

DES SOINS DE QUALITÉ
LE BULLETIN DES EMPLOYEURS

- 2 Conflits en milieu de travail : une nouvelle directive professionnelle
- 2 Élargissement du rôle de l'IA (cat. spéc.)
- 3 Vos obligations concernant le dépôt de rapports, première partie : la cessation d'emploi
- 3 Inscrivez votre établissement au PCEP
- 4 Renouvellement de l'adhésion
- 4 Inscription temporaire révoquée pour échec à l'examen d'autorisation

Aider les employeurs à protéger le public

Le système de vérification électronique du renouvellement est un moyen rapide et pratique de vérifier si vos employés sont dûment inscrits ou si une personne exerce illégalement.

Visiter la section Employeurs au www.cno.org pour en apprendre davantage.

**La vérification
électronique du
renouvellement : un outil
indispensable!**

Un imposteur condamné à une grave peine

L'importance pour les employeurs de s'assurer qu'une employée potentielle est bel et bien une infirmière a été clairement démontrée l'automne dernier, lorsqu'un imposteur s'est vu imposer une stricte pénalité par la Cour provinciale de l'Ontario.

Printemps 2005 : Brigitte Marier, se prétendant infirmière qualifiée, se voit offrir un poste d'infirmière à l'hôpital général d'une petite ville ontarienne, après avoir présenté le certificat d'inscription volé puis falsifié d'un autre membre. Bien qu'elle n'ait jamais été membre de l'Ordre, elle ajoute le titre d'IA à sa signature dans les dossiers médicaux et exécute, entre autres actes autorisés, l'administration de substances par voie d'injection ou d'inhalation, mettant en danger la sécurité des clients. Il ne s'agissait pas de sa première supercherie.

Au début de 2006, l'Ordre a appris qu'une dame Cléroux (une identité frauduleuse fabriquée par Mme Marier) avait postulé plus d'un poste d'infirmière autorisée au cours des mois de janvier et février. L'Ordre a alors émis un avertissement à l'intention des employeurs (SQ, mars 2006) et soumis le cas à la cour provinciale, fort du fait que la suspecte n'était pas une professionnelle de la santé répondant à un organisme de réglementation.

Les imposteurs ont tendance à récidiver. Aussi est-il important que les employeurs vérifient auprès de l'Ordre que les employés potentiels soient dûment inscrits.

« Nous avons Brigitte Marier à l'œil depuis un certain temps, affirme Karen McGovern, IA, chef des enquêtes auprès de l'Ordre. Son nom est d'ailleurs inscrit à la liste des imposteurs sur notre site Web. Si tous ces employeurs dupés avaient consulté l'Ordre avant de lui offrir un emploi, nous aurions pu les prévenir du passé de cette femme, qui avait déjà commis de multiples fraudes et vols ».

La peine infligée à Mme Marier est l'une des plus sévères jamais imposée à un imposteur dans le secteur des soins de santé. C'est grâce à l'aide de ses employeurs que l'Ordre a pu prouver son cas : les récidives de la coupable justifiaient le recours à des mesures dissuasives sévères. Mme Marier s'est vue infliger une amende

suite à la page 2

Conflits en milieu de travail : une nouvelle directive professionnelle

Afin d'aider les infirmières à mieux gérer les conflits en milieu de travail, l'Ordre a élaboré une nouvelle directive professionnelle intitulée *La prévention et la gestion des conflits*.

La nouvelle directive, qui accompagne le présent numéro des SQ, remplace la directive professionnelle *Les mauvais traitements infligés au personnel infirmier*. Le document propose des méthodes efficaces pour reconnaître, gérer et résoudre les conflits avant qu'ils ne compromettent les soins aux clients. Les clients savent lorsqu'il n'y a pas cohésion au sein de l'équipe parce qu'ils sont témoins des rapports entre infirmières; ce manque de solidarité peut compromettre la relation thérapeutique. La directive présente les principaux facteurs à l'origine des conflits. En voici trois exemples : la formation de groupes fondés sur la culture, le niveau de scolarisation ou les états de service peut créer des obstacles à l'établissement de rapports collégiaux; le fait de placer des nouvelles diplômées dans des situations qui dépassent leurs compétences sans leur garantir l'appui d'infirmières chevronnées; et le fait que, dans certains milieux de travail, les infirmières ignorent qu'elles peuvent intervenir en cas de conflit ou n'osent pas le faire.

