

Aperçu de l'autoréglementation à l'intention des étudiantes et des étudiants

Table des matières

Lettre aux étudiantes et aux étudiants	2
Qu'est-ce que la profession infirmière ?	3
Les IA et les IAA	3
Connaissances essentielles à l'infirmière	3
Qu'est-ce que l'OIIO ?	4
Le Programme d'assurance de la qualité	5
L'OIIO : source de formation et de renseignements	5
Les normes d'exercice	6
Les lois et règlements régissant la profession infirmière	11
<i>La Loi sur les professions de la santé réglementées</i>	11
<i>La Loi sur les infirmières et infirmiers</i>	12
Renseignements	14

L'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario

L'OIIO a pour mission de protéger le droit de la population à des services infirmiers de qualité en guidant l'autoréglementation de la profession.

Il vise l'excellence des soins partout dans la province.

Madame, Monsieur,

Au nom de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario (OIIO), l'organisme qui régleme la profession infirmière en Ontario, je vous souhaite la bienvenue au programme d'études en sciences infirmières. Ce programme d'études vous ouvrira la voie à une profession qui vous offrira d'innombrables possibilités et enrichira votre vie personnelle.

L'OIIO a pour mission de protéger le droit de la population à des services infirmiers de qualité en guidant l'autoréglementation de la profession. En Ontario, la profession infirmière comprend deux groupes de prestataires : les infirmières et infirmiers autorisés (IA) et les infirmières et infirmiers auxiliaires autorisés (IAA). Ces personnes doivent respecter les normes professionnelles et les lignes directrices élaborées par l'OIIO.

La profession infirmière s'autoréglemente; c'est-à-dire que, par le biais de l'OIIO et individuellement, les membres assument la responsabilité d'exercer conformément aux normes et de tenir leurs compétences à jour tout au long de leur carrière.

L'information que renferme le présent livret vous aidera à mieux comprendre les fonctions de l'OIIO et vos responsabilités en tant que membre d'une profession de la santé réglementée. Nous vous encourageons à consulter le site Web de l'OIIO (www.cno.org). Vous y trouverez une foule de renseignements utiles et pourrez interroger l'OIIO directement sur des questions précises. Vous pouvez également communiquer avec nous (voir l'adresse et les numéros de téléphone à la dernière page). L'OIIO peut aussi vous servir de ressource durant vos études. Comprendre les fonctions de l'organisme de réglementation facilitera la transition des études à la vie professionnelle.

Je vous souhaite bon succès dans vos études.

La directrice générale,



Anne L. Coghlan, IA



COLLEGE OF NURSES
OF ONTARIO
ORDRE DES INFIRMIÈRES
ET INFIRMIERS DE L'ONTARIO

L'EXCELLENCE EN SOINS

Qu'est-ce que la profession infirmière ?

Le but de la profession infirmière est de rétablir, de préserver et d'améliorer la santé des individus, des groupes ou des collectivités. C'est une science autant qu'un art. Une science parce que l'infirmière¹ doit appliquer ses connaissances professionnelles et techniques; un art parce qu'elle doit établir une relation thérapeutique fondée sur la sollicitude et la compassion, relation qui lui permettra d'appliquer ses connaissances et son jugement. Ainsi, l'infirmière se préoccupe de la personne, pas seulement de sa maladie.

L'infirmière peut jouer des rôles divers (prestataire de soins, administratrice, enseignante, chercheuse) dans toutes sortes de milieux, dont les hôpitaux, les établissements de soins prolongés, le domicile des clients, des cliniques, des entreprises ou des salles de classe. Elle soigne des clients de tous âges dont l'état de santé varie d'excellent à précaire.

Les IA et les IAA

En Ontario, la profession infirmière comprend deux groupes de membres : les infirmières autorisées (IA) et les infirmières auxiliaires autorisées (IAA). En général, les IA et les IAA sont soumises aux mêmes exigences réglementaires et aux mêmes normes d'exercice et les processus de discipline, de plaintes et d'inscription sont les mêmes pour tous les membres de la profession. Les deux groupes se distinguent toutefois dans deux domaines : les critères en matière de formation et le champ de compétence.

Bien que toutes les étudiantes et tous les étudiants en sciences infirmières étudient la même science, le programme d'études des IA est plus approfondi et plus long, ce qui permet aux IA diplômées de prodiguer des soins dans des situations complexes. Les IA peuvent donc soigner, d'une manière autonome, des clients souffrant de maladies aiguës et ayant des besoins complexes. Les IAA peuvent soigner, d'une manière autonome, des clients dont l'état est stable et dont les besoins en matière des soins sont prévisibles.

Bien que la profession d'infirmière praticienne

(IP) soit ancienne, ce n'est que depuis peu qu'elle est reconnue officiellement et définie par la législation ontarienne. En effet, depuis l'adoption, en 1998, de la *Loi sur l'extension des services infirmiers à l'intention des patients*, l'OIIO inscrit des IA à la nouvelle catégorie spécialisée (IA cat. spéc.), qui reconnaît leurs connaissances spécialisées et leurs aptitudes poussées à la prise de décisions. L'IA (cat. spéc.) a suivi une formation spécialisée en prestation de soins primaires et est en mesure de pratiquer certains actes diagnostiques et thérapeutiques qui étaient autrefois réservés aux médecins. À l'heure actuelle, seules les infirmières en soins primaires sont admissibles à la catégorie spécialisée, mais on cherche déjà à étendre ce rôle au domaine des soins actifs.

