

Prévention de la violence au travail dans les plans d'amélioration de la qualité 2018-2019 des hôpitaux

Mai 2018

La violence au travail est un problème important dans tous les systèmes de soins de santé.

Pour contribuer à la résolution de ce problème, le [Comité de leadership pour la prévention de la violence en milieu de travail dans le secteur des soins de santé](#) a recommandé d'intégrer la prévention de la violence au travail dans les plans d'amélioration de la qualité (PAQ) 2018-2019, sous la forme d'un indicateur obligatoire pour le secteur hospitalier ainsi que d'une déclaration en texte libre.

En réponse à cette recommandation, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a donné comme directive d'inclure la prévention de la violence au travail dans les PAQ de cette année pour les hôpitaux.

La prévention de la violence au travail a été intégrée dans les PAQ sous l'aspect de la qualité « sécurité ». On reconnaît ainsi que, comme dans le contexte de l'amélioration de la sécurité des patients, il sera nécessaire de mettre en place une culture fondée sur le signalement et la prévention des incidents ainsi que sur l'intervention. Les hôpitaux ont été invités à décrire leurs activités d'amélioration planifiées en respectant la science de l'amélioration de la qualité et le format du PAQ. Il s'agit d'activités précises et mesurables qui aideront les organismes à atteindre leurs objectifs d'amélioration associés à un indicateur.

Déclaration en texte libre (tous les secteurs) : *Une description de la façon dont l'organisme a fait de la violence au travail une de ses priorités.*

Indicateur (secteur hospitalier seulement) : *Nombre d'incidents de violence au travail rapportés par des travailleurs du milieu hospitalier (selon la définition de la Loi sur la santé et la sécurité au travail) sur une période de 12 mois*

Suivant la directive du ministère de la Santé et des Soins de longue durée concernant la mise en œuvre de cet indicateur, QSSO a collaboré avec divers intervenants, dont l'Association de santé et sécurité des services publics, l'Association des hôpitaux de l'Ontario, l'Association des infirmières et infirmiers de l'Ontario, le Syndicat canadien de la fonction publique, l'Institut de recherche sur le travail et la santé et plusieurs hôpitaux.

Indicateur et activités d'amélioration planifiées

L'indicateur inclus dans les PAQ 2018-2019 :

- ne vise pas seulement les employés d'un hôpital, mais aussi les médecins, les sous-traitants, certains groupes d'étudiants, etc.;

- va au-delà des incidents les plus graves ayant déjà été signalés au ministère de Travail conformément à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail, L.R.O. 1990* et aux exigences de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, et inclut les tentatives et les menaces de violence physique;
- vise avant tout la mise en place d'une culture axée sur le signalement et la transparence;
- peut être utilisé de façon proactive pour réduire la fréquence et la gravité des incidents;
- incite les organismes à ne pas se concentrer seulement sur leur rendement, mais aussi à décrire des activités d'amélioration concrètes.

Veillez consulter les caractéristiques techniques de l'indicateur présentées à l'annexe A pour en savoir plus sur celui-ci. Vous y trouverez entre autres les définitions de « travailleur » et de « violence au travail ».

Interprétation des données

- Puisque cet indicateur n'est en place que depuis cette année, de nombreux hôpitaux en sont encore à recueillir des données de référence.
- Les chiffres ne devraient pas être additionnés pour obtenir un nombre d'incidents global.
- Il faut faire preuve de prudence au moment de comparer les données des hôpitaux, puisque ces derniers diffèrent en ce qui a trait aux équivalents temps plein et aux services offerts.
- Veuillez noter qu'au moment d'exporter les données avec la fonction Requête PAQ du navigateur de PAQ, le fichier Excel pourrait contenir plusieurs rangées associées à un même hôpital (si un hôpital inclut trois activités d'amélioration pour cet indicateur, il aura trois rangées dans le fichier). Assurez-vous d'en tenir compte au moment d'évaluer et d'analyser les données.
- Pour mettre en place une culture d'amélioration de la qualité, il faut que le rendement actuel de l'indicateur soit évalué en parallèle avec l'objectif de rendement de l'hôpital, les explications de cet objectif et les activités d'amélioration planifiées.

Si vous avez des questions concernant l'analyse de ces données, communiquez avec l'équipe responsable des PAQ à QIP@HQOntario.ca. Pour en savoir sur la façon dont les organismes peuvent utiliser des méthodes d'amélioration de la qualité pour prévenir la violence au travail dans le secteur des soins de santé, consultez notre [document d'orientation](#).

Annexe A : Caractéristiques techniques de l'indicateur obligatoire pour les hôpitaux : nombre d'incidents de violence au travail

Indicateur NOUVEAU	Nombre d'incidents de violence au travail (total)
Indicateur obligatoire, prioritaire ou complémentaire?	Obligatoire
Dimension	Sécuritaire
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	Résultat
Description	Cet indicateur mesure le nombre d'incidents de violence au travail rapportés par des travailleurs du milieu hospitalier (selon la définition de la LSST) sur une période de 12 mois
Unité de mesure	Nombre d'incidents de violence au travail rapportés par des travailleurs du milieu hospitalier
Méthode de calcul	Nombre d'incidents de violence au travail rapportés par des travailleurs du milieu hospitalier sur une période de 12 mois Inclusions : Incidents où les termes « travailleur » et « violence au travail » correspondent à leur définition dans la Loi sur la santé et la sécurité au travail (LSST, 2016)
Numérateur	S.O.
Dénominateur	S.O.
Ajustement du risque	S.O.
Période actuellement visée	De janvier à décembre 2017
Source des 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 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.
Commentaires	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> .

Un travailleur correspond à l'une ou l'autre des personnes suivantes :

- La personne qui exécute un travail ou fournit des services contre rémunération en argent.
- L'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.
- La 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.
- La personne qui reçoit une formation d'un employeur, mais qui, aux termes de la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi*, 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.
- Les autres personnes prescrites qui exécutent un travail ou fournissent des services à un employeur sans rémunération en argent.

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 :

- la tentative d'employer contre un travailleur, dans un lieu de travail, une force physique qui pourrait lui causer un préjudice corporel;
- 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.

Pour en savoir plus, consultez les ressources suivantes : elles présentent des pratiques recommandées, des idées de changements, des termes importants, des références, etc.

[Prévention de la violence en milieu de travail dans le secteur des soins de santé](#)

[Termes et concepts importants liés à la violence et au harcèlement au travail \(ministère du Travail\)](#)

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. 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.

	<p>Par définition, il ne regroupe pas nécessairement tous les « travailleurs » visés par l'indicateur.</p> <p>Si le nombre d'incidents est inférieur ou égal à 5, il ne s'affichera pas.</p>
--	--