

ACTION

PREVENTION

La santé et la sécurité du travail des PAB

**MILIEUX
D'HÉBERGEMENT
ET DE SOINS DE
LONGUE DURÉE**



ASSTAS



Ensemble en prévention

ASSOCIATION PARITAIRE POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL DU SECTEUR AFFAIRES SOCIALES

MISSION

Accompagner la clientèle du secteur des affaires sociales dans la prise en charge paritaire de la prévention en matière de santé et de sécurité du travail. Pour remplir ce mandat, l'ASSTSAS offre des services de conseil, de formation, d'information, de communication et de recherche.

STRUCTURE PARITAIRE ET SOURCE DE FINANCEMENT

L'ASSTSAS, organisme à but non lucratif, est gérée par une assemblée générale et un conseil d'administration composés en nombre égal de représentants des associations syndicales et patronales du secteur. Son financement provient principalement des cotisations perçues auprès de tous les employeurs du secteur de la santé et des services sociaux.

La réalisation de ce document a été rendue possible grâce à la collaboration des personnes suivantes.

Direction : Nathalie Paré

Recherche et rédaction : Chantal Toupin

Collaboration : Julie Bastien, Sylvie Bédard, Guy Bertrand, Michel Bigaouette, Julie Bleau, Josianne Brouillard, Jocelyne Dubé, Sylvain LeQuoc, Lucie Legault, Josianne Trottier

Édition : Philippe Archambault

Révision linguistique : Louise Lefèbvre

Illustrations : iStock.com

Graphisme : acapelladesign.com

Impression : L'Empreinte

Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales

7400, boul. des Galeries d'Anjou, bureau 600, Montréal (Québec) H1M 3M2
514 253-6871 / 1 800 361-4528
asstsas.qc.ca

© ASSTSAS 2021 [B39]

Dépôt légal : Bibliothèque et Archives nationales du Québec et Bibliothèque Nationale du Canada (3^e trimestre)

ISBN : 978-2-89618-084-4

La reproduction de ce document est autorisée pourvu que la source soit mentionnée. Pour toute adaptation, une autorisation écrite de l'ASSTSAS doit être obtenue. Toute demande à cet effet doit être acheminée à l'ASSTSAS.

Pour faciliter la lecture, le masculin est utilisé et inclut les deux genres grammaticaux.

LOI SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL	4
EFFORTS EXCESSIFS ET POSTURES CONTRAIGNANTES	6
SYMPTÔMES COMPORTEMENTAUX ET PSYCHOLOGIQUES DE LA DÉMENCE (SCPD)	10
AGRESSION PAR UNE PERSONNE HOSTILE	14
INCIVILITÉ, HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ET SEXUEL	16
RISQUES PSYCHOSOCIAUX	18
DEUIL	20
CHUTES ET GLISSADES	22
EXPOSITION À DES AGENTS INFECTIEUX	24
EXPOSITION À DES PRODUITS CHIMIQUES DANGEREUX	26
EXPOSITION À DES MÉDICAMENTS DANGEREUX	27
INCONFORT THERMIQUE, CHALEUR	28
SENS, SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL	29
RÉFÉRENCES	30

LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL DES PAB

Cette brochure s'adresse aux préposés aux bénéficiaires des milieux d'hébergement et de soins de longue durée du Québec. Elle indique d'abord les obligations légales en matière de santé et de sécurité du travail (SST), pour l'employeur et pour le travailleur. Elle recense ensuite les différents risques liés au métier de préposé, tout en offrant des moyens de prévention.

Sa lecture vise à vous sensibiliser à la SST. Des formations demeurent nécessaires pour développer des compétences et acquérir un savoir-faire durable. De plus, il faut tenir compte de tous les éléments de votre situation de travail. Pour agir efficacement en prévention, l'ensemble de ces éléments doit être pris en charge. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à parler avec votre supérieur ou avec un représentant de votre syndicat.



APPROCHE GLOBALE DE LA SITUATION DE TRAVAIL



Dans une situation de travail, un soignant réalise des tâches auprès de personnes, dans un environnement, avec des équipements et dans un temps donné, le tout déterminé par des pratiques organisationnelles



LOI SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Adoptée en 1979 par le gouvernement du Québec, la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST) est une loi de prévention. « La présente loi a pour objet l'élimination à la source même des dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique des travailleurs. Elle établit les mécanismes de participation des travailleurs et de leurs associations, ainsi que des employeurs et de leurs associations à la réalisation de cet objet. » (Art. 2)

Voici les extraits les plus pertinents dans votre travail.

OBLIGATIONS GÉNÉRALES DE L'EMPLOYEUR (ART. 51)

« L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur. Il doit notamment :

- 1° s'assurer que les établissements sur lesquels il a autorité sont équipés et aménagés de façon à assurer la protection du travailleur ;
- 3° s'assurer que l'organisation du travail et les méthodes et techniques utilisées pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur ;
- 7° fournir du matériel sécuritaire et assurer son maintien en bon état ;
- 9° informer adéquatement le travailleur sur les risques reliés à son travail et lui assurer la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que le travailleur ait l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui lui est confié ; »



OBLIGATIONS DU TRAVAILLEUR (ART. 49)

« Le travailleur doit :

- 2° prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique ;
- 3° veiller à ne pas mettre en danger la santé, la sécurité ou l'intégrité physique des autres personnes qui se trouvent sur les lieux de travail ou à proximité des lieux de travail ;
- 5° participer à l'identification et à l'élimination des risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles sur le lieu de travail ;»

Déclarez toute situation dangereuse

Une situation dangereuse inclut tout incident ou événement susceptible d'entraîner des conséquences négatives sur votre santé et sur votre sécurité et sur celles des autres travailleurs.

