

DES SOINS DE QUALITÉ

Dépister la fraude

Notre société respecte tout particulièrement les infirmières et leur accorde sa confiance. Or, si une infirmière agit d'une manière malhonnête, elle ébranle cette confiance et ce respect. L'une des responsabilités de l'OIIO consiste à enquêter sur des plaintes de faute professionnelle et à tenir des audiences s'il y a suffisamment de preuves pour porter des accusations.

L'Ordre est souvent avisé d'infirmières ayant commis des actes présumés de faute professionnelle. Le présent article recense certains des actes frauduleux les plus répandus pouvant influencer sur votre rôle en tant qu'employeur. On y propose aussi des techniques pour dépister la fraude et des moyens pour la prévenir dans votre milieu de travail.

Qu'entend-on par fraude ?

Par fraude s'entend généralement un acte de fraude ou de supercherie visant à se procurer un objet de valeur appartenant à une autre personne. Ainsi, on décidera si une personne est coupable de fraude si sa conduite s'écarte de la norme en matière d'honnêteté, de droiture ou de franchise.

La fraude prend diverses formes. Parmi les activités frauduleuses auxquelles se sont livrées des infirmières, citons les suivantes :

- toucher un salaire par des moyens frauduleux;
- fournir de faux renseignements à un employeur ou à l'Ordre;
- détourner de l'argent ou des biens par la supercherie;
- falsifier des dossiers.

Chaque année, l'OIIO enquête sur un nombre important de cas de fraude. Si les types de fraude varient, la majorité des cas ont toutefois ceci en commun : les personnes qui se livrent à un tel comportement comprennent rarement que leur conduite est frauduleuse et qu'elle a des conséquences pour d'autres personnes.

Exemples typiques

L'un des actes frauduleux les plus répandus consiste à toucher un salaire par des moyens frauduleux : travailler dans un établissement alors qu'on touche des prestations d'assurance-maladie d'un autre employeur, par exemple. Cette pratique est problématique parce que l'employeur doit non seulement payer une remplaçante, mais aussi verser les prestations d'assurance-maladie de l'infirmière qui se dit malade. Tout aussi inquiétantes, toutefois, sont les conséquences que cela a pour d'autres personnes. En effet, il s'agit souvent de trouver une remplaçante à la dernière minute, tâche qui accapare des ressources pouvant être mises à contribution ailleurs. Et il se peut que la remplaçante provienne d'une agence et ne soit pas en mesure d'effectuer indépendamment toutes les tâches qui sont normalement dévolues à ce poste. Si on ne trouve pas de remplaçante, on sera à court de personnel, ce qui augmentera la charge de travail des personnes en poste et réduira le temps qu'elles peuvent consacrer à leurs clients.

Dans bien des cas, l'employeur ne découvre ce genre de comportement que par hasard. L'OIIO constate que bien des infirmières comprennent mal ce qui constitue la fraude et, par conséquent, risquent de poser involontairement des gestes pouvant être considérés comme frauduleux. En renseignant vos employés sur les conséquences de tels actes, vous les aiderez à bien comprendre ce problème.

Suite à la page 3

2 **La confidentialité et votre infirmière en santé du travail**

2 **La vérification électronique du renouvellement (VER)**

4 **Approbation des modifications aux normes et listes pour IA (cat. spéc.)**

4 **Des employeurs interrogent l'OIIO : « le vaccin antigrippal »**

À la page 2 :

La vérification électronique du renouvellement

La confidentialité et votre infirmière en santé du travail

Si vous demandez aux gens où travaillent les infirmières, la plupart vous répondront : « à l'hôpital ». En fait, des infirmières sont à l'œuvre dans une large gamme de milieux, y compris des entreprises. En tel cas, on les appelle infirmières en santé du travail. En 2002, 1 387 membres de l'OIIO affirmaient occuper un tel emploi.

Les entreprises embauchent des infirmières en santé du travail pour offrir des services infirmiers à leurs employés sur les lieux du travail. Si vous employez une infirmière en santé du travail, vous en connaissez les avantages. Bien des employeurs ignorent toutefois que ces infirmières sont parfois confrontées à des difficultés particulières et qu'elles doivent respecter certains règlements.

La confidentialité

Les infirmières en santé du travail se disent souvent angoissées lorsqu'elles sont confrontées à un conflit entre leur engagement envers leur employeur et leur responsabilité envers leurs clients, qui sont aussi leurs collègues de travail. Comme tous les membres de leur profession, ces infirmières doivent, en vertu de leur code de déontologie, de la législation et des attentes professionnelles, respecter le caractère confidentiel des renseignements sur leurs clients. Divulguer de telles informations sans le consentement du

client (ou celui de son mandataire spécial) enfreint les lignes directrices énoncées dans plusieurs normes de l'OIIO et règlements provinciaux.

