

Manque de personnel : considérations professionnelles et juridiques



Association des
infirmières et infirmiers
du Nouveau-Brunswick

New Brunswick
Nurses Union



Syndicat des
infirmières et infirmiers
du Nouveau-Brunswick

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	3
Situation 1 – Heures supplémentaires ou travail par quarts continus	4
Situation 2 – Sécurité des clients et des infirmières et manque de personnel chronique	6
Situation 3 – Affectation d’une infirmière à une unité qu’elle ne connaît pas	7
Communiquez avec l’AIINB ou le SIINB	9
Bibliographie.	10

INTRODUCTION

Contexte

La profession infirmière a toujours veillé à ce que le public puisse avoir des soins de santé sûrs et accessibles en tout temps, y compris lorsqu'il y a une pénurie d'infirmières¹. La profession accepte toujours cette responsabilité et reconnaît la nécessité de trouver des stratégies pour favoriser la disponibilité des meilleurs soins infirmiers possible pendant ces périodes critiques.

L'Association des infirmières et infirmiers du Nouveau Brunswick (AIINB) et le Syndicat des infirmières et infirmiers du Nouveau Brunswick (SIINB) sont tous les deux préoccupés par le travail pendant les périodes de pénurie de personnel et par les effets que cette situation peut avoir sur la vie professionnelle des infirmières et le niveau des soins qu'elles peuvent dispenser sans danger. Les deux organismes continuent de faire connaître cette préoccupation au gouvernement.

Les heures supplémentaires, le travail dans des situations non sécuritaires et l'affectation d'une infirmière à une unité qu'elle ne connaît pas sont des exemples des problèmes de main d'œuvre et des problèmes professionnels et de réglementation. Le travail dans un milieu où il y a un manque de personnel est une des situations les plus courantes qui présente des dilemmes pour les infirmières qui doivent honorer leur obligation professionnelle et juridique de dispenser des soins.

Objet

Le présent document fournit de l'information sur la responsabilité professionnelle et juridique dans la pratique infirmière et propose des stratégies pour aider les infirmières à faire face aux situations les plus courantes lorsqu'il y a un manque de personnel².

Principes directeurs

1. Pour faire face aux situations de travail qui pourraient être dangereuses, chaque infirmière doit tenir compte des circonstances particulières de la situation, de ses obligations professionnelles ainsi que de ses obligations contractuelles envers l'employeur.
2. À titre de membres d'une profession autoréglémentée, les infirmières immatriculées exercent conformément à la loi actuelle et aux politiques et normes relatives à la profession et au milieu de travail. Elles ont aussi la responsabilité de réagir et de signaler les situations en milieu de travail qui pourraient présenter des risques pour les clients ou nuire à leur capacité de respecter les normes professionnelles.
3. Les *Normes d'exercice pour les infirmières immatriculées (AIINB, 2005)*, le *Code de déontologie des infirmières et infirmiers (2002)* et la *Loi sur les infirmières et infirmiers (1984)* abordent la sécurité du patient et la responsabilité professionnelle des infirmières. Diverses lois provinciales et fédérales et politiques d'organisme portent sur la santé, la sécurité et les droits des patients. Les diverses lois politiques et conventions collectives abordent aussi la santé, la sécurité et les droits des employés.

1 Au Nouveau Brunswick, les titres « infirmière », « infirmière immatriculée » et « infirmière praticienne » et les abréviations « inf. » « i.i. » et « i.p. » sont réservés aux membres en règle de l'AIINB [Loi sur les infirmières et infirmiers, 1984/révisée 2002, paragraphes 12(1) et (1.1)].

2 Manque de personnel : les effectifs sont insuffisants ou la composition du personnel n'est pas appropriée pour répondre de façon adéquate aux besoins des patients.

SITUATION 1

Heures supplémentaires ou travail par quarts continus

À la fin de son quart de travail, la surveillante ou l'infirmière gestionnaire dit à l'infirmière qu'elle devra rester travailler parce qu'elle n'a trouvé personne pour remplacer une infirmière qui a téléphoné pour dire qu'elle était malade ou en congé de deuil ou d'urgence.

L'infirmière peut-elle refuser de faire des heures supplémentaires? Est ce que l'infirmière abandonne ses patients si elle ne reste pas?

