

SOIGNER SANS ÊTRE AGRESSÉE

Une priorité!



Questionnaire d'autoévaluation des risques d'agression au travail par la clientèle

➔ À l'intention des professionnelles en soins

La Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec et votre équipe syndicale locale désirent connaître votre perception quant aux risques d'agression¹ des professionnelles en soins par la clientèle² pouvant être présents dans votre milieu de travail. Pour ce faire, nous aimerions que vous preniez quelques minutes de votre temps pour répondre à ce bref questionnaire portant également sur votre expérience face à ce problème de santé et de sécurité du travail.

Une fois rempli, nous vous invitons à le remettre aussitôt à votre équipe syndicale pour qu'elle puisse prendre le pouls de la situation prévalant dans votre établissement. Selon les réponses obtenues, elle pourra amorcer une démarche auprès de votre employeur afin que celui-ci prenne les mesures nécessaires pour réduire, voire éliminer les risques d'agression et assurer votre sécurité optimale au travail.

Renseignements généraux

Veillez compléter l'information suivante :

Date : _____
 Jour Mois Année

Nom (facultatif) : _____

Titre d'emploi : _____

Quart de travail : jour soir nuit rotation

Établissement (facultatif) : _____

Unité ou service (facultatif) : _____

Nombre d'année-s d'exercice : _____

Sexe : féminin masculin

Âge : _____

1 Agression physique ou verbale : se faire insulter verbalement ou par geste, engueuler, cracher dessus, mordre, gifler, griffer, pincer, agripper, bousculer, tasser rudement, projeter un objet sur soi, frapper à coups de poing ou de pied ou à main nue, frapper avec un objet, agresser avec une arme blanche, agresser physiquement d'une autre façon, intimider, menacer de frapper ou de blesser, menacer de mort, menacer avec une arme blanche ou un autre objet brandi ou une arme à feu, etc. Ces exemples sont tirés du tableau inclus dans la brochure *Travailler dans la dignité* produite en 1997 par la Fédération.

2 Dans ce questionnaire, le mot clientèle fait référence aux patient-e-s, à leurs proches et aux visiteur-euse-s.

Questions

Veillez répondre par OUI ou par NON à chacune des questions suivantes :

- | | OUI | NON |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 1. Diriez-vous que votre milieu de travail comporte des risques d'agression par la clientèle à l'endroit des professionnelles en soins ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. Avez-vous le sentiment d'être en sécurité dans votre milieu de travail en ce qui a trait aux risques d'agression par la clientèle ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. Existe-t-il une politique contre la violence au travail dans votre établissement ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| a) Dans l'affirmative, celle-ci couvre-t-elle les situations d'agression des professionnelles en soins par la clientèle ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. Quant aux risques potentiels d'agression par la clientèle, diriez-vous que votre employeur prend les mesures nécessaires pour : | | |
| a) protéger votre santé et assurer votre sécurité ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| b) vous informer des risques d'agression pouvant être présents par le fait ou à l'occasion de votre travail ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| c) vous assurer la formation appropriée à l'exercice sécuritaire de vos fonctions ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| d) vous informer de la marche à suivre dans l'éventualité d'une agression à votre endroit ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| e) vous informer de vos droits et recours en cas d'agression ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| f) vous assurer le soutien physique et psychologique appropriés en cas d'agression ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| g) vous assurer de sa collaboration et de son appui dans l'éventualité d'une plainte déposée par vous à la police en raison d'une agression ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. Diriez-vous que votre employeur pourrait faire davantage pour réduire, voire éliminer les risques d'agression par la clientèle susceptibles d'être présents dans votre milieu de travail ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| a) Dans l'affirmative, quelle-s autre-s mesure-s devrait-il prendre pour vous assurer un milieu plus sécuritaire et exempt de ces risques d'agression ? | | |
| _____ | | |
| _____ | | |
| 6. Diriez-vous que votre travail de professionnelle en soins est plus à risque d'agression par la clientèle aujourd'hui qu'il ne l'était au début de votre carrière ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. Diriez-vous que d'être parfois insultée au travail par la clientèle fait partie de vos fonctions comme professionnelle en soins ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. Diriez-vous que la tolérance de votre part face à des agressions par la clientèle est de mise dans l'exercice de vos fonctions de professionnelle en soins ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9. Diriez-vous qu'une agression commise à votre endroit par un-e patient-e souffrant d'une maladie physique, même sévère, est excusable ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10. Diriez-vous qu'une agression commise à votre endroit par un-e patient-e ayant un problème de santé mentale est excusable ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 11. Diriez-vous qu'aucune forme d'agression exercée par la clientèle à l'endroit d'une professionnelle en soins n'est tolérable, peu importe le contexte ? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

