

# Documents d'orientation relatifs au plan d'amélioration de la qualité : prévention de la violence au travail

Révisé en février 2019

## Contexte

Un système de santé avec une culture de la qualité offre les conditions idéales pour que les membres du personnel s'épanouissent – et leur sécurité s'inscrit dans cette culture<sup>1</sup>. La violence en milieu de travail est un problème majeur dans le secteur des soins de santé. On reconnaît de plus en plus l'ampleur du problème et ses répercussions sur les travailleurs du système de santé de l'Ontario.

En mai 2017, le Comité de leadership pour la prévention de la violence en milieu de travail dans le secteur des soins de santé a publié un rapport intitulé [Prévention de la violence en milieu de travail dans le secteur des soins de santé](#), qui comprenait 23 recommandations visant à rendre les hôpitaux plus sûrs, à réduire les cas de violence, à changer les attitudes et à améliorer la culture de sécurité au travail. L'une de ces recommandations était l'intégration de la prévention de la violence au travail aux plans d'amélioration de la qualité (voir la [recommandation 19](#) [en anglais seulement]).

Ainsi, la prévention de la violence au travail a été intégrée aux plans d'amélioration de la qualité (PAQ) présentés par les hôpitaux, les organismes de soins primaires, les foyers de soins de longue durée et les réseaux locaux d'intégration des services de santé (qui chapeautent les soins à domicile et communautaires).

Cette intégration se fait de deux façons : premièrement, une déclaration en texte libre est incluse dans la partie descriptive du PAQ pour tous les secteurs (hôpitaux, soins primaires, soins de longue durée, et soins à domicile et communautaires); deuxièmement, un indicateur obligatoire mesurant la violence au travail est inclus dans le plan de travail du PAQ pour le secteur hospitalier. L'objectif ultime est d'encourager une culture de sécurité au travail dans le secteur de la santé en Ontario.

## Objectif du document d'orientation

L'objectif du présent document d'orientation est d'aider les hôpitaux à satisfaire aux exigences liées au nouvel indicateur obligatoire de violence au travail inclus dans les PAQ. Bien qu'il soit principalement destiné aux intervenants de ce secteur, il comprend des renseignements qui peuvent être utiles aux organisations des secteurs des soins primaires, des soins de longue durée et des soins à domicile et communautaires qui intègrent la prévention de la violence au travail à leurs PAQ.

Ce guide a été préparé en collaboration avec le groupe de travail sur la prévention de la violence en milieu de travail de Qualité des services de santé Ontario (Plans d'amélioration de la qualité). Les membres figurent à l'annexe A.

## Prévention de la violence au travail dans les PAQ

La prévention de la violence au travail a été intégrée aux PAQ de deux façons :

1. une déclaration en texte libre sera incluse dans la partie descriptive du PAQ pour tous les secteurs (hôpitaux, soins primaires, soins de longue durée et soins à domicile et communautaires);
2. un indicateur obligatoire sera inclus dans le plan de travail du PAQ pour le secteur hospitalier seulement.

### 1. Déclaration en texte libre dans la partie descriptive du PAQ pour tous les secteurs

La direction de votre organisation devrait chercher à faire de la prévention de la violence au travail une priorité stratégique.

Toutes les organisations qui soumettent des PAQ devront répondre à la question ci-dessous dans la partie descriptive de leur PAQ.

*La prévention de la violence au travail fait-elle partie des priorités stratégiques de votre organisation? (Oui ou non.)*

*Si oui, décrivez en quoi elle est prioritaire – p. ex., est-elle comprise dans votre plan stratégique? Produisez-vous des rapports sur le sujet à l'intention de votre conseil d'administration? Avez-vous effectué d'importants investissements pour améliorer la situation?*

Pour les hôpitaux l'achèvement de ce champ est obligatoire.

### 2. Indicateur obligatoire dans le plan de travail du PAQ pour les hôpitaux

Pour le secteur hospitalier, une modification apportée en 2017 au Règlement de l'Ontario 187/15 pris en application de la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous* exige l'inclusion de certains indicateurs obligatoires dans les PAQ; ces indicateurs seront déterminés chaque année par le ministre de la Santé et des Soins de longue durée, suivant les conseils de Qualité des services de santé Ontario. Le premier indicateur obligatoire choisi, en vigueur pour 2018-2019 de même que pour 2019-2020, mesure la violence au travail.

