

Qu'est-ce que l'OIIO?

Initiatives de l'OIIO en matière d'autoréglementation



COLLEGE OF NURSES
OF ONTARIO
ORDRE DES INFIRMIÈRES
ET INFIRMIERS DE L'ONTARIO

L'EXCELLENCE EN SOINS

Introduction

L'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario (OIIO) compte environ 140 000 membres actifs un peu partout en Ontario. La mission de l'Ordre est de protéger la population, c'est-à-dire les consommateurs et les consommatrices de services infirmiers. Pour ce faire, il aide les infirmières¹ à prodiguer des soins de qualité.

Les membres

Environ 80 pour 100 des 140 000 membres de l'OIIO sont infirmières autorisées (IA), tandis que le reste, soit 20 pour 100, sont infirmières auxiliaires autorisées (IAA). En outre, environ 650 IA sont inscrites à la *catégorie spécialisée* (IA [cat. spéc.]). La *catégorie de membre retraité* est réservée aux infirmières âgées de 65 ans ou plus.

L'autoréglementation

L'autoréglementation signifie que la profession se réglemente elle-même tant collectivement (par l'entremise de l'Ordre) qu'individuellement (chaque membre est tenu d'exercer conformément aux normes professionnelles et de parfaire ses connaissances et ses compétences tout au long de sa carrière).

En Ontario, la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* et la *Loi de 1991 sur les infirmières et infirmiers* constituent le cadre législatif de l'autoréglementation de la profession infirmière et confèrent à l'OIIO la responsabilité de réglementer la profession afin de protéger la population. L'administration des activités en matière de réglementation est financée par les droits d'adhésion que versent les membres. Le Conseil de l'OIIO est composé en majorité d'infirmières (21 sur 39) élues par leurs collègues partout dans la province (14 IA et 7 IAA).

Les normes d'exercice

Pour pouvoir prodiguer des soins de qualité avec efficacité et de façon sécuritaire, les infirmières

doivent respecter des normes d'exercice rigoureuses. Et l'Ordre les aide à atteindre cet objectif par divers moyens. Par exemple, il élabore les normes d'exercice et les directives professionnelles auxquelles toutes les infirmières doivent se conformer, dont *La relation thérapeutique*, *Les télésoins* et *La prestation de soins adaptés à la culture*. En général, les normes traitent des problèmes qui surviennent dans les milieux de travail. L'Ordre consulte ses membres lorsqu'il révisé ou rédige ses normes d'exercice, qui doivent être ratifiées par le Conseil avant d'être publiées officiellement.

Le Programme d'assurance de la qualité

Le Programme d'assurance de la qualité (PAQ) aide les membres à conserver et à parfaire leurs compétences. *L'Exercice réfléchi*, un des volets du PAQ, permet aux infirmières de cerner leurs points forts et de dresser un plan d'apprentissage visant à combler leurs lacunes. Aux termes de la Loi, tous les membres de la profession qui exercent en Ontario sont tenus de participer à l'Exercice réfléchi tous les ans.

Un autre volet du PAQ, l'*Examen de l'exercice*, vise à évaluer objectivement l'exercice d'une infirmière à l'aide de divers outils. L'infirmière reçoit des commentaires et des suggestions d'apprentissage. Chaque année, l'Ordre sélectionne au hasard les infirmières qui participent à ce volet du PAQ.

Les conseils

L'une des principales activités de l'Ordre consiste à renseigner les infirmières sur les normes d'exercice et l'autoréglementation. Ainsi, pour aider les infirmières à appliquer les normes dans leur milieu de travail, il a conçu plusieurs mécanismes de consultation. Les membres peuvent, par exemple, consulter le personnel de l'Ordre par téléphone ou par courriel, par le biais de téléconférences et lors de rencontres individuelles ou en groupes. Cette

¹ Le féminin est employé sans préjudice et désigne aussi bien les hommes que les femmes.

variété d'outils et de méthodes permet à l'Ordre de joindre les infirmières de toutes les régions de la province, peu importe leur rôle ou leur secteur d'activité.

L'Ordre met également à la disposition de ses membres les services d'infirmières-conseils, qui répondent aux questions des membres et interprètent les normes d'exercice. Elles aident aussi l'Ordre à prendre le pouls de la profession afin de veiller à ce que les normes soient efficaces et conformes à la réalité des milieux de travail.

L'excellence

Cette revue trimestrielle, que reçoivent tous les membres de l'Ordre, renseigne les infirmières sur les normes et les programmes de l'Ordre et sur leur mise en application dans les milieux de travail. On y trouve également des articles sur les enjeux de l'autoréglementation. Les membres reçoivent certaines normes avec leur revue et peuvent se procurer les autres, gratuitement ou à prix modique, par le biais du site Web de l'Ordre ou du service Téléco-Presto.

Le processus de résolution des plaintes

Lorsque l'Ordre enquête sur des allégations de faute professionnelle, d'incompétence ou d'inaptitude à exercer en raison d'un trouble mental ou physique, son objectif premier est de trouver une solution qui protège l'intérêt public tout en permettant aux membres de tirer la leçon de leurs erreurs et d'améliorer leur façon d'exercer.

L'Ordre a élaboré deux démarches à cet effet : le *Programme de résolution collective*, qui incite les parties impliquées — le client, l'infirmière, l'Ordre et, parfois, l'employeur — à résoudre ensemble les problèmes soulevés, et le *Programme d'aptitude professionnelle*, qui vise à la fois la protection de l'intérêt public et la réadaptation de l'infirmière.

Les services à la clientèle

L'Ordre reçoit de nombreux appels d'infirmières qui ont besoin de conseils. Les préposés au Centre de services à la clientèle répondent à la plupart de leurs questions et, si nécessaire, dirigent les appels vers les services appropriés.

Afin de joindre toutes les infirmières ontariennes, l'Ordre offre des services dans les deux langues officielles. Bien que seulement 2 % des membres communiquent régulièrement avec l'Ordre en français, tous ses services de communication sont entièrement bilingues, y compris *L'excellence* et le Centre de services à la clientèle.

Renseignements

Pour en savoir plus à ce sujet, s'adresser à l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario :

Courriel : cno@cnomail.org

Téléphone : 416 928-0900

Sans frais en Ontario : 1 800 387-5526

Télécopieur : 416 928-6507

Téléco-Presto : 416 963-7502

Téléco-Presto sans frais en Ontario : 1 877 963-7502

Site Web : www.cno.org