

CADRE DE TRAVAIL
POUR LA GESTION
DES PROBLÈMES D'EXERCICE
DE LA PROFESSION

ASSOCIATION DES
INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS
DU NOUVEAU-BRUNSWICK



NOTRE MANDAT

L'Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick est un organisme professionnel voué à la protection du publique 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 préconisant des politiques favorables à la santé publique.

L'Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick appuie les principes de l'autoréglementation, soit promouvoir une bonne pratique, prévenir une pratique indésirable et intervenir en cas de pratique inacceptable.

©Association des infirmières et infirmiers du
Nouveau-Brunswick, 2009.

Tous droits réservés. Il est interdit de reproduire ou de transmettre le contenu de cette publication, sous quelque moyen que ce soit, enregistrement sur support magnétique, reproduction électronique, mécanique, photographique, ou autre, ou de l'emmagasiner dans un système de recouvrement, sans l'autorisation écrite préalable de l'éditeur.

Février 2009

TABLE DES MATIÈRES

1. LA GESTION DES PROBLÈMES D'EXERCICE DE LA PROFESSION	
Qu'est-ce qu'un problème d'exercice de la profession?	1
Exemples de problèmes d'exercice de la profession.....	1
2. CADRE D'ACTION	2
ÉTAPE I : Déterminer/vérifier le problème.....	2
ÉTAPE II : Communiquer le problème.....	2
ÉTAPE III : Documenter le problème.....	3
ÉTAPE IV : Résoudre le problème.....	4
RESSOURCES.....	6
ANNEXE A : Lettre type.....	8
RÉFÉRENCES.....	9

1. LA GESTION DES PROBLÈMES D'EXERCICE DE LA PROFESSION

L'objectif de la pratique infirmière est d'assurer le meilleur état de santé possible des clients, sans les exposer inutilement à des risques ou blessures. Les infirmières ont la responsabilité de prendre des décisions compatibles avec une pratique compétente, sûre et conforme à l'éthique. À titre d'employées, les infirmières ont la responsabilité de faire en sorte que leur pratique se conforme aux normes acceptées et d'informer leur employeur lorsqu'elles ne peuvent satisfaire à ces normes. De plus, l'infirmière « intervient et signale les problèmes d'exercice de la profession [et] cherche à créer un milieu d'exercice qui appuie la responsabilité professionnelle et les comptes à rendre ». (*Normes d'exercice pour les infirmières immatriculées, 2005*). En réagissant aux situations de travail qui présentent des risques, chaque infirmière doit prendre en compte les circonstances particulières de la situation, les obligations professionnelles ainsi que toute obligation contractuelle vis-à-vis l'employeur (AIINB/SIINB, 2007).

Ce document offre un cadre pour aider les infirmières immatriculées à s'acquitter de cette responsabilité.

Qu'est-ce qu'un problème d'exercice de la profession?

Un problème d'exercice de la profession se distingue des problèmes professionnels ou personnels dans le milieu du travail. Un problème d'exercice de la profession est une situation dans le milieu de travail qui :

- a mis ou pourrait mettre le client en situation de risque;
- nuit 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 d'autres mesures législatives, les politiques et procédures du milieu de travail ou d'autres normes et lignes directrices pertinentes;
- ne peut être réglée par une infirmière en particulier.

Exemples de problèmes d'exercice de la profession

- personnel inadéquat (nombre, formation ou expérience);
- absence de politiques écrites pour orienter l'exercice de la profession infirmière;
- manque de fournitures ou de matériel appropriés;
- accès insuffisant au personnel médical essentiel ou à d'autres professionnels de la santé;
- communication déficiente ou systèmes de tenue de dossiers insuffisants pour soutenir la prise de décisions au sujet des soins aux clients;
- conflits entre les professionnels.

2. CADRE D'ACTION

Le cadre suivant explique le processus en quatre étapes qui aidera les II à déterminer, à évaluer, à communiquer et à résoudre les problèmes d'exercice de la profession.

