



DES SOINS DE QUALITÉ
LE BULLETIN DES EMPLOYEURS

- 2** Les soins prolongés : un monde à découvrir
- 2** Mise à jour sur l'inscription temporaire
- 3** Les infirmières des agences privées : qui en est responsable?
- 3** Le rôle des auxiliaires médicaux
- 4** Rapport annuel 2006
- 4** FAQ : les relations thérapeutiques

Participez 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).

La prochaine séance de formation sur le PCEP aura lieu les 20 et 21 septembre 2007. Vous trouverez de plus amples renseignements, ainsi qu'un formulaire de participation, au www.cno.org (section Employeurs). Vous pouvez également communiquer avec une infirmière-conseil au 416-928-0900 ou, sans frais en Ontario, 1-800-387-5526, poste 2. La date limite d'inscription est le 20 juillet.

Le point sur la grippe pandémique

Votre exemplaire des *Soins de qualité* s'accompagne de la nouvelle fiche d'information sur la grippe pandémique. L'Ordre y précise ce qu'il attend de ses membres lors de crises de ce genre et explique les services qu'il leur offrira.

Les crises graves en santé publique, une pandémie d'influenza par exemple, exigeront le concours important des infirmières, qui devront soigner les malades et limiter la propagation du virus tout en assumant leurs responsabilités en tant que professionnelles de la santé autoréglémentées. L'Ordre s'attend à ce que ses membres respectent leur engagement envers leurs clients et la population en général lors d'une pandémie.

La grippe pandémique n'exempte pas l'infirmière de sa responsabilité première : prodiguer des soins de qualité. Lorsqu'une personne s'inscrit à la profession infirmière, elle s'engage à intervenir en faveur de ses clients, à faciliter la prestation des meilleurs soins possibles et à agir si la sécurité et le bien-être de ses clients sont menacés.

L'Orde, une ressource fiable

De nombreux organismes ont entrepris des préparatifs en vue d'une pandémie peu après la crise du SRAS, au printemps 2003. Durant l'épidémie, l'Ordre avait alors instauré la catégorie d'inscription d'urgence pour accélérer l'inscription d'infirmières qui souhaitent venir en Ontario prêter main-forte lors d'une crise. Par la suite, il a aussi révisé la norme sur la prévention des infections, dont la nouvelle version est parue en 2004.

Durant la crise du SRAS, l'Ordre a continué de répondre aux questions et aux inquiétudes de ses membres. Il a également diffusé des renseignements uniformisés en temps opportun par le biais des médias, de son site Web et de ses publications.

« La plupart des questions que l'Ordre recevait de ses membres portaient sur les responsabilités de l'infirmière qui prodigue des soins dans de telles circonstances, se rappelle Heather Campbell, IA et directrice de l'Exercice et des Politiques. Bien que les normes et les directives professionnelles renferment des renseignements pouvant s'appliquer à une large gamme de situations, l'Ordre devait préciser ses attentes à l'intention de ses membres dans le cas d'une pandémie. »

Si son personnel était réduit en raison d'une pandémie, l'Ordre modifierait son fonctionnement de manière à pouvoir assurer les services prioritaires et communiquer avec ses membres par le biais du site Web et de la ligne d'aide aux infirmières. Il se concentrerait également sur la collaboration avec ses intervenants

suite à la page 2

Les soins prolongés : un monde à découvrir

L'Ordre vient de terminer le cycle de téléconférences sur les soins prolongés entamé en 2005. Ces huit téléconférences lui ont permis d'élargir ses connaissances sur les expériences des employeurs et des infirmières qui œuvrent dans ce secteur et sur les défis qu'ils doivent relever. Quant aux infirmières, elles ont pu approfondir leurs connaissances sur les questions de réglementation et les ressources de l'Ordre. Le cycle de téléconférences a remporté un vif succès : plus de 60 infirmières ont participé à chaque occasion.

Les téléconférences sont un point de rencontre et de partage d'information entre les infirmières et les gestionnaires. Grâce à la résolution interactive de problèmes, l'Ordre peut aider les infirmières à appliquer les normes d'exercice et à mieux comprendre les problèmes auxquels elles sont confrontées. »

Pour choisir les sujets des téléconférences, l'Ordre s'est inspiré d'un sondage effectué auprès des membres. En 2005, il s'est concentré sur l'application de ses normes d'exercice et directives professionnelles dans le secteur des soins prolongés. L'an dernier, les téléconférences ont porté sur la mise en application des résultats de recherche, l'encadrement des apprenantes en soins prolongés, les démarches infirmières novatrices et le rôle des infirmières en matière de délégation.

