

ANNEXE 6

ASSOCIATION DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS DE L'ONTARIO (AIIO)/HÔPITAL FORMULAIRE DE RAPPORT SUR LA RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE ET CHARGE DE TRAVAIL

Article 8 – La responsabilité professionnelle prévoit un processus de résolution de problèmes pour les infirmières et les infirmiers permettant de répondre à leurs inquiétudes en lien avec les soins prodigués aux patients. Le présent formulaire est destiné à bien cerner les préoccupations des employés relativement à leurs problèmes de charge de travail dans le contexte de leurs responsabilités professionnelles. Ces problèmes comprennent, entre autres, les lacunes dans la continuité des soins, l'équilibre dans la composition du personnel, l'accès au personnel d'urgence et le nombre approprié de personnel infirmier. Ce formulaire de déclaration constitue un outil de documentation facilitant les discussions et proposant une approche de résolution de problèmes.

SECTION 1 : RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Nom(s) du ou des employés faisant la déclaration (en lettres moulées)

Employeur : _____ Unité/zone/programme : _____

Date de l'événement : _____ Heure : _____ Quart de travail de 7,5 h Quart de travail de 11,25 h Autre

Date/_____

Nom du superviseur/personnel infirmier responsable : _____

Heure de l'avis : _____

Gestionnaire/remplaçant avisé : _____ Date : _____ Heure : _____

SECTION 2 : CONDITIONS DE TRAVAIL

Afin de résoudre efficacement les problèmes liés à la charge de travail, veuillez fournir des détails sur les conditions de travail au moment de l'événement en fournissant les renseignements suivants :

Effectif prévu : MD/IP _____ IA _____ IAI _____ Commis d'unité _____ Préposés aux bénéficiaires _____

Effectif actuel : MD/IP _____ IA _____ IAI _____ Commis d'unité _____ Préposés aux bénéficiaires _____

Présence d'IA provenant d'une agence/liste de rappel : Oui Non Si oui, combien? _____

IA novice en service* : Oui Non Si oui, combien? _____

IA travaillant en temps supplémentaire : Oui Non Si oui, combien? _____

**selon la définition de votre unité/zone/programme.*

S'il manquait d'effectifs au moment de l'événement (y compris du personnel de soutien), veuillez choisir toutes les réponses qui s'appliquent :

Absence/congé d'urgence Congé de maladie Vacances Changement d'unité

Soutien de la direction disponible sur place? Oui Non

SECTION 3 : FACTEURS CONTRIBUTIFS À L'ÉVÉNEMENT EN LIEN AVEC LES SOINS AUX PATIENTS

Veuillez choisir le ou les facteurs qui, selon vous, ont contribué au problème de la charge de travail et fournir des détails :

Rondes

Consultation avec MD/Retard _____

Changement de l'acuité des besoins des patients _____ Télémédecine _____

Nombre habituel de lits pour l'unité _____ Lits fermés _____ Lits ouverts durant la tournée _____

Recensement des patients au moment de l'événement _____

- Nbr d'admissions _____ Nbr de sorties _____ Nbr de transferts _____
- Nbr de patients affectés _____
- Manque d'équipement ou équipement défectueux. Veuillez préciser :

- Visiteurs/membres de la famille. Veuillez préciser :

- Nombre de patients nécessitant l'application d'un protocole pour maladies infectieuses _____
- Protocole de surcapacité. Veuillez préciser :

- Ressources/fournitures _____
- Problèmes de communication entre les départements _____
- Problèmes liés au système _____
- Facteurs exceptionnels en lien avec les patients (p. ex., efforts supplémentaires en matière de temps et de soins pour répondre aux attentes des patients). Veuillez préciser :

- Autres (p. ex., tâches connexes, supervision d'étudiants, mentorat, etc.). Veuillez préciser :

SECTION 4 : DÉTAILS SUR L'ÉVÉNEMENT

Fournissez un court résumé de l'événement et de l'impact qu'il a eu sur les soins aux patients :

Déterminez les normes/directives en matière de pratique infirmière ou les politiques de l'hôpital/de l'unité qui, selon vous, ont été enfreintes, et pourquoi.

