



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

L'EXCELLENCE EN SOINS

# Code de conduite

Avant-propos	3
Le Code de conduite : de quoi s'agit-il?	4
Principe numéro un	5
Principe numéro deux	6
Principe numéro trois	7
Principe numéro quatre	8
Principe numéro cinq	9
Principe numéro six	10
Glossaire du Code de conduite	11

## VISION

Exemplifier l'innovation en réglementation

## MISSION

Réglementer la profession infirmière dans l'intérêt de la population

*Code de conduite* N° 59040

ISBN 978-1-77116-128-2

Copyright © Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario, 2019.

Il est interdit de reproduire ce document, en tout ou en partie, à des fins commerciales ou lucratives sans l'autorisation écrite de l'OIIO. On peut toutefois le reproduire, intégralement ou partiellement, à des fins personnelles ou éducatives sans autorisation expresse, aux conditions suivantes :

- faire tout effort raisonnable pour assurer la reproduction fidèle,
- préciser que l'OIIO en est l'auteur, et
- préciser que le document reproduit n'est pas une version officielle, et qu'il n'a pas été fait en collaboration avec l'Ordre ou avec son appui.

On peut se procurer d'autres exemplaires du présent fascicule auprès du Centre des services à la clientèle au 416-928-0900 ou au 1-800-387-5526 (sans frais au Canada), ou par courriel à [cno@cnomail.org](mailto:cno@cnomail.org).

Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario  
101, chemin Davenport  
Toronto (Ontario) M5R 3P1

[www.cno.org](http://www.cno.org)

This document is available in English under the title: *Code of Conduct*, Pub. No. 49040

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

La protection de la population est notre mission à l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario. Un des moyens par lesquels nous accomplissons cette mission est de fixer les normes d'exercice et de faire respecter celles-ci par toutes les infirmières en Ontario.

Le présent Code de conduite est une norme d'exercice qui décrit les obligations redditionnelles de toutes les infirmières envers la population. Il expose ce que le public est en droit d'attendre et établit les exigences que doivent respecter les membres de la profession d'infirmière.

Nous estimions qu'il était important que le public ait la possibilité de s'exprimer pendant l'élaboration du Code. Nous avons donc posé la question suivante aux membres du public pendant nos consultations : « Qu'attendez-vous des infirmières de l'Ontario? » D'après le consensus qui s'est dégagé, une infirmière « devrait toujours prodiguer les mêmes soins qu'elle souhaiterait qu'un de ses proches reçoive. »

Le Code met les patients au cœur des soins infirmiers. Nous savons qu'il est important que le public fasse confiance aux soins prodigués par les infirmières. En fait, la sécurité de la population est notre priorité. Le présent Code de conduite aide les infirmières à prodiguer aux patients les soins auxquels ils s'attendent et qu'ils méritent.

Nous espérons que ce document vous sera utile. Nous accueillons les observations des membres du public et répondrons volontiers à leurs questions éventuelles sur les soins infirmiers auxquels ils peuvent s'attendre.



Anne Coghlan, IA, M.Sc.inf.  
Présidente et directrice générale  
Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario

## Le Code de conduite : de quoi s'agit-il?

L'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario (OIIO) soutient des soins infirmiers sécuritaires pour les Ontariens et les Ontariennes.

À cette fin, nous avons créé un Code de conduite (Code) qui expose la conduite que vous, la population, êtes en droit d'attendre des infirmières qui vous soignent. Toutes les infirmières doivent respecter ce Code.

Pour élaborer ce Code, nous avons étudié la recherche la plus courante sur les attentes des patients et du public envers les infirmières. Nous avons également examiné d'autres documents, notamment le *Code des droits de la personne de l'Ontario* et les recommandations issues du *Rapport de la Commission de vérité et de réconciliation*. Nous invitons toutes les infirmières à parcourir ces documents et à en tenir compte dans leur exercice. En sus, nous avons consulté les membres du public, les infirmières, les éducateurs, les employeurs, les associations d'infirmières, les syndicats d'infirmières et le gouvernement.

