

DES SOINS DE QUALITÉ

Les mauvais traitements infligés au personnel infirmier : ce que peut faire l'employeur

Il incombe à l'employeur de favoriser la création de milieux de travail exempts de violence, aussi bien celle infligée aux clients que celle infligée au personnel. Le présent article présente certains des mauvais traitements que subissent les infirmières et vous propose des mesures visant à créer un milieu dans lequel le personnel infirmier et les clients se sentiront à l'abri des mauvais traitements.

Types de mauvais traitements

Les mauvais traitements prennent diverses formes : affectifs, verbaux, physiques et sexuels. Les infirmières sont la cible de différents comportements violents : intimidation, injures, insultes fondées sur la culture, se faire rudoyer physiquement, remarques déplacées de nature sexuelle, contacts physiques inappropriés et agressions (sexuelles).

Le stress que cause la maladie ou la douleur et les déficiences psychologiques ou cognitives peuvent inciter des clients à manifester une certaine hostilité à l'endroit des prestataires de soins. Même si les infirmières doivent savoir reconnaître les causes du comportement violent, on ne s'attend pas à ce qu'elles acceptent les mauvais traitements comme faisant partie de l'emploi. Le personnel infirmier peut et doit intervenir pour prévenir et faire cesser les mauvais traitements et, en tant qu'employeur, il vous incombe de les appuyer dans leurs démarches.

La première étape de la prévention des mauvais traitements consiste à savoir reconnaître les situations où les infirmières courent un risque élevé d'être maltraitées, ainsi que les signes précurseurs. Les clients qui ont des antécédents de comportement agressif et violent ou qui souffrent de démence ou d'un trouble émotif sont plus portés à se montrer violents envers le personnel infirmier. Le risque de mauvais traitement est aussi plus élevé si les clients sont anxieux, confus, désorientés ou frustrés, s'ils ont peur ou s'ils sont immobilisés.

Mauvais traitements verbaux et physiques

La violence verbale est plus répandue que la violence physique. La frustration et le stress sont souvent la cause des mauvais traitements verbaux, et on s'attend à ce que les infirmières en comprennent les motifs et sachent composer avec de telles situations. Il est très rare que la violence verbale ait un caractère « personnel », mais cela n'empêche qu'elle risque d'avoir des conséquences négatives sur l'état affectif de l'infirmière ou sur la qualité des soins qu'elle prodigue.

Suite à la page 3

2 **Les imposteurs**

2 **Présentations sur le PCAE**

2 **Dernières mises à jour par courriel**

4 **Nous pouvons vous aider**

4 **Des employeurs interrogent
l'OIIO : « La tenue de dossiers »**

À la page 2 :

De nouvelles
séances de
formation à
l'intention des
employeurs

Les imposteurs

En tant qu'employeur d'infirmières, il est essentiel que vous connaissiez le nom des personnes qui ont eu recours à la supercherie ou à la fraude pour obtenir un poste d'infirmière. Selon le principe d'accès sélectif, l'Ordre vous transmettra le nom des personnes qui enfreignent la *Loi sur les infirmières et infirmiers* ou la *Loi sur les professions de la santé réglementées* (LPSR) ou qui font l'objet de poursuites pour de telles infractions. (Pour plus de précisions sur la *Loi sur les infirmières et infirmiers*, voir les *Soins de qualité* de septembre 2002.) Il s'agit de personnes qui postulent ou qui ont postulé antérieurement un emploi en soins infirmiers sans être inscrites à l'OIIO.

L'Ordre protège les titres d'IA, d'IAA et d'infirmière et estime que toute infraction à la *Loi sur les infirmières et infirmiers* et à la LPSR est grave, puisque cela traduit un manque de respect envers l'obligation de s'inscrire à l'OIIO et de

l'indifférence à l'égard de la Loi. Un tel comportement pourrait menacer la sécurité du public.

En outre, seules les personnes qui sont inscrites à un ordre aux termes de la LPSR peuvent effectuer certaines activités reliées aux soins de santé (« actes autorisés »).

Les personnes dont le nom figure ci-après sont accusées, ou l'ont été antérieurement, d'infractions à la *Loi sur les infirmières et infirmiers* et à la LPSR. Si elles exerçaient la profession infirmière, elles mettraient en péril la sécurité du public et mineraient le droit de la population à des soins infirmiers de qualité.

Bridgette Cléroux —
Ottawa

Christine Eleanor Inman —
Hamilton

James John Gascoyne —
Hamilton

Luanne Vendittelli —
Toronto

Edna Ayres —
Hamilton/Burlington

Carolyn Anne Flett —
Hamilton/Burlington

Susan Davis —
Ottawa

Marion Max-Lino —
Ottawa

Sonia Mendez —
Toronto

Calvin Cowan —
Toronto/Mississauga

Si vous désirez des renseignements supplémentaires ou si vous savez qu'une de ces personnes exerce présentement la profession infirmière, veuillez téléphoner à Dean Benard, chef des Enquêtes, au 1 800 387-5526, poste 6277.

