



BILAN DE L'INSPECTION PROFESSIONNELLE

SERVICE INSPECTION ET PRATIQUE PROFESSIONNELLES



2019-2021



Ordre des infirmières
et infirmiers auxiliaires
du Québec

OIIAQ.ORG



Introduction

L'inspection professionnelle est l'un des mécanismes prévus par le **Code des professions** permettant à un ordre professionnel de s'acquitter de sa fonction principale d'assurer la protection du public.

L'Ordre, principalement via la direction Inspection et pratique professionnelles et les inspecteurs, assiste le Comité d'inspection professionnelle (CIP) dans l'exercice de son mandat. Ce dernier veille à ce que l'infirmière auxiliaire se conforme aux normes et standards de la profession et maintienne à jour ses connaissances pour dispenser des soins sécuritaires et de qualité, et ce, en se basant notamment sur le **Profil des compétences de l'infirmière et de l'infirmier auxiliaire**.

À ce titre, le CIP a produit un premier bilan des résultats des activités 2019-2021 de l'inspection. Il est à souligner tout d'abord que les activités prévues au **Programme de visites de surveillance générale de l'exercice de la profession d'infirmière auxiliaire 2019-2021** ont été fortement touchées par la crise sanitaire qu'a causée la pandémie liée à la COVID-19. En effet, afin d'assurer la protection du public et de limiter au minimum le risque de propagation lors des visites de surveillance générale (VSG), l'Ordre a pris la décision de suspendre les visites dès que le gouvernement du Québec a déclaré l'état d'urgence sanitaire le 13 mars 2020. De ce fait, les visites de surveillance générale prévues du 14 mars 2020 au 31 mars 2021 n'ont pas été réalisées comme le prévoyait le programme initial. Cependant, les inspections portant sur la compétence professionnelle ont été maintenues.

Il est important de mentionner que la crise sanitaire actuelle nous fait prendre conscience des limites de notre processus d'inspection professionnelle qui se fait uniquement en présentiel auprès de nos membres dans les milieux de soins. Le Chantier d'inspection, mis en place en mai 2019 par l'Office des professions et auquel l'Ordre participe activement via le groupe de travail, viendra appuyer nos réflexions et la révision de notre processus en place depuis de nombreuses années.

Néanmoins, plusieurs outils et documents de référence ont été développés en 2020 par l'équipe de l'Inspection et pratique professionnelles, en collaboration avec d'autres directions de l'Ordre, tels que **Les activités professionnelles de l'infirmière auxiliaire, les cadres de référence** et les capsules de formation liées aux activités professionnelles. Ces documents ont pour but de contribuer à maintenir et à développer les compétences de l'infirmière auxiliaire ainsi que d'aider les membres et l'ensemble du réseau de la santé à mieux connaître son plein champ d'exercice.

Les visites de surveillance générale

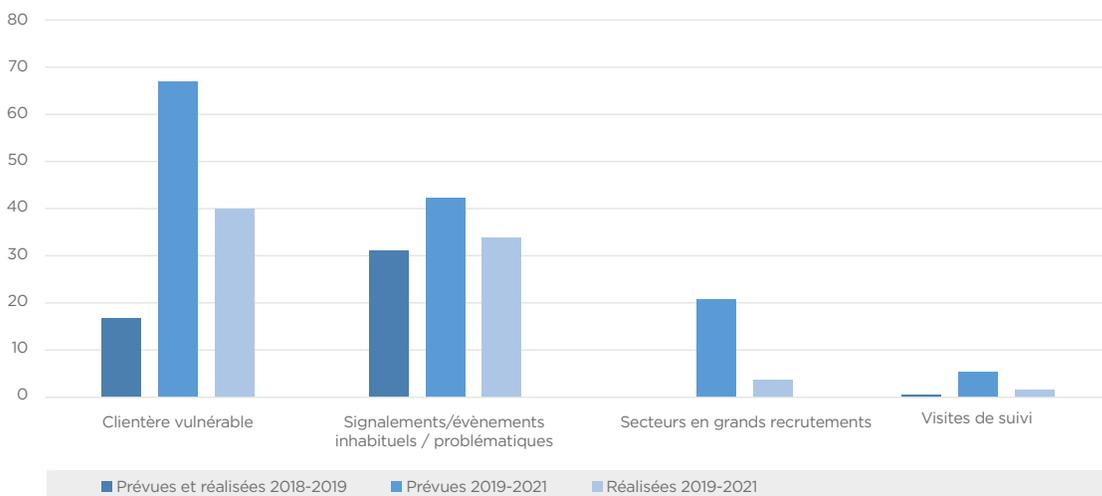
Les visites de surveillance générale (VSG) auprès des membres qui exercent dans les établissements de santé permettent de s'assurer que leur pratique professionnelle ne constitue pas un risque pour le public et font en sorte qu'ils s'engagent dans l'amélioration et le maintien de leurs compétences.