L'IA (cat. spéc.) offre des services de santé complets qui englobent la promotion de la santé, la prévention des maladies et des blessures, les traitements, la réadaptation et les services de soutien. Son champ d'exercice est plus large que celui de l'IA de la catégorie générale dans les domaines de l'évaluation, du diagnostic, de la prescription de médicaments et de traitements et de la promotion de la santé. Les membres de cette catégorie travaillent habituellement dans des milieux tels que les centres de santé communautaire et les postes infirmiers en région isolée.

Connaissances essentielles à l'infirmière

Les activités que peut accomplir l'infirmière varient selon sa formation et son expérience. Il incombe à chaque infirmière de connaître ses aptitudes et de demeurer compétente. Afin d'acquérir les connaissances, les compétences et les attitudes qui lui permettront de prodiguer des soins de haute qualité, l'infirmière doit suivre une formation de base et poursuivre des activités d'apprentissage tout au long de sa carrière.

Au cours de sa formation de base, l'infirmière acquiert un grand savoir scientifique, mais elle apprend aussi d'autres notions essentielles : comment appliquer ses connaissances professionnelles à diverses situations et à différents milieux de travail; comment traiter le public avec efficacité et sollicitude; comment se comporter d'une manière

¹ Dans le présent document, le nom « infirmière » est employé sans préjudice et désigne aussi bien les hommes et les femmes.

professionnelle et conformément aux normes déontologiques; et comment demeurer compétente. Les exigences reliées à chacun de ces domaines sont énoncées dans les nouveaux critères d'admission qui entreront en vigueur en 2005.

Les enseignants en sciences infirmières s'inspirent des normes de l'OIIO pour élaborer leurs programmes d'études. Ainsi, l'infirmière apprend non seulement à administrer des médicaments, mais aussi à décider s'il convient ou non d'accepter un cadeau d'un client; elle sait non seulement ce qu'il faut faire en cas de crise cardiaque, mais aussi ce qui constitue de la violence verbale à l'endroit d'un client. En somme, l'infirmière apprend non seulement à répondre aux besoins des clients en matière de soins, mais aussi à les traiter d'une manière professionnelle et bienveillante.

La formation de l'infirmière ne se termine pas le jour où elle reçoit son diplôme, car pour demeurer compétente et apte à protéger le public, elle doit poursuivre son apprentissage tout au long de sa vie. C'est d'ailleurs une exigence du Programme d'assurance de la qualité (PAQ) de l'OIIO. Qu'il s'agisse de lire des revues spécialisées, de suivre des cours, d'assister à des conférences ou de faire des études plus poussées, toute infirmière doit posséder les connaissances, les compétences et le jugement nécessaires pour soigner ses clients.

Qu'est-ce que l'OIIO ?

L'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario est l'organisme qui réglemente la profession infirmière dans cette province. Il a pour mission de protéger le droit de la population à des soins infirmiers de qualité en guidant l'autoréglementation de la profession infirmière.

Bien qu'il ait été créé par le gouvernement provincial, l'Ordre fonctionne indépendamment. Il établit les critères d'admission à la profession infirmière en Ontario, ainsi que les normes que doivent respecter les infirmières afin de conserver leur titre et leurs privilèges. Seules les personnes qui détiennent un certificat

d'inscription valide de l'OIIO peuvent exercer la profession en Ontario et utiliser les titres « infirmière » ou « infirmier », « infirmière autorisée » ou « infirmier autorisé » et « infirmière auxiliaire autorisée » ou « infirmier auxiliaire autorisé ».

L'OIIO compte environ 139 000 membres actifs, soit le plus important groupe de professionnels de la santé en Ontario. De ce nombre, il y environ 106 000 IA et 33 000 IAA inscrites à la catégorie générale. En outre, plus de 500 IA sont inscrites à la catégorie spécialisée (IA cat. spéc.).

En Ontario, 21 ordres réglementent les professionnels de la santé (par ex. : les médecins, les pharmaciens et les dentistes). Aux termes de la *Loi sur les professions de la santé réglementées* (LPSR), tous les ordres professionnels doivent :

- établir les critères (formation et autres compétences) d'admission à la profession;
- établir les normes d'exercice que doivent respecter leurs membres;
- administrer un programme d'assurance de la qualité auquel leurs membres doivent participer afin de maintenir leur compétence;
- mettre en place un mécanisme de plaintes et d'enquêtes à l'intention des personnes qui estiment que certains membres ne respectent pas les normes.

En Ontario, la LPSR et la *Loi sur les infirmières et infirmiers* constituent le cadre législatif de l'autoréglementation de la profession infirmière et confèrent à l'OIIO la responsabilité de réglementer la profession afin de protéger le public (voir page 11).

Les infirmières participent activement à la réglementation en siégeant au Conseil de l'OIIO. Le Conseil, qui se compose de 39 membres, prend les décisions qui orientent la réglementation de la profession. On y trouve 21 infirmières élues par leurs pairs partout en Ontario (14 IA et 7 IAA) et 18 membres de la population nommés par le gouvernement provincial. La présidente ou le président est élu par le Conseil. Il peut s'agir d'un membre de la profession ou d'un membre du public. Par contre, les deux postes à la vice-présidence doivent être

comblés par une IA et une IAA respectivement.

Le personnel de l'OIIIO est à la disposition des membres du Conseil et participe à l'élaboration et à la mise en œuvre de leurs décisions. Bon nombre des membres du personnel sont des infirmières.