Déclarer une situation dangereuse vous permet de participer à l'identification et à l'élimination des risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles dans votre milieu de travail.



EFFORTS EXCESSIFS ET POSTURES CONTRAIGNANTES

Les efforts excessifs et les postures contraignantes sont les causes les plus fréquentes d'accident du travail dans le milieu de la santé. Ils peuvent entraîner des troubles musculosquelettiques (TMS), c'est-à-dire mal de dos, bursite, tendinite, épicondylite, etc. Les TMS surviennent à la suite d'un événement soudain (accident du travail), par l'addition de microtraumatismes (maladie professionnelle) ou par une combinaison des deux.

Vous êtes exposé à ces risques lorsque vous donnez des soins ou quand vous déplacez une personne, par exemple pour l'amener aux toilettes ou la remonter dans son lit. Les risques sont aussi présents quand vous soulevez des charges comme des sacs de lingerie souillée et des poubelles, quand vous poussez et tirez des chariots, des meubles, etc.

La douleur est un mécanisme de protection, un signal d'alarme. Les causes des malaises doivent être éliminées pour éviter de développer un TMS. La fréquence, la durée des malaises ou des douleurs ainsi que la gêne dans les activités quotidiennes sont des indices de gravité. La progression des TMS se manifeste souvent par stades.

stade **initial**

- La douleur ou la fatigue sont ressenties au travail, mais elles diminuent ou disparaissent au repos (par exemple durant les pauses, la nuit ou lors des congés)
- Le rendement au travail n'est pas perturbé
- Ce stade peut durer des semaines ou des mois



stade **intermédiaire**

- La douleur et la fatigue surviennent au travail et à la maison et ne disparaissent pas nécessairement au repos
- Les activités sont un peu affectées
- Ce stade peut se prolonger plusieurs mois

stade **avancé**

- La douleur et la fatigue persistent même au repos
- Les activités et le sommeil sont très perturbés. Même les tâches professionnelles légères sont extrêmement difficiles à mener à bien
- Ce stade peut durer des mois, voire des années



ASTUCE DE PRÉVENTION

Ne prenez pas vos malaises à la légère

Certains TMS peuvent rapidement passer du stade initial au stade avancé. Si vous ressentez les premiers symptômes d'un TMS, avisez immédiatement votre supérieur et remplissez un formulaire de déclaration d'un événement accidentel.

Par votre action, vous contribuez à améliorer la SST dans votre établissement.

- **Vous traitez** vos symptômes au tout début et vous prévenez une possible aggravation
- **Vous participez** à l'identification des facteurs de risque au travail

DÉCLAREZ UN ÉVÉNEMENT ACCIDENTEL

Vous avez l'obligation de déclarer tout incident le plus rapidement possible. Ce faisant, vous permettez de prévenir d'autres incidents semblables puisque votre employeur pourra prendre les mesures correctives et préventives nécessaires.



ASTUCE DE PRÉVENTION

Adoptez la démarche pour le déplacement sécuritaire de personnes

Une des mesures les plus efficaces pour réduire les risques de TMS est de respecter les principes de base et la démarche pour un soin sécuritaire enseignés dans la formation *Principes pour le déplacement sécuritaire de personnes* (PDSP)* de l'ASSTSAS. Cette formation tient aussi compte des meilleures pratiques de l'*Approche relationnelle de soins* (ARS). Vous pouvez vous référer à un moniteur accrédité PDSP de votre établissement pour en connaître davantage ou pour discuter des difficultés liées au déplacement de personnes.

Voici des astuces pour diminuer les efforts et les risques de TMS.

- **Établissez un contact** et maintenez la communication tout au long du soin
 - Donnez des consignes sur les actions à poser
 - Guidez la personne
- **Faites participer** la personne au soin
- **Vérifiez ses capacités** avant de commencer le soin
- **Appliquez la méthode prescrite** au plan de soins. Si vous doutez de pouvoir procéder de façon sécuritaire, adaptez la situation de travail ou avisez l'infirmière
- **Employez les équipements** permettant d'utiliser au maximum les capacités de la personne (toile de glissement, rallonge, verticalisateur, etc.)
- **Optez pour des équipements mécaniques** si un effort plus grand est requis (levier à station debout, lève-personne mobile au sol ou au plafond, etc.)

ÉVITEZ LES EFFORTS EXCESSIFS

Pour savoir si l'effort requis est excessif, demandez-vous si un enfant de 10 ans peut faire cet effort. Si la réponse est non, il faut trouver une autre méthode ou utiliser un équipement mécanique.

* À la suite d'une refonte de la formation *Principes pour le déplacement sécuritaire des bénéficiaires* (PDSB), cette dernière a été renommée *Principes pour le déplacement sécuritaire de personnes* (PDSP). Le titre de formateur PDSB est remplacé par celui de moniteur PDSP.