**Cet indicateur mesure le nombre d'incidents de violence au travail signalés par des travailleurs du milieu hospitalier sur une période de 12 mois.**

Les hôpitaux devront également indiquer leur nombre d'équivalents temps plein (ETP) pour donner une idée de leur taille. (Par exemple, pour aider à comprendre le nombre d'incidents dans une organisation de moins de 500 employés comparativement à celui d'une organisation de plus de 10 000 employés.)

Pour en savoir plus sur l'indicateur de prévention de la violence au travail, consultez la

section Caractéristiques techniques des indicateurs de QSSO (annexe B).

## Amélioration du signalement d'incidents de violence au travail

Le but de la prévention de la violence au travail est de réduire le nombre d'incidents et de promouvoir une culture de signalement. Cependant, l'indicateur du PAQ ne peut que mesurer le nombre d'incidents *signalés* – et nous savons que les cas de violence au travail ne sont pas tous signalés<sup>2</sup>.

Plus votre organisation améliorera son processus de signalement et développera une culture de sécurité, plus le nombre d'incidents de violence au travail rapportés augmentera. Il s'agit du résultat auquel on s'attend et qu'on espère observer. Cela dit, il faudra ultimement aller au-delà du simple nombre d'incidents signalés pour bien caractériser les types d'incidents signalés et le problème de violence au travail de votre organisation dans son ensemble. Le présent document contient des stratégies pour y arriver.

## Démarrage

La recherche indique qu'une équipe de direction solide, une culture qui encourage l'amélioration, le travail d'équipe<sup>3</sup> et la maîtrise par le personnel de l'organisation des méthodes d'amélioration de la qualité<sup>4</sup> maximisent les chances de réussite des initiatives d'amélioration de la qualité. Le chef de la direction, le conseil d'administration et la haute direction ont la responsabilité ultime de protéger les travailleurs de la violence au travail; ils devraient fournir des ressources et du soutien pour aider les employeurs à prévenir la violence au travail en appliquant le PAQ. Ils doivent également placer la question de la violence au travail au coeur de leurs priorités stratégiques.

### Former votre équipe

La prévention de la violence au travail passe par une approche intégrée. En plus de votre personnel - qui participe normalement déjà à votre démarche d'amélioration de la qualité –, vous devriez intégrer à votre équipe des représentants du comité mixte sur la santé et la sécurité au travail (comme indiqué dans la [recommandation 19 du rapport du Comité de leadership \*Intégrer la prévention de la violence au travail dans les plans d'amélioration de la qualité\*](#) [en anglais seulement]). Pensez à recruter des travailleurs et des employeurs du comité mixte sur la santé et la sécurité au travail afin d'avoir les deux côtés de la médaille<sup>5</sup>.

Vous pourriez aussi inviter les représentants suivants :

- Patients consultants;
- Haute direction;
- Ressources humaines;
- Pratiques professionnelles;
- Éthiciens cliniques.

## Ressources clés

Il existe plusieurs ressources clés pouvant vous fournir des renseignements utiles qui vous aideront à intégrer la prévention de la violence au travail à votre PAQ :

### *Prévenir la violence au travail*

Pour en savoir plus sur la violence au travail dans le secteur des soins de santé en Ontario, consultez :

- le rapport du Comité de leadership pour la prévention de la violence en milieu de travail dans le secteur des soins de santé intitulé [Prévention de la violence en milieu de travail dans le secteur des soins de santé](#) (publié en mai 2017);
- le [site Web de l'Association de santé et sécurité des services publics sur la prévention de la violence au travail](#) [en anglais seulement], qui comprend des renseignements, des outils et des ressources sur la prévention de la violence au travail;
- le guide du ministère du Travail de l'Ontario [Comprendre la loi traitant de violence et de harcèlement au travail](#), la [Loi sur la santé et la sécurité au travail](#) et le [Règl. de l'Ont. 67/93 : Établissement d'hébergement et de soins de santé](#).

Si vous avez des questions particulières, l'Association de santé et sécurité des services publics peut vous [mettre en contact avec un consultant](#), qui vous offrira un encadrement en matière de violence au travail.

### *Faire participer les patients*

Pour faire participer les patients, consultez :

- le guide de Qualité des services de santé Ontario intitulé [Faire participer les patients et les personnes soignantes à l'amélioration de la qualité : guide à l'intention des fournisseurs de soins de santé](#).
- le guide du Comité de leadership pour la prévention de la violence en milieu de travail dans le secteur des soins de santé [Faire participer les patients et les familles à la prévention de la violence au travail : un guide à l'intention des dirigeants organisationnels des soins de santé](#) [en anglais seulement].

### *PAQ*

Lisez les [documents de planification annuelle](#) :

- le document d'orientation relatif au plan d'amélioration de la qualité, qui donne un aperçu du fonctionnement des PAQ;
- les caractéristiques des indicateurs (vous trouverez les caractéristiques techniques de l'indicateur sur le nombre d'incidents de violence au travail à l'annexe B).

Si vous avez des questions sur les PAQ, communiquez avec un spécialiste de l'amélioration de la qualité de Qualité des services de santé Ontario en écrivant à [QIP@hqontario.ca](mailto:QIP@hqontario.ca).

# Comprendre le problème

À cette étape, votre équipe se penchera sur l'état des choses dans votre organisation en ce qui concerne les incidents et le risque de violence au travail. Pour ce faire, elle examinera vos données et vos systèmes de signalement actuels, et analysera en profondeur les données sur les incidents. Afin d'assurer l'exhaustivité de votre démarche, essayez de penser aux conséquences de la violence au travail, et non seulement au nombre total d'incidents.

Pour bien interpréter les données, vous devrez étudier les causes profondes et concourantes du problème. Pour ce faire, votre équipe devrait être capable de créer un plan d'évaluation et d'établir des cibles d'amélioration. Les causes profondes qui ressortent de cette analyse serviront à orienter l'élaboration par votre équipe d'idées d'amélioration (c.-à-d. d'idées de changement).

## Recueillir des données visant à caractériser le problème de violence au travail

*Déterminer les systèmes de signalement en place qui recueillent déjà ces données*

Il est possible que vos systèmes de relation avec les patients, vos bases de données sur la sécurité des patients ou sur les plaintes liées à la charge de travail, ou encore les bases de données de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail ou de santé et sécurité au travail recueillent déjà des données sur le nombre total d'incidents de violence au travail.

*Trouver d'autres sources de données*

- Sondages sur l'engagement des employés ou [Sondage préalable à l'évaluation des risques](#) [en anglais seulement] élaboré par le Comité de leadership pour la prévention de la violence en milieu de travail dans le secteur des soins de santé;
- Rapports sur la sécurité;
- Rapports sur les codes blancs;
- Commentaires recueillis dans des boîtes à suggestions ou durant des groupes de discussion composés de travailleurs;
- Rapports d'inspection du lieu de travail, griefs et utilisation de services d'aide aux employés;
- Résultats des évaluations des risques effectuées précédemment;
- Plaintes sur la charge de travail.

*Calculez le nombre d'incidents de violence au travail rapportés par des travailleurs du milieu hospitalier sur une période de 12 mois*

Le nombre d'incidents de violence au travail correspond au **nombre de signalements par des travailleurs du milieu hospitalier**. Dans certains cas, un seul et même incident touchera plus d'un travailleur. Toutes les personnes ayant perçu une menace de violence physique ou ayant subi un acte de violence devraient alors faire un signalement.

Le nombre d'incidents devrait équivaloir au nombre de signalements.

Il incombe à chaque travailleur de signaler tout incident de violence au travail, et à chaque organisation de comptabiliser les incidents. Le terme « travailleurs » englobe ici les médecins, les étudiants et le personnel contractuel; il ne s'agit pas nécessairement d'employés de l'hôpital.

Les données doivent être entrées pour chaque travailleur pour la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail et à des fins de santé et sécurité au travail.

L'étude de cas n° 1 illustre le calcul des incidents dans le cas où plus d'un employé serait touché. Pour en savoir plus sur la façon de mesurer cet indicateur, consultez les caractéristiques techniques, que vous trouverez à l'annexe B.

