

Pratiques prometteuses pour la rétention du personnel soignant dans les communautés nordiques, rurales et éloignées

Vous cherchez des pratiques prometteuses utilisées dans les communautés nordiques, rurales et éloignées du Canada pour améliorer l'accès à des soins primaires en équipe, sécuritaires et de qualité? Cette pratique devrait vous intéresser.

Conseil des soins infirmiers : une approche pour mobiliser et retenir le personnel de l'Office régional de la santé du Nord du Manitoba

Quelle est la pratique prometteuse?

Pour mobiliser et retenir le personnel infirmier de l'Office régional de la santé du Nord du Manitoba, une stratégie clé a été de mettre en place un Conseil des soins infirmiers (CSI). Le CSI de l'Office régional de la santé du Nord a été créé en 2015, pour répondre à un besoin formulé en 1995 d'avoir un forum permettant au personnel infirmier de collaborer avec la direction pour surveiller et évaluer la profession dans le milieu hospitalier, ainsi que pour soumettre des recommandations. Dans cet environnement structuré et sécuritaire, le personnel infirmier a la possibilité de signaler des préoccupations cliniques, des incidents et des problèmes et de suggérer des améliorations en soins infirmiers sans craindre de représailles. L'ensemble du personnel infirmier habilité à exercer est admissible, y compris les infirmières et infirmiers autorisés (IA), les infirmières et infirmiers praticiens (IP), les infirmières et infirmiers auxiliaires autorisés (IAA) et les infirmières et infirmiers psychiatriques autorisés.

Contexte

L'Office régional de la santé du Nord (ORSN) est l'organe directeur responsable de la prestation de soins et de services et de leur réglementation dans la région sanitaire Nord du Manitoba (à l'exclusion de Churchill). Il s'agit de celui des cinq offices régionaux du Manitoba qui a la plus grande superficie, près des deux tiers de la province dépendant de l'ORSN. L'ORSN a vu le jour en 2012 à la suite de la fusion de deux offices de la santé, Nor-Man et Burntwood. Compte tenu de l'hétérogénéité initiale d'un grand nombre de politiques, procédures et lignes directrices découlant de ces origines, le CSI continue de déployer des efforts de normalisation déterminants.

Messages clés et éléments de la pratique prometteuse

- Le CSI offre au personnel infirmier un environnement structuré et sécuritaire pour signaler des préoccupations cliniques, des incidents et des problèmes et suggérer des améliorations en soins infirmiers sans craindre de représailles.
- Ses objectifs :
 - Assurer la santé des patientes et des patients en faisant progresser la profession infirmière par l'élaboration de pratiques professionnelles exceptionnelles.
 - Donner un modèle de l'exercice des soins infirmiers, le soutenir et le maintenir dans la région sanitaire du Nord.

- Encourager la qualité des soins infirmiers, en particulier pour la patientèle du Nord, et un milieu de travail sain afin de faire une différence positive pour la patientèle et la communauté.
- Officialiser le rôle central des soins infirmiers dans l'organisme et positionner leur exercice au cœur de l'équipe soignante partout où le CSI intervient.
- En ce qui concerne la gouvernance et la direction, l'action du CSI est approuvée par un Conseil de leadership en soins infirmiers, présidé par une ou un cadre (la directrice ou le directeur des soins infirmiers), qui examine les changements de pratique non financiers proposés par le CSI.
- Les membres du CSI sont élus par le personnel infirmier et le représentent auprès de l'organe directeur de l'hôpital.
- En 2022, le CSI a contribué à la réalisation d'une enquête de rétention du personnel infirmier au Manitoba pour cerner les facteurs positifs et négatifs intervenant dans la rétention.
- Membres du CSI :
 - La coprésidence : des infirmières ou infirmiers de première ligne représentant les trois zones de la région sociosanitaire (Flin Flon, Thompson et le Pas).
 - Environ 40 membres du personnel infirmier des trois zones de la région sociosanitaire. La participation au CSI est ouverte à l'ensemble du personnel infirmier, donne le droit de voter et est rémunérée.
 - Les membres d'office : la présidence du conseil des professions paramédicales, la présidence du Comité consultatif médical et la direction du perfectionnement du personnel de l'organisme.
- L'ordre du jour a été normalisé et comprend des points centrés sur le recrutement et la rétention du personnel infirmier, ainsi que sur les projets de financement et des travaux connexes.
- Un ou une membre du personnel infirmier tient les procès-verbaux.