Présentations sur le PCAE

Vous et vos collègues êtes invités à assister à une présentation sur le Programme de consultation auprès des employeurs^{MD} (PCAE), le **28 novembre**. Cette séance d'information est offerte gratuitement aux employeurs de tous les secteurs (hospitalier, communautaire, santé publique, etc.).

La séance est axée sur le thème du partenariat. Nous recommandons que votre délégation soit formée d'une infirmière cadre supérieure et de deux infirmières en soins primaires. Si la date prévue ne vous convient pas, un membre du personnel du PCAE se fera un plaisir de venir vous voir dans votre milieu de travail.

La séance du 28 novembre aura lieu de 10 h à 11 h 30 dans la salle du Conseil de l'OIIO. Les coordonnées du PCAE figurent à la page 4. Veuillez réserver vos places à l'avance.

Nouvelles séances de formation

Dès novembre, les infirmières-conseils de l'OIIO offriront des séances de formation sur les attentes professionnelles à l'intention des IA et des IAA. On y traitera de la publication intitulée *Attentes professionnelles : Guide sur l'emploi des IA et des IAA*, qui accompagnait les *Soins de qualité* de septembre 2002. Ces séances seront offertes pendant une période limitée et ne font pas partie du programme du Réseau régional de formation. Les dates seront fixées en novembre et tous les abonnés des *Soins de qualité* en seront avisés par courriel.

Dernières mises à jour par courriel

Nous nous sommes engagés à vous tenir au courant des dernières nouvelles importantes à l'OIIO. Aussi commencerons-nous bientôt à faire parvenir de brèves mises à jour à tous nos abonnés par courriel. Ces mises à jour comprendront, par exemple, des renseignements sur les ateliers offerts par le Réseau régional de formation ou sur les séances de formation à l'intention des employeurs offertes dans votre région et sur le lancement de services ou de programmes qui survient entre la parution des numéros des *Soins de qualité*. Si votre nom ne figure pas encore sur notre liste de distribution par courriel et que vous aimeriez bénéficier de ce service, vous pouvez changer votre abonnement en suivant les instructions à la page 3. Vous recevrez alors vos *Soins de qualité* par courriel.

Les mauvais traitements infligés au personnel infirmier *suite de la page 1*

Même si la violence physique se produit moins fréquemment que la violence verbale, elle pose un danger immédiat pour la sécurité de l'infirmière. Les mauvais traitements physiques prennent diverses formes : coups de poing, claques, se faire pincer, empoigner ou intimider physiquement (exemple : si une personne se tient trop près de vous ou vous énerve).

L'OIIO reçoit parfois des plaintes dans lesquelles on accuse une infirmière d'avoir maltraité un client, alors que l'infirmière insiste qu'elle a agi pour se défendre. On décidera si une infirmière a maltraité le client ou s'est tout simplement défendue selon les faits propres à chaque cas.

En règle générale, l'OIIO maintient une politique de « moindre force ». C'est-à-dire que l'infirmière a le droit de se protéger en évitant les coups, en immobilisant son agresseur jusqu'à l'arrivée de renforts ou en demandant de l'aide. Pour calmer un client agressif, il suffit parfois de lui dire qu'il devra modifier son comportement, sinon on ne pourra effectuer correctement le traitement. Ainsi, l'infirmière tentera d'abord de calmer l'agresseur et, si elle n'y parvient pas, elle devra tenter de se retirer et, ainsi, d'éviter la violence physique.

Les mauvais traitements infligés par des collègues

Il arrive aussi que l'Ordre reçoive des plaintes d'infirmières au sujet de mauvais traitements infligés par des médecins, d'autres infirmières et d'autres professionnels de la santé. Les formes que prennent ces mauvais traitements, et leurs causes, sont semblables à celles des mauvais traitements impliquant des clients. Il y a peu de violence entre collègues dans les milieux de travail qui favorisent le respect mutuel, rendent tous les membres du personnel responsables de leurs actes et se dotent de stratégies pour la résolution de conflits entre membres du personnel.

Bon nombre de professionnels de la santé sont réglementés et doivent

répondre de leur conduite devant un ordre professionnel. S'il est impossible de faire cesser les mauvais traitements infligés par une ou un collègue, l'infirmière, tout comme les membres du public, peut déposer une plainte auprès de l'organisme de réglementation approprié.