ASTUCE DE PRÉVENTION

Limitez les efforts excessifs associés à la manutention de charges

Afin de réduire les risques de blessure associés à la manipulation de charges telles que les chariots, les sacs de lingerie souillée, les poubelles, etc., plusieurs initiatives peuvent être mises en place.

- **Utilisez des équipements** pour diminuer la manutention manuelle : chariot à roulettes, tire-chariot électrique, etc., et assurez-vous qu'ils sont en bon état
- **Adoptez une posture sécuritaire** : tête droite, dos neutre (sans flexion, sans torsion, non voûté), coudes près du corps, pieds positionnés pour être en équilibre et faciliter le mouvement
- **Déplacez la charge** en la faisant glisser, pivoter ou rouler
- **Évitez les manipulations multiples** en déplaçant la charge le moins souvent possible
- **Réduisez au maximum** la distance parcourue avec la charge, par exemple approchez le chariot de la chute à déchets ou à linge
- **Diminuez le poids de la charge** en changeant souvent les sacs-poubelles ou les poches de lingerie
- **Évitez de placer la charge** au niveau du sol ou plus haut que les épaules en réorganisant les rangements





SYMPTÔMES COMPORTEMENTAUX ET PSYCHOLOGIQUES DE LA DÉMENCE (SCPD)

Les personnes atteintes de démence peuvent manifester des symptômes psychologiques tels que l'anxiété, la dépression, les idées délirantes, les hallucinations ou, encore, les illusions. Elles peuvent aussi avoir des comportements d'agitation physique ou verbale, avec ou sans agressivité. Ces personnes montrent parfois leur désaccord ou leur incompréhension en résistant ou en s'opposant aux soins. Elles ont aussi certains comportements qui dérangent souvent les autres résidents et qui peuvent aussi vous déstabiliser.

- **Errance** (ex. : circuler en entrant ou non dans les autres chambres)
- **Agitation verbale** (ex. : crier, répéter des demandes)
- **Désinhibition** (ex. : faire des atouchements, se déshabiller en public, uriner par terre)

Ces manifestations entraînent des risques pour la santé physique ou psychologique du soignant. Pour prévenir l'opposition aux soins, il faut adopter une approche relationnelle. Cependant, pour éliminer les SCPD, il faut en comprendre les causes. Les deux démarches sont essentielles et complémentaires.



ASTUCE DE PRÉVENTION

Établissez et maintenez la relation

La formation *Approche relationnelle de soins* (ARS) de l'ASSTSAS permet au soignant de développer une relation de soins agréable et sécuritaire, tout en favorisant l'autonomie de la personne. L'application des principes de l'ARS aide à prévenir les comportements défensifs et la résistance aux soins. L'ARS contribue aussi à prévenir



les risques de TMS ainsi que la détresse psychologique du soignant. La personnalisation des soins, l'adaptabilité du soignant, le respect des choix et le maintien de ses capacités favorisent la qualité de vie du résident.

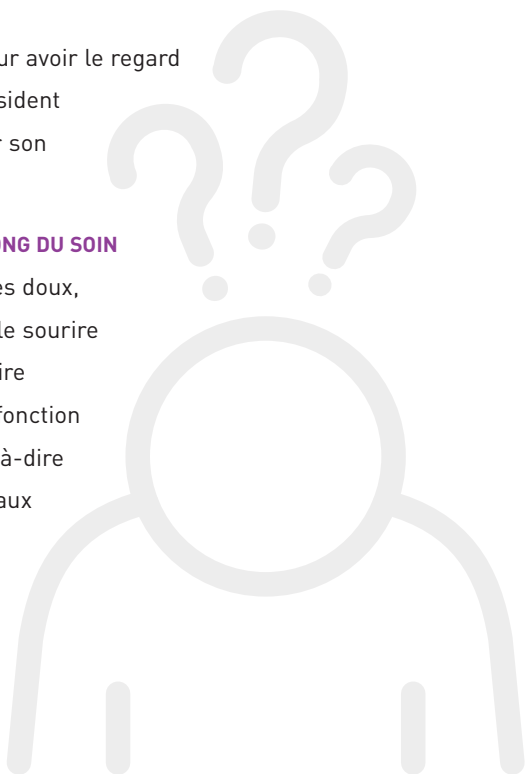
La relation doit être établie et maintenue par le regard, la parole et le toucher. Concentrez-vous sur la personne, respectez ses choix et adaptez-vous à ses réactions tout au long du soin.

ÉTABLISSEZ LE CONTACT

- **Attirez l'attention du résident** et annoncez votre arrivée (ex. : cognez à la porte de sa chambre)
- **Captez le regard du résident** en gardant une distance
- **Présentez-vous au résident** en disant que vous êtes là pour l'aider
- **Approchez-vous** et placez-vous pour avoir le regard à la même hauteur que celui du résident
- **Tendez-lui la main** ou posez-la sur son épaule ou sur son avant-bras

MAINTENEZ LA RELATION TOUT AU LONG DU SOIN

- **Ayez une attitude calme**, des gestes doux, des paroles rassurantes et gardez le sourire
- **Expliquez les gestes** posés ou à faire
- **Soyez attentif et adaptez-vous** en fonction des rétroactions du résident, c'est-à-dire ses messages verbaux et non verbaux