Sept comités prescrits par la Loi appuient les travaux du Conseil. Y siègent des IA et des IAA élues ainsi que des membres du public nommés au Conseil.

- Le Comité des relations avec les clients est responsable d'améliorer les relations qu'entretiennent les infirmières avec la population. Le Comité administre également le programme de prévention des mauvais traitements de l'OIIIO.
- Le Comité des plaintes étudie les résultats des enquêtes menées par suite de plaintes sur l'exercice des membres et décide des mesures à prendre.
- Le Comité de discipline tient des audiences lorsque le dossier d'une infirmière lui a été renvoyé par le Comité des plaintes ou le Comité de direction en raison de faute professionnelle présumée. Les jurys du Comité décident de la peine à imposer à l'infirmière ou des conditions dont il faut assortir son certificat.
- Le Comité de direction prend les décisions nécessaires entre les réunions trimestrielles du Conseil et joue un rôle central dans le traitement des plaintes.
- Le Comité d'aptitude professionnelle tient des audiences afin de décider si un membre souffre d'une affection physique ou mentale qui nuit ou pourrait nuire à son exercice.
- Le Comité d'assurance de la qualité administre un programme visant à assurer la qualité de l'exercice de la profession et à favoriser le maintien de la compétence des membres de l'Ordre.
- Le Comité d'inscription évalue le dossier des personnes qui souhaitent exercer la profession infirmière en Ontario.

Le Programme d'assurance de la qualité

Élaboré par l'OIIIO en collaboration avec des infirmières actives, le Programme d'assurance de

la qualité (PAQ) aide les infirmières à demeurer compétentes tout au long de leur carrière.

Le PAQ comprend trois volets :

- a) l'Exercice réfléchi : la participation à ce volet est obligatoire. Chaque année, les infirmières doivent participer à ce processus autodirigé afin de faire une évaluation subjective de leur exercice.
- b) l'Examen de l'exercice : la participation est obligatoire pour les infirmières sélectionnées. Il s'agit d'une évaluation objective de l'exercice de l'infirmière en fonction d'un ensemble de compétences jugées essentielles à la prestation de soins infirmiers efficaces et conformes aux normes de sécurité et de déontologie.
- c) Le Programme de consultation auprès des employeurs, à participation volontaire, incite les employeurs et le personnel infirmier à améliorer les caractéristiques du milieu de travail qui favorisent la prestation de soins de qualité.

L'OIIIO : source de formation et de renseignements

L'infirmière doit respecter des normes d'exercice rigoureuses afin de prodiguer, en toute sécurité, des soins efficaces à la population. L'OIIIO met un certain nombre d'outils à la disposition de ses membres afin de les aider à se conformer à ces normes.

Le Réseau de formation régional

Le Réseau est un moyen par lequel l'OIIIO permet aux infirmières d'accéder facilement et gratuitement à des ateliers de formation. Les participantes y acquièrent des connaissances sur le rôle de l'Ordre, sur le Programme d'assurance de la qualité et sur l'interprétation des normes d'exercice. L'équipe d'animatrices offre des séances en milieu de travail sur demande.

L'excellence

Cette publication trimestrielle tient les infirmières au courant des normes et des programmes de l'OIIIO. On y trouve également des articles de fond sur certains enjeux touchant la réglementation de la profession. Certaines normes accompagnent la revue, tandis que d'autres sont offertes

gratuitement ou à faible coût. On peut les commander à l'OIIO par téléphone ou par le biais du site Web ou du service Téléco-Presto.

Des soins de qualité

Ce bulletin trimestriel s'adresse aux employeurs d'infirmières et a pour but de les sensibiliser aux caractéristiques des milieux de travail de qualité, aux normes professionnelles et aux nouveautés à l'OIIO qui les touchent. On peut s'abonner à la version électronique des *Soins de qualité* à partir du site Web de l'OIIO (www.cno.org).

Le site Web

Les dernières nouvelles émanant de l'OIIO, la liste des publications gratuites et la version électronique de la revue destinée aux membres se trouvent au www.cno.org.

Téléco-Presto

Grâce au service Téléco-Presto, vous pouvez recevoir par télécopieur, et gratuitement, un bon nombre des publications de l'OIIO. Il suffit de composer le 416 963-7502 (sans frais en Ontario : 1 877 963-7502) et de suivre les instructions.

Les fiches d'information

L'OIIO publie des dizaines de fiches d'information qui résument, en une seule page, divers documents plus volumineux. Certaines fournissent aussi un aperçu des services de l'OIIO, dont les Enquêtes et audiences ou l'Inscription. On peut télécharger ces fiches d'information gratuitement à partir du site Web ou les commander par téléphone ou par le biais du service Téléco-Presto.

Le Recueil des normes

L'Ordre a rassemblé dans une reliure l'information dont toute infirmière a besoin afin d'assurer la sécurité et l'efficacité des soins qu'elle prodigue. Intitulée *Recueil des normes d'exercice à l'intention des infirmières et infirmiers de l'Ontario*, cette publication renferme des dizaines de fiches d'information, des normes et d'autres documents concernant l'Ordre et ses programmes. Pour commander le *Recueil* (75 \$ plus frais d'envoi), téléphoner à l'OIIO. On peut également télécharger le contenu du *Recueil* à partir du site Web.

Les services à la clientèle

De nombreuses infirmières s'adressent à l'OIIO lorsqu'elles ont besoin de conseils ou de renseignements. Le Centre de services à la clientèle répond à la plupart de ces appels et les dirige vers les services internes au besoin. En outre, les infirmières peuvent s'adresser aux infirmières-conseils de l'OIIO, des expertes qui leur offrent des conseils et les aident à interpréter les normes d'exercice.