Dès qu'une infirmière reconnaît les signes avant-coureurs du conflit, elle pourra le gérer à l'aide des stratégies proposées dans la directive. Elle pourra, par exemple, se concentrer sur le comportement du client plutôt que sur sa personne ou éviter les comportements qui risquent d'exacerber le conflit (argumenter, critiquer, se justifier ou poser un jugement, par ex.).

La nouvelle directive professionnelle précise le rôle de l'employeur et des infirmières cadres dans la résolution des conflits. Afin d'aider les infirmières à gérer les conflits avant qu'ils ne s'aggravent, ils peuvent mettre en œuvre des politiques et des mécanismes (un mécanisme efficace de signalement des conflits, par ex.).

En donnant l'exemple, les infirmières cadres favorisent la prestation de soins optimaux et la création d'un milieu de travail équitable. Elles peuvent adopter une politique du libre accès à l'intention du personnel, organiser des réunions d'équipe afin que les infirmières puissent parler de leurs inquiétudes sans crainte d'être critiquées et soutenir les infirmières qui travaillent dans des situations stressantes. Pour télécharger des copies supplémentaires de la directive, consultez le www.cno.org.

Un imposteur condamné à une grave peine suite de la page 1

60 000 \$, ainsi qu'une peine d'emprisonnement de six mois, assortie d'une ordonnance de probation de deux ans.

Selon Karen McGovern, « la vigilance des employeurs est le moyen le plus efficace de bannir ces imposteurs du milieu ontarien des soins de santé. La peine qu'a reçue Mme Marier met en lumière la gravité de ses actes : les imposteurs compromettent la sécurité publique et la réputation de la profession ».

Pour plus de renseignements au sujet des imposteurs, ou pour visionner la liste des imposteurs connus de l'Ordre, consultez la section des enquêtes et audiences du site Web de l'OIIO, au www.cno.org.

Élargissement du rôle de l'IA (cat. spéc.)

Les infirmières autorisées de la catégorie spécialisée [IA (cat. spéc.)] sont désormais autorisées à évaluer l'état de santé des pupilles de la Couronne et à leur offrir des services de santé. Auparavant, ces tâches étaient réservées aux médecins.

Les modifications au Règlement 70 de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*, qui régit les sociétés d'aide à l'enfance et les services d'intervention destinés aux jeunes délinquants, aux enfants et aux familles, sont entrées en vigueur le 30 novembre 2006. Aux termes de ces modifications, les IA (cat. spéc.) et les médecins pourront, entre autres, évaluer l'état de santé des enfants en famille d'accueil, veiller à ce que les médicaments sous ordonnance soient administrés dans les foyers et évaluer l'état de santé des personnes qui souhaitent devenir parents d'accueil.

Vous trouverez le texte de loi révisé au www.lois-en-ligne.gouv.on.ca.

Vos obligations concernant le dépôt de rapports première partie : la cessation d'emploi

En tant qu'employeur d'infirmières, vous devez déposer un rapport à l'Ordre si vous avez congédié une infirmière ou si vous avez des motifs raisonnables de croire qu'une infirmière a infligé des mauvais traitements d'ordre sexuel à un client. En vous acquittant de cette obligation, vous participez à l'autoréglementation.

Nous nous pencherons aujourd'hui sur l'obligation de signaler le congédiement d'infirmières. Nous traiterons des cas de violence sexuelle dans notre prochain numéro.

