|  |
| --- |
| 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)

Jane Smith

John White

Employeur : Centre de Santé XYZ Unité/zone/programme : Service des urgences

Date de l’événement : 30 août 2020 Heure : 1500

Quart de travail de 7,5 h Quart de travail de 11,25 h [x]  Autre

 Date :30 août 2020

Nom du superviseur/personnel infirmier responsable : Sally Jones Heure de l’avis : 1500

Gestionnaire/remplaçant avisé : Josée LaSalle Date : 30 août 2020 Heure : 1500

|  |
| --- |
| **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 12 IAI 3 Commis d’unité 3 Préposés aux bénéficiaires 2

Effectif actuel :MD/IP      IA 12 IAI 4 Commis d’unité 3 Préposés aux bénéficiaires 1

Présence d’IA provenant d’une agence/liste de rappel : Oui [ ] Non[ ]  Si oui, combien?

IA novice en service\* : Oui [x]  Non [ ]  Si oui, combien? 2

IA travaillant en temps supplémentaire : Inconnue 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 [x]

Soutien de la direction disponible sur place? Oui [x]  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

[x]  Changement de l’acuité des besoins des patients      [ ]  Télémédecine

[ ]  Nombre habituel de lits pour l’unité       Lits fermés       Lits ouverts durant la tournée

[x]  Recensement des patients au moment de l’événement 50 patients en attente

[x]  Nbr d’admissions 5 Nbr de sorties       Nbr de transferts 1 transfert vers un autre établissement

[ ]  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

[x]  Protocole de surcapacité. Veuillez préciser :

[ ]  Ressources/fournitures

[x]  Problèmes de communication entre les départements : Retard dans l’admission des patients aux unités de l’hôpital

[x]  Problèmes liés au système : Manque de soutien de la part des autres unités, manque de soutien à l’admission des patients

[x]  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 :

 Ratio 1:1 pour les patients – 2, un patient qui a eu besoin d’un transfert, patient du formulaire 1 – risque de fuite

[x]  Autres (p. ex., tâches connexes, supervision d’étudiants, mentorat, etc.). Veuillez préciser :

 Formulaire 1 : patient, risque de fuite – aucune sécurité ni personne de soutien disponible

|  |
| --- |
| **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 :

Attributions étirées en raison de l’acuité élevée des besoins des patients, et une IAI a été ajoutée au complément de personnel, mais en raison de trois facteurs en lien avec les directives, une IA aurait été préférable, car les patients étaient en état critique et trop instables pour qu’une IAI prodigue les soins, mais les IA étaient trop occupées avec les patients en état critique. – Augmentation de la charge de travail en raison du volume de patients dans le service pour tout le personnel, difficulté avec le facteur 3 pour les IA/IAI et la prestation de soins adéquats aux patients 3 patients en soins actifs nécessitant un ratio 1:1 en raison de leur instabilité, un patient sur le formulaire 1 – aucune personne de soutien disponible. Patient A devant être transféré dans un autre établissement et ayant besoin d’être accompagné par une IA. Attribution des patients nécessitant une meilleure répartition, augmente encore plus la charge de travail pour l’équipe. En raison des besoins d’un patient très malade, il y a eu des retards d’évaluation, de suivi, de consignation et d’administration de médicaments pour d’autres patients attribués, Impossible de respecter les normes de réévaluation de l’ÉTG, impossible de respecter les politiques de surveillance de l’hôpital, impossible de respecter les normes de réponse rapide aux sonneries d’appel de l’OIIO et de l’hôpital, impossible de répondre aux normes et aux attentes en matière de consignation en temps opportun de l’OIIO. Impossible de fournir du soutien au nouveau personnel ou au personnel débutant de l’unité.

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.

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.

[x]  Médicaments

[x]  Documents

[x] Normes professionnelles – Précisez **Connaissances et application des connaissances, Responsabilisation, Éthique**

[ ]  Relation thérapeutique infirmier(ière)/patient

[x]  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

[ ]  Adjoints au médecin

[ ]  Travail dans un poste différent

[ ]  Télépratique

[ ]  Consentement

[x]  Protocoles de soins/directives médicales

[x]  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)

[x]  Politique de l’employeur – Préciser (inclure la politique, si possible) Politique du Formulaire 1 en matière de sécurité et de contention, Politique de réévaluation et de suivi après transfusion sanguine, Politique en matière de commandes de nitroglycérine, Politique en matière de surveillance du cœur.

[x]  Autre Soutien aux infirmières et infirmiers débutants.

Pourquoi : Nous étions occupés avec un ratio de 1:1 et d’autres patients ont dû attendre, aucun autre membre du personnel n’était disponible pour ces patients, sauf pour « garder un œil sur eux ».

S’agit-il d’un [ ]  Incident isolé? [x]  Problème récurrent? (choisissez une réponse)

|  |
| --- |
| **SECTION 5 : SOLUTION** |

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. À la suite de cette discussion, donnez des détails sur la façon dont le problème a été résolu ou non.

Chef d’équipe mise au courant, mais elle était occupée avec des patients dont l’état critique nécessitait une surveillance plus étroite. Elle a avisé le gestionnaire. Aucune aide disponible. « Je vous ai donné une IAI, c’est tout ce que j’ai. »

1. 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 :

Chef d’équipe mise au courant, mais elle était occupée avec des patients dont l’état critique nécessitait une surveillance plus étroite. Elle a avisé le gestionnaire. Aucune aide disponible. « Je vous ai donné une IAI, c’est tout ce que j’ai. »

Le problème a-t-il été réglé? Oui [ ]  Non [x]

|  |
| --- |
| **SECTION 6 : RECOMMANDATIONS** |

Veuillez 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 [x]  Banque d’employés occasionnels/sur appel [x]  Politiques et procédures

[x]  Changer les heures de début et de fin des quarts de travail. Veuillez préciser :

Ajouter des quarts de travail à l’unité. Ils ne seront pas toujours occupés au début, mais à mesure que le nombre de patients augmente au cours de la journée, les temps d’attente augmentent et les charges de travail augmentent.

[ ]  Examiner les statistiques de mesure de la charge de travail

[ ]  Effectuer des vérifications sur la méthode de mesure de la charge de travail

[x]  Apporter des modifications à l’effectif en IA [ ]  Apporter des modifications à l’effectif en préposés aux bénéficiaires

[x]  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 : Jane Smith Date : 31 août 2020 Téléphone : 123-456-7899

Adresse de courriel personnelle : Jsmith@google.ca

Signature : John White Date : 31 août 2020 Téléphone : 564-897-1236

Adresse de courriel personnelle : Jwhite@google.ca

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 RÉSOLUTION 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](http://www.cno.org).

6) Ne jamais identifier les patients, en aucun cas.