- **Avec un résident anxieux** ou agité, demeurez à l'écoute, rassurez-le et utilisez la diversion
 - Attirez son attention sur quelque chose d'agréable ou de significatif pour lui (ex. : un objet, un souvenir, une activité)
 - Demandez-lui de participer au soin (ex. : incitez-le à se laver le visage, à tenir le côté de lit)
- **Si le résident s'oppose** ou refuse le soin, arrêtez-vous et analysez la situation. Adaptez le soin (ex. : si possible, revenez plus tard, demandez l'aide d'un collègue, faites diversion)
- **Terminez le soin** en laissant le résident sur une note positive et en l'informant du moment de la prochaine visite
- **Assurez-vous** que le résident est confortablement installé et qu'il peut s'occuper par lui-même



ASTUCE DE PRÉVENTION

Trouvez la cause des SCPD

Les SCPD sont la manifestation d'un besoin. En trouver la cause permet de les diminuer ou de les éliminer afin de maintenir un milieu de travail sécuritaire. Ils peuvent découler de différentes sources.

- **Environnementale** (ex. : repères visuels, bruit, luminosité, chaleur)
- **Relationnelle** (ex. : relation avec le soignant, personne significative, communication)
- **Individuelle** (ex. : maladie, histoire de vie, personnalité du résident)
- **Organisationnelle** (ex. : flexibilité dans l'organisation des soins, stabilité du personnel, implication des proches)



Les SCPD en bref

COMPORTEMENTS	MANIFESTATIONS	CAUSES POSSIBLES	MESURES PRÉVENTIVES
RÉSISTANCE AUX SOINS	<ul style="list-style-type: none">→ Frappe→ Mord	<ul style="list-style-type: none">→ Douleur→ Expérience antérieure traumatisante→ Incompréhension de l'action du soignant→ Soins non adaptés à sa condition ou à ses préférences	<ul style="list-style-type: none">→ Établir et maintenir la relation→ Obtenir l'accord du résident→ Être attentif aux rétroactions→ S'adapter→ Soulager la douleur→ Connaître les habitudes du résident→ Effectuer le soin par étape (toilette complète en lavant une région à la fois, avec l'objectif de faire l'ensemble du soin sur une plus longue période)
ERRANCE	<ul style="list-style-type: none">→ Circule en faisant peu d'arrêts et sans but précis→ Entre dans les chambres des autres résidents→ Essaie de sortir	<ul style="list-style-type: none">→ Ennui→ Sous-stimulation→ Surstimulation→ Confusion	<ul style="list-style-type: none">→ Accompagner la personne à la marche→ Proposer des activités qui correspondent aux champs d'intérêt et aux capacités du résident→ Offrir un environnement calme→ Orienter le résident vers sa chambre pour favoriser son repos→ S'assurer que des zones de repos sont aménagées dans les corridors→ Mettre en place des repères visuels permettant de s'orienter (ex. : pictogramme pour les toilettes, nom et photo à l'entrée de la chambre)
AGITATION VERBALE	<ul style="list-style-type: none">→ Crie, hurle→ Répète des mots ou des sons→ Pose souvent la même question→ Insulte, injurie	<ul style="list-style-type: none">→ Douleur→ Ennui→ Anxiété→ Insécurité	<ul style="list-style-type: none">→ Soulager la douleur→ Favoriser les activités→ Offrir des activités sensorielles→ Rassurer→ Écrire la réponse à la question posée à répétition et laisser le papier à la vue
DÉSINHIBITION	<ul style="list-style-type: none">→ Retire ses vêtements→ Essaie de toucher les autres→ Dit des grossièretés	<ul style="list-style-type: none">→ Chaleur→ Inconfort→ Pulsions	<ul style="list-style-type: none">→ Rappeler votre rôle de soignant→ Donner un vêtement adapté à la température→ Faire porter un vêtement d'une seule pièce (ex. : combinaison)→ Surveiller l'horaire des besoins d'élimination (urine, selles)



AGRESSION PAR UNE PERSONNE HOSTILE

Les agressions rapportées en milieu d'hébergement et de soins de longue durée se produisent souvent lors d'interactions avec des résidents ou leurs proches. Ces comportements sont généralement intentionnels et représentent des risques pour la santé et la sécurité physique et psychologique du soignant.

En général, la violence au travail comprend les éléments suivants.

- **Comportement menaçant** (ex. : geste du poing, destruction matérielle, objet lancé)
- **Menace orale ou écrite** (ex. : expression d'une intention d'infliger du mal)
- **Excès verbal** (ex. : juron, insulte ou langage condescendant)
- **Agression physique** (ex. : coup de poing/pied, poussée, bousculade)
- **Micro-agression**, c'est-à-dire agression fréquente et répétée, de gravité faible ou modérée (ex. : insulte, égratignure, agrippement)

Le travailleur qui subit ces comportements peut se sentir abusé, menacé, intimidé, injurié, harcelé ou attaqué.



ASTUCE DE PRÉVENTION

Faites passer la crise

Interagir avec une personne hostile nécessite un ensemble d'actions pour éviter l'escalade et maintenir votre sécurité.