Des obstacles à surmonter

Quatre problèmes importants sont ressortis des téléconférences sur les soins prolongés. L'Ordre, en tant qu'organisme de réglementation, est conscient que ces problèmes peuvent nuire à la mise en œuvre des normes d'exercice par les infirmières. Les voici :

1. le sentiment d'isolement,
2. la pénurie de ressources,

3. la confusion entourant le partage des responsabilités et
4. la nécessité d'accroître la collaboration entre infirmières.

Les infirmières qui ont participé aux téléconférences ont affirmé que les décideurs en matière de santé leur accordent très peu d'attention. Elles ont aussi avoué qu'elles se sentaient isolées de leurs pairs qui exercent dans les autres secteurs de la santé. L'isolement ressenti par les infirmières en soins prolongés est un obstacle au recrutement et à la rétention du personnel infirmier dans ce secteur.

Les infirmières estiment que la composition des équipes est inadéquate. Elles sont aussi préoccupées par le manque d'information sur leurs responsabilités en matière d'encadrement du personnel de soutien, les prestataires de soins non réglementés, par exemple. Le vieillissement de la population ontarienne est un défi de taille que doivent relever les infirmières en soins prolongés. Elles ont donné, à titre d'exemple, la sécurité des clients, un aspect des soins fortement menacé par le recours grandissant aux prestataires de soins non réglementés parce qu'il n'y a pas suffisamment de personnel infirmier pour les superviser, faute de financement. Les participants veulent collaborer davantage avec les autres secteurs afin de trouver des stratégies visant à prodiguer des soins de qualité malgré tout.

Afin d'aider les infirmières qui exercent en soins prolongés, l'Ordre tiendra compte de leurs réflexions lorsqu'il rédigera de nouvelles normes et directives professionnelles. Les faits saillants des téléconférences sur les soins prolongés sont affichés en anglais au www.cno.org/ltc.

L'Ordre entend organiser d'autres téléconférences pour favoriser le dialogue avec ses membres et entre eux. Détails au www.cno.org/learning.

Mise à jour sur l'inscription temporaire

L'Ordre a remanié le formulaire d'inscription à la catégorie temporaire. Veuillez, par conséquent, jeter l'ancienne version et utiliser celle que vous trouverez au www.cno.org/reg/tempguide. Le nouveau formulaire porte le numéro 2007-91 dans le coin inférieur gauche de la deuxième page.

L'Ordre vous rappelle également que les nouveaux diplômés qui décrochent un emploi grâce à l'initiative gouvernementale « Promesse au nouveau personnel diplômé » doivent être inscrits à la catégorie temporaire avant de commencer à travailler. (Renseignements complémentaires : *Des soins de qualité*, printemps 2007, page 2.) Tant qu'ils ne sont pas inscrits auprès de l'Ordre, les nouveaux diplômés ne peuvent pratiquer d'actes autorisés ni employer le titre « infirmière ».

Le point sur la grippe pandémique

suite de la page 1

clés et sur les inscriptions aux catégories temporaire et d'urgence.

Préparons-nous

« Il ne s'agit plus de se demander "si" une pandémie surviendra, mais "quand" elle surviendra, affirme Heather Campbell. Pour se préparer, les infirmières doivent se renseigner sur les politiques de leur employeur et se tenir au courant des derniers plans de lutte contre les pandémies. Elles doivent aussi connaître les mécanismes de communication en santé publique *avant* qu'une pandémie se déclare. »

Nous vous conseillons d'insérer la fiche d'information dans la section « Directives professionnelles » de votre Recueil. Vous pouvez aussi imprimer des exemplaires additionnels à partir du www.cno.org/publist_fre.

Les infirmières des agences privées : qui en est responsable?

Des employeurs, les grands hôpitaux et les organismes de soins à domicile principalement, font souvent appel à des agences de soins infirmiers pour remplacer temporairement les infirmières salariées (lors de congés annuels ou de congés maladie, par ex.). Qui est responsable des infirmières travaillant pour ces agences?

Cette responsabilité échoit aux trois parties : l'agence, l'employeur et l'infirmière. En premier lieu, l'agence de soins infirmiers doit s'assurer que l'infirmière à qui elle confie le contrat est dûment inscrite auprès de l'Ordre et possède les compétences exigées par l'employeur. On recommande aux employeurs, par mesure de précaution, de vérifier auprès de l'Ordre le statut des infirmières embauchées par l'intermédiaire d'agences de soins infirmiers.