Afin de bien servir toutes les infirmières de l'Ontario, l'OIIO offre des services en français à ses membres et fait paraître toutes ses publications dans les deux langues officielles.

La résolution de problèmes

À titre d'organisme de réglementation, l'OIIO est tenu, aux termes de la Loi, d'enquêter sur toutes les plaintes qu'il reçoit au sujet de l'exercice de ses membres.

Lorsque l'OIIO enquête sur des allégations de faute professionnelle, d'incompétence ou d'inaptitude professionnelle en raison d'un trouble mental ou physique, il vise avant tout à trouver une solution qui protégera l'intérêt du public, tout en offrant la possibilité à l'infirmière de tirer la leçon de son expérience et d'améliorer la qualité des soins qu'elle prodigue.

Le Programme de résolution collective est l'un des moyens par lesquels l'Ordre atteint cet objectif. Toutes les parties impliquées dans la plainte — l'infirmière, le client, l'Ordre et, parfois, l'employeur — unissent leurs efforts afin de résoudre le problème. En cas d'inaptitude, l'OIIO cherche aussi, par des moyens collectifs, à trouver des solutions qui protégeront le public et favoriseront la réadaptation de l'infirmière.

Les normes d'exercice

La profession infirmière, par le biais de l'OIIO, prend divers moyens pour s'autoréglementer afin de protéger le public. L'une des principales obligations de l'OIIO consiste à élaborer des lignes directrices ou des normes à l'intention de ses membres, afin qu'ils exercent la profession d'une manière efficace et conforme aux normes de sécurité et de déontologie. Aux termes de la Loi, les infirmières doivent respecter ces

normes d'exercice et demeurer compétentes tout au long de leur carrière.

Les normes d'exercice précisent les attentes de l'OIIO à l'égard de la conduite et de l'exercice de ses membres. Elles se répartissent en trois groupes : les normes professionnelles, les attentes en matière d'exercice et les lois et règlements.

L'OIIO produit divers documents qui énoncent les normes professionnelles et les attentes en matière d'exercice. Certaines s'appliquent à toutes les infirmières : *La relation thérapeutique*, *La prestation de soins adaptés à la culture* et *La tenue de dossiers*, par exemple. D'autres normes, dont *Les soins infirmiers téléphoniques*, portent sur certains aspects précis des soins infirmiers.

La profession infirmière est autonome en matière d'élaboration de normes. Ce sont les membres élus et nommés au Conseil de l'OIIO qui décident de produire les documents, en fonction des besoins des

infirmières et des tendances dans le milieu de la santé et dans la profession infirmière. Les normes sont rédigées par des infirmières membres du personnel de l'OIIO, par suite de longues consultations auprès d'infirmières actives dans divers domaines. Puis, le Conseil étudie et approuve la version définitive des documents.

Les normes complètent les lois s'appliquant à l'exercice de la profession (la *Loi sur le consentement aux soins de santé*, la *Loi sur les infirmières et infirmiers* et la *Loi sur les professions de la santé réglementées*, par exemple).

Les normes d'exercice ne cessent d'évoluer en fonction des changements qui surviennent dans le secteur de la santé. Les membres du personnel et du Conseil de l'OIIO, ainsi que des infirmières et des employeurs, revoient régulièrement les normes afin de s'assurer qu'elles reflètent fidèlement les réalités du travail et qu'elles protègent adéquatement la population.

Exemple de norme d'exercice

Les normes d'exercice énoncent les fondements juridiques et professionnels de l'exercice. Elles précisent les responsabilités professionnelles de toutes les infirmières, ainsi que les niveaux de rendement souhaités et réalisables. Ces documents portent sur diverses questions, dont les normes professionnelles, la déontologie et la réanimation.

Le texte qui suit est extrait de *La relation thérapeutique*.

L'infirmière doit tisser une relation thérapeutique avec ses clients et la cultiver afin de pouvoir leur prodiguer des soins de qualité. Pour ce faire, elle doit recourir à ses connaissances et à ses compétences professionnelles et adopter une attitude et un comportement empreints de sollicitude.

Éléments de La relation thérapeutique

Le pouvoir

Il y a, au sein de la relation entre l'infirmière et le client, un déséquilibre du pouvoir. En

utilisant à bon escient le pouvoir qu'elle détient et en faisant preuve de compassion, l'infirmière aidera le client à atteindre ses objectifs sans exploiter la position vulnérable dans laquelle se trouve celui-ci.

La confiance

Le client s'attend à ce que l'infirmière possède les connaissances et les compétences requises et fasse preuve de sollicitude. Il se fie à elle pour être soigné.

Le respect

Respecter la dignité et la valeur du client est un élément fondamental de la relation thérapeutique. Ceci implique, notamment, ne pas juger les clients et chercher à saisir le sens de certains comportements.

L'intimité

Dans le présent contexte, l'intimité renvoie aux diverses tâches qu'accomplit l'infirmière auprès du client et qui rapprochent les deux personnes. Il ne s'agit pas d'intimité sexuelle.