- Médicaments
- Documents
- Normes professionnelles – Précisez _____
- Relation thérapeutique infirmier(ière)/patient
- Pratique des IA et des IAI, le client, le personnel infirmier et l'environnement
- Travail avec des fournisseurs de soins non autorisés (choisir toutes les réponses qui s'appliquent)
- Préposés aux bénéficiaires/aide-soignants
 - Volontaires
 - Étudiants
 - Adjointes au médecin
- Travail dans un poste différent
- Télépratique
- Consentement
- Protocoles de soins/directives médicales
- Soutien du personnel en apprentissage
- Désaccord avec le plan de soins
- Orientation des décisions concernant les soins de fin de vie
- Infirmier(ière) praticien(ne)
- Politique de l'employeur – Préciser _____ (inclure la politique, si possible)
- Autre _____

Pourquoi : _____

S'agit-il d'un Incident isolé? Problème récurrent? (choisissez une réponse)

SECTION 5 : SOLUTION

(A) Au moment où survient le problème en lien avec la charge de travail, discutez du problème au sein de votre unité/zone/programme afin de trouver une façon de répondre aux besoins des patients en matière de soins. À la suite de cette discussion, donnez des détails sur la façon dont le problème a été résolu ou non.

(B) Si vous n'arrivez pas à résoudre le problème lorsqu'il survient, demandez l'assistance de la ou des personnes qui ont la responsabilité de résoudre rapidement les problèmes liés à la charge de travail. Donnez des détails sur la discussion, y compris le nom des personnes impliquées :

Le problème a-t-il été réglé? Oui Non

SECTION 6 : RECOMMANDATIONS

Veillez choisir tous les domaines ci-dessous qui, selon vous, devraient être revus afin d'éviter que des situations similaires ne se reproduisent :

- Effectif Orientation Ratio personnel infirmier/patient
- Aménagement de l'unité Banque d'employés occasionnels/sur appel Politiques et procédures
- Changer les heures de début et de fin des quarts de travail. Veuillez préciser :
- _____
- Examiner les statistiques de mesure de la charge de travail
- Effectuer des vérifications sur la méthode de mesure de la charge de travail
- Apporter des modifications à l'effectif en IA Apporter des modifications à l'effectif en préposés aux bénéficiaires
- Remplacer les employés en congé de maladie, en vacances, en congé payé ou absents pour toute autre raison
- Équipement. Veuillez préciser :
- _____

Autre :

SECTION 7 : SIGNATURES DES EMPLOYÉS

Signature : _____	Date : _____	Téléphone : _____	Adresse de courriel personnelle : _____
Signature : _____	Date : _____	Téléphone : _____	Adresse de courriel personnelle : _____
Signature : _____	Date : _____	Téléphone : _____	Adresse de courriel personnelle : _____
Signature : _____	Date : _____	Téléphone : _____	Adresse de courriel personnelle : _____

Date de remise du document : _____ Remis à (Nom du gestionnaire) : _____

SECTION 8 : COMMENTAIRES DE LA DIRECTION

Le gestionnaire (ou la personne désignée) doit fournir une réponse écrite au personnel infirmier dans les 10 jours suivant la réception du formulaire. Il doit également en transmettre une copie au président ou à la présidente d'unité de négociation, conformément à l'article 8.01 (a) (iv). Veuillez fournir toute information/commentaire en réponse à ce rapport, y compris toute mesure prise pour remédier à la situation, le cas échéant.

Signature du gestionnaire : _____ Date : _____

Date de la réponse de l'employeur : _____ Date de la réponse du syndicat : _____

SECTION 9 : RECOMMANDATIONS DU COMITÉ HÔPITAL-SYNDICAT

Afin de prévenir d'autres situations semblables, voici les recommandations du comité hôpital-syndicat :

Date : _____

- Copies : (1) Gestionnaire
(2) Infirmier ou infirmière en chef (ou la personne désignée)
(3) Représentant de l'AIIO
(4) Membre de l'AIIO
(5) Agent responsable des relations de travail de l'AIIO

**ASSOCIATION DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS DE L'ONTARIO (AIIO)/HÔPITAL
FORMULAIRE DE RAPPORT SUR LA RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE ET CHARGE DE TRAVAIL
DIRECTIVES ET CONSEILS SUR LEUR UTILISATION**

Les parties ont convenu du fait que les soins aux patients sont améliorés si les problèmes liés à la pratique professionnelle, à l'acuité des besoins des patients, à la fluctuation de la charge de travail et à la variation des effectifs sont résolus de manière efficace et en temps opportun. La convention collective prévoit un processus de résolution de problèmes pour les infirmières et les infirmiers permettant de répondre à leurs problèmes de charge de travail dans le contexte de leurs responsabilités professionnelles. Ces problèmes comprennent, entre autres, les lacunes dans la continuité des soins, l'équilibre dans la composition du personnel, l'accès au personnel d'urgence et le nombre approprié de personnel infirmier. Ce formulaire de déclaration constitue un outil de documentation facilitant les discussions et proposant une approche de résolution de problèmes.

