

## Norme 3 : Pratique centrée sur le client

### FAQ : Reconnaître une pratique non professionnelle et intervenir

**Q. Je travaille dans un établissement de soins de longue durée, et l'une de mes collègues infirmières immatriculées (II) agit de façon non professionnelle dans ses interactions avec les clients. Elle rabaisse parfois les clients, les appelant « cher », « bébé » ou « chérie ». Hier soir, je suis entrée dans une chambre, et cette II et un autre membre du personnel préparaient un client pour la nuit. La porte était grande ouverte, et le client était nu et exposé. Que devrais-je faire?**

Cette situation implique un client qui est à risque et, en tant que professionnelle autoréglémentée, vous avez l'obligation d'agir pour protéger les clients que vous soignez.

Dans la version du document des *Normes d'exercice pour les infirmières immatriculées* de 2019, l'énoncé descriptif 3.8 de la norme 3 précise que l'II doit défendre et respecter la dignité du client et son droit à des décisions et à un consentement éclairé. S'adresser aux clients en termes dégradants et les exposer inutilement ne sont pas des comportements qui illustrent cet énoncé descriptif, mais sont plutôt des manquements à la norme. D'autres exemples de violations de cet indicateur pourraient être :

- ne pas faire attention quand on aide les gens dans leurs soins personnels;
- ne pas demander à la personne comment elle veut être appelée.

En tant qu'II autoréglémentée, vous avez la responsabilité d'intervenir immédiatement devant ce comportement indigne d'un professionnel, ce qui peut être difficile mais nécessaire pour protéger les clients. Dans cette situation, vous devriez d'abord vous adresser à l'II en décrivant ce dont vous avez été témoin et en quoi l'II n'a pas respecté les normes d'exercice.

Abordez la conversation dans un mode solution, par exemple en demandant à l'II s'il y a quelque chose que vous pourriez faire pour l'aider à modifier sa pratique afin de protéger la vie privée et la dignité des clients. En offrant des solutions utiles au lieu de blâmer, vous créez un milieu d'exercice sécuritaire où vous et vos collègues pouvez apprendre les uns des autres de façon positive.

Si vous pensez ne pas pouvoir avoir une conversation avec votre collègue sur son comportement et que vous avez besoin de plus de soutien, ou si vous n'observez aucune amélioration après lui avoir parlé de son comportement, vous devriez consulter votre gestionnaire. Le document intitulé [La résolution des problèmes liés à la pratique professionnelle](#) peut également vous aider à encadrer toute conversation liée à un problème de pratique professionnelle.

Il est important de tenir un dossier personnel de toutes les mesures prises dans la situation, ce qui assure un compte rendu exact des événements et vous permet de montrer que vous avez respecté vos obligations professionnelles. Ce compte rendu montre aussi que vous avez assumé votre responsabilité à l'égard de la norme 3.

Pour en savoir plus sur la **pratique centrée sur le client**, poursuivez votre exploration de la **norme 3** dans le document des [Normes d'exercice pour les infirmières immatriculées](#) (2019). Si vous avez des questions concernant le respect de cette norme d'exercice, veuillez communiquer avec une infirmière-conseil à [aiinb@aiinb.nb.ca](mailto:aiinb@aiinb.nb.ca) ou au 506-458-8731/1-800-442-4417 (sans frais).