

# À VOTRE SERVICE

VOLUME 10, NUMÉRO 1 2009

[www.cno.org](http://www.cno.org)



Favoriser la qualité des soins prodigués à la population ontarienne



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

L'EXCELLENCE EN SOINS



## Qu'est-ce que l'OIIO?

*À votre service* est le bulletin annuel que l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario (OIIO) publie à l'intention du public. Vous y apprendrez comment l'Ordre, en collaboration avec les infirmières et les infirmiers et des membres du public, réglemente la profession.

L'OIIO a pour mandat d'établir les normes d'exercice de la profession, de conseiller ses membres et de leur fournir l'information et l'aide dont ils ont besoin pour vous prodiguer des soins efficaces et conformes aux normes de sécurité et de déontologie. Le Conseil de l'Ordre, qui énonce les normes d'exercice axées sur la qualité des soins infirmiers, se compose de membres de la profession et de membres du public. En collaboration avec le personnel et les membres de la profession infirmière, l'OIIO veille à s'acquitter de son mandat : *protéger votre droit à des soins infirmiers de qualité.*

L'OIIO réglemente la profession infirmière dans l'intérêt du public en fixant les critères d'admission à la profession, en établissant les normes d'un exercice infirmier conforme aux normes de sécurité et de déontologie et en appliquant les normes régissant l'exercice et la conduite.

Pour en apprendre davantage sur un des sujets abordés dans ce bulletin, consultez le site Web de l'OIIO au [www.cno.org](http://www.cno.org) ou reportez-vous aux coordonnées précisées à la fin du bulletin.

## Portrait des infirmières et des infirmiers

Pour pouvoir exercer la profession infirmière en Ontario, il faut détenir un certificat d'inscription valide de l'OIIO. Pour obtenir ce certificat, les candidates et les candidats doivent satisfaire à tous les critères d'admission à la profession, y compris réussir l'examen national d'autorisation. Seuls les membres en règle de l'OIIO peuvent exercer la profession infirmière en Ontario ou utiliser les titres d'infirmière ou d'infirmier, d'infirmière autorisée ou d'infirmier autorisé (IA), d'infirmière auxiliaire autorisée ou d'infirmier auxiliaire autorisé (IAA) et d'infirmière praticienne ou d'infirmier praticien (IP).

Il est important que vous sachiez qui vous prodigue les soins infirmiers. À partir du 4 juin 2009, une liste de toutes les infirmières et de tous les infirmiers inscrits à l'OIIO sera affichée sur son site Web ([www.cno.org](http://www.cno.org)). En faisant une recherche dans le Tableau "Find a Nurse" (offert uniquement en anglais), vous connaîtrez l'historique d'inscription d'une infirmière ou d'un infirmier, ses coordonnées professionnelles et toute restriction imposée à son certificat d'inscription. Avant le 4 juin, vous pouvez obtenir ces renseignements en communiquant avec l'OIIO par téléphone ou par courriel.

## Le maintien des compétences

En s'inscrivant à l'OIIO, les infirmières et les infirmiers s'engagent à maintenir à jour leurs connaissances et leurs compétences. Tous les jours, ils réfléchissent à leur exercice et tentent de rehausser la qualité des soins qu'ils prodiguent en consultant une collègue, en étudiant une revue, ou en suivant un cours pour perfectionner leurs acquis dans un domaine particulier.

Les infirmières et les infirmiers maintiennent aussi leurs connaissances et leurs compétences en participant au Programme d'assurance de la qualité (PAQ)

de l'OIIO. Les diverses évaluations leur permettent de réfléchir à leur exercice et d'identifier les besoins et possibilités d'apprentissage qui les aideront à atteindre cet objectif au sein du réseau de la santé d'aujourd'hui.

## La relation entre l'infirmière et son patient : une relation privilégiée

L'OIIO élabore des normes d'exercice à l'intention de ses membres. Ces documents précisent en quoi consiste un comportement acceptable ou inacceptable et proposent des stratégies pour créer des relations fondées sur la confiance et le respect mutuel. Par exemple, l'OIIO a publié une directive professionnelle sur la prévention et la gestion des conflits susceptibles de survenir dans le cadre d'une prestation de soins de santé.