Principes de la relation thérapeutique

- L'infirmière respecte les normes d'exercice.
- L'infirmière connaît les exigences relatives à la conduite professionnelle et assume sa responsabilité à cet égard. Les motifs de l'infirmière ne servent pas à déterminer si un acte ou un comportement est abusif ou peu professionnel.
- La relation thérapeutique vise, d'abord et avant tout, à favoriser la santé et le bien-être du client, pas à satisfaire aux besoins de l'infirmière.
- Certains actes ou comportements peuvent être acceptables s'ils répondent aux besoins thérapeutiques du client, ne constituent pas un abus de pouvoir de la part de l'infirmière et sont professionnels.
- Certains actes ou comportements sont inacceptables s'ils constituent un abus de pouvoir de la part de l'infirmière et ne répondent pas aux besoins du client.
- L'infirmière respecte les caractéristiques propres au client, dont son identité culturelle et sociale, son apparence, son orientation sexuelle et ses croyances religieuses. Elle reconnaît l'influence que ces facteurs peuvent avoir sur la relation thérapeutique et sur la santé du client.
- L'infirmière sait reconnaître les lacunes dans ses connaissances ou ses compétences. Si elle ne peut gérer la relation thérapeutique, elle se renseigne auprès de ses coéquipiers ou d'autres personnes ou demande de l'aide.
- L'infirmière cherche à découvrir les motifs du comportement des clients et, en collaboration avec ses coéquipiers, à élaborer des stratégies visant à répondre aux besoins du client. Si le client est difficile, elle devra parfois demander de l'aide et des conseils.

Respecter les limites de la relation thérapeutique

C'est l'infirmière qui dirige la relation thérapeutique. Or, il n'est pas toujours facile d'en respecter les limites. Pour ce faire, l'infirmière doit : bien réfléchir à son exercice; suivre le plan de soins; combler ses propres besoins à l'extérieur de la relation thérapeutique; être sensible au contexte; et mettre fin à la relation d'une manière appropriée.

Indices de transgression des limites de la relation thérapeutique

Il existe un grand nombre d'indices de transgression des limites de la relation thérapeutique. En voici quelques exemples :

- consacrer plus de temps à un client qu'il n'est nécessaire;
- modifier les affectations afin de pouvoir s'occuper d'un client en particulier;
- avoir le sentiment que les autres membres de l'équipe ne comprennent pas aussi bien que vous les besoins d'un client donné;
- parler de ses problèmes personnels à un client en particulier;
- être sur la défensive lorsque ses rapports avec un client sont remis en question;
- passer ses heures libres avec un client.

Si l'un ou plusieurs de ces indices sont présents, il convient d'examiner en profondeur tous les aspects de la relation afin de découvrir si les limites de la relation ont été transgressées.

Comportements inacceptables

Maltraiter des clients

Il n'est jamais acceptable de maltraiter un client. Les mauvais traitements peuvent prendre diverses formes : la violence verbale, physique, affective ou sexuelle, l'exploitation financière ou la négligence. Les mauvais traitements empoisonnent le climat de confiance et de respect qui doit caractériser la relation thérapeutique et enfreignent les normes de soins. En outre, les règlements pris en application de la *Loi sur les infirmières et infirmiers* interdisent les mauvais traitements d'ordre verbal, physique, affectif et sexuel. Signalons que faire preuve d'insensibilité à l'égard des croyances et des valeurs religieuses et culturelles d'un client constitue également des mauvais traitements.

L'OIIO a élaboré le programme de prévention des mauvais traitements *Un, c'est un de trop* afin d'aider les infirmières à reconnaître et à prévenir les mauvais traitements. Il comprend un docudrame, ainsi qu'un cahier de travail à l'intention des animateurs et des infirmières. Pour plus de précisions sur ce programme, consulter le site web de l'Ordre (www.cno.org).

Exemple de ligne directrice

Les lignes directrices renseignent les infirmières sur leurs responsabilités et les aident à prendre des décisions efficaces et qui favorisent la sécurité. Ces documents portent, par exemple, sur le consentement, l'exercice autonome et les directives médicales.

Le texte qui suit est extrait de *La prestation de soins adaptés à la culture*.

L'Ontario est une province multiculturelle et complexe. Chaque Ontarienne et chaque Ontarien a ses propres valeurs et attentes, et celles-ci varient en fonction de son ethnicité, de sa religion et de son milieu socio-économique. D'ailleurs, une culture peut s'exprimer de bien des façons différentes, même au sein d'un même groupe culturel.

Qu'entend-on par soins adaptés à la culture ?

L'infirmière qui prodigue des soins centrés sur le client doit comprendre sa propre culture et celle du client ainsi que leurs effets sur la relation thérapeutique. Il n'existe pas de bonne approche à l'endroit de toutes les cultures ou de toutes les personnes appartenant au même groupe culturel. Les besoins des clients demeurent le point central de la prestation des soins. Chaque client, chaque situation est unique et nécessite une évaluation et une planification personnalisées.

Principes

Les principes qui suivent sont au cœur de la prestation de soins adaptés à la culture.

- Chacun et chacune d'entre nous appartient à une culture.
- La culture est personnelle. Des évaluations personnalisées sont donc nécessaires afin de cerner les facteurs culturels pertinents selon la situation et le client.
- La culture d'une personne est influencée par plusieurs facteurs, dont la race, le sexe, la religion, l'origine ethnique, le statut socio-économique, l'orientation sexuelle et l'expérience de la vie. Le degré d'influence de chacun de ces facteurs varie d'un individu à l'autre.