Les heures supplémentaires obligatoires ne font pas partie des conventions collectives au Nouveau Brunswick, **sauf** dans les cas d'urgence. Cas d'urgence, selon les conventions collectives, désigne « une situation ou un concours de circonstances, généralement imprévus, qui survient soudainement et qui exige une attention immédiate ».

L'infirmière doit favoriser la sécurité du client et appuyer ses collègues lorsque le besoin se fait sentir. L'infirmière n'est pas pour autant obligée d'accepter d'autres quarts de travail dans des cas non urgents. Elle **doit aviser son employeur** en lui donnant un préavis raisonnable qu'elle ne peut pas prendre d'autres quarts de travail afin qu'il puisse s'assurer que le personnel est adéquat. Un « **Rapport sur les conditions de travail** » ou une formule appropriée de l'organisme doit être rempli comme suivi afin que de telles situations ne se répètent pas à l'avenir. Le Cadre de travail pour la gestion des problèmes d'exercice de la profession de 2002 de l'AIINB prévoit une procédure pour analyser, signaler et résoudre ces situations.

La santé physique et mentale de l'infirmière doit être propice à la prestation de soins qui répondent aux normes requises pour traiter ses clients¹. L'acceptation de quarts de travail supplémentaires alors que la santé mentale ou physique de l'infirmière est amoindrie en raison de la fatigue² pourrait compromettre les soins ou sa propre sécurité, ou celle du patient et de ses collègues. *Le Code de déontologie des infirmières et infirmiers (2002)*, sous la valeur « Responsabilité » précise ce qui suit :

Si les infirmières déterminent qu'elles n'ont pas la santé physique, mentale ou affective nécessaire pour dispenser des soins sûrs et de qualité, elles peuvent se retirer de la prestation des soins ou refuser de prodiguer des soins. Cependant, elles doivent d'abord fournir un préavis raisonnable à leur employeur ou, si elles travaillent à leur propre compte, à leurs patients, et prendre les mesures raisonnables pour s'assurer que le nécessaire a été fait pour les remplacer. (p. 16)

L'infirmière peut rester et aider pendant quelques heures de plus afin de s'assurer que la sécurité du client n'est pas compromise; toutefois, elle doit savoir quand le moment est venu d'arrêter afin de ne pas compromettre la sécurité du client.

1 Dans les *Normes d'exercice pour les infirmières immatriculées (2002)*, la norme 5.9, parle de la responsabilité de l'infirmière de maintenir son « aptitude à exercer la profession » ou « aptitude à exercer la profession qui sont toutes les qualités et aptitudes d'un membre relativement à sa capacité d'exercer à titre d'infirmière » (p. 12).

2 Le document du SIINB *Quel jour sommes nous? (2006)* présente de l'information sur l'autoévaluation et l'autotraitements.

Par conséquent, si une remplaçante ne se présente pas à la fin d'un quart de travail et que l'infirmière décide de partir, une telle décision pourrait compromettre gravement la sécurité du client et être considérée comme de la négligence ou un cas d'« inconduite » professionnelle. L'infirmière doit aviser l'employeur ou la gestionnaire de la situation immédiatement et préciser clairement combien de temps elle pourra rester. Il incombe à l'employeur de prendre des dispositions pour trouver une remplaçante. L'infirmière doit documenter les mesures qui ont été prises par l'employeur ou la gestionnaire pour trouver une remplaçante adéquate.

Pour l'infirmière de soins généraux

- Classer en ordre de priorité les activités qui doivent absolument être menées à bien et celles qui peuvent être remises à plus tard sans danger pendant le quart de travail courant ou pendant le quart de travail suivant. À l'aide de l'information recueillie, noter les activités qui doivent être accomplies pendant le quart de travail pour déterminer quelles tâches peuvent être reportées au quart de travail suivant.
- Déterminer les tâches qui peuvent être déléguées ou assignées sans danger au personnel de soutien et fournir des conseils au personnel de soutien pour les nouvelles tâches.
- Réévaluer s'il est toujours approprié de fournir des services après les heures pour d'autres secteurs comme ECG, phlébotomie ou physiothérapie.
- Documenter les préoccupations par écrit pour les transmettre à l'infirmière gestionnaire ou à la surveillante.