ÉTAPE I : Déterminer/vérifier le problème

Les questions suivantes peuvent vous aider à isoler et à préciser le problème d'exercice de la profession :

- La situation présente-t-elle des risques pour les clients? Dans l'affirmative, quels sont les risques ou répercussions potentiels si la situation n'est pas redressée?
- La situation nuit-elle à la capacité de l'infirmière d'exercer la profession conformément aux normes du milieu de travail ou normes professionnelles, aux politiques, aux procédures ou aux lignes directrices établies? Lesquelles en particulier? (*Normes d'exercice pour les infirmières immatriculées, Code de déontologie des infirmières et infirmiers, Loi sur les infirmières et infirmiers* ou autres mesures législatives ou politiques et procédures pertinentes du milieu de travail)
- La situation nuit-elle à la capacité de l'infirmière d'exercer la profession de façon compétente?
- S'agit-il d'une situation qui se répète?
- Y-a-t-il des facteurs communs qui contribuent à la situation et, dans l'affirmative, quels sont-ils? (personnes, milieux, situations)
 - Les autres II pensent-elles qu'il faut des mesures correctives?
 - Est-ce que l'absence d'une politique, d'une procédure ou de lignes directrices dans le milieu de travail contribue au problème?

ÉTAPE II : Communiquer le problème

Une fois que le problème d'exercice de la profession est confirmé, les moyens de communication qui sont établis dans le milieu de travail doivent être utilisés pour communiquer le problème afin qu'il puisse être examiné et que des mesures puissent être prises pour redresser la situation. Voici un plan d'action possible :

- communiquez avec votre directrice ou supérieure immédiate afin de discuter du problème;
- présentez les faits et expliquez vos préoccupations dans le contexte de ce qui semble comporter un risque pour les clients ou vous empêche d'exercer conformément aux normes établies;
- précisez la catégorie du problème d'exercice de la profession à partir de la liste suivante : compétence, tenue de dossiers, normes, dotation, leadership, politiques et procédures, communications, questions déontologiques ou juridiques, responsabilités professionnelles et comptes à rendre, disposition physique, matériel et fournitures;
- justifiez vos préoccupations par des renseignements pertinents;
- offrez de participer à la résolution du problème.

ÉTAPE III : Documenter le problème

Afin de donner suite à la discussion du problème, vous devez préparer une déclaration détaillée par écrit en précisant :

- la situation et les facteurs qui contribuent au fait qu'il s'agit d'un problème d'exercice de la profession;
- la date, l'heure, l'endroit et les personnes concernées;
- les répercussions, réelles ou potentielles, sur les clients et sur la pratique infirmière;
- les normes, les politiques, les procédures ou les lignes directrices qui n'ont pas été respectées;
- les mesures prises face au problème;
- la solution ou la mesure corrective proposée.

Votre milieu de travail peut avoir des formules prévues à cet effet, notamment le rapport d'incident ou le rapport sur les écarts. Dans ce cas, utilisez l'une de ces formules pour documenter la situation. S'il n'existe aucun mécanisme de présentation de rapports du genre dans le milieu de travail, une lettre ou une note de service sont acceptables (voir l'exemple dans l'annexe). Vous pourriez choisir de remplir la formule fournie par votre employeur et d'y ajouter des renseignements supplémentaires au moyen d'une lettre ou d'une note de service. Assurez-vous de signer la documentation écrite, d'y mentionner la date, d'apposer la mention « confidentiel » et d'indiquer que vous désirez obtenir une réponse par écrit en fixant une date raisonnable qui prend en considération l'urgence du problème.

Assurez-vous de garder une copie pour vos dossiers.

