

Plaintes et audiences

Le Programme de résolution collective



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

L'EXCELLENCE EN SOINS

Introduction

À titre d'organisme de réglementation de la profession infirmière, l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario (OIIO) est responsable, aux termes de la Loi, d'enquêter sur toute plainte qu'il reçoit concernant l'exercice ou la conduite d'une infirmière¹. Le processus d'enquête est l'une des mesures que peut prendre l'Ordre afin d'assurer la qualité des soins prodigués par ses membres en Ontario.

Le Programme de résolution collective

Le Programme de résolution collective (PRC) est une solution de rechange au processus d'enquête. Grâce au PRC, la partie plaignante, l'infirmière et l'Ordre peuvent collaborer à la recherche d'une solution qui conviendra à tous. Un des objectifs de ce programme est de résoudre les plaintes tout en protégeant le public. Il s'inscrit également dans le train d'initiatives entreprises par l'Ordre afin de favoriser l'amélioration de la qualité des soins infirmiers et reflète la tendance vers la résolution à l'amiable des conflits.

Le processus

Dès réception d'une plainte, l'Ordre décide si elle peut être traitée par le biais du PRC. Si oui, il invite l'infirmière et la partie plaignante à considérer cette formule pour résoudre la plainte. L'accord des parties impliquées est essentiel.

Une enquêteuse dirige le processus. D'autres membres du personnel de l'OIIO peuvent y participer à certaines étapes. Ainsi, une infirmière-conseil pourrait être responsable de la formation et d'une révision des normes d'exercice.

Les parties impliquées n'ont rien à déboursier, sauf si l'entente à laquelle elles arrivent stipule que l'infirmière doit suivre une formation ou des cours.

Dans de tels cas, c'est l'infirmière ou l'employeur, s'il est impliqué, qui en assumera les frais, parce que cela fait partie de leur engagement envers l'apprentissage permanent.

La partie plaignante, l'infirmière ou l'Ordre peuvent interrompre ce processus en tout temps et pour quelque raison que ce soit. La plainte sera alors traitée par le processus régulier d'enquête.

Quels types de plaintes peut-on traiter par le PRC?

Bon nombre de plaintes sur l'exercice ou la conduite se prêtent au processus de résolution collective. Mais les plaintes portant sur des mauvais traitements, la fraude ou des actes criminels **ne peuvent pas**, en général, être réglées par ce moyen.

Voici quelques exemples de plaintes réglées par le PRC :

- Tous les membres du personnel d'un service ont assisté à une séance d'information animée par une infirmière-conseil de l'OIIO. La séance portait sur les problèmes systémiques, dont ceux liés à l'administration des médicaments, auxquels sont confrontées les infirmières et qui risquent de nuire à l'administration efficace et sécuritaire des médicaments.
- Des infirmières-conseils ont offert un atelier sur la relation entre l'infirmière et le client à qui elle administre de l'oxygène. Cet atelier traitait aussi de la communication avec les membres de la famille.
- Des membres ont accepté de suivre des cours portant sur l'objet de la plainte. L'infirmière, ou son employeur, assume les droits d'inscription aux cours. Elle doit aussi prouver à l'Ordre qu'elle a terminé ses études.
- Des membres ont accepté d'assister à une séance d'information sur l'obligation d'intervenir et/ou de déposer un rapport dans les cas de mauvais

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

traitements présumés. La séance présentait des stratégies visant à respecter cette obligation.

La résolution

Comme le démontrent les exemples ci-dessus, il est possible d'explorer toute proposition raisonnable susceptible de régler définitivement la plainte, en autant que toutes les personnes impliquées l'acceptent et que l'Ordre estime qu'elle est dans l'intérêt public. Il y a plusieurs façons de régler une plainte selon les circonstances. Voici d'autres exemples de règlement par le biais du PRC :

- dans une lettre, l'infirmière reconnaît sa faute et la détresse qu'elle a causée au client et/ou à la famille;
- l'infirmière, la partie plaignante et l'Ordre se réunissent afin de discuter des problèmes d'une manière non conflictuelle;
- afin d'améliorer les soins infirmiers, l'employeur modifie ses politiques ou prend certaines initiatives.

Pour que le PRC soit efficace, la partie plaignante et l'infirmière doivent croire que cette démarche mènera à une solution définitive. En général, toutes les parties impliquées signent une **Entente de résolution collective** qui précise les solutions et les résultats adoptés. On remet une copie de l'entente à la partie plaignante et à l'infirmière. Le Comité des plaintes étudiera et approuvera tous les documents liés à la plainte (l'entente, la lettre de plaintes et d'autres renseignements pertinents).

L'OIIO conserve les dossiers des plaintes réglées par le biais du PRC. L'entente finale n'est pas rendue publique. Même si l'OIIO ne s'en sert pas pour d'autres enquêtes, il en tiendra compte, toutefois, lorsqu'il évaluera la possibilité de régler d'autres plaintes par le biais du PRC.

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

Site Web : www.cno.org