Mesures que peuvent prendre les employeurs

La plupart des personnes qui choisissent d'exercer la profession d'infirmière estiment être « bienveillantes ». Or, elles se retrouvent parfois dans des situations qui exigent une certaine assurance. Selon la situation, l'infirmière peut se sentir seule et vulnérable face à des mauvais traitements et peut ne pas savoir où trouver de l'aide (exemple : l'infirmière qui assure seule des soins à domicile ou qui est maltraitée par un supérieur). Par ailleurs, certaines infirmières ne savent pas reconnaître les facteurs déclencheurs de mauvais traitements ou ne connaissent pas de stratégies pour intervenir afin de les prévenir. L'employeur peut prendre diverses mesures pour établir un milieu de travail où les infirmières se sentiront aptes à intervenir si elles sont confrontées à des mauvais traitements. En voici quelques exemples :

- élaborer une politique de « tolérance zéro » à l'égard des mauvais traitements et la faire connaître au personnel et aux clients;
- établir des mécanismes précis pour le dépôt de rapports, les enquêtes et le suivi de tous les incidents et donner l'occasion aux membres du personnel d'exprimer leurs sentiments et de se défouler après de tels incidents;
- assurer l'accès du personnel aux ressources appropriées afin qu'il puisse accroître ses connaissances (exemples : documents, séances de formations offertes par des experts);
- fournir les ressources nécessaires pour prévenir les mauvais traitements, y compris une dotation

en personnel qui répond aux besoins des clients, et réduire le stress que ressentent les membres du personnel et les clients;

- établir un réseau de communication à l'intention des infirmières qui risquent d'être maltraitées lorsqu'elles soignent des clients à domicile.

Certains établissements ont même offert des cours d'autodéfense à leur personnel. On leur enseigne des méthodes pour immobiliser l'agresseur d'une manière efficace, mais sans le blesser.

On peut aussi étudier la disposition des pièces où sont prodigués les soins. Y a-t-il des « issues de secours » ? L'infirmière doit-elle prodiguer des soins dans une pièce où un client agressif, de l'équipement ou un lit pourrait bloquer son accès à la porte ?

La publication de l'OIIO intitulée *Les mauvais traitements infligés au personnel infirmier* propose d'autres mesures pour garder le personnel infirmier à l'abri des mauvais traitements. Ce document figure dans le *Recueil des normes* et est affiché dans le site Internet de l'Ordre. On peut aussi se le procurer auprès du Centre de services à la clientèle de l'OIIO.

C'est la saison du renouvellement

L'OIIO vient de commencer à envoyer les formulaires de cotisation annuelle à ses membres. Les infirmières doivent remplir ce formulaire afin de pouvoir exercer la profession en Ontario et détenir une preuve de leur adhésion à l'OIIO (la carte d'inscription annuelle) pour l'année 2003. Toutes les infirmières doivent renvoyer leur formulaire dûment rempli, accompagné des droits d'adhésion, au plus tard le 31 décembre 2002. La carte d'inscription est imprimée et expédiée dès réception du formulaire et des droits par l'OIIO. Vous pouvez rappeler aux membres de votre personnel infirmier qu'ils devront vous montrer leur carte d'inscription de 2003 dès qu'ils la recevront. Vous pouvez également leur suggérer de lire le Guide sur le formulaire de cotisation, car il renferme des explications sur la modification des frais de retard.

Avis aux internautes

Vous trouverez, au www.cno.org, les versions française et anglaise du bulletin.

Pour nous contacter

Pour obtenir rapidement et gratuitement des publications de l'OIIO, il suffit de composer le 1 877 963-7502 (téléphones à clavier seulement) et de suivre les instructions.

Nous pouvons vous aider

L'OIIO aide les infirmières et leurs employeurs à assurer la qualité des soins. Voici quelques-uns des services que nous leur offrons.

Par Internet

Notre site Internet (www.cno.org) regorge d'information à l'intention des employeurs. Nous vous invitons à le consulter régulièrement pour vous tenir au courant.

Des renseignements... et rapidement

Pour obtenir rapidement et gratuitement des publications de l'OIIO, il suffit de composer le 1 877 963-7502 (téléphones à clavier seulement) et de suivre les instructions. Grâce au service Téléco-Presto, vous recevrez le document demandé quelques minutes plus tard. Pour obtenir la liste des documents en français, composer le 53000; pour les documents en anglais, composer le 43000.

Par téléphone

Le Centre de services à la clientèle et les infirmières-conseil sont à l'écoute de 8 h 30 à 17 h, du lundi au vendredi. Composer le 416 928-0900 (sans frais en Ontario : 1 800-387-5526). Vous pouvez choisir de communiquer avec nous dans l'une ou l'autre des deux langues officielles, puis appuyer sur le « 0 » pour joindre les services à la clientèle ou composer le « 22 » pour parler à une infirmière-conseil.