#### **Étude de cas n° 1 : Calcul du nombre d'incidents de violence au travail**

Un homme de 62 ans accompagnant sa femme à l'urgence s'impatiente en raison du long temps d'attente. Il se met à crier et menace un médecin, qui lance un code blanc. Deux gardiens de sécurité, quatre infirmières et trois autres employés répondent à l'appel.

L'homme demeure agressif, ce qui donne lieu aux incidents ci-dessous :

- Deux gardiens essuient des coups.
- Le médecin ayant lancé le code, bouleversé, rentre chez lui pour se remettre.
- Une infirmière reçoit des menaces de mort.
- Trois infirmières et trois employés sont menacés physiquement, mais ils aident à désamorcer la situation.

Dans ce scénario, l'idéal serait que les 10 personnes présentes fassent un signalement, comme chaque incident pourrait entraîner des conséquences nécessitant un suivi. Dans cette éventualité, 10 incidents de violence au travail distincts seraient comptabilisés. Bien que le médecin et les deux gardiens de sécurité ne soient pas des employés de l'hôpital, ils sont visés par la définition de « travailleurs ». Leurs signalements doivent donc être inclus.

*Déterminez le nombre d'équivalents temps plein dans votre organisation*

Vous devrez fournir le nombre d'équivalents temps plein dans votre organisation. Informez-vous auprès de votre service des finances.

### **Analyser les données et déterminer des possibilités d'amélioration**

Les approches suivantes pourraient vous aider à bien comprendre votre système :

- Organisez une [activité kaizen](#) pour vous aider à déterminer les processus qui pourraient être refondus afin de prévenir la violence au travail et de permettre à toute l'équipe de connaître les processus. Comparez vos processus actuels aux recommandations du Comité de leadership et complétez une analyse des écarts.
- Menez une analyse des causes profondes et concourantes de la violence au travail. Le comité mixte sur la santé et la sécurité au travail devrait y participer (voir la recommandation 4 du rapport [Prévention de la violence en milieu de travail dans le secteur des soins de santé](#)).
  - En menant ces analyses, pensez à utiliser des outils comme le diagramme en arête de poisson ([instructions](#) | [outil](#)) ou la méthode des 5 pourquoi ([instructions](#) | [outil](#)).
- Créez un graphique de Pareto des catégories de violence au travail et réalisez une analyse des modes de défaillance et de leurs effets (AMDE) ou une [matrice des répercussions des activités](#) [en anglais seulement] pour orienter l'établissement de vos priorités en matière d'amélioration.

- Faites participer les travailleurs, les patients, les aidants et les familles, les syndicats, le comité mixte sur la santé et la sécurité au travail et d'autres intervenants communautaires au processus pour vous aider à déterminer les domaines prioritaires et les idées de changement potentielles.

### *Évaluer les risques*

Les évaluations des risques en milieu de travail peuvent vous aider à mettre en évidence les risques de méfaits du lieu de travail et les précautions qui peuvent s'avérer nécessaires pour les atténuer.

Elles sont importantes pour vous aider à comprendre votre système et à élaborer des solutions. Il existe différents outils d'évaluation; par exemple, l'Association de santé et sécurité des services a élaboré des trousse d'évaluation des risques de violence au travail pour les [soins de courte durée](#) et les [centres de soins communautaires](#) ainsi que des [rapports sur les pratiques de soins de longue durée](#), qui peuvent vous être utiles [en anglais seulement].

### **Établir vos cibles d'amélioration**

Le résultat théorique idéal pour cet indicateur est de zéro incident de violence au travail. Toutefois, il se peut que ce résultat ne soit pas réaliste si vous commencez tout juste à instaurer des mesures de prévention de la violence au travail et une culture de signalement. Il est possible que vous ne sachiez pas si vous devez vous attendre à une augmentation nette du nombre d'incidents de violence au travail (en raison d'un signalement accru) ou à une réduction nette (en raison d'une diminution réelle du nombre de cas). Si l'objectif de votre organisation est d'améliorer votre culture de signalement, vous pouvez viser une augmentation du nombre d'incidents (surtout si vous pouvez également inclure des renseignements sur les stratifications établies à l'étape *Compréhension de son système*). Cependant, si la culture de signalement est bien ancrée au sein de votre organisation, vous pouvez viser une diminution du nombre de cas de violence au travail.