Si vous n'avez pas reçu une réponse à la date fixée, demandez quels progrès ont été réalisés. Si le problème n'est pas traité :

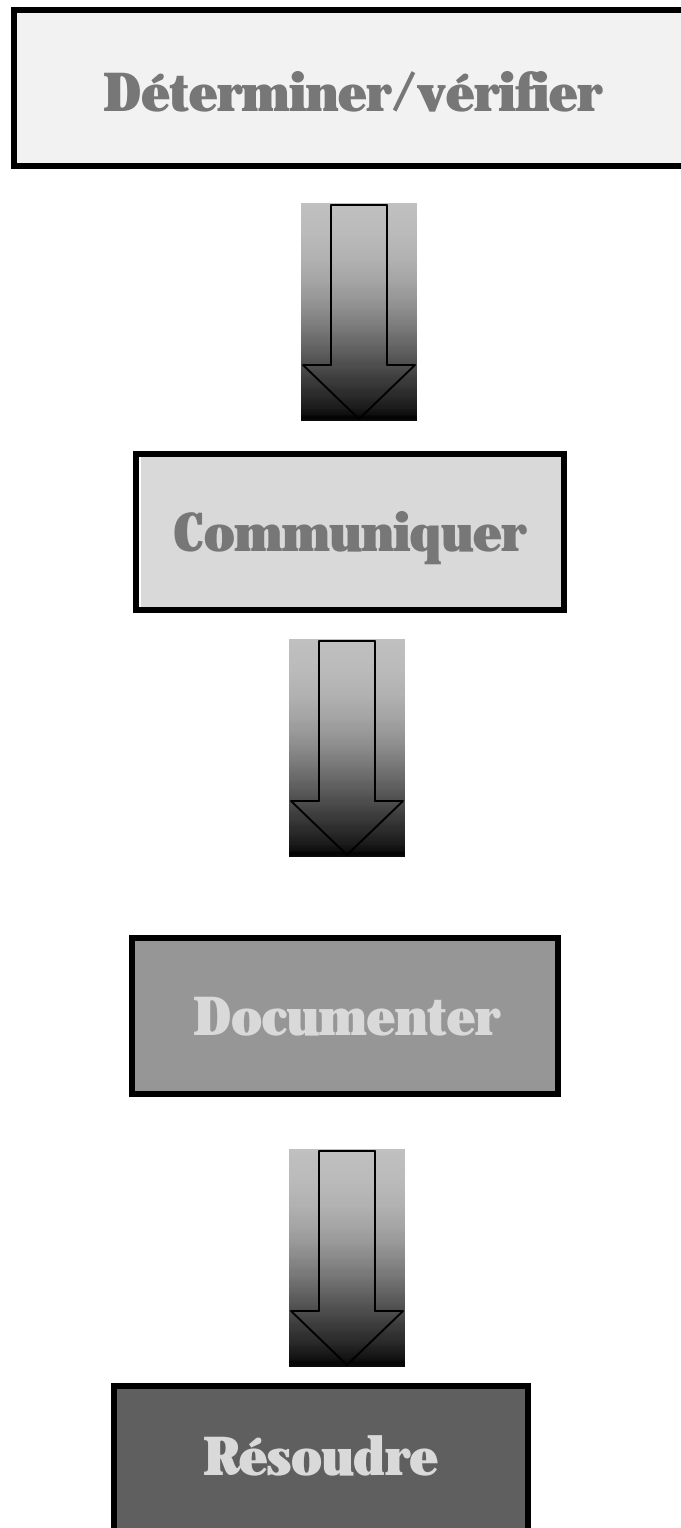
- Envoyez une deuxième lettre ou note de service à la même personne et mentionnez que celle-ci fait suite à votre premier envoi, dont vous incluez copie de l'original. Faites parvenir des copies au prochain palier de l'administration de votre établissement. Il s'agirait d'habitude de la personne dont relève votre directrice ou supérieure. Assurez-vous de garder une copie pour vos dossiers.
- Conservez 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 IV : Résoudre le problème

- Participez à la résolution du problème. Proposez des ressources appropriées et des solutions constructives.
- Les problèmes d'exercice de la profession devraient être communiqués et documentés chaque fois qu'ils ont lieu. Si des clients continuent à être exposés à des risques ou si des normes d'exercice ne sont pas respectées, continuez à faire part de vos préoccupations et travaillez de façon constructive au règlement du problème.
 - Si vous avez épuisé tous les moyens au sein de votre organisme et le problème n'est toujours pas réglé, communiquez avec une conseillère ou une experte-conseil en pratique pour recevoir d'autres renseignements sur la façon d'aborder le problème en vue de sa résolution en composant le 1-800-442-4417 ou le 506-458-8731.
 - L'infirmière immatriculée peut aussi décider de faire appel au Syndicat des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick s'il est approprié de le faire dans la situation.