En vertu de la *Loi sur les professions de la santé réglementées*, vous êtes tenu de déposer un rapport auprès de l'Ordre si vous congédiez une infirmière pour faute professionnelle, incompétence ou inaptitude, ou lorsque vous aviez l'intention de mettre fin à l'emploi d'une infirmière, mais que celle-ci a démissionné. Par contre, vous n'avez aucun rapport à déposer si des mesures correctives ont été prises, l'infirmière étant toujours votre employée.

C'est grâce aux rapports déposés par les employeurs que l'Ordre prend connaissance des pratiques infirmières dangereuses. Ces renseignements lui

permettent d'intervenir de manière efficace afin de protéger la population puisqu'il peut comparer le dossier de l'infirmière concernée à ceux envoyés par d'autres employeurs et mettre en évidence, le cas échéant, des tendances dans sa conduite professionnelle qui pourraient compromettre la sécurité du public.

Comment déposer un rapport

Les rapports doivent être déposés dans les 30 jours suivant le congédiement ou la démission d'une infirmière dont l'exercice, la conduite ou l'aptitude avaient été mis en doute. Dès réception du rapport, l'Ordre communiquera à cette dernière une copie de votre rapport et de vos pièces justificatives.

En vertu d'exigences en matière de confidentialité, l'Ordre n'est pas autorisé à partager les informations relatives aux enquêtes avec les employeurs ayant déposé une plainte. Il vous est néanmoins possible de consulter le Tableau public, qui ne contient que des renseignements au sujet des cas qui ont été renvoyés aux comités de discipline ou d'aptitude professionnelle.

Pour plus de renseignements au sujet

du dépôt des rapports, consultez le site Web de l'Ordre, ou adressez-vous à l'enquêteur de service en composant le 416-928-0900, poste 6988, ou à l'adresse courriel suivante : investigations-intake@cnomail.org.

Nouveau formulaire

L'Ordre mettra sous peu à votre disposition un nouveau formulaire qui simplifiera le processus de dépôt de rapports à la suite d'un congédiement ou d'une démission pour faute professionnelle. Vous trouverez le formulaire, conçu de façon à collecter toutes les données nécessaires à la résolution efficace des cas, dans la rubrique « Rapports des employeurs » de la section des Enquêtes et audiences du site Web de l'Ordre. Une fois téléchargé, vous pourrez le soumettre à l'Ordre accompagné de vos pièces justificatives.

Inscrivez votre établissement au PCEP

L'Ordre est à la recherche de sept employeurs pour l'édition 2007 du Programme de consultation sur l'exercice de la profession (PCEP). Ce programme, qui s'adresse aux organismes du secteur de la santé qui emploient des infirmières, permet aux infirmières de réfléchir, seules et avec d'autres, à la création de mécanismes durables qui favorisent la prestation de soins sûrs et efficaces aux clients, à leurs familles et aux collectivités.

Deux séances de formation sur le PCEP sont prévues en 2007. La première aura lieu les 29 et 30 mars (date limite d'inscription : le 9 février) et la deuxième, les 20 et 21 septembre (date limite d'inscription : le 20 juillet). Si vous êtes intéressé à participer à cette initiative, veuillez remplir le formulaire *Expression of Interest* (section Employeurs du site Web) ou communiquer avec une infirmière-conseil au 416-928-0900 ou, sans frais

en Ontario, 1-800-387-5526, option 2.

Une version pilote du PCEP est à l'essai actuellement. Les infirmières qui avaient accepté de mener cet essai dans leurs milieux de travail respectifs ont suivi, en septembre, une séance de formation.

Renseignements complémentaires sur cette séance ou le programme :

www.cno.org

Renouvellements en ligne : adhérez-y!