Quelle que soit la cible que vous choisissiez, il est important que vous fournissiez une explication détaillée dans la section sur la justification de la cible du plan de travail du PAQ. Vous pouvez également le faire dans la partie descriptive. Cette explication aidera le lecteur à comprendre pourquoi votre objectif n'est pas de réduire le nombre d'incidents de violence au travail à cette étape.

# Conception et mise à l'essai de solutions

À cette étape, votre équipe aura l'occasion de concevoir et de mettre à l'essai différentes idées d'améliorations s'attaquant aux causes profondes et concourantes de la violence au travail que vous avez relevées.

## Conception d'idées de changement pour prévenir la violence au travail

### Consulter les recommandations et les ressources existantes pour prévenir la violence au travail

Il existe de nombreuses approches de prévention de la violence au travail qui ont déjà été appliquées au contexte de l'Ontario. Vous trouverez ci-dessous quelques idées de changement et ressources clés pour prévenir la violence au travail, qui seront utilisées par de nombreuses organisations de la province.

*Idées de changement découlant des recommandations du rapport du Comité de leadership pour la prévention de la violence en milieu de travail dans le secteur des soins de santé, intitulé [Prévention de la violence en milieu de travail dans le secteur des soins de santé](#).*

- **Recommandation 3** : [Entreprendre des démarches pour faire des hôpitaux des environnements de travail sains et sûrs favorisant la santé mentale](#) [en anglais seulement]. Adoptez la norme d'application volontaire CSA-Z1003, *Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail*, qui vise à encourager les employeurs à créer des milieux de travail psychologiquement sains et sécuritaires en fournissant la capacité nécessaire pour offrir des activités d'amélioration de la qualité.
- **Recommandation 14** : Faire participer les patients, les familles et le personnel à la détermination des éléments déclencheurs, des comportements problématiques et des interventions appropriées. Le document [Éléments déclencheurs et planification des soins pour prévenir la violence au travail](#) [en anglais seulement] vous aidera à mettre en évidence les éléments déclencheurs et à élaborer des plans de soins en vue d'atténuer les risques de violence au travail.
- **Recommandations 16 et 17** : Définir les besoins d'apprentissage des travailleurs au moyen de la [matrice de formation](#) [en anglais seulement] et fournir des liens vers des ressources, comme celles sur les [comportements réactifs et les besoins complexes](#) [en anglais seulement] de brainXchange.
- **Recommandation 20** : [Créer des protocoles de communication uniformes entre les hôpitaux et les autres établissements](#) [en anglais seulement]. L'élaboration de protocoles de communication uniformes pour aborder ou consigner les possibles éléments déclencheurs, comportements réactifs ou interventions contribuera à limiter le risque de violence à l'endroit des travailleurs de la santé et des patients pendant les transitions des patients d'un établissement à un autre (p. ex., d'un foyer de soins de longue durée à un hôpital).

### *Ressources issues du projet Violence, agressivité et comportement réactif de l'Association de santé et sécurité des services publics*

L'Association de santé et sécurité des services publics a élaboré plusieurs trousse d'outils dans le cadre du projet *Violence, agressivité et comportement réactif*. Ces trousse fournissent des instructions pratiques étape par étape pour évaluer le lieu de travail en ce qui a trait aux risques et à l'atténuation des risques qui ont été repérés. Les outils sont offerts aux organisations des secteurs des soins de courte durée, des soins communautaires et à domicile et des soins de longue durée et portent sur les thèmes suivants :

- [l'évaluation du risque pour chaque client;](#)
- [l'avertissement du personnel;](#)
- [la sécurité;](#)
- [les systèmes d'intervention pour la sécurité personnelle.](#)

### *Ressources à venir*

- L'Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario travaille actuellement à la mise en jour de son manuel [Ligne directrice de pratique clinique sur la prévention et la prise en charge de la violence au travail](#) [en anglais seulement].

Visitez [Quorum](#), la communauté d'apprentissage de l'Ontario pour l'amélioration des soins de santé pour découvrir d'autres idées de changement, mesures et références.

