



Énoncé de position	Violence au service d'urgence
Nombre de pages	2
Date d'approbation	Avril 2014
Dates des révisions précédentes	Janvier 1990, juin 1996, février 2002, novembre 2007, novembre 2009
Date de la prochaine révision	Novembre 2016

Problématique

La violence représente un risque en milieu de travail important pour le personnel du service d'urgence. Elle comprend les agressions physiques, la violence verbale et les comportements menaçants ou coercitifs. Bien que le service d'urgence puisse être un environnement imprévisible qui expose le personnel, les patients et les visiteurs à un risque élevé de violence, il est possible d'éviter une grande partie de cette violence.

La violence horizontale se définit comme un acte d'agression perpétré par un collègue envers un autre collègue. La violence horizontale peut être verbale, non verbale ou physique; elle peut également être considérée comme un comportement inapproprié ou non professionnel.

Position de la NENA

La NENA croit qu'un degré de tolérance zéro envers la violence ou la menace de violence doit régner dans tous les établissements de soins de santé.

La NENA croit qu'il est possible de prévenir les comportements violents et elle souscrit à l'Énoncé de position commun de l'Association des infirmières et infirmiers du Canada (CNA) et de la Fédération canadienne des syndicats d'infirmières et d'infirmiers (FCSII) sur la violence en milieu de travail (révisé en 2008).

La NENA estime que la violence envers les infirmières et infirmiers est répandue. Elle reconnaît également que si les auteurs de cette violence sont généralement des patients ou des membres de leur famille, les infirmières et infirmiers peuvent aussi être victimes de la violence horizontale.

La NENA croit que tous les organismes doivent adéquatement prévoir la dotation, le personnel, l'équipement de sécurité, les politiques, les directives et les programmes de formation pour veiller à la sécurité et à la protection contre la violence.

La NENA croit qu'un milieu de travail sécuritaire est la clé de la sûreté personnelle et de l'amélioration du moral du personnel, des soins aux patients et de la productivité.

La NENA croit que les employeurs doivent faire un retour professionnel auprès des membres du personnel exposés à la violence au travail et leur offrir la possibilité d'obtenir de l'aide psychosociale.

La NENA recommande que les infirmières et infirmiers d'urgence aient la possibilité de développer des compétences pour prévenir, désamorcer et intervenir au besoin en cas de violence ou de potentiel de violence.

ASSOCIATION NATIONALE DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS D'URGENCE (NENA)

En outre, la NENA estime que les infirmières et infirmiers d'urgence peuvent collaborer avec les employeurs et faire preuve de proactivité dans l'élaboration de politiques et d'autres initiatives pour assurer la sécurité.

La NENA reconnaît que seule une partie des incidents violents sont signalés. Elle recommande que les infirmières et infirmiers d'urgence signalent tous les cas de violence afin d'aider les employeurs à élaborer des politiques et des procédures efficaces en matière de sécurité.

La NENA estime que des poursuites pénales devraient être engagées au moment opportun contre les personnes qui commettent des actes de violence au service d'urgence, en fonction des circonstances de chaque incident.

Justification

Le service d'urgence doit être un milieu sûr et sans danger pour le personnel, les patients et les visiteurs. Un milieu sûr a le potentiel d'améliorer les soins aux patients, ainsi que le moral et la productivité des infirmières et infirmiers. La recherche a démontré que les services d'urgence des hôpitaux qui ont pris un engagement supérieur à l'égard de sécurité et qui ont adopté des politiques de signalement plus strictes ont des taux inférieurs de violence physique et de violence verbale. Les employeurs, les infirmières et infirmiers d'urgence, ainsi que les autres membres de l'équipe des soins de santé, doivent travailler ensemble pour réduire au minimum la violence au service d'urgence.

Bibliographie

Emergency Nurses Association , *Position statement: Violence in the emergency care setting*, Emergency Nurses Association, Des Plaines (IL), 2010 [en anglais seulement].

Association des infirmières et infirmiers du Canada et Fédération canadienne des syndicats d'infirmières et d'infirmiers, *Énoncé de position commun : Violence en milieu de travail*, 2008, consulté au <https://fcsii.ca/topic/violence-en-milieu-de-travail>.

Australasian College for Emergency Medicine, *Policy on Violence in Emergency Departments*, mars 2011, consulté au <https://www.acem.org.au/getattachment/7b0819a6-93cc-4d89-8fe8-22c6ea307a22/Policy-on-Violence-in-Emergency-Departments.aspx> [en anglais seulement].

Association des infirmières et infirmiers du Canada, *Énoncé de position : La sécurité des patients*, février 2009, consulté au http://www.cna-aiic.ca/~media/cna/page-content/pdf-fr/ps102_patient_safety_f.pdf?la=fr.

Kelley E.C., « Reducing violence in the Emergency Department: A rapid response team approach », *Journal of Emergency Nursing*, 2014;40(1):60-64 [en anglais seulement].

American College of Emergency Physicians, *Position Statement, Protection from Physical Violence in the Emergency Department Environment*, juin 2011, consulté au <http://www.acep.org/Clinical---Practice-Management/Protection-from-Physical-Violence-in-the-Emergency-Department-Environment/> [en anglais seulement].