Pour les infirmières gestionnaires et administratrices

- Déterminer s'il convient de rappeler du personnel non infirmier pour qu'il puisse participer à la prestation de services comme des tâches de nettoyage, des tâches de bureau ou d'autres tâches administratives.
- Avant d'obliger une personne à rester pour faire des heures supplémentaires, il faudrait considérer s'il est approprié d'annuler d'autres formes de congé.
- Surveiller la situation du personnel sur une base continue et faire rapport aux cadres supérieurs dans un délai raisonnable.

SITUATION 2

Sécurité des clients et des infirmières et manque de personnel chronique

En raison d'un manque de personnel chronique, les infirmières d'une unité travaillent souvent lorsqu'il n'y a pas assez de personnel. Les infirmières se préoccupent de la sécurité des clients et s'inquiètent au sujet de la responsabilité advenant qu'un client subisse des préjudices en raison d'une pénurie de personnel ou des effets de la fatigue accumulée.

Les infirmières ont un « devoir de diligence » qui leur donne la responsabilité de dispenser des soins infirmiers sûrs et efficaces au mieux de leur capacité, selon les circonstances. Elles sont directement responsables de leurs actes, de leurs décisions, et de leurs omissions. Si une infirmière estime qu'il sera difficile de répondre à la norme de travail acceptée, elle doit faire part du problème à son employeur et documenter ses préoccupations au sujet de la sécurité en utilisant la formule ou l'outil approprié.

Étapes à suivre en cas de manque de personnel chronique

- Les infirmières ont la responsabilité de réagir et de signaler les situations non sécuritaires. Aviser l'infirmière gestionnaire ou la surveillante par écrit. Utiliser le « Rapport sur les conditions de travail » ou une autre formule de l'organisme pour expliquer les conséquences précises que le manque de personnel peut avoir sur les soins au patient et sur le milieu de travail.
- Demander d'être informée des efforts continus qui sont faits pour obtenir du secours.
- Collaborer avec la direction – et le syndicat lorsque cela convient – à la recherche de solutions aux problèmes de manque de personnel.

Stratégies à court terme pour vous aider à faire face à la situation

- Évaluer la situation : déterminer et classer en ordre de priorité les services infirmiers nécessaires pour répondre aux « besoins » essentiels des clients.
- Décider quels aspects des soins peuvent être assignés ou délégués à d'autres sans danger. L'infirmière immatriculée est responsable de la répartition ou de la délégation appropriée du travail infirmier.
- Dire aux clients que, en raison d'un manque de personnel, il y aura un changement dans le plan de soins et que les services doivent être classés en ordre de priorité.

Gestionnaire, surveillante et administratrice

- Travailler avec le personnel pour répondre à toute préoccupation concernant la sécurité du client.
- Tenir le personnel informé de l'évolution des situations ou des solutions pour régler le problème.
- Étudier les moyens de réduire le nombre de tâches non infirmières effectuées par les infirmières (par exemple, tâches d'entretien ménager, tâches de bureau).

SITUATION 3

Affectation d'une infirmière à une unité qu'elle ne connaît pas

De plus en plus d'infirmières doivent aller travailler dans une unité sans avoir suivi une orientation. On a demandé à une infirmière d'aller travailler dans une unité qu'elle ne connaît pas. L'infirmière peut-elle refuser? Quels sont les choix de l'infirmière?

L'infirmière peut-elle refuser?

La responsabilité de l'infirmière en tant employée est d'exercer selon son niveau de compétence. Toutefois, il se peut qu'une infirmière doive travailler dans un secteur qu'elle ne connaît pas en cas d'urgence. L'employeur doit s'occuper de cette situation si elle résulte d'un manque de personnel chronique.

L'infirmière a la responsabilité professionnelle d'accepter seulement les tâches infirmières pour lesquelles elle est compétente. Elle doit déterminer si elle a les connaissances, les aptitudes et le jugement nécessaires pour dispenser des services infirmiers appropriés aux clients, en tenant compte de leurs besoins et du milieu d'exercice. Elle doit aussi déterminer si elle a reçu une orientation suffisante par rapport aux clients et au milieu de travail. Il faut préciser la tâche et évaluer ses capacités personnelles par rapport à la tâche.