Si vous n'avez pas déjà renouvelé votre adhésion à l'Ordre, veuillez nous soumettre votre formulaire dès aujourd'hui! La date d'échéance du 31 décembre approchant à grand pas, sachez que vous pouvez vous économiser du temps en renouvelant en ligne. À la fin de novembre dernier, plus de 12 000 membres avaient complété leur renouvellement de cette façon, et 99 % de ceux-ci ont déclaré avoir trouvé l'expérience « facile » ou « très facile ». De fait, dès que vous aurez enregistré votre profil dans la section des renouvellements du site de l'Ordre, vous pourrez y retourner afin de suivre l'évolution de votre demande.

Si vous avez utilisé la version papier du formulaire et que l'Ordre a déjà entrepris le traitement de votre demande, vous ne pouvez pas recourir au renouvellement en ligne pour accélérer le processus. Vous pouvez toutefois utiliser cette méthode si l'Ordre vous a renvoyé votre formulaire pour une raison quelconque.

Pour vérifier l'état de votre demande de renouvellement, servez-vous du système automatisé mis en place par l'Ordre. Durant la période de renouvellement, ce service est offert 24 heures sur 24 et vous pouvez y accéder en consultant le site Web de l'Ordre ou en téléphonant au numéro qui figure ci-dessous après les heures de bureau. Ayez le numéro de votre certificat d'inscription à la main.

Vous n'avez pas reçu le Formulaire d'adhésion annuelle? Appelez dès aujourd'hui au Centre de services à la clientèle, au 416-928-0900 (sans frais en Ontario : 1-800-387-5526).

Inscription temporaire révoquée pour échec à l'examen d'autorisation

Q Notre employeur a embauché récemment une nouvelle diplômée inscrite à la catégorie temporaire. Comme elle a échoué à l'examen d'autorisation national, l'Ordre a révoqué son certificat d'inscription temporaire et l'employeur l'a congédiée. Ce congédiement était-il justifié? On dirait que le nombre d'échecs à l'examen pour les IA ne cesse d'augmenter depuis qu'on y a ajouté des questions à réponse courte.

R L'Examen d'autorisation infirmière auxiliaire au Canada comporte des questions à choix multiple, tandis que l'Examen d'autorisation infirmière au Canada (EAIC) est composé de questions à choix multiple et de questions à réponse courte. Ce type de questions a été ajouté à l'EAIC en juin 2005, et le nombre d'échecs n'a pas augmenté depuis lors. Les deux examens évaluent les compétences requises des infirmières débutantes.

Depuis le 1^{er} janvier 2005, les diplômées qui font une demande d'inscription à la catégorie temporaire doivent avoir réussi à l'examen d'autorisation. En cas d'échec, l'Ordre révoquera aussitôt le certificat.

L'Ordre avise les employeurs lorsqu'il révoque le certificat d'inscription temporaire d'une infirmière. Les choix des employeurs sont limités : congédier l'infirmière ou la suspendre jusqu'à ce qu'elle ait réussi à l'examen national

d'autorisation. Il est interdit aux personnes dont le certificat d'inscription temporaire a été révoqué d'exercer une profession de la santé réglementée. Cela signifie également qu'elles ne peuvent pas pratiquer d'actes autorisés. Elles peuvent toutefois travailler à titre de prestataires de soins non réglementés. Réussir à l'examen national d'autorisation est l'un des critères d'admission établis par l'Ordre.

L'inscription temporaire est réservée aux personnes qui répondent à tous les critères d'admission à la profession, mais qui n'ont pas subi l'examen national ou l'ont subi et attendent les résultats. Cette inscription de courte durée permet aux membres d'exercer la profession jusqu'à ce qu'ils soient dûment inscrits à la catégorie générale. Pour plus de détails, consulter la fiche *La catégorie temporaire* au www.cno.org.

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.

Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario Tél. : 416-928-0900
101, chemin Davenport, Toronto (Ontario) M5R 3P1 Sans frais : 1-800 387-5526
www.cno.org Téléc. : 416-928-6507

Dir. de la publication : Deborah Jones
Rédacteur en chef : Bill Clarke
Adjointe à la rédaction : Hillary Burridge

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 bclarke@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, 2006. 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