- La culture est dynamique. Elle évolue et se transforme au fil du temps, tout comme les personnes.
- Les réactions aux différences culturelles sont instinctives et agissent sur la dynamique d'une relation.
- La culture d'une infirmière est influencée par ses croyances personnelles et par les valeurs propres à la profession d'infirmière, valeurs que doivent respecter toutes les infirmières.
- L'infirmière est responsable d'évaluer les attentes et les besoins culturels du client.

Éléments de la prestation de soins adaptés à la culture

La réflexion personnelle

Pour pouvoir prodiguer des soins appropriés à ses clients, l'infirmière doit comprendre sa propre culture et celle de la profession infirmière. L'infirmière, comme toute autre personne, a acquis des croyances, des valeurs et des préjugés précis qui forment sa vision du monde et des gens et influencent ses réactions.

La profession infirmière a sa propre culture. Des valeurs telles que la sollicitude, l'empathie, l'honnêteté, la promotion de la santé et de l'autonomie, ainsi que le respect des choix exprimés par les clients, influent sur les rapports que l'infirmière entretient avec ses clients. Voici un exemple : dans certaines familles, les décisions concernant le client sont fortement influencées, voire prises, par les membres de la famille. Or, l'infirmière pourrait s'opposer à cette façon de faire, puisque le consentement du client et l'autonomie sont des valeurs privilégiées par la profession infirmière en Ontario. La culture peut également influencer sur les perceptions du client à l'égard du comportement des prestataires de soins. Ainsi, un client peut croire que l'infirmière, en tant que professionnelle de la santé, doit prendre toutes les décisions en son nom. Celle-ci doit donc être attentive aux préjugés que chaque client peut véhiculer.

Acquisition de connaissances culturelles

La première étape de l'acquisition de connaissances culturelles est d'admettre que les comportements et les réactions sont interprétés de façon différente, ou ont une autre signification, selon le contexte culturel.

Ainsi, les croyances et les valeurs d'une personne en matière de soins de santé peuvent être influencées par sa culture. Voici quelques exemples : sa perception de la santé, de la maladie et de la mort; le sens et la raison d'être de la souffrance; les limites en matière d'intimité; l'efficacité et l'utilité de différentes thérapies; le rôle de la famille dans la prise de décisions et la prestation de soins; l'autonomie/les autosoins ou l'interdépendance/les soins prodigués par d'autres personnes; les normes en matière de communication (regarder l'interlocuteur dans les yeux ou non; poser des questions directes ou non).

Faciliter le choix des clients

Chaque client a sa propre définition de la santé, du bien-être et de la qualité de la vie, ainsi que ses propres objectifs en matière de traitement. En outre, les clients ont une opinion différente quant au choix du prestataire de soins. Le rôle de l'infirmière est d'aider le client à atteindre ses objectifs en matière de santé. Si l'infirmière croit qu'une préférence culturelle exprimée par le client aura des répercussions néfastes, elle doit lui expliquer les risques que pose son choix. Elle doit explorer le point de vue du client et tenter de comprendre le sens d'une demande particulière et les objectifs globaux du client en matière de traitement. Par ailleurs, si le désir du client risque de nuire au bien-être d'autres clients, ou de le compromettre, l'infirmière doit trouver le moyen de respecter certains éléments de la demande faite par le client, tout en protégeant les autres clients.

Les lois et règlements régissant la profession infirmière

En Ontario, la *Loi sur les professions de la santé réglementées* et la *Loi sur les infirmières et infirmiers* énoncent le cadre législatif pour l'autoréglementation de la profession infirmière et confèrent à l'OIIIO la responsabilité de réglementer la profession afin de protéger le public.

La Loi sur les professions de la santé réglementées (LPSR)

La LPSR est la loi-cadre qui régit les 21 professions réglementées, dont la profession infirmière. Elle est destinée à accroître la transparence et l'accessibilité du réseau de la santé; à créer un régime de réglementation qui favorise la liberté des consommateurs de choisir leurs prestataires de soins; et à encourager la participation du public à la réglementation des professions de la santé.

Points saillants de la LPSR

Aux termes de la LPSR :

- entre 46 % et 49 % des personnes qui siègent aux conseils des ordres professionnels sont des membres du public nommés par le gouvernement (18 des 39 membres du Conseil de l'OIIIO sont des membres du public);
- le public peut assister aux réunions du Conseil et aux audiences disciplinaires;
- un Tableau public fournit l'adresse professionnelle des membres de la profession et de l'information sur leur certificat d'inscription; et
- chaque ordre doit se doter de certains comités.

La faute professionnelle

Par faute professionnelle s'entend tout acte ou omission qui enfreint les normes déontologiques et professionnelles ou qui nuit à l'intérêt public. En voici quelques exemples :

- ne pas respecter les normes d'exercice;
- travailler alors que l'on est sous l'effet de drogues ou de l'alcool;
- maltraiter un client (pour l'OIIIO, les mauvais traitements incluent la violence physique, verbale et affective);
- ne pas obtenir le consentement éclairé d'un client;
- divulguer des renseignements confidentiels ou ne pas partager avec un client de l'information précise;
- adopter des pratiques commerciales inacceptables;
- maltraiter sexuellement un client.

Le Programme de relations avec les clients

Aux termes de la LPSR, tous les ordres professionnels doivent élaborer un programme de relations avec les clients et en confier l'administration à un comité. À l'OIIIO, cette responsabilité incombe au Comité des relations avec les clients qui, en outre, renseigne le Conseil sur les programmes, les initiatives ou les politiques reliées à tous les aspects des relations professionnelles entre les infirmières et les clients; élabore des programmes ou des initiatives visant à renseigner la population sur ses droits aux termes de la LPSR; et veille à ce que les divers groupes qui constituent la population ontarienne aient accès aux activités de réglementation de l'OIIIO.

