

À titre de membre de l'OIIQ :

Maryse Laplante

Valéry Lavoie

Infirmières cliniciennes,

Conseillères à la gestion intégrée des risques et à la prestation sécuritaire des
soins et services

Coordonnées :

maryselaplante@hotmail.com

valery756@hotmail.com

Pour une valorisation du rôle infirmier en évaluation de la qualité et de la sécurité
des soins et services

Exposé général

Issues de la cohorte de 2001-2004, soit la première à avoir l'opportunité de poursuivre au baccalauréat dans une formule « DEC-BAC », nous avons vécu la démocratisation de la formation universitaire et été aux premières loges de la prise de conscience de l'importance de l'évaluation infirmière, l'arrivée du plan thérapeutique infirmier et de la mise en valeur des 17 activités réservées à la profession infirmière. La formation, même acquise dans des maisons d'enseignement différentes, donne les outils nécessaires à une expertise solide. Elle permet aux infirmières de se doter d'une méthode de travail, d'un schéma de pensée lui permettant de collecter l'information, l'analyser, planifier, prioriser et réévaluer de façon efficace et efficiente. L'acquisition de ce savoir-être et de ce savoir-faire permet à l'infirmière d'œuvrer dans les milieux cliniques, mais aussi dans des secteurs où elle est malheureusement peu présente et représentée.

Rares sont les infirmières qui s'orientent vers les directions comme la direction de la performance, de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE) ou toute autre instance vouée à évaluer et à améliorer la qualité et la sécurité des soins et des services offerts à la population. À première vue, cela peut sembler être un travail non-traditionnel pour une infirmière : la première impression est souvent qu'il s'agit d'un travail administratif et ennuyant. Au contraire, participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité est stimulant. En fait la vision typiquement infirmière et son expertise apportent une valeur ajoutée à ces structures et nécessitent d'être valorisées. Il est possible de donner sens à l'administratif et faire le lien avec les besoins de la population, de garder le focus sur les usagers. Depuis quelques années, nous occupons des postes à la DQEPE où il est souvent souligné l'apport des infirmières, surtout de part leur expertise. Les états généraux sont un moment d'arrêt pour faire le point sur la profession infirmière, mettre de l'avant l'expertise infirmière dans une multitude de domaines et c'est pour cette raison que nous produisons cet avis. Pour une meilleure accessibilité et réponse aux besoins de la population, les infirmières doivent être présentes dans tous les secteurs du système de santé.

Le thème que nous avons choisi d'aborder aujourd'hui est celui de *l'innovation et spécialisation infirmière : une voie pour les soins de l'avenir*. La profession infirmière est à la croisée des chemins tout comme le système de santé. Les soins et les services de l'avenir seront basés sur les données et l'amélioration continue. Actuellement, différents types de professionnels travaillent dans les secteurs de l'amélioration, de la qualité et de la performance. Bien que les infirmières soient les professionnelles les plus nombreuses dans le système de santé, elles sont toutefois peu présentes à ce niveau et connaissent peu ces processus. L'infirmière est au centre des soins à l'utilisateur et elle a beaucoup à apporter. Par son rôle d'«advocacy», elle est la voix de l'utilisateur et par son implication dans les plus hautes structures, elle pourra s'assurer que les indicateurs suivis représentent réellement les éléments à travailler.

Pour soutenir l'émergence, le déploiement et la diffusion des meilleures pratiques au sein du réseau de la santé, nous sommes d'avis qu'il faut valoriser le rôle de l'infirmière dans certaines structures du réseau de la santé où elle est moins présente, notamment dans les secteurs de l'évaluation et le contrôle de la qualité des soins et services.

D'abord, il est pertinent de venir nommer ce que le rôle-conseil a d'essentiel au sein du réseau. Les différents professionnels, par leur expertise de contenu et de processus permettent le développement de pratiques innovantes, la recherche d'une meilleure qualité des soins et des services axés sur le bien-être de l'utilisateur. Nos structures de révision permettent un temps d'arrêt pour réfléchir sur les meilleures pratiques mais aussi pour s'assurer de bien mobiliser les équipes sur le terrain. Elles permettent un travail en prévention et par ce fait, éviter les visites à l'urgence, améliorer la qualité des milieux de soins et des milieux de vie, travailler en partenariat avec les différents acteurs du réseau, etc.

Les sondages le démontrent; que ce soit dans la population en général ou dans les milieux de soins, l'infirmière jouit d'une grande crédibilité et d'un grand respect. Sa rigueur, sa polyvalence et son intégrité sont reconnues tout comme le fait qu'elle possède des connaissances diversifiées. Malgré ces grandes qualités, l'infirmière est peu présente dans les structures autres que celles sous la gouverne des directions de soins infirmiers (DSI). Avec la fusion suite à l'adoption de la Loi 10, les infirmières qui œuvraient dans les rôles conseils et avaient comme mandats, par exemple, l'agrément ou la gestion des risques, ont eu à faire des choix et sont restées majoritairement à la DSI dans des rôles plus cliniques. Les différents mandats en lien avec l'évaluation de la qualité et de la sécurité sont maintenant au sein des DQEPE.

Effectivement, le rôle conseil ainsi que le rôle d'évaluation de la qualité et de la sécurité peut être joué par différents types de professionnels de la santé. Ce qui fait la force d'une équipe, dans le clinique tout comme à ces niveaux, c'est l'interdisciplinarité. Une combinaison de différents professionnels et de différentes expertises permet une meilleure vision d'ensemble et une évaluation juste des problématiques.

Au contraire des conseillères en soins ou des infirmières devenues gestionnaires dont les rôles sont bien définis, dans les milieux d'évaluation de la qualité et de la sécurité, le rôle et l'apport de l'infirmière reste méconnu.