- **Restez calme et poli**, ne haussez pas le ton
- **Adoptez un langage corporel apaisant**, évitez toute attitude agressive (bras croisés, mains sur les hanches, doigt pointé)
- **Bougez lentement**



- **Soyez à l'écoute de la personne** en la laissant exprimer ses besoins ou ses frustrations. Ne demandez rien à la personne, ne tentez pas de la raisonner, ne posez pas de jugement
- **Prenez le temps** nécessaire
- **Parlez sur un ton neutre** (posé et patient)
- **Utilisez des mots simples** et répétez les explications au besoin
- **Évitez de toucher** la personne
- **Maintenez une distance** sécuritaire
- **Si des limites doivent être posées**, démontrez une attitude ferme sans utiliser un ton autoritaire

FACE À UNE PERSONNE QUI PEUT FRAPPER

- Prévoyez la sortie au cas où vous devriez quitter les lieux rapidement
- Soyez attentif à l'environnement et aux éléments qui peuvent devenir une arme ou un projectile en cas d'agression
- Laissez vos mains ouvertes devant vous (pour esquiver les coups)
- Travaillez à deux
- Assurez-vous de connaître la procédure applicable en cas d'agression (comment donner l'alerte, qui intervient, quelles interventions sont réalisées à la suite d'une agression ?)





INCIVILITÉ, HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ET SEXUEL

Le climat de travail comporte des risques à la santé psychologique si les relations interpersonnelles empêchent de se sentir épanoui. Votre environnement de travail doit être sain et sécuritaire, que ce soit physiquement ou psychologiquement.

INCIVILITÉ

Elle se manifeste par des gestes ou des paroles qui peuvent blesser, offusquer ou nuire à votre bien-être. Si vous pensez être victime d'incivilité, parlez-en à la personne concernée pour comprendre la raison de son comportement.

Ne pas intervenir peut laisser entendre que ces comportements sont tolérés. Au fil du temps, l'incivilité peut se transformer en harcèlement psychologique ou sexuel.

Exemples d'incivilité

- Comméragage ou médisance
- Regard déplaisant
- Ton de voix impatient ou fort
- Bruit
- Geste brusque
- Attitude négative
- Langage grossier, impoli
- Reproche à une personne devant un groupe
- Intolérance d'un rythme de travail différent
- Ignorance envers un collègue
- Exclusion, rejet d'un collègue
- Propos sur l'apparence d'une personne
- Compliments déplacés qui rendent la personne mal à l'aise

HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE OU SEXUEL

Comme pour l'incivilité, l'employeur doit agir en prévention du harcèlement psychologique ou sexuel. La *Loi sur les normes du travail* (LNT, Art. 81.18) donne la définition suivante.

« Une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de



telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié. »

La personne qui se croit victime de harcèlement doit mettre en évidence chacun des critères nommés dans cette définition. Cette démarche peut devenir exigeante. D'où l'importance pour l'employeur de respecter son obligation de prévoir des moyens de prévention (LNT, art. 81.19) afin que de tels comportements ne se manifestent pas ou ne soient pas tolérés.



ASTUCE DE PRÉVENTION

Faites vos devoirs

Votre employeur a le devoir de mettre en place des moyens qui favorisent un milieu de travail sain, où les relations sont marquées de civisme, de respect et de bienveillance, afin de prévenir l'incivilité, le harcèlement psychologique et sexuel. Cette obligation légale se traduit par l'élaboration d'un code d'éthique, de politiques et procédures. Ces informations doivent être diffusées et appliquées par l'ensemble des travailleurs.

En tant que travailleur, vous avez aussi des devoirs.

- **Respectez les moyens de prévention** de l'incivilité et du harcèlement établis par l'employeur
- **Soyez conscient** de « comment j'agis » avec les autres
- **Ne tolérez pas** un comportement d'incivilité ou de harcèlement
- **Dénoncez l'incivilité** ou le harcèlement vécu ou observé
- **Agissez avec civilité**

FACE À DES COMPORTEMENTS D'INCIVILITÉ, AGISSEZ !

Nommez des faits et non des interprétations à la personne concernée, soyez à l'écoute de son point de vue et trouvez ensemble une solution. Si le comportement se répète, informez votre supérieur afin que des moyens soient mis en place pour corriger la situation.



RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Les risques psychosociaux (RPS) du travail sont [...] liés à l'organisation du travail, aux pratiques de gestion, aux conditions d'emploi et aux relations sociales [...] qui augmentent la probabilité d'engendrer des effets néfastes sur la santé physique et psychologique des personnes exposées » (INSPQ, 2016).

Les stratégies organisationnelles de prévention des RPS contribuent à la santé psychologique du personnel soignant. Cependant, une partie de la prévention et de la prise en charge est individuelle. Elle consiste à reconnaître les symptômes de détresse psychologique et à agir rapidement.



ASTUCE DE PRÉVENTION

Écoutez-vous

Dès l'apparition de signaux de détresse ou de mal-être, vous devez agir.

- **Trouvez la source de détresse** (charge de travail, conflit, client difficile, déséquilibre travail et vie personnelle, deuil, etc.)
- **Établissez des moyens** pour changer cette situation
 - Discutez avec votre supérieur, informez-le de votre état et des facteurs de risque que vous avez perçus, explorez ensemble les pistes de solution
 - Faites appel à des ressources professionnelles pour obtenir de l'aide (ex. : programme d'aide aux employés, médecin)
 - Obtenez du soutien, adoptez de saines habitudes de vie pour réduire le stress et favoriser le sommeil



Symptômes

PHYSIQUES

- Fatigue
- Douleur et tension musculaire (mal de tête, mal de dos, etc.)
- Perturbation du sommeil
- Perte de l'appétit

COGNITIFS

- Problème de mémoire et de concentration
- Difficulté à prendre des décisions

ÉMOTIFS

- Irritabilité
- Colère spontanée
- Tristesse
- Inquiétude, anxiété
- État dépressif
- Fébrilité
- Hyperactivité

COMPORTEMENTAUX

- Changement de comportement ou d'habitude
- Changement dans l'apparence
- Conflit
- Isolement
- Abus de substance psychoactive (café, alcool, autre drogue ou médicament)



DEUIL

Les préposés aux bénéficiaires en milieu d'hébergement et de soins de longue durée sont exposés régulièrement au décès de résidents. Ils ressentent aussi les symptômes du deuil. Lors du décès d'une personne, il est normal de vivre différentes émotions.