Dans le *Cadre déontologique de la profession infirmière en Ontario* (2000), par exemple, on lit que : « Par confidentialité s'entend le fait de garder secret tout renseignement personnel. Toute information concernant la santé physique, psychologique et sociale des clients est confidentielle, de même que tout renseignement obtenu par l'infirmière dans l'exercice de ses fonctions ». L'article 1.10 du Règlement 799/93 pris en application de la *Loi de 1991 sur les infirmières et infirmiers* précise, en outre, que « divulguer de l'information concernant un client à une personne autre que le client ou son mandataire spécial ou tel que l'oblige ou l'autorise la loi » [notre traduction] constitue une faute professionnelle.

Si un employeur fait des pressions auprès d'une infirmière en santé du travail pour qu'elle lui transmette des renseignements confidentiels, il la met dans une situation délicate. Elle doit d'abord découvrir quels renseignements vous souhaitez, car elle peut partager certaines données avec vous sans enfreindre le secret professionnel — la date à laquelle un employé reviendra au travail et les mesures d'adaptation qui seront requises, tels des congés pour des rendez-vous médicaux, par exemple.

Le consentement du client

Si l'employeur demande des renseignements plus précis, cependant, l'infirmière en santé du travail doit obtenir le consentement du client avant de les divulguer. Sachez toutefois que les clients accordent rarement à leur employeur l'accès à leur dossier de santé. Et, si le client refuse, l'infirmière doit respecter la confidentialité de l'information et assurer l'intégrité de la relation thérapeutique qu'elle entretient avec son client. Dans des cas semblables, certains employeurs jugent que l'infirmière fait preuve d'obstination alors qu'en fait elle s'exposerait à de graves conséquences si elle enfreignait le secret professionnel, y compris une accusation de faute professionnelle.

Des infirmières en santé du travail ont déjà affirmé à l'Ordre que certains employeurs laissaient entendre que, comme tous les dossiers sont la propriété de l'entreprise, l'employeur a le droit d'accéder aux renseignements personnels sur la santé. Cela n'est pas tout à fait vrai. Bien qu'aux termes de la Loi les dossiers reliés à l'exploitation d'un commerce sont la propriété de l'entreprise, ceci ne s'applique qu'à la « propriété » du papier, de l'ordinateur ou du système informatique. Elle ne s'applique pas nécessairement à l'information qui y figure, notamment en ce qui a trait aux renseignements personnels sur la santé des employés.

Vérification électronique du renouvellement (VER)

L'Ordre offre désormais un nouveau service électronique qui permettra aux employeurs de vérifier l'inscription de leur personnel infirmier.

Ce service est destiné tout particulièrement aux organismes qui emploient un grand nombre d'infirmières. Il s'agit d'un moyen plus efficace et moins importun que d'exiger que chaque infirmière présente sa carte de cotisation annuelle. Et ce mécanisme complète le service téléphonique de confirmation du renouvellement que l'Ordre offre déjà à ses membres. En vérifiant l'inscription des infirmières auprès de l'Ordre, les employeurs peuvent empêcher les imposteurs d'exercer la profession infirmière.

Pour vous abonner à ce nouveau service de Vérification électronique du renouvellement (VER), consultez le site Internet de l'OIIO (www.cno.org).

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@cnoemail.org

Vous pouvez vous procurer gratuitement des publications au moyen du service Téléco-Presto de l'OIIO. Il suffit de composer le 1 877 963-7502 sur votre téléphone à clavier, puis de suivre les instructions.

Dépister la fraude suite de la page 1

Fournir de faux renseignements à un employeur est une autre forme de fraude. Il s'agit habituellement d'une infirmière qui rajoute des diplômes à son c.v. afin de rehausser sa candidature à un poste interne. Certains employeurs estiment qu'il n'est pas nécessaire de vérifier les répondants fournis par une candidate ou de demander des preuves de ses diplômes si la personne est déjà employée par l'organisme. Pour éviter tout malentendu et tout problème, prenez le temps de comparer le nouveau curriculum vitae à celui que vous avez déjà en dossier. Si la personne affirme avoir obtenu un nouveau diplôme ou un certificat spécialisé, demandez-lui d'en fournir la preuve et rajoutez-en une copie à son dossier.