Le graphique qui suit illustre le processus en quatre étapes :

Répondre aux problèmes d'exercice de la profession : quatre étapes



RESSOURCES

Publications

Les documents et ressources suivants pourraient vous aider à gérer les problèmes d'exercice de la profession :

- *Loi sur les infirmières et infirmiers* (1984)
http://www.nanb.nb.ca/pdf_e/Publications/General_Publications/NursesAct_E&F.pdf
- *Code de déontologie des infirmières et infirmiers* (AIIC, 2008)
http://cna-aiic.ca/CNA/documents/pdf/publications/Code_of_Ethics_2008_f.pdf
- *Normes d'exercice pour les infirmières immatriculées* (AIINB, 2005)
http://www.aiinb.nb.ca/pdf_new_fr/Publications/General_Publications/StandardsOfRegisteredNursesF.pdf
- *Manque de personnel : considérations professionnelles et juridiques* (AIINB et SIINB, 2007)
http://www.aiinb.nb.ca/pdf_new_fr/Publications/General_Publications/Working%20Understaffed%20Brochure%20-%20French.pdf
- *Cadre pour un milieu de travail de qualité pour les infirmières immatriculées* (AIINB, 2005)
http://www.aiinb.nb.ca/pdf_new_fr/Publications/Position_Statements/POSITION_STATEMENTS_PDF/FrameworkQualityProfessionalPracticeEnvF.pdf
- *La sécurité des patients* (AIIC, 2004)
http://www.aiinb.nb.ca/pdf_new_fr/Publications/Position_Statements/POSITION_STATEMENTS_PDF/CNAPatientSafetyF.pdf
- Les politiques et procédures des milieux de travail

D'autres documents de l'AIINB peuvent être obtenus en ligne à www.aiinb.nb.ca

CONSULTATIONS

- Communiquez avec une conseillère ou une experte-conseil en pratique de l'AIINB afin d'obtenir de l'aide pour déterminer le problème, les ressources appropriées et l'approche à utiliser pour résoudre le problème (1-800-442-4417 ou 506-458-8731 ou par courriel à aiinb@aiinb.nb.ca)
- La Société de protection des infirmières et infirmiers du Canada peut vous offrir des conseils gratuits sur des questions juridiques et des questions de protection responsabilité (1-800-267-3390).

ANNEXE A : Lettre type

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 d'exercice de la profession relié à (préciser) au sein de (préciser à quel niveau se situe le problème, c'est-à-dire l'unité ou le programme précis).

J'y ai observé (ai été témoin/ai vécu) ce qui suit : (préciser le problème), à/au/le (endroit, date, qui était présent/concerné).

Il s'agit d'un problème qui se répète et lequel, s'il n'est pas réglé, expose les clients à un risque en raison de (détails) - ou - nuit à la capacité des infirmières d'exercer selon les normes de la profession qui s'appliquent (préciser lesquelles)/les politiques ou la procédure en vigueur dans le milieu de travail (préciser lesquelles).

Je demande que (préciser quelle mesure vous semble requise) soit prise afin de régler rapidement ce problème - ou - que le comité d'exercice de la profession s'occupe de la question et propose une solution au problème.

J'apprécierais obtenir 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 disponible pour participer à la résolution de ce problème d'exercice de la profession, au besoin.

Veuillez agréer, Madame, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

RÉFÉRENCES

Association des infirmières et infirmiers du Canada (2008). *Code de déontologie des infirmières et infirmiers*. Ottawa, auteur.

Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick (2005). *Normes d'exercice pour les infirmières immatriculées*. Fredericton, auteur.

Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick et Syndicat des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick (2007). *Manque de personnel : considérations professionnelles et juridiques*. Fredericton, auteur.