Le Code énonce six principes :

1. Les infirmières respectent la dignité et l'individualité des patients.
2. Les infirmières travaillent en commun pour favoriser le bien-être des patients.
3. Les infirmières inspirent la confiance des patients en prodiguant des soins sécuritaires et compétents.
4. Les infirmières travaillent de façon respectueuse avec leurs collègues pour répondre aux besoins des patients.
5. Les infirmières se conduisent avec intégrité pour inspirer la confiance des patients.
6. Les infirmières renforcent la confiance de la population envers la profession d'infirmière.

Chaque principe est étayé d'une série d'énoncés. Ces principes et énoncés définissent les valeurs dont les infirmières s'inspirent pour s'acquitter de leurs obligations professionnelles. Le présent document utilisera « patient » au sens large du mot, qui englobera les particuliers, les familles, les groupes, les communautés et les populations.

On s'attend à ce que les infirmières utilisent le Code en conjugaison avec les autres normes d'exercice de l'OIIO qui offrent une orientation plus détaillée. L'OIIO peut intervenir lorsque les infirmières ne respectent pas ces normes.

Le présent document a été adapté du Code of Conduct for Nurses (2012) du Nursing Council of New Zealand, avec l'autorisation de celui-ci. Les termes en caractères gras sont définis dans le glossaire.



## Les infirmières respectent la dignité et l'individualité des patients.

- 1.1 Les infirmières traitent les **patients** avec bienveillance et compassion.
- 1.2 Les infirmières témoignent de leur respect pour la **culture**, l'identité, les croyances, les valeurs et les objectifs des patients.
- 1.3 Les infirmières prennent les mesures nécessaires pour protéger la vie privée et la dignité des patients dans le lieu physique où ils reçoivent des soins.
- 1.4 Les infirmières écoutent les patients et **collaborent** avec eux, ainsi qu'avec les personnes que les patients souhaitent impliquer dans leurs soins.
- 1.5 Les soins infirmiers ne portent pas de jugement et sont exempts de discrimination.
- 1.6 Les infirmières réfléchissent à leur exercice et aux valeurs susceptibles d'affecter les soins qu'elles prodiguent, et prennent ces éléments en considération.
- 1.7 Les infirmières n'imposent pas leurs croyances personnelles et leurs préjugés aux patients, y compris leurs croyances politiques, religieuses et culturelles. Elles interviennent lorsqu'elles voient d'autres membres de l'équipe soignante le faire.
- 1.8 Lorsque ses croyances personnelles s'opposent au plan de soins d'un patient, l'infirmière prodigue à ce patient des soins sécuritaires et bienveillants en temps utile jusqu'à la prise d'autres dispositions.

# PRINCIPE



## Les infirmières travaillent en commun pour favoriser le bien-être des patients.

- 2.1 Les infirmières fournissent aux patients des renseignements clairs et opportuns. Les infirmières s'entretiennent avec les patients en utilisant un langage que ceux-ci comprennent et invitent les patients à formuler des commentaires.
- 2.2 Les infirmières s'efforcent de répondre aux besoins des patients en matière de langue et de communication.
- 2.3 Les infirmières témoignent de leur respect envers les droits des patients et impliquent les patients dans la prise de décision.
- 2.4 Les infirmières demandent le consentement aux décideurs pertinents lorsque les patients ne sont pas capables de le faire.
- 2.5 Les infirmières reconnaissent le droit des patients de soulever des préoccupations. Les infirmières règlent celles-ci en collaboration avec les patients.
- 2.6 Les infirmières défendent les droits des patients et les aident à accéder aux soins de santé appropriés.
- 2.7 Les infirmières reconnaissent l'existence d'écart éventuels qui affectent les soins aux patients et les résultats de santé dans certaines communautés. Elles travaillent en commun avec les équipes soignantes pour régler ces écarts.
- 2.8 Les soins infirmiers sont fournis en temps opportun. Lorsque cela est impossible, les infirmières expliquent aux patients les raisons du retard.

