|  |
| --- |
| 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)

Sally Sunshine

Fred Flintstone

Employeur : St. Elsewhere Unité/zone/programme : Médecine

Date de l’événement : 29 juillet 2020 Heure : 2100

Quart de travail de 7,5 h Quart de travail de 11,25 h  Autre

Date : 29 juillet 2020

Nom du superviseur/personnel infirmier responsable : Madame Ratchett Heure de l’avis : 2200

Gestionnaire/remplaçant avisé : B. Boss Date : 30 juillet, 2020 Heure : 0730

|  |
| --- |
| **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 0 IA 4 IAI 2 Commis d’unité 0 Préposés aux bénéficiaires 0

Effectif actuel :MD/IP0 IA 3 IAI 1 Commis d’unité 0 Préposés aux bénéficiaires 0

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

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

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 36 Lits fermés 0 Lits ouverts durant la tournée 4

Recensement des patients au moment de l’événement 40

Nbr d’admissions 4 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 :

La famille du patient Hallway est en colère et cela a pris beaucoup plus de temps que prévu.

Nombre de patients nécessitant l’application d’un protocole pour maladies infectieuses 6

Protocole de surcapacité. Veuillez préciser :

4 patients en surcapacité – devrait avoir un ou une IA de plus, selon les normes du protocole de surcapacité

Ressources/fournitures

Problèmes de communication entre les départements : L’urgence nous envoie des patients alors que nous ne sommes pas prêts ou capables de les prendre.

Problèmes liés au système Protocole de surcapacité non respecté

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 :

4 patients dans le couloir – leur famille était en colère, et ça prenait beaucoup plus de temps pour répondre à leurs besoins. 1 patient hémodynamiquent instable a été attribué à une IAI, le patient n’a pas été réattribué à une IA

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 :

Manque une IA et une IAI. Comme il y avait trop de patients à l’urgence, ils nous en ont envoyé 4. Ces 4 patients ont dû être placés dans le couloir, car notre capacité était dépassée. Selon le protocole de surcapacité, il aurait fallu avoir un personnel autorisé de plus pour les 4 patients supplémentaires, mais aucune infirmière n’était disponible. En gros, il nous manquait 3 infirmières.

L’administrateur sur appel a dit qu’il n’y avait pas d’employé sur appel et que les employés en congés de maladie n’ont pas été remplacés.

Les patients ont été répartis du mieux que nous pouvions. Les médicaments et les traitements ont été administrés en retard. Soins personnels au minimum. Impossible de faire les rondes toutes les heures, conformément à la politique de l’employeur.

Patient hémodynamiquement instable attribué à une IAI. La patiente nécessitait de nombreuses interventions qui dépassaient le champ d’exercices, les connaissances, les compétences et la capacité de jugement de l’IAI. L’IAI avait toujours besoin de se faire aider par les IA de l’unité, et ne voulait pas aider les IA. Cela a causé des retards dans le travail des IA.

Deux patients ont fait une chute parce qu’elles étaient incapables de les observer régulièrement.

Les familles des patients étaient très en colère et exigeantes.

Aucun d’entre nous n’a eu le temps de prendre une pause ou de manger. Nous avons tous fait des heures supplémentaires.

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 **Relations thérapeutiques personnel infirmier/clients; Éthique; Responsabilisation; Connaissances; Application des connaissances; Maintien des compétences; Leadership**

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

Adjoints 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 Politique sur les rondes toutes les heures (inclure la politique, si possible)

Autre

Pourquoi :

S’agit-il d’un  Incident isolé?  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.
2. Nous n’avons pas réussi à résoudre le problème, car il n’y avait personne à appeler à cette heure de la nuit. L’administrateur sur appel n’a pas pu trouver personne à transférer dans notre unité. J’ai essayé d’appeler des collègues pour qu’ils viennent travailler, mais personne n’a répondu.
3. 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** |

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  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 : Ne pas laisser l’urgence nous envoyer des patients que nous ne pouvons pas prendre.

|  |
| --- |
| **SECTION 7 : SIGNATURES DES EMPLOYÉS** |

Signature : Sally Sunshine Date : 29 juillet 2020 Téléphone : 123-1234-4569

Adresse de courriel personnelle : ssunshine@googl.ca

Signature : Fred Flintstone Date : 29 juillet 2020 Téléphone : 321-456-7896

Adresse de courriel personnelle : fflinstone@googl.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.