Dans la *Code de déontologie (2002)*, la valeur « soins sécuritaires, compétents et conformes à l'éthique » précise ce qui suit :

Les infirmières doivent exercer leur profession à leur niveau de compétence. Lorsque les soins requis se situent à un niveau de compétence supérieur, elles doivent chercher des renseignements additionnels ou approfondir leurs connaissances, demander l'aide de leur superviseur ou d'une infirmière compétente ou demander qu'on leur confie un autre travail. Dans l'immédiat, elles doivent prodiguer les soins jusqu'à ce qu'elles soient remplacées par une autre infirmière. (p. 9)

Le refus d'une tâche pourrait être justifié lorsque son acceptation comporte plus de risques de préjudice pour le client que le refus. Le droit de refuser une tâche devrait être étudié attentivement, et l'infirmière doit établir un équilibre entre un tel refus et l'obligation d'assurer la sécurité du client.

Quels sont les choix de l'infirmière?

Vu les nouvelles tendances en soins de santé, on demande aux infirmières de travailler dans des secteurs autres que dans leur propre unité. Dans une telle situation, les étapes suivantes sont recommandées :

- a) S'assurer que la surveillante ou la gestionnaire qui prendra la décision est consciente de la charge de travail de l'unité.
- b) Faire connaître ses limites et contraintes à la surveillante immédiate ou à la gestionnaire (par exemple, manque d'orientation).
- c) Aviser l'infirmière responsable de ses limites ou contraintes concernant la tâche qui peut être confiée (p. ex. manque de compétence ou de connaissance) lors de l'affectation à une unité.
- d) Demander une tâche appropriée selon ses limites et son expérience.
- e) Discuter de ses préoccupations avec l'infirmière responsable pour évaluer la tâche dans le cas d'une tâche inappropriée.
- f) Demander une visite de l'unité qui souligne tout secteur pertinent (p. ex. équipement, fournitures) au moment de l'arrivée à une nouvelle unité.
- g) S'assurer d'avoir identifié les personnes appropriées avec qui communiquer en cas de problèmes ou de questions.
- h) Remplir un « Rapport des conditions de travail » ou une formule appropriée de l'organisme si la tâche qui est confiée est toujours inappropriée après que les étapes ci dessus ont été suivies.

Le *Cadre de travail pour la gestion des problèmes d'exercice de la profession (2002)* de l'AIINB offre un processus pour l'analyse, le compte rendu et la résolution de ces situations.

Gestionnaire ou administratrice

L'infirmière gestionnaire a la responsabilité de doter l'unité d'un personnel infirmier ou de soutien suffisant qui est compétent pour dispenser les services requis, en tenant compte des besoins des clients, du nombre de clients et du milieu d'exercice. Dans ce rôle, avec un personnel qui ne connaît pas l'unité des soins, il vaudrait mieux choisir les tâches relatives aux soins aux clients conjointement.

Lorsque l'infirmière ne se sent pas personnellement compétente ou assez bien préparée pour exercer une fonction précise, examiner comment ses aptitudes peuvent être utilisées comme soutien pour le personnel actuel sans lui confier des tâches qu'elle ne connaît pas. Envisager une approche d'accompagnement, c'est à dire, le jumelage de l'infirmière avec une infirmière expérimentée afin qu'elle puisse lui donner un soutien pour la prestation des soins nécessaires à un groupe de clients.

Il ne faut pas oublier que les infirmières sont chacune responsables des soins dispensés à chaque patient. L'infirmière gestionnaire ou administratrice ne peut pas assumer cette responsabilité pour elles. L'infirmière gestionnaire ou administratrice ou sa remplaçante est chargée de déterminer ce qui constitue l'affectation d'une tâche appropriée.

Communiquez avec l'AIINB ou le SIINB

Pour toute question, prière de téléphoner à

- une conseillère ou un conseiller en pratique infirmière de l'AIINB au 1 800 442 4417 ou 458 8731 (appels locaux)
ou à
- un agent des relations de travail du SIINB au 1 800 442 4914 ou 453 0820 (appels locaux).