La fraude reliée au détournement de biens peut prendre diverses formes. On croit souvent, à tort, que seuls les cadres supérieurs se livrent à ce genre d'actes. Bien que ce soit effectivement très souvent le cas, toute personne peut se livrer à de la fraude si elle en a la possibilité. En général, il s'agit de l'utilisation frauduleuse de la carte bancaire ou de la carte de crédit d'un client ou d'une collègue. Les clients vulnérables peuvent facilement être victimes de vol ou de fraude parce qu'ils sont moins vigilants et font confiance aux infirmières qui les soignent. Les

employés ont confiance en l'honnêteté de leurs collègues et se fient à la sécurité de leur milieu de travail. Dans un milieu empreint de confiance, une

personne malhonnête peut facilement voler une carte bancaire ou une carte de crédit, s'en servir pour retirer des fonds ou pour faire des achats, puis la retourner sans que son client ou sa collègue le sache.

Il est essentiel de sensibiliser les membres du personnel, les clients et leurs familles afin de mettre fin à de tels actes. Bien des personnes âgées gardent leur code de sécurité à proximité de leur carte bancaire afin de pouvoir s'en souvenir facilement. Il importe que tous les membres du personnel soient au courant de cette pratique. Si un employé voit un client laisser son portefeuille ou son sac à main sans surveillance, il devrait proposer au client de ranger ses objets personnels dans un lieu sûr.

Il y a falsification des dossiers lorsqu'une infirmière ou un autre professionnel de la santé modifie les renseignements figurant au dossier d'un client ou y inscrit des données fausses

Statistiques sur la fraude

- En 2001, l'Ordre a enquêté sur 64 membres qui s'étaient livrés à la fraude. Ces 64 affaires représentent 13 pour 100 des enquêtes menées cette année-là. Les chiffres pour 2002 sont semblables.
- Prévenir la fraude en milieu de travail est une responsabilité que nous partageons toutes et tous. Il importe d'abord de savoir ce qui constitue un acte frauduleux et de renseigner votre personnel. Ce n'est qu'ainsi que vous réussirez à protéger vos clients et vos employés contre de tels actes.

pour camoufler une erreur ou faire croire qu'elle ou il a prodigué des soins alors que ce n'est pas le cas. Ce genre de comportement met en péril la sécurité des clients. Les prestataires s'inspirent des données inscrites aux dossiers de clients pour prodiguer des soins. Si cette information est incorrecte, ils risquent de prendre des décisions erronées et de fournir des soins de piètre qualité. Étant donnée la confiance dont jouissent les professionnels de la santé, il s'agit là d'un des actes de fraude les plus honteux. Heureusement, l'Ordre est rarement saisi de telles infractions. La meilleure façon de les prévenir consiste à renseigner votre personnel sur l'importance de tenir des dossiers exacts, à effectuer régulièrement des vérifications des dossiers et à étudier soigneusement les mécanismes de tenue de dossiers en cas d'incidents.



5025, promenade Orbitor
Édifice 4, bureau 200
Mississauga (Ontario) L4W 4Y5
Tél. : 905 602-4664, poste 555
Télécop. : 905 602-8367
Internet : www.rpnao.org
Courriel : soliver@rpnao.org
ou
jfenton@rpnao.org
ou
sbest@rpnao.org



111, rue Richmond Ouest,
Bureau 1208
Toronto (Ontario) M5H 2G4
Tél. : 416 599-1925 poste 580
Télécop. : 416 599-8820
Internet : www.rnao.org
Courriel : educationfunding@rnao.org

Initiative de formation en soins infirmiers

DE QUOI S'AGIT-IL ?

L'Initiative de formation en soins infirmiers est un programme de remboursement des activités d'apprentissage lancé par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario.

Les employeurs d'infirmières en Ontario qui ont financé la formation de leur personnel peuvent obtenir des formulaires auprès de l'Association des infirmières et infirmiers auxiliaires autorisés de l'Ontario (AIIAAO) ou de l'Association des infirmières et infirmiers de l'Ontario (RNAO).

QUELQUES CONSEILS !

- Assurez-vous de lire attentivement toute l'information avant de soumettre votre demande.
- Notez tout particulièrement la date limite et l'échéancier énoncé sur le formulaire.
- Renvoyez le formulaire à l'association appropriée et conservez une copie dans vos dossiers.

Des employeurs interrogent l'OIIO : « le vaccin antigrippal »

Q Je suis directrice des soins dans un établissement de soins prolongés. Nous désirons offrir une clinique interne de vaccin antigrippal à plusieurs reprises durant la saison de la grippe afin d'immuniser le plus grand nombre possible de membres du personnel et de pensionnaires. Certaines des infirmières hésitent toutefois à administrer le vaccin à leurs collègues. Est-ce que cela enfreint les normes ? L'Ordre oblige-t-il les infirmières à se faire vacciner contre la grippe ?

