

# SO

DES SOINS DE QUALITÉ  
LE BULLETIN DES EMPLOYEURS

- 2 Retrait de la *Norme sur le soin des pieds*
- 2 Vérifier l'inscription de votre personnel auprès de l'OIIO
- 3 L'abc des normes
- 3 Soins prolongés : séances d'information à l'intention d'employeurs
- 4 Des employeurs interrogent l'OIIO : les infirmières et les équipes volantes
- 4 L'OIIO à votre service

## Nouvelle section « Carrières » dans *L'excellence*

En mars 2005, une section « Carrières » (en anglais seulement) paraissait pour la première fois dans *L'excellence*, la revue de l'OIIO. Les infirmières peuvent désormais y trouver facilement les annonces de postes dans leur domaine.

Vous êtes à la recherche de candidates à des postes en sciences infirmières ? Votre annonce dans *L'excellence* sera lue par les 143 000 infirmières en Ontario.

Pour toute précision sur la publicité dans *L'excellence*, s'adresser à Karen Lorimer, à Dovetail Communications. Courriel : klorimer@dvtail.com.

*Dans le présent document, le mot « infirmière » est employé sans préjudice et désigne à la fois les hommes et les femmes*

# Une nouvelle directive professionnelle sur les soins et les conditions de travail

La nouvelle directive professionnelle intitulée *Le refus d'affectations et l'interruption de services infirmiers* accompagne le présent numéro des *Soins de qualité*. Ce document a pour but d'aider les infirmières à prendre des décisions en cas de débrayage et de grève et lorsqu'on leur demande de faire des heures supplémentaires ou de travailler dans des conditions dangereuses. Il remplace les publications intitulées *Les conflits de travail* et *La responsabilité professionnelle des IA et des IAA en cas de débrayage*.

Dans le cadre de ses services d'appoint aux employeurs, l'OIIO offre un exemplaire gratuit de ses normes et lignes directrices aux abonnés à *Des soins de qualité*. Les employeurs qui connaissent les normes régissant l'exercice des infirmières peuvent contribuer à la création de milieux de travail qui favorisent la prestation de soins.

La directive énonce les 15 principes qui sous-tendent les décisions et les démarches des infirmières lorsqu'elles envisagent d'interrompre leurs services. Exemple : l'infirmière n'est pas tenue de faire des heures supplémentaires ou un quart de travail additionnel si elle n'y a pas consenti. En cas de grève, elle doit toutefois assurer des « services essentiels » aux clients dont l'état exige une intervention d'urgence.

« Les infirmières-conseils de l'OIIO reçoivent souvent des appels à ce sujet, car les infirmières se demandent si refuser une affectation ou des heures supplémentaires équivaut à abandonner un client », explique Sharon Avey-Morrison, IA, une infirmière-conseil qui a participé à l'élaboration de la directive. Dans certains cas, la réponse n'est pas évidente. « Ce document renferme un schéma décisionnel qui s'applique à des situations auxquelles les infirmières sont souvent confrontées. »

### Des réponses aux questions

Les infirmières s'interrogent parfois sur leurs responsabilités professionnelles et leurs obligations aux termes des règlements. Faut-il accepter un quart de travail additionnel si la remplaçante ne se présente pas ? Que faire lorsqu'on est fatiguée, mais que les clients ne recevront pas de soins si on quitte les lieux ? La nouvelle directive fournit des conseils utiles pour la prise de décisions dans de tels cas.

Les conflits de travail peuvent aussi donner lieu à de tels dilemmes. Quelles sont les responsabilités des infirmières envers leurs clients si elles font la grève ? Si d'autres professionnels de la santé sont en grève et qu'elles craignent de franchir la ligne de piquetage, pourrait-on les accuser d'avoir abandonné leurs clients ?

« Bien que l'Ordre ne s'implique jamais dans les conflits de travail, il doit veiller à ce que toutes les infirmières et les administratrices assument leurs responsabilités professionnelles envers leur clientèle », précise Michelle Cyr, IA, une autre infirmière-conseil qui a participé à l'élaboration de ce document.

« Les infirmières qui œuvrent dans un milieu de travail syndiqué doivent, par exemple, bien connaître les normes d'exercice de l'OIIO, ainsi que les droits, les obligations et les privilèges énoncés dans leur convention collective. Elles doivent recourir à leur jugement, bien peser leurs engagements professionnels et personnels et fonder leurs décisions sur l'intérêt de leur clientèle. »

suite à la page 2

# Retrait de la *Norme sur le soin des pieds*

Le secteur de la santé ne cesse d'évoluer. Afin de s'assurer que les normes d'exercice demeurent à jour et suivent l'évolution des soins, l'Ordre étudie régulièrement tous ses documents.