- **Tristesse**
- **Peur**
- **Colère**
- **Culpabilité / remords**
- **Sentiment d'impuissance**

Le deuil varie d'une personne à l'autre. Il est associé autant à l'histoire du résident qu'à l'expérience de vie du préposé.

RÉSIDENT

- **Son âge** (plus difficile lorsque le résident est jeune)
- **Durée de la maladie** (rapide ou longue agonie)
- **Soins déployés** (durée, présence ou absence des proches)
- **Durée de la relation** entre le résident et le préposé

SOIGNANT

- **Expérience antérieure** de fin de vie
- **Deuil personnel vécu**, perte d'une personne importante, événement personnel (ex. : séparation, proche en fin de vie) pendant l'accompagnement de fin de vie du résident
- **Fréquence d'exposition**, nombre de décès



ASTUCE DE PRÉVENTION

Donnez du sens

L'accompagnement en fin de vie est plus facile si vous avez l'impression d'agir dans le respect de la dignité humaine. Si nécessaire, trouvez une façon de vous recueillir, de vous souvenir des moments que vous avez vécus avec la personne décédée. Si vous connaissez son histoire, pensez à ses réalisations, à ses passions, ses intérêts, ses sources de bonheur.

Vous aurez l'impression de donner un sens à la vie de cette personne. Vous pourrez aussi ressentir le besoin de commémorer la vie de la personne décédée en lui adressant un message, en communiquant avec ses proches, en affichant sa photo au poste. Ces rituels peuvent faciliter le deuil.



CHUTES ET GLISSADES

Elles sont une cause fréquente d'accidents du travail dans les milieux d'hébergement et de soins de longue durée. Les conséquences peuvent parfois être graves et permanentes. Les chutes et les glissades sont souvent dues à la présence de liquide au sol, à l'aménagement ou à l'encombrement des espaces, aux dénivellations du sol (ex. : pente, escalier) ou à des planchers endommagés, à l'éclairage défaillant ou à la présence de glace à l'extérieur. Elles peuvent aussi être liées au déplacement des résidents, lors de l'aide à la marche ou des soins d'hygiène au bain ou à la douche.





ASTUCE DE PRÉVENTION

Gardez les pieds sur terre

Pour prévenir les risques de chute et de glissade, quelques actions simples s'imposent.

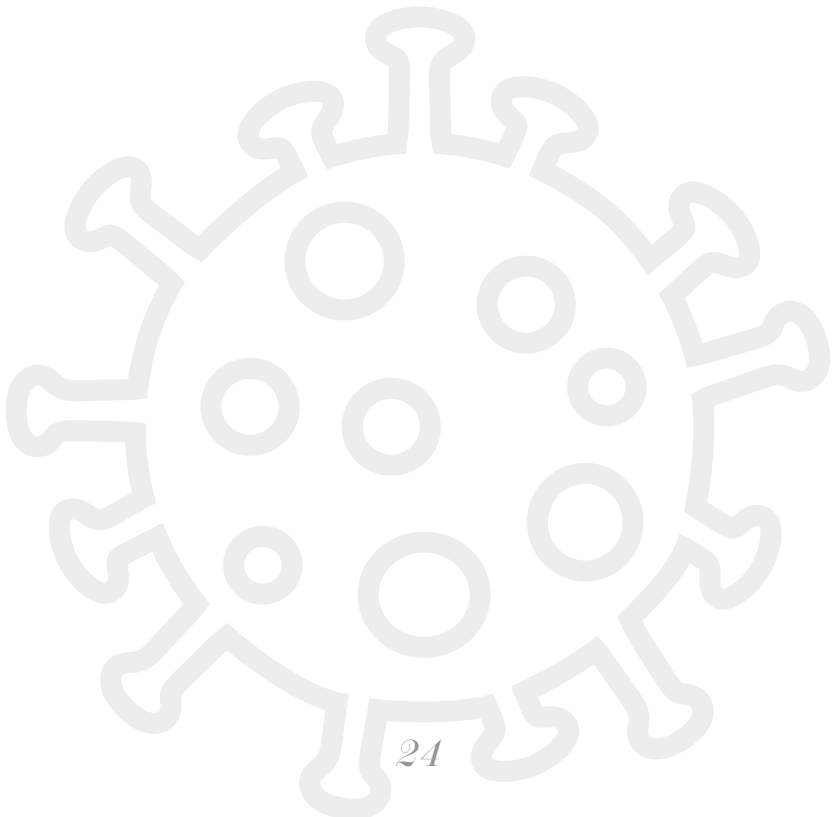
- **Essuyez** rapidement les liquides au sol
- **Utilisez les panneaux** pour signaler un plancher mouillé
- **Jetez les ordures** dans les poubelles
- **Ramassez la literie** et les vêtements qui traînent au sol
- **Désencombrez** les lieux
- **Maintenez un éclairage** adéquat en tout temps
- **Rangez les fils électriques** qui traînent et demandez qu'ils soient cachés sous des passe-fils au besoin
- **Fixez les fils** (tubulure, cloche d'appel, téléphone, etc.) pour éviter qu'ils se retrouvent au sol
- **Faites attention aux tapis** antichutes ou décoratifs dans les chambres
- **Utilisez des bottes** antidérapantes pour les soins donnés à la douche ou au bain
- **Essuyez l'eau au sol** après le bain, la douche ou les soins au lavabo
- **Portez des chaussures fermées** et antidérapantes et nettoyez les semelles régulièrement
- **Évitez de monter sur une chaise**, un banc ou dans un escabeau non sécuritaire