Le Programme d'assurance de la qualité

Aux termes de la LPSR, tous les ordres professionnels doivent élaborer et maintenir des normes d'exercice et les faire respecter par leurs membres afin d'assurer l'excellence de leur profession. Ils sont aussi tenus d'adopter un programme qui favorisera le maintien de la compétence de leurs membres. Pour des précisions sur l'assurance de la qualité, lire à la page 5; pour plus de renseignements sur l'élaboration des normes, voir la page 6.

Les actes autorisés

Par acte autorisé s'entend une intervention qui risquerait de nuire au client si elle était effectuée par une personne non qualifiée. Les

IA et les IAA sont autorisées à pratiquer trois des treize actes énumérés dans la LPSR :

1. Pratiquer les interventions prescrites sous le derme ou sous les muqueuses.
2. Administrer des substances par voie d'injection ou d'inhalation.
3. Introduire un instrument, une main ou un doigt :
 - i) au-delà du conduit auditif externe,
 - ii) au-delà du point de rétrécissement normal des fosses nasales,
 - iii) au-delà du larynx,
 - iv) au-delà du méat urinaire,
 - v) au-delà des grandes lèvres,
 - vi) au-delà de la marge de l'anus,
 - vii) dans une ouverture artificielle dans le corps.

La Loi sur les infirmières et infirmiers

La *Loi sur les infirmières et infirmiers* établit la réglementation de la profession infirmière en Ontario et évoluera au même rythme que la profession. Cette loi définit les catégories d'inscription à la profession, les critères d'admission et les actes autorisés.

Point saillants

Le champ d'application

Chacune des lois sur les professions de la santé renferme un énoncé sur le champ d'application de la profession, qui décrit, en termes généraux, ses activités et les méthodes qu'emploient ses membres. Voici l'énoncé sur la profession infirmière :

L'exercice de la profession d'infirmière ou d'infirmier consiste à promouvoir la santé ainsi qu'à évaluer, à soigner et à traiter les affections par des moyens préventifs, thérapeutiques, palliatifs, rééducatifs et de soutien en vue de permettre le rétablissement ou le maintien du fonctionnement optimal de l'organisme.

Catégories et certificats d'inscription

Aux termes de la *Loi sur les infirmières et infirmiers*, la profession infirmière comprend deux groupes de membres : les infirmières et infirmiers autorisés (IA) et les infirmières et infirmiers auxiliaires autorisés (IAA).

Conformément à la Loi, l'OIIO émet les certificats d'inscription suivants :

- Certificat d'inscription à la catégorie générale — émis à la plupart des IA et des IAA lors de leur inscription initiale à l'OIIO.
- Certificat temporaire — conçu à l'intention des nouvelles diplômées ou des personnes formées à l'extérieur de la province qui satisfont à tous les critères d'admission, mais n'ont pas encore subi l'examen national. Ce certificat est assorti de restrictions et de conditions.

- Certificat d'affectation spéciale — créé à l'intention d'infirmières chevronnées qui viennent exercer en Ontario pendant une période fixe, soit en raison d'un échange ou pour effectuer un projet spécial. Ce certificat est également délivré aux infirmières qui viennent prêter main-forte lors d'une catastrophe importante.
- Certificat d'inscription à la catégorie spécialisée — les IA de cette catégorie satisfont à des critères additionnels. Présentement, seules les infirmières praticiennes en soins primaires sont admissibles à cette catégorie.
- Certificat de membre retraité — les membres actuels et anciens de l'OIIO qui ont atteint l'âge de 65 ans et ont pris leur retraite peuvent s'inscrire à cette catégorie.

Critères d'admission à la profession

Les règlements pris en application de la *Loi sur les infirmières et infirmiers* énoncent sept critères d'admission à la profession d'IA ou d'IAA.

Ainsi, pour être admissible à la catégorie d'inscription générale, une personne doit :

1. être diplômée d'un programme d'études en sciences infirmières reconnu;
2. fournir des preuves d'exercice conforme aux normes de sécurité au cours des cinq années précédentes;
3. réussir à l'examen national;

4. fournir une preuve de compétence linguistique (dans l'une ou l'autre des deux langues officielles);
5. détenir une preuve d'inscription ou d'admissibilité à l'inscription dans le territoire où la candidate a effectué ses études;
6. fournir une preuve de citoyenneté canadienne ou de statut d'immigrant reçu, ou l'autorisation d'exercer la profession infirmière aux termes de la *Loi sur l'immigration* (Canada);
7. présenter un certificat de bonnes mœurs et d'aptitude à l'exercice.

Les titres réservés

La *Loi sur les infirmières et infirmiers* protège plusieurs titres employés par les infirmières. Ainsi, nul autre qu'un membre de l'OIIO ne doit employer les titres *infirmière*, *infirmier*, *infirmière ou infirmier autorisé*, *infirmière ou infirmier auxiliaire autorisé* ou une variante ou une abréviation, ou un équivalent dans une autre langue. Toute personne qui se présente comme infirmière ou qui tente d'obtenir un emploi d'infirmière en Ontario sans être inscrite à l'OIIO est qualifiée de prestataire illégal ou d'imposteur et peut faire l'objet d'une poursuite judiciaire.