# PRINCIPE



# 3

## Les infirmières inspirent la confiance des patients en prodiguant des soins sécuritaires et compétents.

- 3.1 Les infirmières se présentent aux patients en utilisant leurs prénom, nom de famille, titre et rôle.
- 3.2 Les infirmières font appel à des connaissances, des compétences et un jugement appropriés lorsqu'elles évaluent les besoins en santé des patients.
- 3.3 Les infirmières répondent aux patients et sont à leur disposition pendant qu'elles travaillent.
- 3.4 Les infirmières reconnaissent et respectent les limites de leurs connaissances, compétences et jugement, ainsi que leur champ d'application juridique.
- 3.5 Les infirmières demandent conseil à l'équipe soignante et collaborent avec celle-ci pour soutenir une prestation de soins sécuritaires aux patients.
- 3.6 Les infirmières veillent au maintien et à l'amélioration continue de leur **compétence**. Elles réfléchissent à leur exercice et fixent des objectifs d'apprentissage tous les ans en participant au **Programme d'assurance de la qualité** de l'OIIO.
- 3.7 Les infirmières consultent des sources fiables d'information, dont les travaux de recherche, pour éclairer leur exercice.
- 3.8 Les infirmières tiennent des dossiers complets, exacts et opportuns dans le cadre de leur exercice.
- 3.9 Les infirmières exercent leur profession conformément aux lois pertinentes et aux **normes d'exercice** de l'OIIO, qu'elles doivent respecter.

# PRINCIPE



# 4

## Les infirmières travaillent de façon respectueuse avec leurs collègues pour répondre aux besoins des patients.

- 4.1 Les infirmières adoptent une conduite professionnelle avec leurs **collègues** qu'elles traitent avec respect, y compris sur les **médias sociaux**.
- 4.2 Les infirmières collaborent et communiquent avec leurs collègues avec clarté, efficacité et professionnalisme, et en temps opportun.
- 4.3 Les infirmières travaillent avec d'autres spécialistes des soins de santé pour améliorer les soins qu'elles prodiguent à leurs patients.
- 4.4 Les infirmières assurent un soutien, un mentorat et une instruction aux membres de l'équipe soignante, notamment les étudiantes.
- 4.5 Les infirmières interviennent pour mettre fin à toute pratique peu sécuritaire, incompétente, contraire à l'éthique ou à la loi, y compris tous types de mauvais traitements.

# PRINCIPE





## Les infirmières se conduisent avec intégrité pour inspirer la confiance des patients.

- 5.1 Les infirmières protègent la vie privée et la confidentialité des **renseignements personnels sur la santé** des patients.
- 5.2 Les infirmières ne partagent pas de renseignements concernant les patients sur les médias sociaux.
- 5.3 Les infirmières interviennent rapidement pour prévenir les risques et protéger les patients.
- 5.4 Les infirmières n'acceptent pas de cadeaux des patients, sauf si un tel refus minait la relation professionnelle avec les patients.
- 5.5 Les infirmières n'assument pas le rôle de procureure ou de **mandataire spécial** pour les patients.
- 5.6 Les infirmières déclarent tout conflit d'intérêts susceptible d'affecter leur jugement. Cela comprend tout intérêt personnel, financier ou commercial.
- 5.7 Les infirmières maintiennent l'intégrité. Elles n'exploitent pas leur situation pour promouvoir ou vendre des produits en vue d'en tirer un **gain personnel**.
- 5.8 Les infirmières maintiennent des **limites** professionnelles avec les patients.
- 5.9 Les infirmières n'entretiennent pas de relation sexuelle avec les patients qu'elles soignent. Cette loi reste en vigueur pendant un an après la fin de la relation entre l'infirmière et le patient.

# 5 PRINCIPE



## Les infirmières renforcent la confiance de la population envers la profession d'infirmière.

- 6.1 Les infirmières doivent rendre compte de leurs propres actes et décisions.
- 6.2 Les infirmières respectent les biens de leurs patients et de leurs employeurs.
- 6.3 Les infirmières communiquent clairement aux patients les détails des soins ou des services qu'elles ont l'intention de leur fournir.
- 6.4 Les infirmières revendiquent l'amélioration de la qualité de leur milieu de travail pour favoriser des soins sécuritaires aux patients.
- 6.5 Les infirmières ont l'obligation de signaler toute erreur, tout comportement, toute conduite ou tout enjeu systémique qui affecte la sécurité des patients.
- 6.6 Les infirmières n'exercent pas lorsque leurs facultés sont affaiblies par une substance quelconque.
- 6.7 Les infirmières ont la responsabilité de maintenir leur santé. Elles obtiennent de l'aide si leur santé affecte leur capacité d'exercer de façon sécuritaire.