EXPOSITION À DES AGENTS INFECTIEUX

Le risque de transmission d'infections est bien présent dans les milieux d'hébergement et de soins de longue durée. Le préposé peut contracter des infections de gravité différente, dont la COVID-19, la grippe, la gastroentérite, le zona, la gale, etc. Il existe trois principales voies de transmission.

- **Contact direct avec une personne contaminée** ou indirect avec un objet contaminé
- **Gouttelettes infectieuses** émises lors de la toux, de l'éternuement
- **Voie aérienne** (inhalation de micro-gouttelettes en suspension dans l'air)





ASTUCE DE PRÉVENTION

Protégez-vous

HYGIÈNE DES MAINS

Vous devez vous laver les mains à l'eau tiède et au savon liquide. Une solution à base d'alcool (entre 60 et 70 % d'alcool) peut être utilisée en l'absence de savon liquide, sauf si les mains sont visiblement souillées.

ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELS (ÉPI)

S'ils sont bien utilisés, les ÉPI (blouse, masque, protection oculaire, gants) sont efficaces pour assurer votre sécurité. Il faut les mettre et les retirer de façon méthodique pour éviter de vous contaminer. Faites-le devant un collègue qui peut vous guider sur les étapes à suivre.

BLOUSE

Elle crée une barrière entre les liquides biologiques et la peau ainsi que vos vêtements personnels. Elle peut être lavable ou jetable. La blouse doit être imperméable si la tâche risque d'entraîner une grande quantité de liquide biologique.

MASQUE ET PROTECTION OCULAIRE

Ces équipements créent une barrière entre les muqueuses du visage (yeux, nez et bouche) et les éclaboussures potentiellement contaminées, lorsque la tâche implique un tel risque.

GANTS

Les gants bloquent l'ajout de microbes à ceux déjà présents sur les mains. Ils ne les détruisent pas et ils ne remplacent pas l'hygiène des mains. Vous devez porter des gants si vous risquez de toucher ou de recevoir des éclaboussures de liquides biologiques sur les mains ou si vous effectuez une tâche qui implique la manipulation d'objets possiblement contaminés.

VACCINATION

Contre certaines maladies infectieuses, la vaccination demeure une mesure efficace pour vous protéger.



EXPOSITION À DES PRODUITS CHIMIQUES DANGEREUX

Certains produits chimiques constituent un risque pour les préposés. Il s'agit des produits pour l'hygiène des mains, des désinfectants de surface (ex. : *Virox*^{mc}) et des produits pour les soins d'hygiène. Le risque est associé à la nature du produit ou à la façon de l'utiliser. Certains produits peuvent être irritants, corrosifs, toxiques, inflammables ou sous pression. Ils peuvent être nocifs en cas de contact direct avec la peau, les muqueuses du visage (yeux, nez, bouche), s'ils sont respirés ou avalés. Une mauvaise utilisation peut provoquer des irritations et des brûlures. Une ingestion accidentelle peut être toxique.



ASTUCE DE PRÉVENTION

Limitez les dégâts

Afin de réduire les risques associés à l'exposition à des produits chimiques, suivez ces recommandations.

- **Consultez l'étiquette originale** du produit et suivez les conseils de prudence (ex. : aération de la pièce, port de protection individuelle, lavage des mains après utilisation, etc.)
- **N'utilisez pas un produit sans étiquette** et gardez-le dans sa bouteille originale
- **Évitez de vaporiser le produit.** Prenez plutôt une bouteille munie d'un bec verseur et un chiffon imbibé pour appliquer le produit
- **Ne mélangez jamais les produits** (risque d'explosion ou de vapeurs toxiques)
- **Suivez les indications** pour l'entreposage

En cas d'exposition, suivez les recommandations de premiers soins qui se retrouvent sur l'étiquette du produit ou sur la fiche de données de sécurité. Consultez un médecin ou le centre antipoison au besoin : 1 800 463-5060.



EXPOSITION À DES MÉDICAMENTS DANGEREUX

De façon générale, les risques d'exposition sont liés à la préparation des médicaments, à leur distribution et à la façon de les jeter. Pour les préposés aux bénéficiaires, le contact direct ou indirect avec des liquides biologiques d'un résident ayant pris des médicaments dangereux (ex. : contre le cancer) peut être une source de contamination et nécessiter des précautions additionnelles.



ASTUCE DE PRÉVENTION

Limitez les contacts

Pour limiter les contacts avec les médicaments dangereux et la contamination des surfaces, voici quelques actions clés.