Les actes autorisés à la profession infirmière

La LPSR énumère 13 actes qui, s'ils sont pratiqués par une personne non compétente, peuvent causer des lésions graves. Aux termes de la *Loi sur les infirmières et infirmiers*, les infirmières sont autorisées à pratiquer trois de ces actes, à condition qu'ils leurs soient ordonnés ou que les règlements sur les actes pratiqués de son propre chef les autorise à le faire.

1. Pratiquer les interventions prescrites sous le derme ou sous les muqueuses.
2. Administrer des substances par voie d'injection ou d'inhalation.
3. Introduire un instrument, une main ou un doigt :
 - i) au-delà du conduit auditif externe,
 - ii) au-delà du point de rétrécissement normal des fosses nasales,

- iii) au-delà du larynx,
- iv) au-delà du méat urinaire,
- v) au-delà des grandes lèvres,
- vi) au-delà de la marge de l'anus,
- vii) dans une ouverture artificielle dans le corps.

Pratiquer un acte autorisé de son propre chef

Aux termes de la *Loi sur les infirmières et infirmiers*, les IA et les IA (cat. spéc.) qui satisfont à certains critères sont habilitées à effectuer de leur propre chef certains actes autorisés à la profession. Ainsi, ces infirmières peuvent décider de manière autonome de la nécessité d'une intervention donnée et la pratiquer sans l'ordre ou la directive d'un médecin. La Loi précise les conditions dans lesquelles les infirmières peuvent pratiquer ces interventions de leur propre chef.

Les actes additionnels autorisés aux IA (cat. spéc.)

Aux termes de la *Loi sur les infirmières et infirmiers*, l'IA (cat. spéc.) est autorisée à pratiquer les trois actes additionnels suivants :

- communiquer à un client ou à son représentant le diagnostic qu'elle a posé et qui attribue les symptômes que présente le client à une maladie ou à des troubles qui peuvent être identifiés d'après :
 - i) les antécédents en matière de santé du patient;
 - ii) les constatations faites lors d'un examen de santé complet;
 - iii) les résultats de tous les tests de laboratoire ou autres tests et investigations que le membre est autorisé à ordonner ou à effectuer;
- ordonner l'application d'une forme d'énergie prescrite par les règlements (ex. : certaines radiographies et des échographies effectuées à des fins diagnostiques); et
- prescrire les médicaments désignés dans les règlements.

L'assurance de la qualité

Des règlements pris en application de la *Loi sur les infirmières et infirmiers* obligent l'OIIO à établir et à administrer un programme d'assurance de la qualité qui aidera les infirmières à demeurer compétentes et à évaluer constamment leur

exercice. Des précisions à ce sujet figurent à la page 5.

Les règlements sur la faute professionnelle

Aux termes de ces règlements, pris en application de la *Loi sur les infirmières et infirmiers*, la faute professionnelle, pour une IA ou une IAA, est un acte ou une omission qui enfreint les normes de conduite et de déontologie reconnues. Pour de plus amples détails, lire le document intitulé *La faute professionnelle*.

Les obligations en matière de divulgation

Aux termes de la *Loi sur les infirmières et infirmiers*, les infirmières en Ontario sont tenues d'informer l'OIIO de tout acte criminel dont elles ont été reconnues coupables et de toute enquête menée à leur égard par un organisme de réglementation d'un autre territoire concernant leur aptitude à l'exercice ou un manquement professionnel. Cette obligation vise à protéger le public.

Certains actes criminels, le vol par exemple, peuvent influencer sur l'aptitude d'une personne à exercer la profession et pourraient entraîner une accusation de faute professionnelle. Les personnes qui ont fait l'objet de mesures disciplinaires ou qui ont été jugées inaptes à l'exercice dans un autre territoire sont aussi visées par ces dispositions.

Il importe de préciser que l'obligation ne s'applique qu'à la personne concernée. En effet, seule la personne qui a été déclarée coupable de l'infraction ou qui a fait l'objet d'une enquête par un autre organisme de réglementation est tenue d'en aviser l'OIIO. Les personnes qui soupçonnent ou savent qu'une ou un collègue a un casier judiciaire ne sont pas visées par cette disposition de la Loi. Il se peut toutefois que l'Ordre doive prendre des mesures à l'égard de rapports qu'il reçoit au sujet de ses membres, que ces rapports soient déposés par des collègues ou des membres du public ou que l'information soit diffusée par les médias.

Renseignements

Le site Web (www.cno.org) est une excellente source d'informations sur les questions abordées dans le présent document et sur les publications de l'OIIO. On y trouve, notamment : des renseignements sur l'autoréglementation, des conseils sur l'inscription à l'OIIO, la version PDF (gratuite) des normes et des lignes directrices et le calendrier des réunions du Conseil.



**Renseignez-
vous au**

www.cno.org !

Renseignements sur l'autoréglementation de la profession infirmière en Ontario et sur les services offerts par l'OIIO.

Texte intégral des normes d'exercice et des fiches d'information.

Le site Web de l'OIIO, une source inépuisable :

- Le Programme d'assurance de la qualité
- Le *Manuel d'autoévaluation*
- Le *Recueil de normes*
- *L'excellence.*



COLLEGE OF NURSES
OF ONTARIO
ORDRE DES INFIRMIÈRES
ET INFIRMIERS DE L'ONTARIO

L'EXCELLENCE EN SOINS

101, chemin Davenport
Toronto (Ontario)
Canada M5R 3P1
www.cno.org

Téléphone : 416 928-0900
Sans frais en Ontario : 1 800 387-5526
Télécopieur : 416 928-6507
Courriel : cno@cnomail.org