OUI NON

12. Au cours de la dernière année, avez-vous été victime d'agression-s au travail par la clientèle?

Dans l'affirmative, répondez aux questions 12 a) à e) seulement. Vous n'avez pas à répondre à la question 13.

Dans la négative, passez à la question 13.

a) Combien de fois en avez-vous été victime au cours de la dernière année? _____

b) Avez-vous signalé cette-ces agression-s à :

- votre employeur?
- votre syndicat?
- un-e collègue de travail?
- un-e inspecteur-trice de la CSST?
- la police?
- une autre personne?
- aucune personne?

c) Avez-vous par ailleurs entrepris l'une ou l'autre des démarches suivantes :

- une plainte au Comité de plaintes de l'établissement?
- une plainte auprès de l'employeur?
- une réclamation à la CSST?
- une plainte à la police?
- un grief?
- un autre recours? (à préciser si possible) : _____

d) Si vous n'avez pas signalé cette-ces agression-s ou entrepris des démarches, est-ce en raison de :

- la crainte de représailles à votre endroit?
- la crainte d'une remise en question de votre compétence par l'employeur?
- la crainte d'un préjugé favorable de l'employeur à l'endroit de la clientèle?
- la crainte de l'absence d'intervention ou d'un manque de soutien de la part de l'employeur?
- un autre motif? (à préciser si possible) : _____

e) Avez-vous reçu, le cas échéant, le soutien nécessaire de :

- votre employeur?
- votre syndicat?
- un-e collègue de travail?
- un-e inspecteur-trice de la CSST?
- la police?
- une autre personne?
- aucune personne?

OUI NON

13. Dans l'hypothèse où vous seriez victime d'une agression au travail par la clientèle, auriez-vous tendance à la signaler à :

- votre employeur ? OUI NON
- votre syndicat ? OUI NON
- un-e collègue de travail ? OUI NON
- un-e inspecteur-trice de la CSST ? OUI NON
- la police ? OUI NON
- une autre personne ? OUI NON
- aucune personne ? OUI NON

a) Dans cette même hypothèse, auriez-vous tendance à entreprendre les démarches suivantes :

- une plainte au Comité de plaintes de l'établissement ? OUI NON
- une plainte auprès de l'employeur ? OUI NON
- une réclamation à la CSST ? OUI NON
- une plainte à la police ? OUI NON
- un grief ? OUI NON
- un autre recours ? (à préciser si possible) : _____ OUI NON

b) Dans cette même hypothèse, auriez-vous plutôt tendance à passer sous silence cette agression à votre endroit en raison de :

- la crainte de représailles à votre endroit ? OUI NON
- la crainte d'une remise en question de votre compétence par l'employeur ? OUI NON
- la crainte d'un préjugé favorable de l'employeur à l'endroit de la clientèle ? OUI NON
- la crainte de l'absence d'intervention ou d'un manque de soutien de la part de l'employeur ? OUI NON
- un autre motif ? (à préciser si possible) : _____ OUI NON

Merci de votre collaboration !

N'oubliez pas de remettre le questionnaire à votre équipe syndicale locale.

**SOIGNER
SANS ÊTRE
AGRESSÉE** 
Une priorité!