Votre responsabilité, en tant qu'employeur, est d'initier les infirmières des agences privées à votre milieu de travail. Travailler dans un nouvel environnement n'est pas toujours facile même si l'on possède les compétences recherchées. Choisissez, parmi votre personnel, des infirmières qui connaissent bien le champ d'exercice. Elles agiront comme préceptrices auprès du personnel envoyé par l'agence. Cela implique une rencontre préalable entre le personnel de l'agence et les préceptrices afin de cerner les points forts et les lacunes éventuelles des infirmières temporaires. Vous pourrez ainsi mettre en œuvre les ressources et les mécanismes nécessaires pour aider ces dernières. Les membres de votre personnel infirmier qui collaborent avec les infirmières des agences privées et qui partagent avec elles leurs connaissances

et leur expertise font preuve de leadership en matière d'autoréglementation.

Les infirmières, en tant que professionnelles de la santé autoréglementées, sont responsables des soins qu'elles prodiguent. Avant d'accepter une affectation, les infirmières des agences privées doivent évaluer leurs compétences par rapport aux attentes de leur employeur éventuel et reconnaître les limites de leur exercice. En communiquant cette information, elles veilleront à ce que les clients reçoivent des soins efficaces et conformes aux normes de sécurité et de déontologie.

Pour en apprendre davantage sur l'encadrement de nouveaux employés, veuillez consulter la directive professionnelle *L'encadrement des apprenantes* et *Les normes professionnelles*, éd. 2002. Les deux documents sont

suite à la page 4

Le rôle des auxiliaires médicaux

Par suite de questions provenant de ses membres, l'Ordre a rédigé l'article ci-dessous sur le rôle des auxiliaires médicaux (AM). Il précise, notamment, si les infirmières doivent accepter un acte délégué par un ou une AM.

L'AM fournit des services médicaux sous la surveillance d'un médecin. Tous les soins prodigués par ces prestataires doivent reposer sur la consultation et la collaboration avec un médecin. Or, comme ces personnes ne sont pas visées par la *Loi sur les professions de la santé réglementées*, il leur est interdit de pratiquer des actes autorisés à moins que ces actes leur soient délégués par le médecin.

Il est interdit aux infirmières d'accepter la délégation d'un acte par une personne qui n'est pas autorisée à l'effectuer. Ainsi, comme les AM sont des prestataires de soins non réglementés, ils doivent se faire déléguer les actes autorisés et ne peuvent pas, par conséquent, déléguer d'actes aux infirmières.

La délégation est un processus officiel par lequel un professionnel de la santé qui est autorisé par la Loi à pratiquer un acte donné — et possède les compétences nécessaires pour le faire — transfère cette autorisation à une tierce personne. La délégation comprend plusieurs éléments : fournir la formation nécessaire, établir la compétence de la personne et créer un mécanisme pour en assurer l'évaluation continue. Rappelons que le médecin qui délègue un acte autorisé à une ou un AM est responsable de sa décision.

En l'absence d'une délégation, les AM ne sont pas autorisés à soigner des patients. Dès qu'un mécanisme officiel de délégation est établi, le médecin peut rédiger une ordonnance pour l'intervention, le traitement, le médicament ou l'acte. Il peut s'agir d'une prescription s'appliquant à un seul client ou d'une directive médicale visant un groupe de clients dans certaines circonstances précises. Il est conseillé aux médecins de rédiger les

directives médicales en collaboration avec tous les prestataires de soins qui pourraient être appelés à les exécuter. Un médecin peut, par exemple, rédiger un ordre autorisant une ou un AM à recueillir les antécédents médicaux des clients, à effectuer des examens physiques, à rédiger des prescriptions, à participer aux interventions chirurgicales, à poser des diagnostics et à traiter des maladies. Les services que peuvent fournir les AM varient selon le milieu de soins et selon la formation et l'expérience de ces personnes.

Le champ d'application de l'AM est énoncé dans une entente ou un contrat établi entre cette personne, le médecin qui la supervise et l'établissement ou l'employeur. Pour en savoir davantage sur le rôle de l'AM, consulter le site de la Canadian Association of Physician Assistants (www.caopa.net) et celui du ministère de la Santé et des Soins de longue durée (www.professionssantéontario.ca).

