

# Annexe

## La prévention des mauvais traitements infligés aux clients



COLLEGE OF NURSES  
OF ONTARIO  
ORDRE DES INFIRMIÈRES  
ET INFIRMIERS DE L'ONTARIO

L'EXCELLENCE EN SOINS

### Introduction

L'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario (OIIO) vise l'excellence des soins infirmiers et souhaite faire cesser les mauvais traitements infligés aux clients, que ce soit par des infirmières ou par d'autres prestataires de soins.

*La relation thérapeutique*, une des normes d'exercice de l'OIIO que toutes les infirmières sont tenues de respecter, précise les comportements acceptables et les comportements inacceptables dans toute interaction entre l'infirmière et ses clients. Savoir reconnaître les mauvais traitements constitue la première étape de la prévention.

### Qu'entend-on par mauvais traitements infligés aux clients?

Maltraiter un client, c'est abuser du pouvoir, de la confiance, du respect ou de l'intimité inhérents à la relation thérapeutique. Les mauvais traitements peuvent prendre diverses formes :

- la violence physique (par ex. : frapper un client ou lui causer de l'inconfort);
- la violence verbale (par ex. : crier après un client ou l'injurier);
- la violence affective (par ex. : maltraiter un membre de la famille du client);
- la violence sexuelle;
- l'exploitation financière;
- la négligence.

Qu'ils soient subtils ou évidents, les mauvais traitements empoisonnent irréversiblement la relation entre l'infirmière et le client et vont à l'encontre du but des services infirmiers : répondre aux besoins thérapeutiques du client.

L'OIIO recueille de l'information sur les mauvais traitements afin de pouvoir aider plus efficacement ses membres à reconnaître les mauvais traitements infligés aux clients et à les faire cesser. D'après les résultats d'un sondage réalisé récemment auprès de 1 027 infirmières ontariennes, 42 %

des membres interrogés avaient été témoins de mauvais traitements et 9 % avaient eu connaissance d'incidents semblables. Les formes de violence les plus répandues : proférer des remarques embarrassantes ou offensantes; ignorer les besoins des clients et crier ou blasphémer. Ces incidents surviennent dans tous les milieux de travail (hôpitaux, centres de santé communautaires, établissements psychiatriques, établissements de soins prolongés).

Voici d'autres données qui ressortent du sondage :

- 61 % des victimes étaient des femmes;
- 67 % des victimes étaient âgées de 65 ans ou plus;
- 64 % des victimes connaissaient assez bien leur agresseur;
- 73 % des victimes étaient stressées;
- 52 % des victimes prenaient des médicaments ou étaient confus;
- 30 % des infirmières avaient été témoins d'au moins quatre incidents de violence.

### Prévenir ou mettre fin aux mauvais traitements : le programme de l'OIIO

L'Ordre a produit un programme de prévention des mauvais traitements infligés aux clients. Intitulé *Un, c'est un de trop*, il aide l'infirmière à reconnaître et à comprendre les mauvais traitements et à élaborer des stratégies de prévention. On y traite des signes avant-coureurs de violence et de l'obligation qu'a l'infirmière de dénoncer tout mauvais traitement infligé par d'autres personnes. Le programme examine aussi les mauvais traitements infligés au personnel infirmier, problème grandissant dans le réseau de la santé.

Le programme fut conçu en 1994 en réponse à l'obligation qu'ont tous les ordres professionnels de la santé de sensibiliser leurs membres aux mauvais traitements. Il a été révisé et élargi en 1999 puis en 2005.

La trousse d'apprentissage renferme trois éléments : un vidéo/DVD, un guide d'animation et un guide d'apprentissage autonome. Le vidéo est un docudrame dans lequel des infirmières et des clients, ainsi que des acteurs, mettent en scène, parfois de manière très bouleversante, des cas véridiques de mauvais traitements. Des infirmières expertes partagent aussi leurs expériences et leurs meilleures pratiques.

Le programme de prévention a pour thème « Dénoncer la violence, c'est y mettre fin », car les recherches ont révélé que, lorsqu'une infirmière intervient en cas de mauvais traitements infligés à un client, la violence cesse. Ainsi, le thème et le programme dans son ensemble visent à inciter les infirmières à agir pour protéger leurs clients et leurs collègues et pour se protéger elles-mêmes.

On peut obtenir plus d'information sur le programme de prévention des mauvais traitements de l'OIIO ou se procurer le vidéo *Un, c'est un de trop*, ainsi que d'autres ressources pédagogiques, en s'adressant à l'Ordre.

## Renseignements

Pour en savoir plus à ce sujet, s'adresser à l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario :

Courriel : [cno@cnomail.org](mailto:cno@cnomail.org)

Téléphone : 416 928-0900

Sans frais en Ontario : 1 800 387-5526

Télécopieur : 416 928-6507

Site Web : [www.cno.org](http://www.cno.org)