

Plaintes et audiences

Le processus de traitement des plaintes



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

L'EXCELLENCE EN SOINS

Introduction

Aux termes de la Loi, l'une des responsabilités de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario (OIIO) consiste à enquêter sur toute plainte écrite ou enregistrée qu'il reçoit de membres du public, d'employeurs ou d'infirmières¹. Voici, en résumé, la démarche que suit l'OIIO pour traiter les plaintes.

Comment déposer une plainte à l'égard des soins infirmiers

Avant de déposer une plainte auprès de l'OIIO au sujet de soins infirmiers insatisfaisants, il serait utile d'exposer vos préoccupations à l'infirmière en cause, à sa superviseure ou à d'autres prestataires de soins à l'établissement.

Si vous doutez de la qualité ou de la justesse des soins infirmiers auxquels un client a le droit de s'attendre dans une situation donnée, téléphonez à l'OIIO et demandez de parler à une infirmière-conseil.

- Si vous souhaitez déposer une plainte, veuillez la rédiger (lettre ou courriel) ou l'enregistrer (audiocassette ou vidéocassette), en fournissant tous les détails, et l'envoyer à l'adresse suivante :

La directrice générale
Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario
101, chemin Davenport
Toronto (Ontario)
M5R 3P1
Courriel : akokolakis@cnomail.org

Veillez :

1. préciser qu'il s'agit d'une plainte au sujet de soins infirmiers;
2. donner le nom de l'infirmière ou des infirmières impliquées (si vous ne le connaissez pas, l'OIIO pourra vous aider à identifier la ou les personnes);
3. donner vos coordonnées (nom et prénom, adresse et numéro de téléphone) afin qu'une enquêteuse puisse communiquer avec vous;
4. décrire l'incident et préciser :
 1. la date de l'incident,

2. l'heure de l'incident,
3. le lieu (nom de l'établissement, unité de soins, n° de la chambre),
4. le nom du client,
5. les détails de l'incident.

L'enquête et l'étude des plaintes

Dès qu'il reçoit une plainte officielle nommant une infirmière, l'OIIO avise cette dernière qu'il s'apprête à entamer une enquête à son sujet et lui envoie une copie de la plainte.

Une enquêteuse rassemble toutes les preuves documentaires pertinentes et interroge les personnes qui ont connaissance des incidents décrits dans la plainte.

L'enquêteuse soumet au Comité des plaintes de l'OIIO un rapport écrit sur la plainte, y compris les preuves recueillies durant l'enquête et la réaction de l'infirmière. Après avoir étudié le dossier, le Comité, qui se compose d'IA, d'IAA et de membres du public, décide s'il convient de prendre d'autres mesures. Le Comité des plaintes fait le tri, en quelque sorte; il ne juge pas la crédibilité de la plainte et n'établit ni la culpabilité ni l'innocence de l'infirmière.

Le Comité des plaintes peut opter pour diverses démarches. S'il est incapable d'éclaircir les événements en raison de renseignements contradictoires ou si, après avoir étudié toutes les circonstances, il conclut que la conduite de l'infirmière n'enfreint pas les normes de la profession, il peut choisir de pas donner suite à la plainte.

Si, toutefois, la plainte soulève des inquiétudes moyennement graves, le Comité peut décider de donner des conseils à l'infirmière ou de lui rappeler les normes. Dans les cas plus graves, le Comité peut convoquer l'infirmière à une rencontre où on lui donnera un avertissement. Il peut également recommander que l'infirmière réussisse un cours clinique ou théorique.

Si l'objet de la plainte est extrêmement grave et qu'il y a suffisamment de preuves à présenter à une audience, le

¹ Le mot « infirmière » est employé sans préjudice et désigne aussi bien les hommes que les femmes.

Comité peut renvoyer l'affaire au Comité de discipline. L'infirmière et l'Ordre sont tous deux représentés par des avocats aux audiences disciplinaires. Si le jury conclut que l'infirmière a commis une faute professionnelle ou qu'elle est incompétente, il peut choisir parmi une gamme de mesures allant de la réprimande à la révocation du certificat d'inscription de l'infirmière (lui interdire d'exercer la profession). Sauf pour quelques rares exceptions, les audiences disciplinaires sont ouvertes au public et les décisions sont publiées dans *L'excellence*, le trimestriel de l'OIIO. (Voir aussi le feuillet intitulé *Les instances disciplinaires*.)

Si le Comité juge que l'infirmière souffre d'un trouble physique ou mental qui entrave son aptitude à exercer la profession, il peut renvoyer son dossier au Comité de direction, qui tient des audiences sur l'incapacité. (Voir le feuillet intitulé *L'incapacité*.)

Tous les renseignements relatifs aux enquêtes et aux décisions du Comité des plaintes demeurent confidentiels. L'information obtenue au cours de l'enquête est fournie à l'infirmière toutefois, afin de l'aider à préparer sa défense.

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'OIIO 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 PRC incite les parties impliquées (la partie plaignante, l'infirmière, l'OIIO et, parfois, l'établissement de soins) à collaborer afin de trouver une solution qui répondra aux besoins de la partie plaignante, de l'infirmière et de l'Ordre.

Le Programme peut mener à divers résultats : des séances de consultation entre l'infirmière et une infirmière-conseil de l'OIIO; des activités de formation ou de perfectionnement; la modification de politiques par l'employeur; l'échange de points de vue durant des rencontres; une lettre d'excuses de l'infirmière au plaignant. Dans certains cas, on peut avoir recours à plus d'une méthode.

Interjeter appel d'une décision

Si l'infirmière, la partie plaignante, ou les deux, sont insatisfaits de la décision rendue par le Comité des plaintes, ils peuvent demander à la Commission d'appel et de révision des professions de la santé de réexaminer le dossier. Il est impossible d'en appeler des décisions rendues par le Comité de discipline ou par le Comité directeur en matière d'incapacité à l'exercice.

Renseignements

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

Site Web : www.cno.org

Courriel : cno@cnomail.org

Télécopieur : 416 928-6507

Téléco-Presto : 416 963-7502

Sans frais en Ontario : 1 877 963-7502

Téléphone : 416 928-0900

Sans frais en Ontario : 1 800 387-5526