### **Découvrir ce que font les autres organisations de la province**

Votre équipe peut utiliser la fonction de [recherche dans les PAQ](#) pour y découvrir ce que font les autres organisations pour prévenir la violence au travail. Le site vous permet de produire des rapports pour voir les idées de changement que les organisations sont en train de mettre en œuvre et leur rendement pour chacune d'elles. Si vous consultez les données d'autres organisations, gardez en tête qu'il s'agit de données autodéclarées et qu'il n'y a pas d'ajustement en fonction du risque. Chaque organisation a ses caractéristiques particulières, comme la taille, le milieu (urbain ou rural) et les populations qu'elle sert. Demandez-vous si vous seriez en mesure de mettre en œuvre l'une de ces idées dans votre région.

### **Décrire vos idées de changement et leurs mesures du processus dans votre**

**PAQ** Une fois que vous avez choisi les idées de changement que vous mettrez à l'essai, vous pouvez les entrer dans l'outil de soumission de PAQ en ligne (navigateur de PAQ), dans la rangée Mesure du plan de travail sur la sécurité au travail, sous la colonne Initiatives d'amélioration planifiées. Décrivez comment vous allez mettre en œuvre ces idées de changement sous la colonne Méthodes. Vous devez inclure au moins une mesure du processus pour chaque idée de changement.

## Mise à l'essai des idées de changement pour déterminer si elles entraînent une amélioration

Utilisez le cycle Planifier-Faire-Étudier-Agir (PFEA) ([instructions](#) | [outil](#)) pour déterminer si votre idée de changement entraînera une amélioration.

Il se peut que vous ayez à élaborer et à utiliser des mesures du processus pour les idées de changement sur lesquelles vous travaillez. Par exemple, si vous avez l'intention de donner de la formation, vous devrez mesurer le pourcentage d'employés qui ont reçu la formation sur les risques comme mesure du processus.

## Mise en œuvre et maintien

À cette étape, les idées de changement qui se sont avérées concluantes sont officiellement incluses dans les pratiques quotidiennes de l'unité ou du service visé.

### Rendre officiel un système de signalement efficace

L'adoption des changements par tous les membres du personnel nécessite un système de signalement efficace qui offre un suivi de l'adoption et rend les données accessibles aux travailleurs et à la direction. La [recommandation 18, Améliorer les systèmes de signalement](#), préconise l'utilisation des données que vous recueillez déjà.

***Il est important de garder en tête que lorsqu'on instaure une culture de sécurité et d'amélioration, le nombre d'incidents signalés pourrait initialement augmenter.***

Cela peut indiquer une augmentation du taux de signalement, ce qui est bon signe.

### Communiquer et diffuser les données sur la violence au travail

Les données sur la violence au travail doivent être accessibles à l'équipe d'amélioration. La communication des progrès réalisés (ou non) permet à l'équipe et au personnel concerné de célébrer leur réussite ou de prendre des mesures pour résoudre les problèmes relevés. La communication des données au public favorisera son engagement continu à l'égard des efforts de prévention de la violence au travail.

Assurez-vous d'incorporer dans vos communications des messages sur l'importance de signaler tous les incidents de violence au travail. Pensez à les intégrer à l'ensemble des travaux de votre organisation sur la qualité.

### Intégrer la prévention de la violence au travail aux pratiques organisationnelles normalisées

Intégrez des renseignements sur les activités de prévention de la violence au travail aux programmes d'orientation et aux manuels de politiques et de procédures, et ajoutez des responsabilités aux descriptions de poste. Les systèmes de rappel, les vérifications et des outils comme les listes de vérification peuvent contribuer à aider le personnel à se souvenir d'appliquer les nouveaux processus et à réduire les risques d'erreur.

# Propagation

Souvent, les idées de changement sont d'abord mises en œuvre dans certaines unités avant d'être déployées dans le reste de l'organisation. Une fois que le changement a été appliqué dans toute l'organisation, pensez à la façon dont vous pourriez propager le changement dans d'autres organisations.

## **Propager les idées de changement qui ont fait leurs preuves au sein de votre organisation**

Posez-vous la question suivante lorsque vous élaborez un plan de déploiement pour votre organisation : quelles stratégies précises de prévention de la violence au travail doivent être déployées, dans quels secteurs, et par qui?

Faites appel à des responsables supplémentaires pour mettre en œuvre les changements dans différents milieux, mais assurez-vous également de garder un lien de communication clair avec l'équipe et le comité mixte sur la santé et la sécurité au travail.