Sélection des membres visités

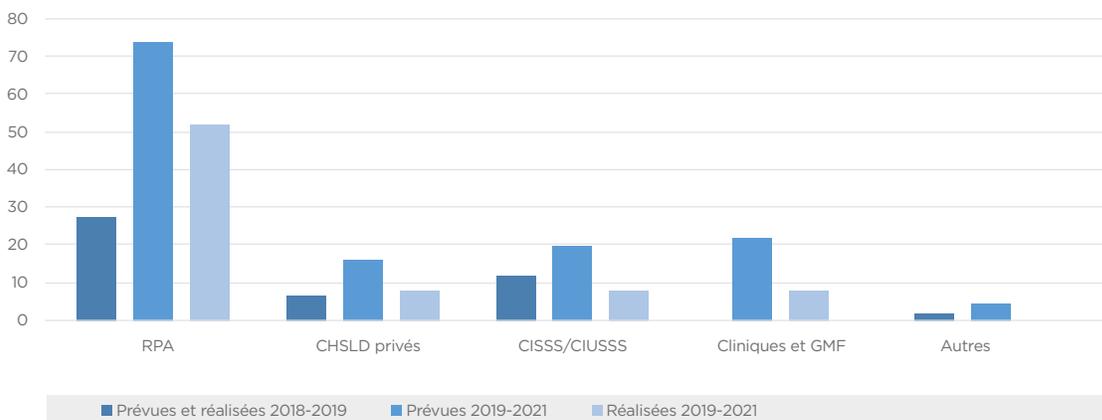
La sélection des membres a été orientée vers les milieux et la clientèle présentant un plus grand risque sur le plan de la protection du public tels que :

- les milieux offrant des soins infirmiers à une clientèle vulnérable dans un contexte où l'encadrement et le soutien sont souvent insuffisants ou inexistantes (RPA, CHSLD privé);
- les milieux ciblés par des signalements ou des événements inhabituels ou problématiques en lien avec les soins infirmiers;
- les nouveaux milieux en grand recrutement (GMF);
- les milieux nécessitant une visite de suivi.

Sélection des membres



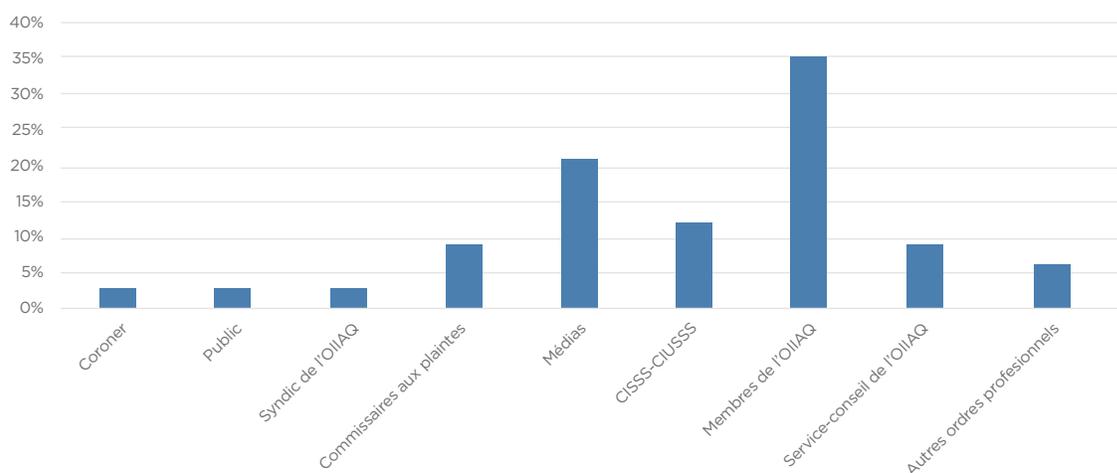
Milieux cliniques visités



L'Ordre assure une vigie constante des situations ou des évènements problématiques ou inhabituels pouvant nuire à la qualité des soins, notamment par le suivi :

- des rapports de coroner;
- des rapports du Protecteur du citoyen;
- des demandes du public;
- des demandes du Syndic de l'OIIAQ;
- des demandes des commissaires aux plaintes des établissements;
- des évènements médiatisés.

Signalements ou évènements inhabituels ou problématiques 2019-2021



améliorations

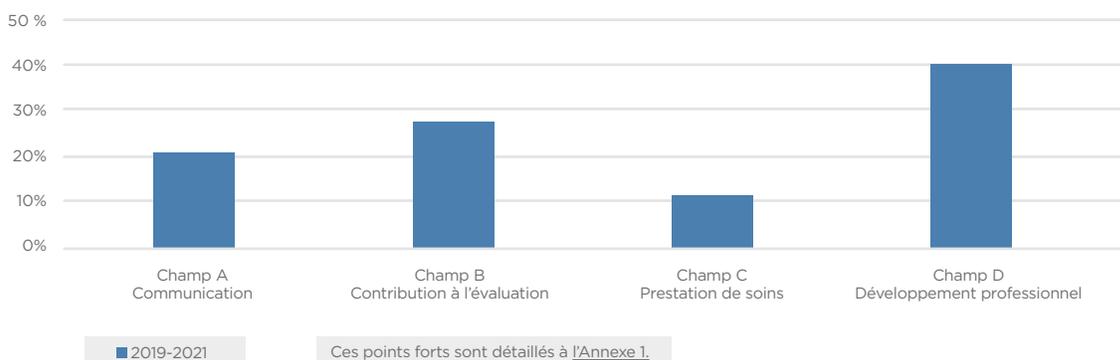


Bilan des résultats des visites de l'inspection

Points forts des membres

Au cours des 75 visites réalisées, les inspecteurs ont pu observer les points forts des membres répartis dans les quatre champs de compétences du ***Profil des compétences de l'infirmière et de l'infirmier auxiliaire.***

Répartition des points forts des membres



Champ A - Communication

Lorsque les infirmières auxiliaires communiquent avec la personne et ses proches, elles font preuve d'écoute et d'empathie et elles adaptent l'information pour s'assurer d'une bonne compréhension.

