

# Conduite professionnelle

## La résolution de plaintes : guide à l'intention des infirmières

### Le processus de traitement des plaintes favorise le respect des normes d'exercices

L'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario (l'Ordre) est l'instance de réglementation qui élabore les normes d'exercice pour ses membres et veille à leur respect. Ce faisant, il aide les infirmières<sup>1</sup> à prodiguer des soins efficaces, conformes aux normes de sécurité et de déontologie. Un des outils qu'il utilise pour faire respecter les normes est le traitement des plaintes déposées par la population.

Bon nombre des plaintes que nous recevons sont réglées rapidement au moyen d'un processus de résolution volontaire. La présente fiche d'information vise à vous expliquer ce processus.

### Qui peut déposer plainte à l'Ordre?

Les plaintes du public qui soulèvent des préoccupations concernant la qualité des soins infirmiers sont souvent déposées par les clients recevant des soins infirmiers, leur famille ou d'autres personnes impliquées dans la prestation de leurs soins. La loi nous oblige à traiter toutes les plaintes qui nous sont adressées concernant les soins infirmiers.

### Votre rôle à titre de professionnelle de soins infirmiers

La communication de l'Ordre qui vous informe d'une plainte peut susciter de nombreuses émotions, notamment le choc, la colère, la confusion, la crainte et le besoin de se défendre. Ces émotions peuvent vous bouleverser, surtout si vous estimez que vous n'avez rien fait de mal.

Votre rôle, à titre de professionnelle de soins infirmiers, consiste à collaborer avec l'Ordre pour résoudre la plainte. Pour ce faire, montrez que vous rendez compte de votre exercice infirmier et que vous êtes résolue à respecter les normes d'exercice.

### Le blâme n'a pas de place dans la résolution des plaintes

Depuis 1995, l'Ordre résout certains types de plaintes au moyen d'un processus de règlement extrajudiciaire des différends appelé la résolution collective. Ce processus est plus rapide et, d'après les infirmières et les plaignants, donne lieu à des résultats plus satisfaisants, car le plaignant et l'infirmière exercent un plus grand rôle dans le traitement de la plainte.

Le processus de résolution collective vise à protéger la population en améliorant l'exercice infirmier. Il ne vise ni à punir ni à discipliner les infirmières. Il ne lance pas d'enquête pour élucider ce qui s'est passé ou adresser le blâme. L'infirmière qui participe au processus n'avoue pas de faute. Au contraire, votre participation indique que vous prenez très au sérieux votre obligation professionnelle de vous livrer à une pratique réfléchie.

### Le fonctionnement du processus de résolution

La résolution collective atteint ses objectifs uniquement si tous les participants adhèrent au processus : le plaignant, l'infirmière et l'Ordre. Lorsque la plainte est jugée apte à une résolution collective et les personnes impliquées y ont donné leur consentement, une facilitatrice qualifiée de l'Ordre s'entretient séparément avec le plaignant et l'infirmière. Ceux-ci ne se rencontrent pas face à face.

Le processus de résolution repose sur les normes d'exercice de l'Ordre. Ainsi, dans le cadre de leur entretien, l'infirmière et la facilitatrice de l'Ordre se penchent sur les questions soulevées par la plainte qui se rattachent aux normes. Elles échangent ensuite des pistes de solution.

L'infirmière a la possibilité de montrer qu'elle est disposée à continuer à apprendre et à maintenir, voire

<sup>1</sup> Dans le présent document, le féminin est employé sans préjudice et désigne les hommes aussi bien que les femmes.

dépasser les normes d'exercice de l'Ordre. Sa réflexion peut confirmer son respect des normes ou relever les améliorations qui s'imposent. C'est à l'infirmière que revient la responsabilité de faire le rapport entre sa réflexion et son exercice. De concert avec la facilitatrice, elle détermine les mesures qu'elle peut prendre pour améliorer sa prestation de soins.

Si la plainte concerne plusieurs infirmières, mais ne permet pas de dégager l'infirmière visée, la facilitatrice peut proposer que divers membres du personnel infirmier à l'établissement assistent à une présentation sur les normes des soins infirmiers et se livrent ensemble à un exercice réfléchi.

L'Ordre collabore avec l'infirmière ou les infirmières et le plaignant pour résoudre la plainte dans les délais prévus par la loi.

### **Parvenir à une entente**

La facilitatrice rédige une entente de résolution. Celle-ci traite des préoccupations soulevées par le plaignant et réaffirme les attentes que l'OIIO nourrit envers ses membres. L'entente doit être signée par toutes les parties : le plaignant, l'infirmière ou les infirmières et l'OIIO. En signant l'entente, le plaignant reconnaît que les conditions de l'entente règlent définitivement sa plainte et l'infirmière s'engage à respecter les conditions de l'entente.

Les ententes de résolution doivent être approuvées par le Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports. Le personnel de l'OIIO assure un suivi pour certifier que tous les engagements pris en vertu de l'entente ont été respectés.

### **Les ententes de résolution sont confidentielles**

Tous les aspects du processus de résolution collective sont confidentiels. L'existence même d'une entente de résolution n'est ni publiée au tableau public de l'Ordre ni divulguée à un employeur actuel ou futur.

### **Qu'arrive-t-il si le processus échoue?**

Le processus de résolution collective ne réussit pas à chaque coup. S'il se solde par un échec, la plainte

passé au processus d'enquête. Pour en savoir plus, veuillez consulter le guide *Traiter les plaintes*, qui se trouve sur [www.cno.org/docs](http://www.cno.org/docs).

### **Renseignements**

S'adresser à l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario à :

Courriel : [cno@cnomail.org](mailto:cno@cnomail.org)

Téléphone : 416 928 0900

Sans frais au Canada : 1 800 387 5526

Télécopieur : 416 928 6507

Site Web : [www.cno.org](http://www.cno.org)