## **Diffuser le changement et les leçons apprises au-delà de votre organisation**

Les recommandations formulées dans le rapport du Comité de leadership pour la prévention de la violence en milieu de travail dans le secteur des soins de santé nécessiteront une collaboration à l'échelle du système pour atteindre l'objectif de créer des milieux de travail sécuritaires pour tous les travailleurs du secteur des soins de santé.

Recherchez activement des possibilités de collaborer et de vous associer avec d'autres groupes ou organisations pour vous attaquer à l'important problème de la violence au travail. Pensez à devenir membre de [Quorum](#), la communauté d'apprentissage en matière de soins de santé de l'Ontario. Sur Quorum, vous pouvez démarrer un groupe pour collaborer à la mise en œuvre d'initiatives de prévention de la violence au travail, diffuser vos leçons apprises dans le cadre d'un projet en particulier ou poser une question à la communauté sur l'amélioration de la qualité.

## Bibliographie

1. Qualité des services de santé Ontario. La qualité ça compte : Réaliser l'excellence des soins pour tous, 2017.
2. J. E. Arnetz, L. Hamblin, J. Ager, M. Luborsky, M. J. Upfal, J. Russell et L. Essenmacher. « Underreporting of Workplace Violence: Comparison of Self-Report and Actual Documentation of Hospital Incidents », *Workplace Health & Safety*, vol. 63, no 5, 2015, p. 200-210.
3. S. J. Singer, J. K. Benzer et S. U. Hamdan. « Improving health care quality and safety: the role of collective learning », *Journal of Healthcare Leadership*, vol. 7, no 1, 2015, p. 91-107.
4. H. Kaplan, P. Brady, P. Margolis et coll. « The influence of context on quality improvement success in health care: a systematic review of the literature », *The Milbank Quarterly* [série publiée en ligne], vol. 88, no 4, décembre 2010, p. 500-559.
5. La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* oblige les hôpitaux à consulter leur comité mixte sur la santé et la sécurité au travail lorsqu'ils élaborent, établissent et mettent en œuvre des mesures et des procédures visant à protéger la santé et la sécurité des travailleurs [Règl. de l'Ont. 67/93, art. 8].

**Annexe A. Groupe de travail sur la prévention de la violence en milieu de travail de Qualité des services de santé Ontario (Plans d'amélioration de la qualité)**

<b>Noms</b>	<b>Organisme</b>
Sudha Kutty ( <i>présidente</i> )	Qualité des services de santé Ontario
Terri Aversa	Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario
Laurie Cabanas	Ontario Hospital Association
Erna Bujna	Association des infirmières et infirmiers de l'Ontario
Andréane Chénier / Bridget Pridham	Syndicat canadien de la fonction publique
Sonja Glass	Membre du comité consultatif sur les PAQ
Joanna Noonan	Kingston Health Sciences Centre
Peter Smith	Institute for Work and Health
Cathy Stark	London Health Sciences Centre
Henrietta Van Hulle	Public Services Health & Safety Association

## Annexe B. Caractéristiques techniques pour le nouveau indicateur obligatoire pour les hôpitaux : Nombre d'incidents de violence au travail (total)

Indicateur	<b>Nombre d'incidents de violence au travail (total)</b>
<b>Obligatoire</b> pour 2019-2020	
Dimension	Sécurité
Direction de l'amélioration	Si votre organisation vise l'instauration d'une culture de signalement, la cible du PAQ pour cet indicateur peut être l'augmentation du nombre d'incidents rapportés. Si la culture de signalement est déjà bien établie dans votre organisation, la cible du PAQ peut être la diminution du nombre d'incidents.
Type d'indicateur	Résultat
Description	Cet indicateur mesure le nombre d'incidents de violence au travail rapportés par des travailleurs du milieu hospitalier sur une période de 12 mois.  À des fins d'amélioration de la qualité, on demande aux hôpitaux de recueillir des données sur le nombre d'incidents de violence rapportés par les travailleurs, ce qui comprend les médecins et les travailleurs embauchés par un autre employeur (p. ex., services alimentaires, sécurité, etc.), selon la définition de la <i>Loi sur la santé et la sécurité au travail</i> .
Unité de mesure	Nombre d'incidents de violence au travail rapportés par des travailleurs du milieu hospitalier
Méthodes de calcul	Nombre d'incidents de violence au travail rapportés par des travailleurs du milieu hospitalier sur une période de 12 mois  <i>Critères d'inclusion :</i> Incidents où les termes « travailleur » et « violence au travail » correspondent aux définitions établies dans la <a href="#">Loi sur la santé et la sécurité au travail</a> (LSST, 2016)
Numérateur	S.O.
Dénominateur	S.O.
Ajustement du risque	S.O.
Période actuellement visée	1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre
Source de données	Collecte de données à l'interne Vous pouvez accéder au nombre d'incidents de violence au travail rapportés dans votre organisation par ses mécanismes de rapports internes.
Accès aux données	Les hôpitaux sont encouragés à utiliser les systèmes de