En outre, elles analysent l'information afin de déterminer quelles sont les informations prioritaires à transmettre aux membres de l'équipe de soins et de l'équipe interdisciplinaire.

Champ B - Contribution à l'évaluation

Dans la première étape de la démarche de soins infirmiers, les infirmières auxiliaires consultent toutes les sources d'information pertinentes et adaptent leurs questions à la situation de la personne afin de procéder à la collecte de données. Puis, tout au long de l'épisode de soins, elles sont à l'affût des indices d'une situation anormale afin d'anticiper les problèmes potentiels considérant l'état de la personne.

Aussi, elles collaborent activement avec les autres professionnels à la détermination des besoins de la personne et à la planification des soins en donnant leur avis concernant les soins, les interventions et les services appropriés ainsi qu'en tenant compte de l'état de la personne et de ses volontés.

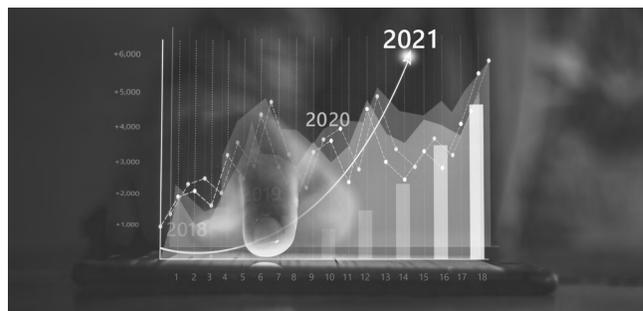
Champ C - Prestation de soins

Lorsqu'elles interviennent en pharmacothérapie, les infirmières auxiliaires ont une bonne connaissance des médicaments qu'elles administrent et font des liens justes entre les pathologies et la médication.

De plus, elles dispensent des soins spécifiques, dans le respect des pratiques sécuritaires et reconnues ainsi que de leur champ d'exercice, et ce, en tenant compte du bien-être physique et psychologique de la personne, tout en favorisant son autonomie.

Champ D - Développement professionnel

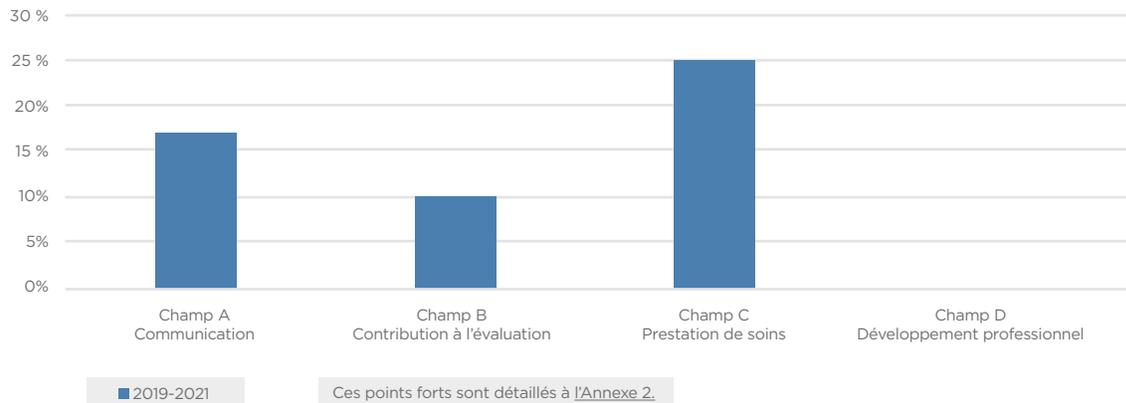
Finalement, il est constaté dans 96 % des rapports de VSG que les infirmières auxiliaires s'engagent dans leur développement professionnel. Elles démontrent une grande ouverture à s'améliorer et à se développer professionnellement.



Points à améliorer par les membres

De même, au cours des 75 VSG réalisées, les inspecteurs ont observé certains points à améliorer par les membres répartis dans les quatre champs de compétences du **Profil des compétences de l'infirmière et de l'infirmier auxiliaire.**

Répartition des points à améliorer.



Si de nombreux points forts sont constatés chez les membres lors des VSG, il y a aussi certains points à améliorer, notamment en ce qui concerne la consignation de l'information, l'application des mesures de prévention et de contrôle des infections ainsi que les interventions en pharmacothérapie. Ce sont en effet dans l'exercice de ces activités que l'on observe le plus grand nombre de points à améliorer chez les infirmières auxiliaires. De plus, ces derniers points sont souvent récurrents.

