

SÉCURITÉ DES USAGERS : FORMATION ET PERFECTIONNEMENT

La formation sur la sécurité des usagers est une pratique organisationnelle requise (POR) par Agrément Canada, mais c'est aussi une obligation légale. En effet, selon la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), l'employeur a l'obligation de donner à ses travailleurs, « *la formation nécessaire pour qu'ils travaillent de façon sécuritaire* ».

Chaque année, le Service du développement des compétences du personnel et de l'enseignement (collégial et secondaire) met en place plusieurs formations en matière de sécurité des usagers visant à soutenir les directions cliniques dans la mise en application d'actions de prévention. Pour cela, le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale travaille en étroite collaboration avec des formateurs internes et différents partenaires externes (l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur des affaires sociales (ASSTSAS), le Centre de prévention du suicide (CPS), le Centre Médics, Formation urgence vie, etc.).

De nombreux employés s'impliquent à titre de formateurs pour promouvoir les bonnes pratiques en matière de sécurité des usagers au CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Parmi ces formateurs, on retrouve les membres du Programme d'accompagnement et de soutien aux nouveaux employés (**PASNE**). L'objectif est de favoriser l'intégration de nos nouveaux intervenants, les soutenir lors de situations où les interventions sont plus difficiles avec une approche par mentorat. Également, leur offrir des formations sur les différentes problématiques (en particulier sur des techniques d'intervention sécuritaires avec les usagers), modes d'intervention adéquats et ainsi permettre une meilleure rétention du personnel. Le PASNE offre un accompagnement à divers titres d'emploi : éducateur, travailleur social, agent de relation humaine, préposé aux bénéficiaires, agent d'intervention, assistant en santé et services sociaux. Cet accompagnement est d'une période d'un an à la Direction de programmes Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme et Déficience physique à la Direction du

programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées, à la Direction de la protection de la jeunesse et à la Direction du programme jeunesse.

Quelques chiffres

Voici les principales formations offertes et le nombre de personnes formées sur la sécurité des usagers au cours des deux dernières années (2023-2024) :

- Atelier 1 -2-3- Autogestion en santé mentale : **48**
- Approche relationnelle des soins (ARS) : **210**
- Approches sécuritaires en milieu de travail : **212**
- Bonnes pratiques pour assurer sa sécurité : **30**
- Code vert : évacuation des usagers pour les intervenants travaillant sur une unité de soins : **585**
- Contention physique, l'utilisation des menottes et du bouclier : **28**
- Démarche clinique de gestion des SCPD (symptômes psychologiques et comportementaux de la démence) : **159**
- Dépistage de la personne risque suicidaire : **1485**
- Dysphagie — l'alimentation sécuritaire en hébergement : **88**
- Estimation et gestion du risque d'homicide : **364**
- Formation provinciale sur l'intervention de crise 24/7 : **18**
- GÉRIS (Évaluer le risque suicidaire et assurer le suivi) : **823**
- Gestion rationnelle de l'intégrité physique chez les personnes âgées (GRIPPA) : **388**
- Gestion des risques : **23**
- Hygiène et salubrité : **179** Identification et signalement d'une situation de maltraitance envers un aîné ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité : **630**
- Interagir sécuritairement avec un patient agressif : **18**
- L'intervention auprès des auteurs d'agression sexuelle : **12**
- L'intervention auprès des membres des Premières Nations et des Inuit victimes d'agression sexuelle : **8**
- L'intervention auprès des personnes âgées victimes d'agression sexuelle : **14**
- L'intervention auprès des personnes LGBT+ victimes d'agression sexuelle : **12**

- L'intervention auprès des personnes présentant une déficience physique ou intellectuelle victimes d'agression sexuelle : **11**
- Intervention en contexte de protection : **149**
- Intervention psychosociale en contexte de sécurité civile – PARTIES 1 et 2 : **17**
- Intervention psychosociale en matière d'agression sexuelle : **79**
- Intervention thérapeutique lors de conduites agressives (ITCA) : **194**
- Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité : **820**
- L'approche globale en prévention des agressions : **21**
- L'intervention auprès des adolescents et des hommes victimes d'agression sexuelle : **32**
- L'intervention auprès des enfants (0-17 ans) victimes d'agression sexuelle : **22**
- L'intervention auprès des personnes immigrantes victimes d'agression sexuelle : **16**
- La prévention de la violence au travail passe par la civilité : **544**
- Le travail d'équipe lors du déploiement d'une intervention auprès d'une personne agressive : **15**
- Les violences basées sur l'honneur et les mariages forcés : **11**
- Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité : **88**
- Obligation de signaler la situation d'un enfant à la Direction de la protection de la jeunesse : **200**

Formations obligatoires pour toutes directions ouvrant auprès des usagers ou dans un milieu où les usagers sont présents

- Oméga capsule/suivi/mise à niveau : **21**
- OMÉGA -Intervenir en situation de violence (jours1-2-3) : **114**
- Optimiser nos interventions chez les aînés ayant des troubles neurocognitifs majeurs (CCSMTL) : **145**
- PDSB de base : **737**

- Plan opérationnel des mesures d'urgence Code rouge et vert (POMU) : **1321**
- Prévenir le suicide chez les personnes de 14 ans et plus : susciter l'espoir et estimer le danger : **28**
- Problématique suicidaire chez les 13 ans et moins mieux comprendre pour mieux intervenir : **84**
- RCR : **1615**
- Recours à la surveillance accrue des usagers : Pour une pratique sécuritaire, juste et respectueuse : **121**
- Secourisme en milieu de travail : **54**
- Sensibilisation clientèle (DI-TSA) et outils d'intervention : **131**
- Soins palliatifs et fin de vie — volet 3 : **305**
- Symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD) : **55**
- Techniques physiques adaptées et accompagnement sécuritaire (TPAAS) : **101**
- Violence conjugale : connaître, détecter, intervenir : **313**

Formations obligatoires pour tous

- Cybersécurité : Mission possible (30 minutes) et Les menaces numériques : La sécurité des appareils mobiles (10 minutes) : **2437**
- Code rouge – Alerte incendie : **1835**
- Code bleu – pour tout le personnel : **235**
- Les mesures d'urgence et la continuité des activités au CIUSSS de la Capitale-Nationale (32 minutes) : **2854**
- Plan opérationnel des mesures d'urgence (POMU) : **1958**
- Sensibilisation aux réalités autochtones (45 minutes) : **2368**
- Pratique de l'équipe d'intervention Code bleu/Code rose : **94**
- OMÉGA - Agir en prévention de la violence (jour 1) : **259**
- Prévention contrôle des infections : **59**
- Détection de la personne à risque suicidaire (30 minutes) : **1651**

Pour toutes questions ou tous commentaires, vous référer à l'adresse suivante : formation.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca