



Association des infirmières et infirmiers
DU NOUVEAU-BRUNSWICK

La résolution des problèmes liés à la pratique professionnelle



Mission

L'Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick est un organisme de réglementation professionnel voué à la protection du public et au soutien de la profession infirmière. Elle remplit sa mission en veillant à la promotion et au maintien de normes de formation et de pratique infirmières, et en faisant la promotion des politiques publiques favorables à la santé.

©ASSOCIATION DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS DU NOUVEAU-BRUNSWICK, 2014.

Tous droits réservés. Il est interdit de reproduire ou de transmettre le contenu de cette publication par quelque moyen électronique ou mécanique que ce soit, y compris par photocopie, enregistrement ou système de stockage ou d'extraction, sans l'autorisation écrite préalable de l'éditeur.

**Dans le présent document, le féminin est employé sans préjudice et désigne aussi bien les hommes que les femmes.*

**Aux fins du document, le terme « infirmière immatriculée » inclut les infirmières praticiennes.*

ISBN 1 895613-60-4



INTRODUCTION

Les infirmières immatriculées (II) ont la responsabilité de prendre des décisions compatibles avec une pratique compétente, sûre et conforme à l'éthique. L'objectif de la pratique infirmière est d'obtenir les meilleurs résultats possibles pour les clients, sans les exposer inutilement à des risques ou à des préjudices.

Ce document offre un processus détaillé qui peut guider les II dans la résolution des problèmes de pratique professionnelle.

RÉSOLUTION DES PROBLÈMES LIÉS À LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE : PLAIDER EN FAVEUR DES CLIENTS

Problème liés à la pratique professionnelle :

Toute situation dans le milieu de travail qui a mis ou qui pourrait mettre le client en danger en nuisant à la capacité de l'II d'exercer selon les *Normes d'exercice pour les infirmières immatriculées*, le *Code de déontologie des infirmières et infirmiers*, la *Loi sur les infirmières et infirmiers* ou autres dispositions législatives, les politiques et procédures du milieu de travail ou les normes et lignes directrices

Selon les *Normes d'exercice pour les infirmières immatriculées* (2012), l'infirmière immatriculée doit agir en signalant les situations qui mettent les clients en danger ainsi que préconiser des milieux d'exercice de qualité et y contribuer. Ces attentes se retrouvent également dans le *Code de déontologie des infirmières et infirmiers*, lequel précise que les II plaident en faveur des clients et collaborent avec eux dans les situations où la sécurité est en cause. Plaider en faveur des clients est défini dans le *Code de déontologie* ainsi : *Soutenir activement une cause juste et bonne; encourager d'autres personnes à parler pour elles-mêmes ou au nom de personnes qui ne peuvent s'exprimer*. Ces attentes s'appliquent à l'ensemble des II, dans tous les rôles et dans tous les milieux.

Un problème lié à la pratique professionnelle est une situation dans le milieu de travail qui a mis ou qui pourrait mettre le client en danger en nuisant à la capacité de l'infirmière d'exercer selon les *Normes d'exercice pour les infirmières immatriculées*, le *Code de déontologie des*

infirmières et infirmiers, la *Loi sur les infirmières et infirmiers* ou autres dispositions législatives, les politiques et procédures du milieu de travail ou les normes et lignes directrices pertinentes.



Un problème lié à la pratique professionnelle ne peut être résolu par l'II seule; il doit être renvoyé à la personne appropriée. Il ne s'agit pas non plus d'un problème relié aux relations de travail, un problème d'ordre personnel dans le milieu de travail ou un problème de rendement.

Un problème lié à la pratique professionnelle peut être, par exemple, mais sans s'y limiter :

- un milieu d'exercice qui ne favorise pas le respect des *Normes d'exercice pour les II* ou du *Code de déontologie des infirmières et infirmiers* par les II;
- le fait de travailler avec des ressources limitées;
- une pratique manquant de compassion, non conforme à l'éthique ou incompétente de la part d'une collègue II ou d'un autre dispensateur de soins de santé;
- l'absence de politiques écrites ou de leadership pour orienter l'exercice de la profession infirmière;
- un manque de fournitures ou de matériel appropriés;
- un accès insuffisant à du personnel médical essentiel ou à d'autres professionnels de la santé pour répondre aux besoins d'un client en matière de soins;
- des systèmes de communication ou de tenue de dossiers insuffisants pour appuyer la prise de décisions concernant les soins aux clients;
- un conflit entre des dispensateurs de soins.

ÉTAPES À SUIVRE

ÉTAPE 1 : Définir le problème

Il est essentiel, pour résoudre un problème lié à la pratique professionnelle, que celui-ci soit clairement défini. Les questions suivantes pourraient être utiles à cet égard :

- Le problème nuit-il à la capacité de l'II d'exercer la profession conformément aux *Normes d'exercice pour les infirmières immatriculées*, au *Code de déontologie des infirmières et infirmiers*, à la *Loi sur les infirmières et infirmiers* ou à d'autres dispositions législatives pertinentes ou politiques/procédures particulières du milieu de travail?
- Quels risques courent les clients si le problème n'est pas corrigé?
- Quels sont la date, l'heure et l'endroit où le problème s'est manifesté et quelles étaient les personnes concernées?



- S'agit-il d'un problème récurrent?
- Y a-t-il des facteurs communs qui contribuent à la situation et, si c'est le cas, quels sont-ils (personnes, milieu)?
- Est-ce que l'absence d'une politique/procédure dans le milieu de travail contribue au problème?

ÉTAPE 2 : Communiquer le problème

Une fois que le problème lié à la pratique professionnelle est défini, il doit être communiqué en suivant les canaux de communication établis dans le milieu de travail de façon à ce qu'il puisse être examiné et que des mesures puissent être prises pour régler la situation. Dans la plupart des cas, la première communication a lieu avec la gestionnaire ou la surveillante immédiate de l'II.

Marche à suivre suggérée pour aider à la communication du problème :

- Présenter une demande de rencontre à la gestionnaire/surveillante/personne appropriée pour discuter du problème.
- Expliquer comment le problème fait courir un risque aux clients et nuit à la capacité de respecter les *Normes d'exercice pour les infirmières immatriculées* de l'AIINB, le *Code de déontologie des infirmières et infirmiers* ou les politiques de l'employeur.
- Faire preuve d'exactitude, rapporter les faits et inclure tout renseignement pertinent.
- Écouter avec un esprit ouvert le point de vue de la gestionnaire et prêter attention à toute nouvelle information fournie.
- Être disposée à travailler ensemble pour résoudre le problème, reconnaître qu'il pourrait être nécessaire de négocier et de faire des compromis.
- Travailler ensemble pour confirmer les prochaines étapes.

ÉTAPE 3 : Documenter le problème

Si les communications verbales avec la gestionnaire/surveillante/personne appropriée n'ont pas donné lieu à une résolution du problème, l'II remet à cette personne une déclaration détaillée écrite. Le milieu de travail peut avoir des formulaires à une telle fin, par exemple un rapport d'incident ou autres rapports. Le cas échéant, l'II utilisera un tel formulaire pour documenter la situation. S'il n'existe pas d'outils de signalement dans le milieu de travail, une lettre ou une note de service est appropriée (voir le modèle de lettre fourni à l'annexe A). L'II peut aussi choisir de remplir le formulaire disponible à son lieu de travail et y ajouter d'autres



renseignements sous la forme d'une lettre ou d'une note. L'Il s'assure de signer la documentation écrite, d'y indiquer la date, d'apposer la mention « confidentiel » et de demander une réponse par écrit dans un délai précis qui prend en considération l'urgence du problème. Une copie de cette correspondance doit être conservée.

Le rapport écrit comprendra :

- une explication de la situation et des facteurs qui contribuent au problème lié à la pratique professionnelle, défini à l'étape 1;
- une description des répercussions, réelles ou potentielles, sur les clients et sur la pratique infirmière;
- une liste des normes ou des politiques non respectées;
- une description des mesures prises à l'égard du problème;
- des recommandations sur les mesures à prendre par l'organisation dans un délai précis et raisonnable.

Si elle n'a pas reçu de réponse à la date fixée, l'Il devrait s'enquérir des progrès qui ont été réalisés. Si le problème n'est pas résolu, elle doit être préparée à faire part de ses préoccupations au palier de direction suivant comme suit :

- envoyer une deuxième lettre ou note de service à la même personne en mentionnant que cette correspondance fait suite au premier envoi, dont une copie de l'original est incluse, puis faire parvenir des copies de cette correspondance au palier de direction suivant de l'établissement – il s'agit habituellement de la personne dont relève la gestionnaire ou surveillante immédiate ou la personne appropriée – et s'assurer de garder une copie pour ses dossiers;
- conserver un dossier de toutes les conversations et communications écrites au sujet du problème, des mesures et des décisions prises, ainsi que de tout résultat obtenu.

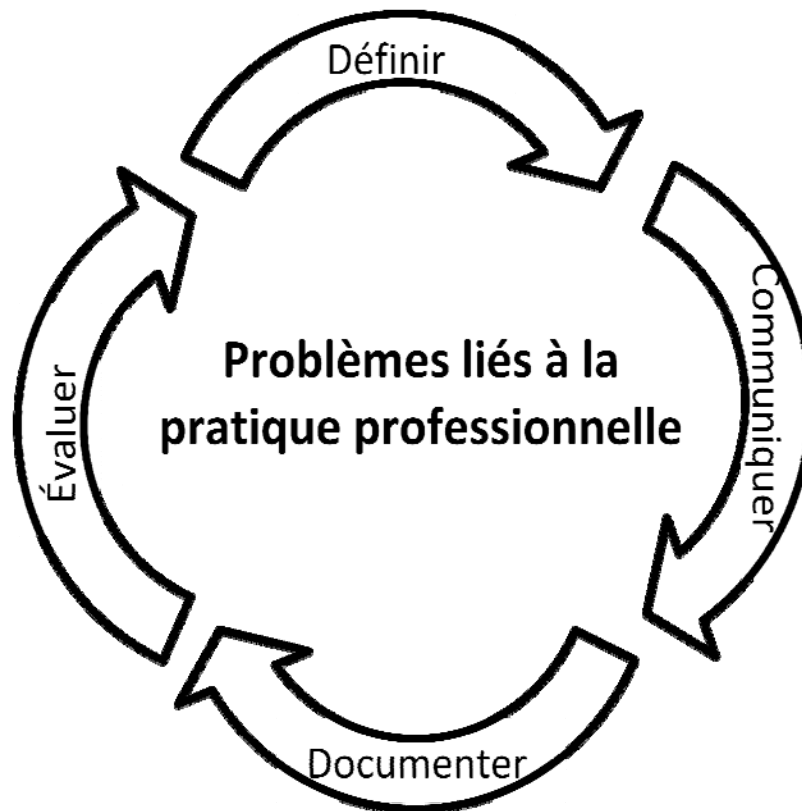
ÉTAPE 4 : Évaluer le résultat

La résolution du problème lié à la pratique professionnelle est le résultat attendu. La résolution peut prendre un certain temps, mais le problème doit quand même être résolu le plus rapidement possible afin de minimiser les risques pour les clients. Afin d'accélérer la résolution du problème, l'Il peut offrir de continuer à participer à l'effort de résolution.

Les problèmes liés à la pratique professionnelle devraient être communiqués et documentés chaque fois qu'ils ont lieu.



PROCESSUS EN QUATRE ÉTAPES



Autres ressources

Les documents qui suivent pourraient être utiles dans la résolution des problèmes liés à la pratique professionnelle :

Code de déontologie des infirmières et infirmiers (AIC, 2008)

Normes d'exercice pour les infirmières immatriculées (NANB, 2012)

Brochure de l'AIINB : *Lorsque les II sont censées travailler avec des ressources limitées* (2013)

Cadre pour un milieu de travail de qualité pour les infirmières immatriculées (AIINB, 2009)

Énoncé : *Des milieux d'exercice de qualité pour les infirmières immatriculées* (AIINB, 2011)

Énoncé : *La sécurité des patients* (AIINB, 2009).

InfoDroit : *Jusqu'où va le devoir d'intervenir?* (CNPS, 2013)



Références

Association des infirmières et infirmiers du Canada. *Code de déontologie des infirmières et infirmiers*, Ottawa, l'association, 2008.

Société de protection des infirmières et infirmiers du Canada. *InfoDROIT : Jusqu'où va le devoir d'intervenir?* Ottawa, la société, 2012.

Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick. *Normes d'exercice pour les infirmières immatriculées*, Fredericton, l'association, 2012.

Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick. Énoncé : *Des milieux d'exercice de qualité pour les infirmières immatriculées*. Fredericton, l'association, 2011.

Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick et Syndicat des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick. Brochure : *Lorsque les Il sont censées travailler avec des ressources limitées*. Fredericton, l'association et le syndicat, 2013.



Annexe A : Modèle de lettre

CONFIDENTIEL

Date (**le xx 20xx**)

Jeanne Unetelle, II
Gestionnaire des soins chirurgicaux
Régie de la santé ABC
Une ville (Nouveau-Brunswick)

Madame,

La présente fait suite à notre discussion du (**date**) au sujet du problème lié à la pratique professionnelle concernant (**préciser la situation**) au sein de (**donner des précisions pour indiquer à quel niveau le problème se situe, par exemple l'unité ou le programme visé**). J'ai observé/été témoin de/vécu ce qui suit : (**préciser le problème**), ce qui a eu lieu ... (**où, quand, qui était présent/impliqué**).

Il s'agit d'un problème récurrent qui, s'il n'est pas réglé, expose les clients à un risque en raison de (**détails**) - ou - nuit à la capacité des II d'exercer selon le *Code de déontologie* ou les normes professionnelles ou les politiques/procédures en vigueur dans le milieu de travail qui s'appliquent (**préciser lesquelles**).

Je demande que ... (**préciser quelle mesure vous semble nécessaire**) soit fait afin de régler rapidement ce problème - ou - que le comité de la pratique professionnelle se penche sur la question et propose une solution au problème.

J'apprécierais recevoir une réponse d'ici le (**date**) concernant les mesures qui seront prises pour répondre à mes préoccupations.

Je vous remercie de votre aide à ce sujet. Je suis à votre disposition, dans la mesure du possible, pour participer à la résolution de ce problème lié à la pratique professionnelle.

En vous remerciant, je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Signature





165 rue Regent
Fredericton (N.-B.)
E3B 7B4
Canada

Tél. : 506-458-8731
Sans frais : 1-800-442-4417
www.aiinb.nb.ca