# PRINCIPE

## Glossaire du Code de conduite

**Collaborer** : Travailler ensemble de façon collaborative. [*Collaborate*]

**Collègues** : Les infirmières, les autres prestataires de soins de santé et les étudiantes qui sont impliqués dans la prestation de soins des patients. [*Colleagues*]

**Compétence** : La capacité d'une infirmière à appliquer systématiquement les connaissances, les compétences et le jugement requis pour prodiguer des soins efficaces et conformes aux normes de sécurité et de déontologie. [*Competence*]

**Culture** : Les valeurs, les croyances et les normes acquises par une personne, ainsi que son mode de vie, qui influent sur sa pensée, ses décisions et ses actes. [*Culture*]

**Gain personnel** : Un avantage, financier ou autre, dont une infirmière profite. Un gain personnel peut être de nature pécuniaire (argent comptant, cadeaux et récompenses) ou peut apporter d'autres avantages personnels à l'infirmière. Un gain personnel englobe les intérêts de la famille de l'infirmière, ainsi que les causes caritatives ou organismes de bienfaisance que l'infirmière soutient. Ne sont pas compris la rémunération ou les avantages sociaux d'une infirmière. [*Personal gain*]

**Limites** : Le point auquel une relation professionnelle et thérapeutique se transforme en relation peu professionnelle et personnelle. Les relations thérapeutiques font passer les besoins des patients au premier plan. L'infirmière qui enfreint ces limites, intentionnellement ou non, abuse de son pouvoir et de la confiance propre à la relation pour répondre à ses besoins personnels, ou se conduit de manière peu professionnelle auprès du patient. [*Boundaries*]

**Mandataire spécial** : La personne, désignée par la *Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé*, qui prend une décision de traitement au nom d'une personne qui n'est pas capable de prendre sa propre décision. [*Substitute decision-maker*]

**Médias sociaux** : Les outils communautaires de communication en ligne (sites Web et applications) utilisés pour les échanges, le partage d'un contenu et la collaboration. Parmi les types de médias sociaux, mentionnons les blogues ou microblogues (personnels, professionnels ou anonymes), les forums de discussion, les tableaux d'affichage électronique, les sites de réseautage social et les sites Web de partage de contenu. [*Social media*]

**Normes d'exercice** : Les normes d'exercice énoncent les attentes de l'OIIO en matière de conduite et d'exercice d'une infirmière compétente. Les normes d'exercice favorisent la protection de la population. [*Standards of Practice*]

**Patient :** Un particulier, une famille, un groupe, une communauté ou une population recevant des soins, y compris sans en exclure d'autres, les « clients » ou les « résidents ». *[Patient]*

**Programme d'assurance de la qualité :** Un programme de l'OIIO qui demande aux infirmières de faire état de leur engagement envers le maintien de la compétence et l'amélioration de la qualité de leurs connaissances, compétences et jugement en se livrant à une autoévaluation, une évaluation de l'exercice et une évaluation par les pairs. Le Programme d'assurance de la qualité de l'OIIO est prescrit par la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*. *[Quality Assurance Program]*

**Renseignements personnels sur la santé :** Tous renseignements identificatoires sur la santé physique ou mentale des patients, y compris les antécédents de santé de leur famille. *[Personal Health Information]*



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

# Code de conduite

## Norme d'exercice

Ordre des infirmières et infirmiers de  
l'Ontario  
101, chemin Davenport  
Toronto (Ontario) M5R 3P1

[cno@cnomail.org](mailto:cno@cnomail.org)  
416 928-0900

Sans frais au Canada :  
1 800 387-5526