Champ A - Communication

Lors de la consignation de l'information au dossier de la personne, il a été noté que, parfois, les notes d'évolution rédigées par les infirmières auxiliaires ne sont pas suffisamment descriptives. De plus, les inspecteurs ont constaté que le secret professionnel n'est pas toujours respecté, puisque le cartable de feuilles d'administration des médicaments (FADM) est souvent laissé à la vue de personnes non concernées.

Afin de remédier à ces lacunes, le CIP recommande aux membres de consigner aux dossiers les observations, les interventions et les résultats obtenus à la suite de l'administration d'un soin, d'un traitement et d'un médicament, tout en respectant la confidentialité.

Champ B - Contribution à l'évaluation

Bien qu'en majorité, les observations effectuées relativement au rôle essentiel de contribution à l'évaluation de l'infirmière auxiliaire ont été évaluées comme étant des points forts, un point d'amélioration a été soulevé. Certaines infirmières auxiliaires rencontrées ne connaissent pas tous les éléments à observer lors de la surveillance des signes neurologiques ou ne savent pas comment les observer. Il est recommandé à ces membres de prendre les moyens nécessaires pour connaître et comprendre l'ensemble des éléments à observer afin d'assurer une meilleure surveillance des signes neurologiques.

Champ C – Prestation de soins

La majorité des points à améliorer chez les membres se retrouve dans la prestation de soins, notamment en ce qui concerne l'application des mesures de prévention et de contrôle des infections.

En effet, lorsque les infirmières auxiliaires appliquent les règles d'asepsie lors de l'utilisation du matériel thérapeutique, elles ne désinfectent pas systématiquement après chaque utilisation certains appareils tels que le glucomètre, le sphygmomanomètre, le saturomètre et le garrot. Également, lorsqu'elles appliquent les pratiques de base et les précautions additionnelles, certaines ne respectent pas toujours les principes d'hygiène des mains, alors que d'autres omettent parfois de porter des gants au moment opportun. À cet égard, les recommandations du CIP visent à protéger la personne et ses proches, surtout en contexte pandémique où il est primordial de redoubler d'efforts afin de faire respecter toutes les mesures permettant d'éviter une contamination.

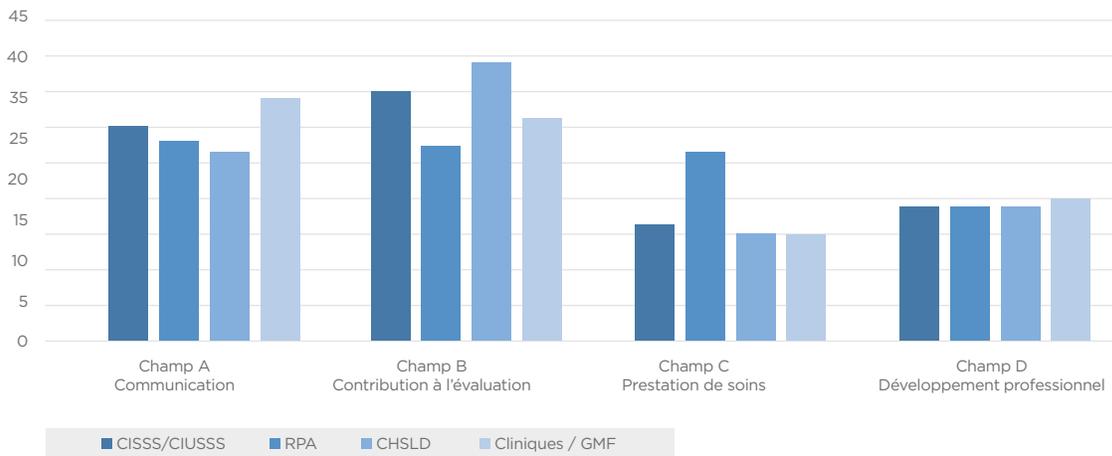
Certaines interventions en pharmacothérapie font également l'objet de recommandations du CIP. Certaines infirmières auxiliaires omettent par moment d'inscrire la date d'ouverture sur les contenants de certains médicaments et autres substances, alors que d'autres laissent, à l'occasion, des médicaments sans surveillance dans des endroits où des gens circulent. Ces recommandations portent sur le respect des temps de conservation des médicaments et autres substances ainsi que sur l'application des principes de sécurité dans la gestion des médicaments.

Finalement, il a été observé quelquefois que les infirmières auxiliaires, lorsqu'elles prodiguent des soins spécifiques, n'utilisent pas les outils de référence reconnus, tels que les méthodes de soins informatisées (MSI). Pour corriger cette lacune, le CIP recommande aux membres de prendre les moyens nécessaires pour connaître et comprendre les outils de référence reconnus et de les utiliser de manière autonome.