**PROCESSUS DE RÉOLUTION
DE PROBLÈMES**

- 1) Au moment où survient le problème en lien avec la charge de travail, discutez du problème au sein de votre unité/zone/programme afin de trouver une façon de répondre aux besoins des patients en matière de soins en utilisant les ressources disponibles. Utilisez les voies de communication établies par l'hôpital et demandez l'aide immédiate d'une ou plusieurs personnes (par exemple, chef d'équipe/infirmier ou infirmière responsable/gestionnaire/superviseur) ayant la responsabilité de résoudre rapidement les problèmes liés à la charge de travail.
- 2) Si le problème en matière de charge de travail n'est pas résolu au moment de l'incident, ou si le problème est récurrent, discutez du problème avec le gestionnaire (ou la personne désignée) le jour suivant où vous et le gestionnaire (ou la personne désignée) êtes au travail, ou dans les dix (10) jours civils suivants, selon la première éventualité, et remplissez le formulaire. Le gestionnaire doit fournir une réponse écrite dans les dix (10) jours civils suivant la réception du formulaire.
- 3) Lors de la rencontre avec le gestionnaire, vous pouvez demander à ce qu'un représentant syndical soit présent pour vous soutenir ou vous aider. Tous les efforts nécessaires seront déployés pour résoudre les problèmes de charge de travail au niveau de l'unité. Un représentant syndical doit participer à toutes les discussions de résolution se déroulant niveau de l'unité. Toutes les discussions et toutes les mesures adoptées seront consignées.
- 4) En l'absence de résolution, soumettez le Formulaire de rapport sur la responsabilité professionnelle et charge de travail au comité hôpital-syndicat dans les vingt (20) jours civils suivant la date de la réponse du gestionnaire ou la date à laquelle il ou elle aurait dû répondre, en vertu de l'article 8.01 (a) (iv). (VOIR LE FORMULAIRE DE RAPPORT VIERGE JOINT À CES DIRECTIVES.)
- 5) Conformément à l'article 8, le comité hôpital-syndicat doit entendre et tenter de résoudre le problème à la satisfaction des deux parties, et rendre compte du résultat à l'infirmière ou à l'infirmier en utilisant l'Outil d'examen de la charge de travail et de la responsabilité professionnelle pour élaborer des recommandations conjointes. Toute résolution ou tout règlement en vertu de l'article 8.01 (a) (iii) (iv) ou (v) de la convention collective devra être signé par les parties.
- 6) En l'absence de résolution des problèmes par l'élaboration de recommandations conjointes, le problème doit être transmis à un comité d'évaluation indépendant, conformément à l'article 8 de la convention collective, dans les vingt (20) jours civils suivant la date de la réponse du gestionnaire ou la date à laquelle il ou elle aurait dû répondre.
- 7) Le syndicat et l'employeur peuvent convenir mutuellement de prolonger les délais de transmission du problème à n'importe quel stade du processus.

CONSEILS POUR REMPLIR LE FORMULAIRE

- 1) Examinez le formulaire avant de le remplir afin d'avoir une idée du type d'informations demandé.
- 2) Écrivez lisiblement et appuyez fermement, car il y a plusieurs copies.
- 3) Utilisez des mots complets autant que possible. Évitez les abréviations.

- 4) Dans la mesure du possible, vous ne devez rapporter que les faits dont vous avez eu directement connaissance. Si vous utilisez de l'information dont vous n'avez pas eu directement connaissance ou qui vous a été rapportée, identifiez la source s'il vous accorde la permission.
- 5) Indiquez les normes/pratiques/directives/politiques et procédures de l'hôpital de OIIO qui, selon vous, ont été enfreintes. Vous pouvez consulter les normes professionnelles de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario à l'adresse www.cno.org.
- 6) Ne jamais identifier les patients, en aucun cas.