



## Politique de civilité et de gestion des comportements agressifs au GMF des Aurores Boréales

### Contexte

Au fil des dernières années, une hausse de comportements agressifs et d'incivilité par les usagers du GMF à l'endroit des professionnels de la clinique a été notée. Il est donc devenu nécessaire de se doter de règles claires quant à la gestion de tels comportements.

### Définitions

Incivilité : Comportements impolis, grossiers, discourtois et qui font preuve d'un manque de considération pour autrui.

Professionnels de la santé : Tout professionnel offrant des soins directs aux patients, tels que infirmières (auxiliaires, cliniciennes, praticiennes), médecins, travailleurs sociaux, inhalothérapeutes, nutritionniste et autres.

Professionnels administratifs : Réceptionnistes/secrétaires, gestionnaires non médical, agentes administratives.

GMF des Aurores Boréales : Regroupe le site GMF-U des Aurores Boréales, la Polyclinique Wabakin, la clinique du Dre Hottlet et la clinique de Santé l'Éveil.

### Champ d'application

Cette procédure s'applique à tous les usagers fréquentant le GMF des Aurores Boréales, ainsi qu'à tous les professionnels œuvrant au sein du GMF.

### Procédure

Afin de contribuer à maintenir un climat de travail sain, il est établi que notre établissement ne peut tolérer aucune forme de violence physique ou verbale et ce, à l'égard de tous les professionnels œuvrant au sein du GMF des Aurores Boréales (professionnels de la santé ou professionnels administratifs) ainsi que tous les usagers fréquentant notre établissement.

Toute forme de violence physique est dénoncée et advenant le refus de collaborer d'un usager/visiteur de notre clinique, une demande d'assistance pourrait être logée aux policiers et ce, dès le premier événement en matière de violence physique. Les armes à feu et les armes blanches sont interdites dans toutes les cliniques du GMF. Un usager se présentant armé sera invité à quitter les lieux et un appel sera fait au 911.

Dans les cas d'incivilité/violence verbale, un premier avertissement sera transmis dès le manque de respect. Si la violence a lieu à l'égard d'un membre du personnel administratif, le professionnel de la santé du patient sera avisé de la situation. Si le patient est suivi par un médecin résident ou un étudiant en médecine, le médecin superviseur du jour sera également avisé. Après deux avertissements, l'utilisateur pourrait se voir restreindre l'accès à certains services de notre clinique, selon la nature des incivilités. Tout comportement violent/incivilité devra faire l'objet d'une note au dossier du patient.

### Procédure de plainte

Advenant la situation où un usager se verrait restreindre l'accès à certains services de la clinique et que ce dernier juge qu'il est victime d'une injustice, l'utilisateur peut formuler une plainte par écrit à l'attention de la gestionnaire de la clinique et/ou du médecin responsable. Un accusé de réception de la plainte devra être transmis à l'utilisateur dans un délai d'une semaine, puis une évaluation complète de la situation, avec réponse écrite au plaignant, devra lui être acheminée dans un délai de deux mois suivant le dépôt de la plainte.

Si la plainte concerne les services offerts par un médecin résident ou un étudiant en médecine, la directrice médicale du GMF-U sera aussi interpellée pour le traitement de la plainte.

Le traitement de la plainte sera fait avec discrétion et en respect des règles de confidentialité par le médecin responsable du GMF ainsi que la gestionnaire non médicale (+/- la directrice médicale du GMF-U). Advenant une situation d'apparence de conflit d'intérêt pour une de ces personnes, un autre membre du comité directeur du GMF sera interpellé pour l'analyse de la plainte.

Rédigée par : Dre Kim Beauregard-Lepage, médecin responsable du GMF des Aurores Boréales  
Dre Chantal Charbonneau, directrice médicale du GMF-U des Aurores Boréales