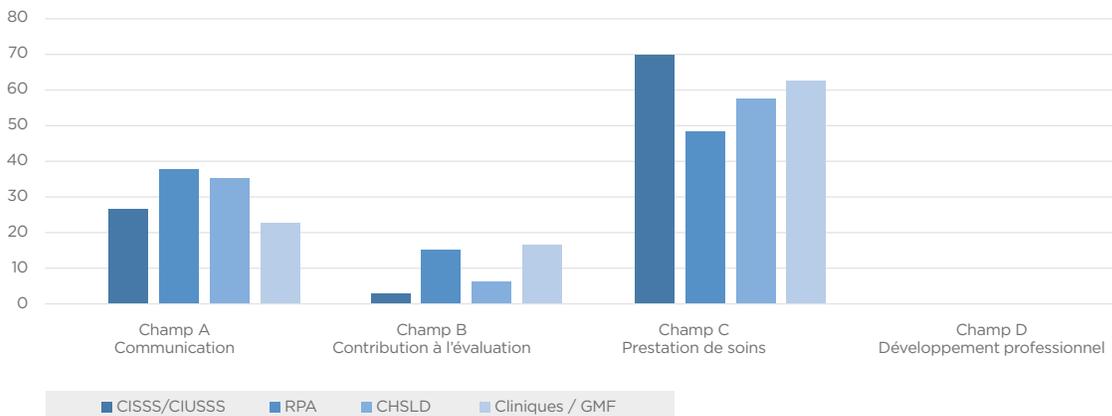
prévention



Points forts selon le milieu de soins



Points à améliorer selon le milieu de soins



Il est intéressant de comparer les points forts ainsi que les points à améliorer observés lors des VSG selon les milieux de soins privés et publics. Comme le démontrent les tableaux comparatifs ci-dessus, il appert que dans le secteur privé, les quatre champs de compétences ont une répartition presque égale en ce qui concerne les points forts, alors que pour le secteur public, le champ de compétences B - Contribution à l'évaluation représente presque la moitié des points forts.

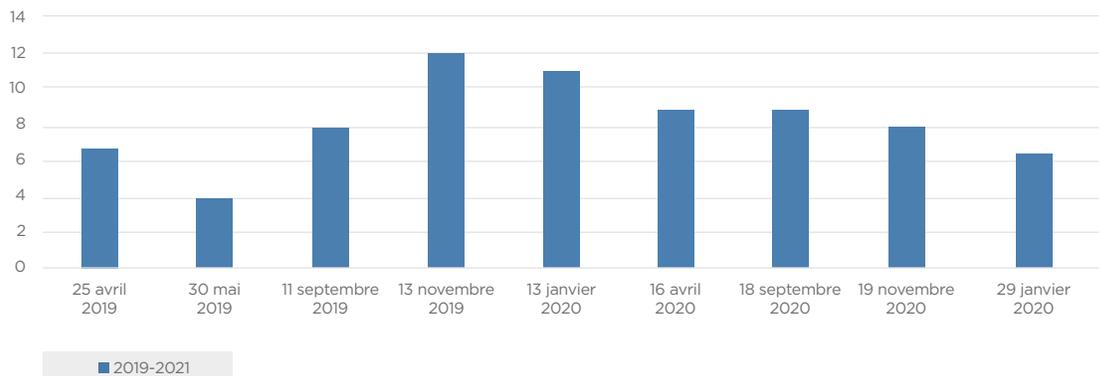
En ce qui concerne les points à améliorer, 70 % de ceux-ci se retrouvent dans le champ de compétences C - Prestation de soins pour le secteur public, contre 51 % pour le secteur privé. Nous retrouvons très peu de lacunes dans le champ de compétences B - Contribution à l'évaluation pour le secteur public, contrairement au secteur privé où cette compétence représente 12 % des points à améliorer.

Plans d'amélioration de la qualité

Les visites de surveillance générale permettent de mettre en lumière les points forts et certains points à améliorer dans la pratique des infirmières auxiliaires. Ces lacunes, énumérées dans les rapports de visite, sont accompagnées de recommandations pour y remédier et, ainsi, retrouver une pratique conforme aux exigences. Afin d'en assurer le suivi auprès des membres et des directions de soins infirmiers, en collaboration avec le comité des infirmières et infirmiers auxiliaires (CIIA) des établissements visités, le CIP leur exige un plan d'amélioration de la qualité (PAQ). Celui-ci doit comporter l'ensemble des interventions mises en place pour remédier aux lacunes observées, en précisant les dates de réalisation de chacune d'elles. Le CIP peut également exiger des documents en appui à ces interventions, par exemple des plans de formation, des avis ou des politiques et procédures.

Le tableau ci-dessous représente le nombre de dossiers d'inspection fermés à la suite de l'approbation du PAQ à chacune des réunions du CIP, soit 75 dossiers sur la période 2019-2021.