Un examen récent de la *Norme sur le soin des pieds* a révélé que ce document renfermait des données désuètes sur les soins en milieu clinique et sur la lutte contre les infections. Par ailleurs, d'autres publications de l'OIIO fournissent des renseignements plus pertinents.

L'Ordre a consulté ses intervenants clés, y compris des infirmières qui prodiguent de tels soins et d'autres personnes œuvrant dans le secteur. La plupart de ces personnes ont affirmé que le document ne leur était pas utile. Le Conseil a donc décidé de retirer cette norme.

Les documents suivants renferment des renseignements que les infirmières qui prodiguent de tels soins trouveront utiles : *La LPSR : champ d'application et actes autorisés*; le *Schéma décisionnel*; *L'administration de médicaments* et *La*

*prévention des infections*. On peut télécharger gratuitement ces documents à partir du site Web de l'OIIO ([www.cno.org](http://www.cno.org)) ou les commander par le biais du service Téléco-Presto (1 877 963-7502).

On peut également obtenir des renseignements précis et à jour sur les meilleures pratiques auprès de Santé Canada et du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Les infirmières trouveront aussi profitable de consulter des manuels de sciences infirmières, des procédures, des lignes directrices sur les meilleures pratiques et des revues professionnelles et, enfin, de suivre un cours sur le soin des pieds.

Vous avez des questions ou des inquiétudes à ce sujet ? Nous vous invitons à faire appel aux services des infirmières-conseils de l'OIIO (416 928-0900 ou 1 800 387-5526, poste 2).

## Vérifier l'inscription de votre personnel auprès de l'OIIO

Décembre, janvier et février sont très chargés à l'OIIO, puisque c'est à cette époque que plus de 140 000 infirmières renouvellent leur inscription. En ce moment, toute personne qui exerce la profession infirmière en Ontario devrait avoir reçu sa carte de cotisation annuelle de l'OIIO.

En tant qu'employeur, vous devez vous assurer que votre personnel infirmier est dûment inscrit à l'OIIO. L'Ordre vous offre deux options. Vous pouvez demander aux infirmières de vous soumettre l'original de leur carte ou, si votre établissement emploie un nombre élevé d'infirmières, vous pouvez consulter le système informatisé de vérification de l'OIIO. Si une infirmière ne peut vous présenter une carte de cotisation valide, il vous incombe de faire un suivi.

Confirmer chaque année l'inscription des infirmières a pour but d'empêcher les imposteurs d'exercer la

profession en Ontario. Les imposteurs — des personnes qui prétendent être infirmières mais ne sont pas inscrites à l'OIIO — mettent en péril la sécurité du public.

En outre, les infirmières qui n'ont pas renouvelé leur inscription jusqu'à présent risquent de faire l'objet d'une suspension pour non-acquittement des droits. Il leur sera alors interdit d'exercer jusqu'à ce qu'elles soient de nouveau en règle. Les infirmières qui continuent d'exercer en dépit d'une suspension doivent verser des frais additionnels au moment du renouvellement et pourraient également faire l'objet de mesures disciplinaires. Chaque année, en avril, l'Ordre affiche sur son site Web la liste des membres dont le certificat a été suspendu.

Pour des précisions sur l'inscription ou la carte de cotisation annuelle ou pour lire la liste des suspensions, consulter la section réservée aux employeurs ([www.cno.org](http://www.cno.org)).

## Une nouvelle directive professionnelle

*suite de la page 1*

### Les milieux de travail de qualité

L'OIIO estime que les infirmières et leurs employeurs, en tant que partenaires dans la prestation de soins, doivent collaborer à la création de milieux de travail de qualité. Toutes les infirmières sont tenues d'intervenir si les soins aux clients sont menacés, ce qui signifie prendre des mesures dans des situations où les clients risquent de se retrouver sans les soins nécessaires.

Les employeurs trouveront le document ci-joint utile puisqu'il propose des stratégies en matière de prestation de soins, de leadership, de soutiens organisationnels et de communications. On y propose, par exemple, d'assurer la collaboration entre l'employeur et le personnel infirmier à l'élaboration de politiques précisant les actes que doivent poser les infirmières avant de quitter le travail si leur remplaçant ne s'est pas présenté.

Pour télécharger des copies gratuites de cette directive, consulter la liste de documents au site Web de l'OIIO, [www.cno.org](http://www.cno.org).

## L'abc des normes à l'intention des employeurs

L'une des tâches de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario (OIIO) consiste à établir les normes que doivent respecter toutes les infirmières en Ontario. Ces normes d'exercice renferment les énoncés officiels sur l'exercice de la profession.