Résultats : comment savons-nous que la rétention s'améliore?

Il n'y a pas eu d'analyse directe pour rechercher une corrélation entre le CSI et l'amélioration de la rétention du personnel infirmier, mais la hausse de la satisfaction au travail et de la participation du personnel infirmier découlant des activités du CSI ont pu contribuer à une meilleure rétention.

Voici d'autres résultats du CSI susceptibles d'avoir un impact positif sur la rétention :

- Amélioration de la qualité des soins pour la patientèle (par exemple, le CSI a joué un rôle important dans l'élaboration et le soutien de pratiques de prévention et de contrôle des infections pendant la pandémie, et dans la création d'un nouveau processus de documentation pour la patientèle à l'intention de l'ORSN améliorant la sécurité et la qualité des soins).

- Création de processus pour permettre au personnel de reconnaître et d'adopter des pratiques en soins infirmiers fondées sur des données probantes.
- Recensement des lacunes et des défis en soins infirmiers, et élaboration de solutions et de pratiques pour y répondre.
- Mise en place d'un forum pour permettre au personnel infirmier de partager son expertise, de contribuer au processus décisionnel et d'accroître la communication et la collaboration entre le personnel infirmier, le leadership et d'autres cliniciennes et cliniciens (médecins et professions paramédicales par exemple).
- Occasion pour le personnel infirmier de développer des compétences cliniques et en leadership, ce qui contribuera à l'épanouissement et à l'avancement professionnel.

En 2022, le CSI a aussi contribué à une enquête de rétention du personnel infirmier au Manitoba sur les facteurs intervenant dans la décision de conserver ou de quitter un poste en soins infirmiers. L'enquête, proposée du 2 décembre au 22 décembre 2021, a été remplie par 207 personnes concernées au sein de l'ORSN sur 398 (soit un taux de réponse de 52 %). Les résultats servent à guider une stratégie provinciale de recrutement et de rétention, qui sera partiellement orientée et mise en œuvre par le CSI.

Voici quelques questions et réponses :

- « Dans le contexte actuel en santé, quels facteurs vous encouragent à conserver votre poste en soins infirmiers? »
 - Mon lieu de travail est pratique (80,5 %)
 - Mes connaissances sont reconnues par les membres de l'équipe (74,3 %)
 - Mes relations avec les autres cliniciennes et cliniciens (74 %)
 - La formation continue me donne confiance en mon travail (72,5 %)
 - Je trouve que mes collègues me respectent (72,1 %)
 - Mon horaire me convient (71,8 %)
 - J'exploite l'ensemble de mes connaissances et de mes compétences (69,6 %)
 - L'environnement d'équipe est collaboratif (67,7 %)
- « Quels facteurs pourraient influencer la décision hypothétique de quitter votre poste actuel? »
 - Pas assez de personnel par quart pour les patients (70,3 %)
 - Trop d'heures supplémentaires (57,0 %)
 - L'espace de travail n'est pas approprié (49,1 %)
 - Ma rotation ne correspond pas à mes besoins (44,9 %)
 - Je trouve que l'éducation continue et la formation ne suffisent pas pour ce rôle (43,9 %)
 - Je trouve que je ne reçois pas assez de soutien dans mon rôle (42,1 %)

Que pense le personnel?