D'ailleurs, il est parfois même difficile d'accéder à ce type de poste pour une infirmière. La structure de postes fait en sorte que les titres d'emploi associés sont souvent rattachés à une autre catégorie d'emploi donc à une autre catégorie syndicale. Malgré les beaux défis, l'autonomie professionnelle et les belles opportunités de faire avancer la qualité et la sécurité des soins que l'infirmière peut trouver dans ce type de poste, les inconvénients importants, notamment au

niveau de la perte de l'ancienneté, rendent ces postes peu visibles et peu attractifs pour le personnel infirmier.

Même pour l'infirmière, au moment de sa déclaration annuelle à l'OIIQ, il est difficile de définir son milieu de pratique lorsqu'elle œuvre dans un des domaines destinés à l'évaluation ou au contrôle de la qualité et de la sécurité.

Nombreux sont les domaines où le réseau de la santé gagnerait à augmenter la présence des infirmières. De par sa compréhension du terrain et des enjeux, l'infirmière a la capacité d'accompagner tout type d'équipe à se mobiliser, des équipes plus administratives aux équipes médicales. En ne reconnaissant pas la place de l'infirmière dans ces milieux, le risque est élevé de passer à côté de son expertise et de son apport à l'amélioration des soins et des services pour la population.

Voici une liste non exhaustive où le réseau tout entier gagnerait à faire une place plus importante aux infirmières

- Gestion des risques;
- Contrôle qualité dans les milieux de vie accueillant une clientèle âgée ou vulnérable;
- Agrément;
- Commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- Évaluation des programmes et performance;
- Gestion de la donnée et reddition de comptes;
- Santé et sécurité au travail;
- Éthique

Pour relever les défis actuels auxquels le système de santé fait face, il y a fort à parier que les soins du futur seront basés sur les données reflétant les activités. Il est important que les infirmières s'impliquent dans ces processus afin de garantir que soit donné un sens aux indicateurs. Cet élément permettra aussi de donner sens à ce que fait l'infirmière lorsqu'elle complète des statistiques ou des rapports. Il est essentiel que la présence de l'infirmière soit assurée, qu'elle ne manque pas le bateau, pour le bénéfice de la population.

La pandémie a soulevé plusieurs problématiques liées à la qualité et la sécurité des soins et services dans plus d'un type de milieux et de régions. Nous devrions assister à une accélération des démarches liées à l'évaluation de la qualité et de la sécurité des soins et des services. Encore une fois, l'implication des infirmières a une valeur ajoutée. L'infirmière avec son approche centrée sur l'utilisateur a la possibilité d'aller défendre les droits de la population en s'impliquant dans ces processus.

Considérant que :

- L'OIIQ nomme qu'il faut mettre de l'avant le rôle et la place de l'infirmière pour améliorer l'accessibilité aux soins et aux services pour la population;
- La pandémie démontre que l'organisation du système de santé doit être revu;
- Les soins de l'avenir seront basés sur les données et l'amélioration continue;
- Les infirmières sont peu présentes dans les domaines destinés à l'évaluation et au contrôle de la qualité et de la sécurité;
- La nécessité de l'interdisciplinarité dans la gestion et l'évaluation des problématiques complexes;
- La valeur ajoutée de l'infirmière dans les processus d'amélioration qualité et sécurité est démontrée

Nous sommes d'avis qu'il est impératif de faire valoir le rôle de l'infirmière dans les domaines touchant l'évaluation de la qualité et de la sécurité des soins et services. Tel que démontré précédemment dans notre avis, l'infirmière est sous-utilisée et sous-représentée dans des domaines où elle a clairement une valeur ajoutée. L'OIIQ de par son rôle de protection du public doit plaider en faveur d'une présence accrue des infirmières dans les mécanismes d'évaluation et de contrôle de la qualité et de la sécurité des soins et services. Ces infirmières ont une légitimité de questionner les processus en place pour améliorer la qualité et la sécurité des soins et services.

De plus, l'OIIQ doit promouvoir auprès de ses membres le rôle que l'infirmière peut avoir dans ces fonctions et assurer le développement des connaissances des infirmières en matière d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et des services par la formation continue ou par le biais de la formation initiale.

Toutes ces actions permettront de donner une voix à l'infirmière pour changer les choses et ainsi améliorer les soins et services à la population.

Synthèse des recommandations

Considérant que :

- L'OIIQ nomme qu'il faut mettre de l'avant le rôle et la place de l'infirmière pour améliorer l'accessibilité aux soins et aux services pour la population;
- La pandémie démontre que l'organisation du système de santé doit être revue;
- Les soins de l'avenir seront basés sur les données et l'amélioration continue;
- Les infirmières sont peu présentes dans les domaines destinés à l'évaluation et au contrôle de la qualité et de la sécurité;
- La nécessité de l'interdisciplinarité dans la gestion et l'évaluation des problématiques complexes;
- La valeur ajoutée de l'infirmière dans les processus d'amélioration qualité et sécurité est démontrée.

Nous recommandons de :

- Valoriser le rôle de l'infirmière dans les domaines touchant l'évaluation de la qualité et de la sécurité des soins et services;
- Plaidoyer en faveur d'une présence accrue des infirmières dans les mécanismes d'évaluation et de contrôle de la qualité et de la sécurité des soins et services;
- Promouvoir auprès des membres de l'OIIQ le rôle de l'infirmière dans l'évaluation et de contrôle de la qualité et de la sécurité des soins et services;
- Développer les connaissances des infirmières en matière d'amélioration de la qualité et de la sécurité par la formation continue ou par le biais de la formation initiale.