d'équipe psychiatrie, et Nicole Oberhänkli, 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 Oberhänkli, 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 mené 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-

Votre nouveau magazine. Du contenu, ça y en a !



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

ployée 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 por-

table. 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

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

Monte-escaliers

Le document «gestion des menaces» montre des situations de mise en danger qui pourraient se présenter. Le document est accessible en français et en allemand. Il est disponible sur le site de Spitex Glattal. Le document est accessible en français et en allemand. Il est disponible sur le site de Spitex Glattal. Le document est accessible en français et en allemand. Il est disponible sur le site de Spitex Glattal.



«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