Plans d'amélioration de la qualité approuvés



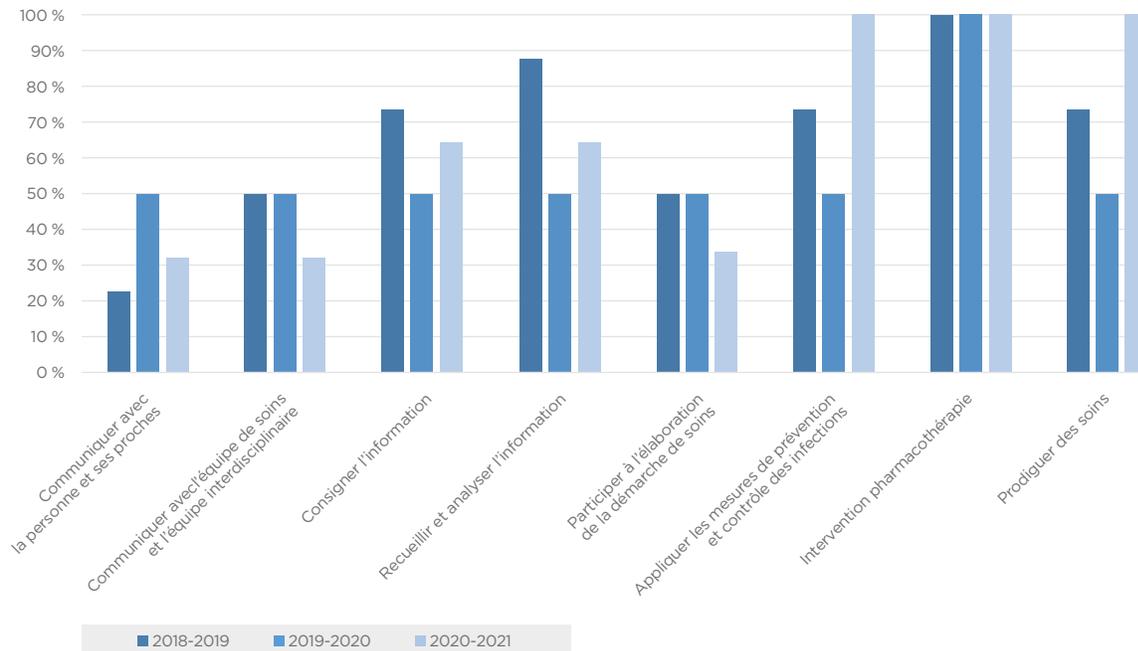
professionnels



Les inspections portant sur la compétence des membres

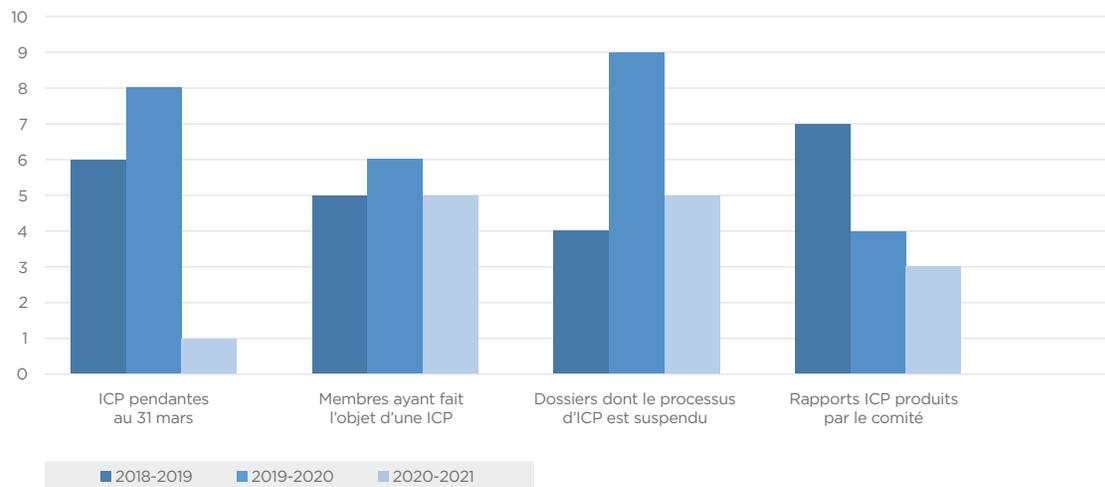
L'inspection portant sur la compétence professionnelle (ICP) a pour objectif principal d'évaluer la qualité de l'exercice professionnel d'un membre en regard des lacunes indiquées dans un signalement. Celui-ci peut provenir des inspecteurs à la suite d'une VSG, du Conseil d'administration (CA) ou du Bureau du syndicat de l'Ordre, d'un employeur, d'un autre professionnel ou encore du public.

Compétences visées par un signalement



Au cours de la période 2019-2021, le CIP a révisé son processus d'évaluation de la compétence d'un membre et a mis en place de nouvelles épreuves d'évaluation. Dans un premier temps, l'évaluation des compétences du membre se fait par le biais d'une épreuve théorique qui permet d'évaluer la capacité du membre à mobiliser les connaissances nécessaires pour intervenir dans des contextes de soins variés, selon des critères d'évaluation spécifiques. S'il réussit cette première étape, le membre est convoqué à une épreuve pratique en laboratoire. La réussite de ces épreuves permet de démontrer que la pratique professionnelle du membre répond aux normes de la profession.

Inspection portant sur la compétence professionnelle



À l'issue des processus d'ICP présentés dans le tableau ci-dessus, les recommandations du CIP au Comité exécutif de l'Ordre ont été d'obliger le membre à compléter avec succès un stage et/ou un cours de perfectionnement et de suspendre son droit d'exercer ses activités professionnelles jusqu'à ce qu'il se soit acquitté de cette obligation.