### Qu'est-ce qu'une directive ?

Afin d'appuyer les employeurs, l'OIIO ajoute désormais un exemplaire de toutes ses normes et directives (nouvelles ou révisées) à *Des soins de qualité*. En tant qu'employeur, vous pouvez montrer votre appui aux membres de votre personnel infirmier par votre connaissance de ces documents. (Si vous êtes à la fois employeur et infirmière, vous devez nécessairement connaître à fond les normes.) Vous voulez vous renseigner sur les autres normes de l'OIIO ? Voici comment procéder.

Vous voudrez d'abord vous procurer un exemplaire des *Normes professionnelles* (2002; n° 51006) et le garder à portée de la main en tout temps. Ce document sert de cadre à toutes les autres normes d'exercice et renferme de renseignements sur les principes qui sous-tendent la prestation de soins infirmiers de qualité — la responsabilité, le maintien des compétences, la déontologie, les connaissances et leur application, le leadership et les relations thérapeutiques saines.

### Favoriser des milieux de travail professionnels

Les normes d'exercice de l'OIIO sont conçues de manière à être facilement intégrées aux politiques et procédures des employeurs. Dans un certain nombre de ces documents, on encourage les employeurs à assurer la participation des infirmières à la prise de décisions, de manière à les aider à respecter ou à dépasser

les normes de l'OIIO. On y trouve aussi des conseils et des stratégies pour assurer le maintien de milieux de travail qui favorisent le respect de diverses normes. Ainsi, la norme *La tenue de dossiers* (n° 51001) précise sept moyens par lesquels les employeurs peuvent aider les infirmières à tenir des dossiers justes. On y propose également des stratégies précises, notamment consulter les infirmières de première ligne sur leurs besoins en matière d'équipement et accorder suffisamment de temps pour la consignation de notes sur les évaluations, les interventions et les clients. D'autres normes (l'administration de médicaments, la contention, la réanimation, la relation thérapeutique et la prévention des infections) renferment aussi une section sur les milieux de travail de qualité qui pourrait intéresser les employeurs d'infirmières.

L'OIIO offre plusieurs moyens d'accéder à ces normes d'exercice. Tous ces documents sont insérés dans le *Recueil des normes à l'intention des infirmières et infirmiers en Ontario*, une reliure qu'on peut acheter auprès de l'Ordre. On peut aussi télécharger gratuitement des documents individuels à partir du site Web de l'OIIO ([www.cno.org](http://www.cno.org)) ou les commander auprès des Services à la clientèle (voir la page 4).

D'après les recherches, les milieux de travail qui favorisent l'exercice de la profession infirmière assurent de meilleurs résultats cliniques pour les clients. Bien connaître les normes qui régissent l'exercice de la profession infirmière constitue la première étape vers la création d'un milieu de travail qui favorise l'exercice et la prestation de soins infirmiers de qualité.

## Soins prolongés : séances d'information à l'intention d'employeurs

En 2005, l'OIIO poursuivra ses séances d'information et de consultation à l'intention des employeurs, qui ont pour objet d'offrir un aperçu des services offerts par l'organisme et de consulter les employeurs sur les enjeux actuels.

La prochaine séance, qui aura lieu de 11 h à 16 h, le 3 mai au Collège Cambrian (Campus principal, 14000, chemin Barrydowne), à Sudbury, portera sur les établissements de soins prolongés. Les frais d'inscription sont de 80,25 \$ et comprennent le matériel, des rafraîchissements et le repas du midi. La date limite pour s'inscrire est le 26 avril.

Le programme des séances vise à répondre aux besoins et aux intérêts particuliers des participants. Ainsi, cette séance portera, entre autres, sur les questions suivantes :

- les réalités en soins prolongés;
- les services de consultation offerts par l'OIIO;
- l'obligation de déposer des rapports à l'OIIO : mythes et réalité;
- les ressources humaines (soins infirmiers) en soins prolongés;
- naviguer sur le site Web de l'OIIO.

Pour toute précision à ce sujet ou pour s'inscrire à la séance, consulter le site [www.cno.org](http://www.cno.org).

## Des employeurs interrogent l'OIIO : les infirmières et les équipes volantes

**Q** Je suis infirmière gestionnaire de deux unités de soins médicaux très occupées. Notre hôpital entreprendra bientôt un processus de restructuration qui entraînera le fusionnement des unités de soins médicaux avec deux unités de soins chirurgicaux, créant ainsi un programme de soins médicaux et chirurgicaux. On s'attendra alors à ce que les infirmières puissent travailler aux quatre unités lorsqu'on le leur demande. Le but de cette mesure : pallier aux variations de clientèles dans ces unités. Certaines infirmières ont exprimé des inquiétudes face à ce projet, car elles affirment ne pas avoir prodigué de soins dans l'un ou l'autre de ces domaines depuis quelque temps. Certaines disent même qu'elles refuseront de faire partie de cette équipe volante parce qu'elles ne possèdent pas les compétences requises pour prodiguer les soins nécessaires. Bien que je comprenne leurs inquiétudes, je crains que cette attitude ne mine le moral du personnel. Les infirmières peuvent-elles refuser d'être affectées à l'équipe volante ?