## Nous valorisons la confiance et le respect

Tous les patients ont besoin de recevoir des soins de personnes fiables et respectueuses qui possèdent les acquis nécessaires. Les infirmières et les infirmiers sont fiers de leur aptitude à tisser des relations de confiance.

Ils savent à quel point il est important de comprendre et de respecter vos besoins, vos valeurs, vos opinions et vos croyances culturelles. Ils savent aussi que leurs réactions influent sur la qualité de la relation thérapeutique et sur les résultats des traitements. Et lorsque vous commentez leur prestation de soins, vous les aidez à réfléchir à leur exercice et à mieux comprendre vos besoins.

Les infirmières et les infirmiers sont tenus de cultiver des relations professionnelles avec le patient et ses proches. En qualité de membres d'une profession de la santé réglementée, ils reconnaissent la situation privilégiée qu'ils occupent dans la relation thérapeutique, de par leurs connaissances, leur position au sein du réseau de la santé et l'influence qu'ils exercent sur la qualité des soins prodigués.

Les infirmières et les infirmiers sont également conscients qu'il est important de protéger votre vie privée et la confidentialité de vos renseignements personnels.

Ils savent reconnaître les mauvais traitements : tout comportement qui témoigne d'un manque de respect ou qui insécurise un patient. Il peut s'agir de violence verbale, physique ou affective, ou encore, de négligence. L'OIIO offre des conseils et des ressources à ses membres pour les aider à reconnaître les mauvais traitements et à y mettre fin.

Toutes les Ontariennes et tous les Ontariens méritent d'être traités avec respect par les professionnels de la santé. Pour obtenir des renseignements supplémentaires à ce sujet, veuillez communiquer avec l'OIIO ou consultez le [www.cno.org](http://www.cno.org).



## Nous répondons à vos préoccupations

Pour protéger les intérêts de la population, l'Ordre doit non seulement s'assurer que les membres de la profession satisfont aux exigences en matière de prestation de soins de qualité, mais il doit aussi intervenir lorsque l'exercice d'une infirmière ou d'un infirmier suscite des inquiétudes. Celles-ci englobent un éventail de circonstances, allant d'une erreur d'administration de médicament au défaut d'effectuer une évaluation complète du client, à un incident de vol, de fraude, de violence physique ou sexuelle.

L'OIIO prend très au sérieux vos inquiétudes concernant l'exercice ou de ses membres et enquête sur toutes les plaintes qu'il reçoit à ce sujet.

L'OIIO dispose de divers moyens de régler les préoccupations soulevées. Certains mettent l'accent sur l'élargissement des connaissances et des compétences d'une infirmière ou d'un infirmier et le renforcement de son jugement. D'autres font intervenir des mesures disciplinaires, telle une réprimande ou la révocation du certificat d'inscription.

L'objectif de l'OIIO est de protéger le public tout en aidant les infirmières et les infirmiers à se perfectionner.



## Nous défendons vos intérêts

L'OIIO est toujours à l'affût d'occasions de faire valoir vos intérêts. Le réseau de la santé est en évolution constante et notre tâche consiste à veiller à ce que la réglementation de la profession s'adapte à ces transformations. L'OIIO intervient face aux tendances, aux événements et aux nouveaux enjeux. Il prend position lorsque le gouvernement annonce des initiatives qui touchent la profession infirmière et il recommande des façons d'améliorer la prestation de soins aux clients.

## Nous sommes là pour vous!

L'OIIO répondra avec plaisir à toutes vos demandes d'information, qu'il s'agisse de renseignements sur un membre ou de questions sur les normes d'exercice. Visitez l'OIIO en ligne au **[www.cno.org](http://www.cno.org)**.

Voici nos coordonnées :

Site Web : [www.cno.org](http://www.cno.org)

Courriel : [cno@cnomail.org](mailto:cno@cnomail.org)

Adresse : Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario  
101, chemin Davenport  
Toronto (Ontario) M5R 3P1

Téléphone : 416-928-6507 (de Toronto)

1-800-387-5526 (sans frais en Ontario)

Télécopieur : 416-928-6507

ISSN 1708-9646

Copyright © Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario, 2009. On peut reproduire les articles publiés dans *À votre service* sans autorisation expresse, à condition d'en citer la source et l'auteur.

Entente Postes-publication n° 40062643