Conclusion

Le CIP continuera d'œuvrer de concert avec les différents services de l'Ordre, notamment avec la direction Accès à la profession, Tableau de l'Ordre et formation, en vue d'évaluer les outils de formation à mettre à la disposition des membres, l'objectif étant de les soutenir et de les aider à parfaire leurs connaissances et compétences afin de corriger les points à améliorer qui ont été observés.

À titre d'exemples :

- Le ***Guide de rédaction - Notes d'évolution - Version numérique*** présente aux membres les obligations et éléments généraux qui encadrent la rédaction de la note;
- La ***conférence régionale en webdiffusion portant sur les notes d'évolution*** aide les membres à consigner des notes de qualité dénotant des soins prodigués et de l'excellence du suivi;
- Le ***Guide d'intervention de l'infirmière auxiliaire lors des chutes*** permet aux membres de parfaire leurs connaissances et compétences en lien avec leur contribution à l'évaluation et leur prise de décision lors d'une chute;
- La ***capsule d'autoformation - Prévention des infections en soins de plaies*** consolide les connaissances des membres sur les concepts de base de l'asepsie et les techniques d'utilisation du matériel de protection individuelle.
- La ***capsule d'autoformation - Secret professionnel*** décrit aux membres quelles sont leurs obligations pour préserver le secret quant aux renseignements de nature confidentielle.

Annexe 1 - Points forts observés au cours du programme 2019-2021



Compétences	Éléments de compétence	Nombre de VSG dans lesquelles on observe ce point fort	En %
CHAMP A - Communication			
1. Communiquer avec la personne et ses proches	1.1 Établir une relation de confiance professionnelle	71	95 %
	1.2 Transmettre des informations en matière de soins, de santé et de services sociaux reliées à ses activités professionnelles	70	93 %
2. Communiquer avec l'équipe de soins et l'équipe interdisciplinaire	2.1 Transmettre et recevoir les informations relatives à la personne lors des rapports de relève ou interservices, de rencontres formelles, d'échanges informels	61	81 %
	2.2 Repérer l'information nécessaire dans les documents	60	80 %
	2.3 Transmettre des informations en matière de soins, de santé et de services sociaux reliées à ses activités professionnelles	56	75 %
3. Consigner l'information	3.1 Rédiger les notes et les rapports, tels que les notes d'évolution au dossier de la personne, les rapports de relève ou interservices, les rapports de déclaration d'incident ou d'accident	5	7 %
	3.2 Remplir les formulaires d'enregistrement systématique, tels que les feuilles des signes vitaux, les relevés de glycémie capillaire, etc.	4	5 %
	3.3 Consigner l'administration des médicaments sur la feuille d'administration des médicaments (FADM)	4	5 %
	3.4 Transcrire une ordonnance au dossier de la personne et sur la feuille d'administration des médicaments (FADM)	3	4 %
TOTAL CHAMP A - Communication		334	59 %



CHAMP B - Contribution à l'évaluation de l'état de santé de la personne			
4. Recueillir et analyser l'information	4.1 Procéder à une collecte de données	54	72 %
	4.2 Observer et mesurer les signes et symptômes	54	72 %
	4.3 Relier les manifestations cliniques aux pathologies et à la situation de la personne	56	75 %
	4.4 Assurer la surveillance et le suivi des données recueillies	56	75 %
5. Participer à l'élaboration de la démarche de soins	5.1 Collaborer avec les différents intervenants à la détermination des besoins de la personne et à la planification des soins, des interventions et des services	43	57 %
	5.2 Collaborer avec l'infirmière à la réalisation du plan thérapeutique infirmier (PTI), du plan de soins et de traitements infirmiers, du plan de traitement d'une plaie	39	52 %
	5.3 Planifier et prioriser ses interventions	44	59 %
TOTAL CHAMP B - Contribution à l'évaluation de l'état de santé de la personne		346	65 %

Compétences	Éléments de compétence	Nombre de VSG dans lesquelles on observe ce point fort	En %
-------------	------------------------	--	------



CHAMP C - Prestation de soins			
6. Appliquer des mesures de prévention et de contrôle des infections	6.1 Relier l'état de la personne aux précautions à prendre	9	12 %
	6.2 Appliquer les règles d'asepsie lors de l'utilisation et de la disposition du matériel thérapeutique	9	12 %
	6.3 Appliquer les pratiques de base et les précautions additionnelles lors des soins aux personnes	8	11 %
	6.4 Assurer le respect de l'application des mesures par la personne, ses proches et les autres intervenants	9	12 %
7. Intervenir en pharmacothérapie	7.1 Relier l'état de la personne à la pharmacothérapie	13	17 %
	7.2 Calculer, mesurer et mélanger des substances en vue de préparer un médicament	12	16 %
	7.3 Administrer, par des voies autres que la voie intraveineuse, des médicaments ou d'autres substances	11	15 %
	7.4 Assurer la surveillance et le suivi à la suite de l'administration d'un médicament ou d'une autre substance	10	13 %
8. Prodiguer des soins	8.1 Relier l'état de la personne aux soins à dispenser	52	69 %
	8.2 Dispenser des soins spécifiques	51	68 %
	8.3 Superviser ou dispenser des soins d'assistance	38	51 %
	8.4 Assurer la surveillance et le suivi à la suite des soins dispensés	47	63 %
TOTAL CHAMP C - Prestation de soins		269	30 %