**R** Les infirmières sont tenues de ne prodiguer que les soins qui correspondent à leurs compétences. Si elles agissent autrement, elles risquent de mettre en péril les clients et de s'exposer à des accusations de faute professionnelle. De même, les infirmières administratrices ne doivent pas ordonner à leur personnel infirmier de prodiguer des soins si elles ne possèdent pas les compétences nécessaires. Ainsi, les infirmières et les administratrices doivent trouver ensemble une solution aux problèmes en matière de compétence. Elles doivent aussi veiller à ce que tous les membres de l'équipe volante puissent assurer la sécurité des soins aux clients.

Certes, il se peut que des infirmières n'aient pas d'expérience de la prestation de soins à la clientèle des deux unités (soins médicaux et chirurgicaux). Mais elles possèdent des connaissances et des compétences qui s'appliquent aux deux domaines. Il importe que l'administration et les infirmières collaborent afin de préciser les besoins

en apprentissage des infirmières qui feront partie de l'équipe volante et d'élaborer un plan qui leur permettra d'acquérir les connaissances requises. Entre-temps, les infirmières qui passent d'un domaine de soins à l'autre devront préciser clairement les éléments de soins qu'elles peuvent prodiguer et ceux qui dépassent leurs compétences. Les infirmières et les gestionnaires doivent aussi unir leurs efforts avec ceux du personnel d'accueil afin d'assurer un appui adéquat aux infirmières de l'équipe volante. Il pourrait s'agir, par exemple, de modifier le mécanisme de prestation de soins et de mettre l'accent sur un modèle fonctionnel plutôt que sur les soins primaires.

Rappelons aussi qu'il incombe aux infirmières de maintenir leurs compétences dans leur sphère d'exercice, notamment acquérir les connaissances, les compétences et le jugement nécessaires pour pouvoir répondre aux besoins d'une clientèle changeante ou nouvelle.

Comme cette restructuration n'est pas encore un fait accompli, vous avez le temps d'assurer la participation des infirmières de chevet qui seront touchées par ce changement. En les consultant dès les premières étapes du processus, vous vous assurerez que toutes les infirmières seront prêtes. En outre, cela pourrait rehausser le moral, renforcer l'esprit d'équipe et, enfin, améliorer les résultats des soins.

## L'OIIO à votre service

### Nous sommes à l'écoute

Les préposés au Centre de services à la clientèle et les infirmières-conseils de l'OIIO sont là pour répondre à vos appels de 8 h 30 à 17 h, du lundi au vendredi. Composez le 416 928-0900 (sans frais en Ontario : 1 800 387-5526). Choisissez la langue de communication, puis faites le « 0 » pour joindre les services à la clientèle ou le « 2 » pour parler à une infirmière-conseil.

### Renseignements

Obtenez rapidement des publications gratuites par le biais du service Téléco-Presto. Il suffit de composer le 1 877 963-7502 sur votre téléphone à clavier et de suivre les instructions. Quelques minutes plus tard, le document vous sera transmis par télécopieur. Pour obtenir la liste des publications en français, entrez le n° 53000. Pour la liste des publications en anglais, entrez le n° 43000.

### Site Web

Le site Web de l'OIIO ([www.cno.org](http://www.cno.org)) est une mine d'information pour les employeurs. Consultez-le régulièrement pour vous tenir au courant de l'évolution des dossiers.

**Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario**  
101, chemin Davenport, Toronto (Ontario) M5R 3P1  
[www.cno.org](http://www.cno.org)

**Dir. de la publication :** Cindy Campbell

**Rédacteur en chef :** Bill Clarke

**Adjointe à la rédaction :** Taryn Nirenberg

**Conception :** Scott Thornley + Company ([www.st-c.com](http://www.st-c.com))

Tél. : 416 928-0900

Sans frais : 1 800 387-5526

Téléco. : 416 928-6507

**Production :** Susan Abraham

**Mise en pages :** Paul Brandeys

**Traduction :** Joly-Hébert Translations Inc.

*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 [jsy@cnoemail.org](mailto:jsy@cnoemail.org) avec « subscribe qp français » (ainsi que vos nom et prénom) dans le texte du message.

Copyright © Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario, 2004. On peut reproduire les articles publiés dans *Des soins de qualité* sans autorisation expresse, à condition d'en citer la source et l'auteur.

Convention de la Poste-publications 40062643

ISSN 1496-7693