Adresses et numéros de télécopieur

AIINB 165, rue Regent Fredericton (N.-B.) E3B 7B4 Web : www.aiinb.nb.ca Courriel : aiinb@aiinb.nb.ca Télécop. : 506-459-2838	NBNU 750, rue Brunswick Fredericton (N.-B.) E3B 1H9 Web : www.nbnu.ca Courriel : nbnu1@nbnu.ca Télécop. : 506-453-0828
---	---

Bibliographie

Association des infirmières et infirmiers du Canada [AIIC] (2002). Code de déontologie des infirmières et infirmiers. Ottawa, l'association.
http://www.aiinb.nb.ca/pdf_new_fr/Publications/General_Publications/CodeofEthics2002_f.pdf

AIIC (2004). Énoncé de position : la sécurité des patients. Ottawa, l'association.
http://www.aiinb.nb.ca/pdf_new_fr/Publications/Position_Statements/POSITION_STATEMENTS_PDF/CNAPatientSafetyF.pdf

Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick [AIINB] (2002). Cadre de travail pour la gestion des problèmes d'exercice de la profession. Fredericton, l'association.
http://www.aiinb.nb.ca/pdf_new_fr/Publications/General_Publications/Cadre%20de%20travail%20pour%20la%20gestion.pdf

AIINB (2005). Cadre pour un milieu de travail de qualité pour les infirmières immatriculées. Fredericton, l'association.
http://www.aiinb.nb.ca/pdf_new_fr/Publications/Position_Statements/POSITION_STATEMENTS_PDF/FrameworkQualityProfessionalPracticeEnvF.pdf

AIINB (2003). Faute professionnelle et négligence — Entre infirmières — Série d'information juridique. Fredericton, l'association.
http://www.aiinb.nb.ca/pdf_new_fr/Publications/Nurse-to-Nurse%20Legal%20Information%20Series/Malpractice%20and%20Negligence2003_F.pdf

AIINB (1984). Loi sur les infirmières et infirmiers : Loi relative à l'Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick (Révisé 2002). Fredericton, l'association.
http://www.nanb.nb.ca/pdf_e/Publications/General_Publications/NursesAct_E&F.pdf

AIINB (2005). Normes d'exercice pour les infirmières immatriculées. Fredericton, l'association.
http://www.aiinb.nb.ca/pdf_new_fr/Publications/General_Publications/StandardsofRegisteredNursesF.pdf

Keatings, M. & Smith, O. B. (2000). Ethical and legal issues in Canadian Nursing (2nd ed.). Toronto: Elsevier Science/Harcourt.

Shearer, J. (2005). Quel Jour Sommes-Nous? Stratégies à l'intention des personnes qui travaillent par quarts. Fredericton, SIINB.
<http://www.nbnu-siinb.nb.ca/french/documents/whatday-fre.pdf>

Syndicat des Infirmières et Infirmiers du Nouveau Brunswick [SIINB] et Conseil de gestion (2006) : la convention collective des infirmières et infirmiers des foyers de soins. Fredericton, le syndicat et le conseil.
http://www.nbnu-siinb.nb.ca/french/documents/nsghomeca-fre_004.pdf

SIINB et Conseil de gestion (2006) : la convention collective des infirmières gestionnaires et infirmières surveillantes. Fredericton, le syndicat et le conseil.
http://www.nbnu-siinb.nb.ca/french/documents/nursemanagers-ca-ef_001.pdf

SIINB et Conseil de gestion (2006) : Infirmières en santé publique, infirmières communautaires en santé, infirmières I et II, Partie III. Fredericton, le syndicat et le conseil.

http://www.nbnu-siinb.nb.ca/french/documents/parti-nov2006-fre_001.pdf

SIINB (2006). Que dois-je faire si on me demande d'aller flotter? Fredericton, le syndicat.

<http://www.nbnu-siinb.nb.ca/french/documents/NBNUHelpFR.pdf>

SIINB (2006). Rapport sur les conditions de travail - un outil pour vous aider. Fredericton, le syndicat.

<http://www.nbnu-siinb.nb.ca/french/documents/WorkSituationFR.pdf>

Genre

Les mots employés au féminin comprennent le masculin et vice versa chaque fois que l'exige le contexte de cette publication.