CHAMP D - Développement professionnel			
9. S'engager dans son développement professionnel	9.1 Participer à des activités de formation continue	74	99 %
	9.2 Intégrer ses nouvelles connaissances et habiletés à sa pratique	70	93 %
	9.3 Suivre l'actualité relative à son domaine de pratique	72	96 %
TOTAL CHAMP D - Développement professionnel		216	96 %

développement



Annexe 2 - Points à améliorer observés au cours du programme 2019-2021



Compétences	Éléments de compétence	Nombre de VSG dans lesquelles on observe cette lacune	En %
CHAMP A - Communication			
1. Communiquer avec la personne et ses proches	1.1 Établir une relation de confiance professionnelle	1	1 %
	1.2 Transmettre des informations en matière de soins, de santé et de services sociaux reliées à ses activités professionnelles	0	0 %
2. Communiquer avec l'équipe de soins et l'équipe interdisciplinaire	2.1 Transmettre et recevoir les informations relatives à la personne lors des rapports de relève ou interservices, de rencontres formelles, d'échanges informels	11	15 %
	2.2 Repérer l'information nécessaire dans les documents	1	1 %
	2.3 Transmettre des informations en matière de soins, de santé et de services sociaux reliées à ses activités professionnelles	0	0 %
3. Consigner l'information	3.1 Rédiger les notes et les rapports, tels que les notes d'évolution au dossier de la personne, les rapports de relève ou interservices, les rapports de déclaration d'incident ou d'accident	65	87 %
	3.2 Remplir les formulaires d'enregistrement systématique, tels que les feuilles des signes vitaux, les relevés de glycémie capillaire, etc.	20	27 %
	3.3 Consigner l'administration des médicaments sur la feuille d'administration des médicaments (FADM)	48	64 %
	3.4 Transcrire une ordonnance au dossier de la personne et sur la feuille d'administration des médicaments (FADM)	5	7 %
TOTAL CHAMP A - Communication		151	17 %



CHAMP B - Contribution à l'évaluation de l'état de santé de la personne			
4. Recueillir et analyser l'information	4.1 Procéder à une collecte de données	1	1 %
	4.2 Observer et mesurer les signes et symptômes	15	20 %
	4.3 Relier les manifestations cliniques aux pathologies et à la situation de la personne	1	1 %
	4.4 Assurer la surveillance et le suivi des données recueillies	3	4 %
5. Participer à l'élaboration de la démarche de soins	5.1 Collaborer avec les différents intervenants à la détermination des besoins de la personne et à la planification des soins, des interventions et des services	0	0 %
	5.2 Collaborer avec l'infirmière à la réalisation du plan thérapeutique infirmier (PTI), du plan de soins et de traitements infirmiers, du plan de traitement d'une plaie	0	0 %
	5.3 Planifier et prioriser ses interventions	29	39 %
TOTAL CHAMP B - Contribution à l'évaluation de l'état de santé de la personne		49	10 %

Compétences	Éléments de compétence	Nombre de VSG dans lesquelles on observe ce point fort	En %
-------------	------------------------	--	------



CHAMP C - Prestation de soins			
6. Appliquer des mesures de prévention et de contrôle des infections	6.1 Relier l'état de la personne aux précautions à prendre	3	4 %
	6.2 Appliquer les règles d'asepsie lors de l'utilisation et de la disposition du matériel thérapeutique	59	79 %
	6.3 Appliquer les pratiques de base et les précautions additionnelles lors des soins aux personnes	49	65 %
	6.4 Assurer le respect de l'application des mesures par la personne, ses proches et les autres intervenants	0	0 %
7. Intervenir en pharmacothérapie	7.1 Relier l'état de la personne à la pharmacothérapie	6	8 %
	7.2 Calculer, mesurer et mélanger des substances en vue de préparer un médicament	51	68 %
	7.3 Administrer, par des voies autres que la voie intraveineuse, des médicaments ou d'autres substances	33	44 %
	7.4 Assurer la surveillance et le suivi à la suite de l'administration d'un médicament ou d'une autre substance	0	0 %
8. Prodiguer des soins	8.1 Relier l'état de la personne aux soins à dispenser	4	5 %
	8.2 Dispenser des soins spécifiques	18	24 %
	8.3 Superviser ou dispenser des soins d'assistance	1	1 %
	8.4 Assurer la surveillance et le suivi à la suite des soins dispensés	0	0 %
TOTAL CHAMP C - Prestation de soins		224	25 %



CHAMP D - Développement professionnel			
9. S'engager dans son développement professionnel	9.1 Participer à des activités de formation continue	0	0 %
	9.2 Intégrer ses nouvelles connaissances et habiletés à sa pratique	0	0 %
	9.3 Suivre l'actualité relative à son domaine de pratique	0	0 %
TOTAL CHAMP D - Développement professionnel		0	0 %

surveillance