Créer des milieux de travail de qualité

Le Programme de consultation auprès des employeurs^{MD} (PCAE) aide les infirmières et leurs employeurs à collaborer à l'amélioration systémique de leur milieu de travail afin qu'il

favorise la qualité des soins infirmiers. Tout établissement de santé qui emploie des infirmières et qui souhaite créer un milieu de travail de qualité peut y participer. Pour plus de renseignements, veuillez téléphoner au 1 800 387-6305 (courriel : pscp@cnomail.org). Pour obtenir la fiche d'information sur le PCAE, consulter le site Internet de l'Ordre ou commander le document 54021 au moyen du service Téléco-Presto.

Ateliers du Réseau régional de formation

Les employeurs peuvent aider les infirmières à mieux comprendre l'autoréglementation et à satisfaire aux exigences en matière d'Exercice réfléchi. Il suffit de leur offrir une des séances d'information du Réseau régional de formation.

Ces ateliers abordent divers sujets, dont la responsabilité professionnelle et le consentement du client. Tous peuvent y participer : infirmières, étudiantes et employeurs.

Les ateliers sont conçus en fonction d'un groupe et d'un milieu de travail précis. Il n'y a pas de restriction sur le nombre d'infirmières qui peuvent y assister. Les ateliers sont adaptés à tous les types d'établissements de santé. Pour demander une séance, il suffit de contacter une des coordonnatrices régionales.

Pour obtenir le calendrier des ateliers et les coordonnées des coordonnatrices régionales, vous pouvez soit consulter le *Communiqué*, soit utiliser le service Téléco-Presto (document 54011), soit cliquer sur le www.cno.org.

Des employeurs interrogent l'OIIO : « La tenue de dossiers »

Q Notre hôpital vient d'adopter un nouveau système de tenue de dossiers informatisés. Nous employons des infirmières d'agences qui ne connaissent pas ce système; aussi leur interdisons-nous d'utiliser l'ordinateur. Elles doivent plutôt déposer un rapport à une infirmière de chevet, qui consignera alors les notes au dossier. Les infirmières de chevet refusent de se plier à la consigne en invoquant les normes de l'OIIO. Ont-elles raison ?

R D'après les *Normes sur la tenue de dossiers* (2002) : « Aux termes des lois et des normes professionnelles généralement reconnues, l'infirmière doit tenir des dossiers sur les soins qu'elle prodigue afin de montrer qu'elle assume la responsabilité de ses actes et de ses décisions ». Les *Normes sur la tenue de dossiers* précisent également que l'infirmière doit « connaître et utiliser le mécanisme de tenue de dossiers [informatisés] établi par l'employeur ». Il incombe à l'employeur de se doter de mécanismes et de politiques afin que tous les membres de son personnel, y compris les infirmières employées par des agences et les employés temporaires, puissent satisfaire à ces normes. Dans certains établissements, les infirmières employées par des agences consistent leurs propres notes sur papier, puis on numérise (*scan*) le document pour l'inclure au dossier, ou une autre personne les recopie dans le dossier informatisé. Dans ce cas, il faut que le dossier porte non seulement le nom et le titre de l'infirmière qui a prodigué les soins, mais aussi le nom et le titre de la personne qui a créé le dossier informatisé. Cette pratique permet de distinguer les responsabilités respectives de ces deux personnes.

Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario

101, chemin Davenport, Toronto (Ontario) M5R 3P1
Tél. : 416 928-0900 • Sans frais : 1 800 387-5526 • Téléc. : 416 928-6507
Site Internet : www.cno.org • Téléco-Presto : 1 877 963-7502 • Courriel : qp@cnomail.org

Dir. de la rédaction : Cindy Campbell
Rédacteur en chef/Rédacteur : Bill Clarke

Traduction : Joly-Hébert Translations Inc.
Conception : Paul Brandeys

Des soins de qualité est une publication gratuite de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario. Elle a pour objet de sensibiliser les employeurs d'infirmières en Ontario et de leur offrir un appui. Ce bulletin sera envoyé à tous les établissements ontariens qui emploient des membres de la profession infirmière. Pour obtenir un abonnement électronique en français, veuillez envoyer un message électronique à shall@cnomail.org avec « subscribe qp français » (*ainsi que vos nom et prénom*) dans le texte du message.

ISSN 1496-7693

Convention de la Poste-publications 40062643

Vous avez des commentaires ou des questions ? Écrivez-nous.

La rédaction
Soins de qualité
Ordre des infirmières et infirmiers
de l'Ontario
101, chemin Davenport
Toronto (Ontario) M5R 3P1
Courriel : qp@cnomail.org