- **Assurez-vous de connaître** les résidents qui utilisent des médicaments dangereux
- **Portez les ÉPI** (gants, blouse, protection oculaire) appropriés pour manipuler les liquides biologiques et la literie souillée, ou pour nettoyer le bassin de lit et la chaise d'aisance d'un résident en traitement
- **Nettoyez les dégâts** de liquides biologiques selon le protocole de votre établissement





INCONFORT THERMIQUE, CHALEUR

Plusieurs milieux d'hébergement ne sont pas complètement climatisés. En période de canicule, les tâches de nature physique des préposés peuvent se révéler difficiles et causer de l'inconfort et d'autres symptômes.

- Étourdissement ou évanouissement
- Nausée ou vomissement
- Mal de tête
- Soif extrême
- Respiration rapide ou battement cardiaque exceptionnellement rapide
- Fatigue intense
- Enflure
- Crampe

L'exposition à la chaleur peut aussi augmenter les symptômes de certaines maladies cardiovasculaires, rénales, pulmonaires ou, même, psychiatriques.



ASTUCE DE PRÉVENTION

Restez au frais

Voici des précautions pour améliorer votre confort et diminuer les risques associés à l'exposition à la chaleur.

- **Portez des vêtements légers**, de préférence en coton, pour favoriser l'évaporation de la sueur
- **Buvez beaucoup d'eau** sans attendre d'avoir soif, au moins un verre d'eau au quart d'heure
- **Prenez les pauses** dans des endroits climatisés ou plus frais
- **Rafrâchissez-vous avec une serviette mouillée** plusieurs fois par jour (ou d'autres articles comme les bandeaux s'ils sont autorisés)
- **Fermez les rideaux**, les stores et les fenêtres durant le jour
- **Ouvrez les fenêtres** et ventilez durant la nuit



SENS, SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Votre rôle de préposé aux bénéficiaires en milieu d'hébergement et de soins de longue durée en est un d'accompagnement. Grâce aux gestes que vous posez, vous pouvez transformer vos journées et celles des résidents en une expérience humaine enrichissante. Avoir l'impression de bien faire les choses vous permet de donner un sens à votre travail, de respecter vos valeurs et de contribuer à votre santé psychologique.

L'application de chacune des astuces présentées dans cette brochure peut rendre plus sain et plus sécuritaire votre travail. En contribuant à la santé et à la sécurité de votre milieu, vous pourrez exercer pleinement le métier essentiel qui est le vôtre.

ENSEMBLE EN PRÉVENTION

La prévention nécessite un effort collectif. En tant que préposé, vous avez votre rôle à jouer !

- Portez attention aux risques présents dans votre milieu de travail
- Déclarez rapidement les situations dangereuses et les événements accidentels
- Participez à la recherche de mesures préventives
- Adoptez les astuces de prévention

Références

American Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (Fifth edition, vol. 1). American psychiatric association. <https://doi.org/10.1176/appi.books.9780890425596>

Andersson, L. M., et Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *The Academy of management review*, 24(3), 452-471.

Bonin, C., Fortier, V., et St-Laurent, C. (2017). *Symptômes comportementaux et psychologiques de la démence* (SCPD). CIUSSS de l'Estrie – CHUS, Sherbrooke.

Éducaloi. (2021). L'intimidation : la reconnaître et agir [page Web]. <https://educaloi.qc.ca/capsules/lintimidation-la-reconnaitre-et-agir/>

Gineste, Y., et Pellissier, J. (2019). *Humanitude : comprendre la vieillesse, prendre soin des hommes vieux*. Paris : Dunod.

INSPQ. (2016). Les risques psychosociaux du travail [page Web]. <https://www.inspq.qc.ca/risques-psycho-sociaux-du-travail-et-promotion-de-la-sante-des-travailleurs/risques-psycho-sociaux-du-travail>

Loi sur la santé et la sécurité du travail, c. S-2.1, art. 2 ; 49 ; 51. <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/s-2.1>

Loi sur les normes du travail, c. N-1.1, art. 81. <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/n-1.1>

MSSS. (2014). *Approche non pharmacologique visant le traitement des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence*. La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2014/14-829-06W.pdf>

Rey, S. (2016). Symptômes comportementaux et psychologiques de la démence : prise en charge des SCPD. *Perspective*, 13(4), 5.

NOTES

SERVICES DE L'ASSTSAS

Dédiée à la santé et à la sécurité du travail, l'ASSTSAS offre des formations, du service-conseil et de nombreuses publications à l'ensemble du secteur des affaires sociales. Pour en savoir plus, consultez notre site Web.

asstsas.qc.ca

ACTION PRÉVENTION

La collection Action – Prévention s’adresse aux travailleurs du secteur de la santé et des services sociaux. Elle traite des éléments de santé et de sécurité à respecter dans les activités quotidiennes de travail. Consultez notre site Internet pour télécharger gratuitement l’ensemble de la collection.

asstsas.qc.ca



Cette brochure s’adresse aux préposés aux bénéficiaires des milieux d’hébergement et de soins de longue durée du Québec. Elle indique d’abord les obligations légales en matière de santé et de sécurité du travail pour l’employeur et pour le travailleur. Elle recense ensuite les différents risques liés au métier de préposé, tout en offrant des moyens de prévention.

ASSTSAS



Ensemble en prévention