- « Le Conseil des soins infirmiers (CSI) a été élaboré dans l'espoir de faire entendre les voix du personnel infirmier pour influencer collectivement la sécurité des soins. Le CSI m'offre un forum où je peux m'exprimer et avoir un impact. Pour moi, c'est un privilège. »
- « Le CSI m'a permis de rencontrer des membres du personnel infirmier d'autres endroits de la région et d'apprendre de tous les membres. C'est non seulement un moyen de créer des liens avec d'autres infirmières et infirmiers, mais aussi de rester au courant des changements dans notre région. »
- « Le CSI est plus important que jamais, car les défis en santé, loin de disparaître, continueront d'affecter la santé et les soins infirmiers au Nord pendant de nombreuses années. Les leaders en soins infirmiers qui font partie du CSI me motivent à persévérer dans un climat qui semble parfois étouffant et sans espoir. »
- « Le CSI influence la rétention du personnel infirmier, car la sécurité des soins et le respect mutuel au sein de l'équipe nous feront toujours venir au travail. »
- « J'ai beaucoup d'expérience et d'ancienneté en soins infirmiers au sein de l'ORSN. Quand du personnel infirmier expérimenté reste et évolue dans un organisme, les soins sont meilleurs, la sécurité des patients est optimisée et les résultats de la patientèle sont collectivement améliorés. Notre CSI offre au personnel infirmier un environnement de travail gratifiant et des occasions pour notre communauté de participer activement avec la possibilité d'évoluer et de se faire entendre, ce qui... [entraîne] une satisfaction professionnelle accrue. C'est enrichissant d'avoir notre mot à dire dans la prestation des soins, la sécurité des patientes et des patients et dans ce que nous pouvons faire, en tant que comité et région, pour favoriser la croissance et le développement de notre travail en soins infirmiers au quotidien et pour faire avancer la sécurité de la patientèle. »

Exemples de principaux facteurs de réussite

Participation du personnel infirmier de première ligne	<ul style="list-style-type: none">• Des membres du personnel infirmier de première ligne de toute la région font partie du CSI.• Le personnel infirmier a un environnement sûr pour signaler les problèmes, préoccupations et incidents.• Le personnel infirmier de première ligne est impliqué dans la promotion et l'avancée de la pratique des soins infirmiers.
Leadership participatif	<ul style="list-style-type: none">• La participation des leaders permet une bonne communication entre les membres du personnel infirmier à tous les échelons de l'organisme.• Une représentante ou un représentant du personnel infirmier siège au Conseil de direction, l'organe directeur de l'Office régional de la santé.• Des leaders, notamment en soins infirmiers, résolvent les problèmes aux côtés du personnel infirmier de première ligne. Ces leaders appuient aussi les décisions prises par le CSI, ce qui augmente l'autonomie et la responsabilisation de la profession.

Rôle clé du personnel infirmier dans le processus décisionnel	<ul style="list-style-type: none"> • Le personnel infirmier de première ligne est un rouage essentiel de la prise de décisions relatives aux enjeux en soins infirmiers. • Le personnel infirmier de première ligne soulève des problèmes cliniques et autres (de culture par exemple), en débat et les résout.
Rencontres fréquentes et ordre du jour structuré	<ul style="list-style-type: none"> • Recrutement et rétention toujours à l'ordre du jour. • Rencontres fréquentes garantissant la prise en charge proactive des enjeux en soins infirmiers et autres.

Prochaines étapes

Le CSI continuera à :

- se réunir régulièrement et à ajuster ses activités pour améliorer son fonctionnement;
- prendre en charge les problèmes cliniques et autres soulevés par le personnel infirmier;
- discuter du recrutement et de la rétention et émettre des recommandations;
- trouver et soutenir des occasions de faire avancer la pratique en soins infirmiers dans l'organisme;
- travailler pour améliorer la sécurité culturelle et pour lutter contre le racisme dans toutes les interactions avec la patientèle, conformément à notre stratégie antiracisme régionale.

Pour en savoir plus

Pour en savoir plus sur le CSI, écrivez à Shannon Guerreiro, vice-présidente de la pratique interprofessionnelle des services cliniques et directrice des soins infirmiers, à l'adresse sguerreiro@nrha.ca.