Rapport annuel 2006

L'Ordre vient de publier son rapport annuel pour 2006. Ce document donne un aperçu des initiatives de l'Ordre visant à favoriser l'excellence dans les quatre secteurs clés de l'autoréglementation :

Bon nombre des initiatives entreprises par l'Ordre en 2006 visaient, d'une part, à établir des relations avec d'autres organismes d'autoréglementation et, d'autre part, à améliorer les services et les ressources qui permettent aux infirmières de répondre aux besoins de leurs clients.

Le message que nous ont transmis les infirmières au cours des dernières années est simple : elles veulent avoir facilement accès à des ressources claires qui facilitent le respect des normes d'exercice. L'Ordre s'est donc employé, en 2006, à se rapprocher des membres actuels et futurs ainsi que des employeurs par le biais du Programme de perfectionnement. Grâce à ce programme multidimensionnel, l'Ordre peut communiquer son point de vue aux membres et aux employeurs et découvrir les réalités de l'exercice de ses membres. Les connaissances ainsi acquises lui permettront de concevoir des outils qui favorisent l'excellence des soins infirmiers.

Aider le personnel enseignant et les étudiantes à approfondir leurs connaissances sur l'autoréglementation a été une de nos priorités en 2006. L'objectif de l'Ordre est le suivant : qu'à la fin de leurs études, les futurs membres de la profession non seulement exercent de manière compétente, mais aussi qu'ils participent activement à l'autoréglementation.

Le Rapport annuel est affiché au www.cno.org/publications.

Qui en est responsable?

suite de la page 3

affichés au www.cno.org.

Il y aura, dans un prochain numéro de L'excellence, un article traitant de cette question dans la rubrique « Vous voulez savoir ».

FAQ : Les relations thérapeutiques

Q Je travaille dans une unité de services psychiatriques médico-légaux à sécurité moyenne. Certaines de nos tâches enfreignent les libertés des clients et leur intimité. Je pense notamment, aux tests d'urine aléatoires, aux fouilles des effets personnels et à la supervision des visites par des proches. Je sais qu'il s'agit de mesures de sécurité, mais ces interventions m'empêchent d'établir une relation thérapeutique avec mes clients. Comment puis-je surmonter ces obstacles?

R Les infirmières doivent agir dans l'intérêt véritable de leurs clients, en fonction de leurs désirs, et respecter les normes d'exercice de l'Ordre et les lois. Dans votre milieu de travail, les infirmières doivent, toutefois, se plier à des lois qui les obligent à appliquer des mesures de sécurité qui restreignent la liberté de choix des clients.

Établir et cultiver une relation thérapeutique dans un établissement de services psychiatriques médico-légaux à sécurité moyenne comporte plusieurs défis. Voici quelques stratégies possibles.

- Utilisez des stratégies de communication efficaces. Les infirmières doivent se présenter au client et lui expliquer leur rôle afin qu'il comprenne les soins qu'elles lui prodigueront. Assurez-vous également d'expliquer au client la raison d'être des mesures de sécurité.
- Suggérez aux infirmières de pratiquer l'écoute active, ce qui facilitera la

compréhension et le respect des valeurs, des opinions, des besoins et des croyances ethnoculturelles du client. Vous accorderez ainsi au client le temps et l'occasion de poser des questions et d'exprimer ses inquiétudes. Explorez tout commentaire inhabituel. Donnez au client tous les renseignements nécessaires pour qu'il puisse trouver la meilleure solution possible compte tenu des restrictions. Puis, intégrez ces renseignements au plan de soins.

- Accordez aux infirmières le temps de réfléchir à leurs émotions. En discutant avec le client, non seulement elles découvriront ses valeurs, ses croyances et ses désirs, mais elles clarifieront aussi leurs émotions. Elles pourront ensuite mieux expliquer leurs préoccupations morales à leurs collègues et coéquipiers. Ensemble, vous pourrez cerner les solutions qui pourraient dissiper le malaise qu'éprouvent les infirmières dans leur rôle et choisir la solution qui convient le mieux à tous. Puis, expliquez votre choix au client.
- Évaluez l'efficacité de la solution choisie et la réaction du client. Le cas échéant, modifiez-la ou changez carrément de solution.

Pour de plus amples détails, consultez deux publications de l'Ordre — *Déontologie infirmière* et *La relation thérapeutique* — au www.cno.org/publist_fr.

Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario
101, chemin Davenport, Toronto (Ontario) M5R 3P1
www.cno.org

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

Tél. : 416-928-0900
Sans frais : 1-800 387-5526
Télé. : 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 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, 2007. 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