R La Loi autorise les infirmières à administrer une substance par voie d'injection sous l'ordonnance d'un médecin. Cette ordonnance doit être valide et s'appliquer soit à un client particulier, soit à un groupe (directive médicale). En effet, la directive médicale est une ordonnance écrite s'appliquant à une gamme de clients qui satisfont à certains critères. Pour des précisions sur les directives médicales, veuillez lire la publication de l'OIIO intitulée *Le recours aux directives médicales*. Il incombe aux infirmières de s'assurer qu'elles possèdent les connaissances, les compétences et le jugement nécessaires pour évaluer l'opportunité du vaccin, pour l'administrer en toute sécurité et pour composer avec toutes les conséquences éventuelles de l'administration du vaccin. Elles doivent détenir une ordonnance ou une directive médicale pour tout médicament

nécessaire pour traiter ces conséquences, et elles doivent avoir accès à ces médicaments.

Les infirmières doivent tenir des dossiers sur le consentement des clients et sur les soins qu'elles leur prodiguent. En tant qu'employeur, vous devez décider comment les infirmières s'acquitteront de cette tâche auprès de leurs collègues. Les infirmières doivent aussi reconnaître qu'en prodiguant des soins à une ou un collègue elles établissent une relation thérapeutique avec cette personne et l'information que leur transmet leur client doit être confidentielle.

L'établissement doit aussi pouvoir stocker le vaccin de manière appropriée. Votre circonscription sanitaire pourrait vous renseigner à ce sujet.

L'OIIO reconnaît que l'immunisation est une mesure cruciale servant à réduire la susceptibilité des infirmières à certaines maladies, dont l'influenza. L'Ordre recommande à toutes les infirmières de s'assurer qu'elles sont immunisées adéquatement, mais il ne les oblige pas à se faire vacciner. Ce sont les employeurs et la législation qui fixent de telles exigences.

Pour des renseignements complémentaires sur l'administration du vaccin antigrippal, veuillez lire la fiche d'information intitulée *La vaccination contre la grippe*, que vous pouvez consulter sur le site Web de l'OIIO ou commander par le biais du service Téléco-Presto.

Approbation des modifications apportées aux normes et listes pour IA (cat. spéc.)

En octobre, le Conseil a approuvé la révision des *Normes d'exercice à l'intention des infirmières autorisées de la catégorie spécialisée (IA (cat. spéc.))*. Ceci faisait suite à l'annonce, faite par le gouvernement de l'Ontario en septembre, concernant la création de 369 postes d'infirmières praticiennes un peu partout dans la province.

En 1998, le gouvernement a adopté une loi qui autorise les infirmières praticiennes en soins primaires à exercer de façon autonome et crée la catégorie spécialisée. Le Conseil a alors approuvé la version originale des normes.

Depuis lors, la Loi a été modifiée, y compris la liste de médicaments et d'analyses de laboratoire que peuvent ordonner les membres de la catégorie spécialisée. En outre, des règlements afférents à la *Loi sur les statistiques de l'état civil* autorisent les IA (cat. spéc.) à remplir un certificat de décès.

Les normes ont été modifiées afin de tenir compte de l'évolution de la réglementation. Les changements portent sur les domaines suivants :

- rajouter l'autorisation de remplir le certificat de décès;
- préciser l'autorisation d'ordonner des électrocardiogrammes;
- rajouter une partie sur les exigences en matière d'examen de l'exercice;
- préciser et élargir les dispositions sur les attentes en matière d'ordonnance et de pratique autonome des actes autorisés.

Dès qu'elle sera publiée, la nouvelle version des normes sera expédiée à tous les membres de la catégorie spécialisée et paraîtra sur le site Internet de l'OIIO (www.cno.org).

Liste de médicaments et d'analyses de laboratoire

Les modifications proposées à la liste de médicaments, d'analyses de laboratoire et de tests diagnostiques que peuvent ordonner les IA (cat. spéc.) a reçu l'approbation du Conseil. Comme cette liste fait partie d'un règlement pris en application de la *Loi sur les infirmières et infirmiers*, l'Ordre l'a soumise à l'approbation du ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

Pour des précisions sur les modifications proposées, lire le *Communiqué* de juin 2002.

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

Traduction : Joly-Hébert Translations Inc.

Rédacteur en chef/Rédacteur : Bill Clarke

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