


DID YOU KNOW?

AN INFORMATION SHEET FOR ST. JOHN AMBULANCE MEMBERS

CRISIS INTERVENTION

July 2000

Vol. 7 No. 7

 **DID YOU KNOW** that a crisis is any occasion when immediate attention is required to protect the physical and/or psychological safety of a member or others? A crisis situation or event can cause people to experience unusually strong emotions and overwhelming reactions that can interfere with their ability to function or do their job, either at the scene or later.

Crisis intervention includes circumstances involving bodily harm, personal injury, real or suspected abuse, property loss, fire or other harmful situations. Our leaders are expected to respond sensitively to victims in a crisis situation, treating them with dignity and concern for their emotional and physical needs. St. John Ambulance first aid training provides skills in handling first aid in emergency situations. Just like in a first aid situation, this can be done using a type of emergency scene management:

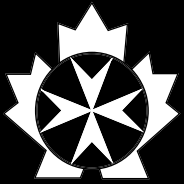
1. **Take charge of the situation.** If you are first on the scene, take charge. If someone is already in charge, ask if you can help. Look and listen.
2. **Identify yourself.** Tell people who you are and give as much assurance as you can.
3. **Determine and deal with the hazards and ensure the victim's safety.** Keep the person safe and in a supportive environment. Know the procedures to take in the event of suspected child abuse, and intervene if you see someone abusing a child or youth. However, be sure that your actions do not endanger the victim or yourself.
4. **Seek help.** If you believe a criminal offence has occurred, or if the victim is in immediate danger, call 911 or a police emergency number. If the victim is a young person, be sure to notify their parents or guardian.
5. **Give ongoing support.** Ensure the victim that you are doing your best to get the right kind of help for them. Reassure them by staying close by and let them know exactly what to expect from you and what should happen next. Do not make promises you cannot keep. If help is coming, stay with the person until they arrive.
6. **Find out the history of the incident.** Document all statements, conversations and observations as soon as you are able. Provide details including who was involved, witnesses, time frame, etc. Keep these documents strictly confidential and in a locked file.

To report suspected child abuse, contact:

- Local social services
- Any RCMP detachment or local police service
- Kids Help Line / Jeunesse, J'écoute 1-800-668-6868
- Notify your Divisional Superintendent

Keep a Log – Similar to Patient Care Records, logs document the date, time and location of activities, and who was involved. Logs are an important communication tool and serve as a record for future review, investigation or demonstration of good practice. Logs don't need to be complicated. The simplest method may be hand-written notes in a bound notebook from which pages cannot be removed.

For further information, see the chapter on *Crisis Intervention* in the new *Youth Leader's Manual*. Also see Appendix 7, *Physical and Psychological Indicators of Abuse*, and Appendix 8, *Abuse and Neglect Child Protection Acts*, in the new *Youth Leader's Manual*.



LE SAVIEZ-VOUS?

FEUILLE DE RENSEIGNEMENTS À L'INTENTION
DES MEMBRES DE L'AMBULANCE SAINT-JEAN

SAVIEZ-VOUS qu'une crise représente toute situation nécessitant une intervention immédiate dans le but de protéger la sécurité physique et psychologique d'un membre ou d'une autre personne? En situation de crise ou lors d'un événement de crise, certaines personnes peuvent éprouver des émotions exceptionnellement vives et avoir des réactions écrasantes qui peuvent nuire à leur capacité de fonctionner ou de travailler, soit au moment même ou plus tard.

Une intervention en situation de crise consiste à prendre les mesures qui s'imposent lorsqu'il y a lésion corporelle, blessure, abus réel ou soupçonné, perte matérielle, incendie ou autres situations dangereuses. Nos leaders doivent faire preuve de sensibilité envers les victimes en situation de crise, les traiter avec dignité et se préoccuper de leurs besoins physiques et émotifs. La formation en premiers soins de l'Ambulance Saint-Jean permet d'acquérir des compétences pour apporter les premiers soins en cas d'urgence.

1. **Prenez la situation en main.** Si vous êtes le premier (la première) à arriver sur les lieux, prenez la situation en main. Si quelqu'un est déjà en charge, offrez-lui de l'aider. Regardez et écoutez.
2. **Présentez-vous.** Dites aux gens qui vous êtes et rassurez-les autant que possible.
3. **Déterminez et remédiez aux risques et protégez la victime.** Assurez-vous que la personne est dans un milieu sûr et favorable. Sachez les procédures à suivre si vous soupçonnez un cas de violence faite aux enfants, et intervenez si vous voyez quelqu'un poser des gestes violents envers un enfant ou un adolescent. Assurez-vous, toutefois, que vos actions ne mettent ni la victime ni vous-même en danger.
4. **Cherchez de l'aide.** Si vous soupçonnez qu'une infraction pénale a été commise ou si la victime est en danger immédiat, composez le 911 ou le numéro d'urgence de la police. Si la victime est une jeune personne, n'oubliez pas d'avertir ses parents ou son tuteur.
5. **Continuez à aider la victime.** Rassurez la victime et dites-lui que vous faites tout votre possible pour obtenir l'aide dont il (elle) a besoin. Rassurez-le (la) en ne vous éloignant pas et dites-lui exactement ce que vous pouvez faire et ce qui devrait se produire. Ne faites pas une promesse que vous ne pourrez pas tenir. Si de l'aide est en route, restez avec la victime jusqu'à l'arrivée des secouristes.
6. **Recueillez des renseignements au sujet de l'incident.** Mettez par écrit toutes les déclarations, conversations et observations, aussitôt que possible. Donnez des détails dont le nom des personnes impliquées, des témoins, l'heure, etc. Gardez ces documents strictement confidentiels dans un fichier verrouillé.

Si vous soupçonnez qu'il y a eu violence faite aux enfants, communiquez avec :

- Les services sociaux de la localité
- Un détachement de la Gendarmerie royale ou la police locale
- Kids Help Line / Jeunesse, J'écoute 1 800-668-6868
- Avertissez le surintendant de votre division

Gardez un registre. Tout comme les dossiers de suivi des malades, le registre renferme des renseignements tels la date, l'heure, le lieu des activités, et les noms des personnes impliquées. Ces registres deviennent des outils de communication importants et servent de dossier pour une étude ou une enquête ultérieure ou à titre de preuve de bonne pratique. Les registres ne sont pas nécessairement compliqués. La méthode la plus simple consiste en des notes écrites à la main dans un cahier relié où les pages ne peuvent pas être enlevées.

Pour de plus amples renseignements, consultez le chapitre intitulé *Intervention en situation de crise* dans le nouveau *Manuel des chefs : programme à l'intention des jeunes de l'Ambulance Saint-Jean*. Voir également l'Appendice 7, *Indicateurs physiques et psychologiques de mauvais traitement*, et l'Appendice 8, *Mauvais traitement et négligence, Législation relative à la protection des enfants*, dans le nouveau *Manuel des chefs*.