	<p>signalement internes relatifs aux incidents et à la sécurité des patients pour déterminer le nombre d'incidents de violence au travail qui ont été rapportés.</p>
<p>Commentaires</p>	<p>Un travailleur correspond à l'une ou l'autre des personnes suivantes :</p> <p>Personne qui exécute un travail ou fournit des services contre rémunération en argent.</p> <p>Élève du secondaire qui exécute un travail ou fournit des services sans rémunération en argent dans le cadre d'un programme d'initiation à la vie professionnelle autorisé par le conseil scolaire dont relève l'école où il est inscrit.</p> <p>Personne qui exécute un travail ou fournit des services sans rémunération en argent dans le cadre d'un programme approuvé par un collège d'arts appliqués et de technologie, une université ou un autre établissement postsecondaire.</p> <p>Personne qui reçoit une formation d'un employeur, mais qui, aux termes de la <i>Loi de 2000 sur les normes d'emploi</i>, n'est pas un employé pour l'application de cette loi du fait que les conditions énoncées au paragraphe 1 (2) de cette loi sont réunies.</p> <p>Autres personnes prescrites qui exécutent un travail ou fournissent des services à un employeur sans rémunération en argent.</p> <p>Selon la <a href="#">Loi sur la santé et la sécurité au travail</a>, la violence au travail est l'emploi par une personne contre un travailleur, dans un lieu de travail, d'une force physique qui lui cause ou pourrait lui causer un préjudice corporel. Elle peut aussi se définir comme :</p> <p>la tentative d'employer contre un travailleur, dans un lieu de travail, une force physique qui pourrait lui causer un préjudice corporel;</p> <p>les propos ou le comportement qu'un travailleur peut raisonnablement interpréter comme une menace d'employer contre lui, dans un lieu de travail, une force physique qui pourrait lui causer un préjudice corporel.</p> <p><b>Bien que cet indicateur ne se calcule pas avec un dénominateur, on demande aux hôpitaux d'inclure le nombre total d'équivalents temps plein (ETP) travaillés par le personnel dans la section sur les mesures du plan de travail du PAQ.</b> On peut accéder à ce nombre, qui servira dans l'analyse et l'interprétation du PAQ (taille de l'organisation), dans les systèmes d'information sur les ressources humaines de l'hôpital. Par définition, il ne regroupe pas nécessairement tous les « travailleurs » correspondant aux définitions ci-dessus, mais il demeure utile pour contextualiser le résultat.</p> <p>Si le nombre d'incidents est inférieur ou égal à 5 et supérieur à</p>

	<p>0, il ne s'affichera pas.</p> <p>D'autres renseignements sur ces indicateurs de conséquences se trouvent dans le document d'orientation sur la violence au travail (<a href="http://www.hqontario.ca/Portals/0/documents/gi/gip/guidance-workplace-violence-en.pdf">http://www.hqontario.ca/Portals/0/documents/gi/gip/guidance-workplace-violence-en.pdf</a>).</p> <p>Pour en savoir plus, consultez les ressources suivantes : elles présentent des pratiques recommandées, des idées de changements, des termes importants, des références, etc.</p> <p><a href="#">Prévention de la violence en milieu de travail dans le secteur des soins de santé</a></p> <p><a href="#">Termes et concepts importants liés à la violence et au harcèlement au travail (ministère du Travail)</a></p> <p><a href="#">Diverses ressources</a> de l'Association de santé et sécurité des services publics</p>
--	---