

Avril 2018 – Cas du mois

Cessation des services d'ergothérapie

Contexte

Kendra, ergothérapeute, reçoit un acheminement d'un employeur pour évaluer si Rafael a la capacité de retourner au travail. Rafael a glissé et chuté au travail. Rafael est responsable de chantier et ses fonctions consistent notamment à s'asseoir à un bureau pour effectuer des tâches administratives, à se rendre à pied à l'entrepôt pour des vérifications de la qualité et à soulever des appareils légers.

Après avoir travaillé avec Rafael sur la modification des activités et le renforcement des membres supérieurs pendant environ trois mois, Kendra confirme que Rafael a atteint ses objectifs d'ergothérapie. Elle recommande qu'il retourne au travail graduellement avec des heures modifiées et de l'équipement adapté. Rafael n'est pas d'accord avec l'opinion professionnelle de Kendra. Il dit qu'il est trop tôt pour retourner au travail, s'exprime à voix forte pendant les séances d'ergothérapie et accuse Kendra de se ranger du côté de son employeur.

Au cours des prochaines semaines, Rafael manque plusieurs séances avec Kendra. Ces séances visaient à appuyer son retour au travail et à finaliser les modalités de congé. Kendra tente de communiquer avec lui par téléphone à plusieurs reprises sans succès. Kendra se demande si elle devrait arrêter le traitement de Rafael en raison de sa faible assiduité et de la détérioration de la relation client-thérapeute. Kendra sait aussi que l'employeur de Rafael attend un rapport d'étape. Kendra ne veut pas abandonner Rafael, mais lorsqu'il manque ses séances sans prévenir, d'autres clients figurant sur la liste d'attente en subissent les conséquences. Kendra se demande si elle devrait cesser ses services d'ergothérapie.

Considérations

- Kendra envisage une rencontre avec Rafael pour cerner les préoccupations et proposer des solutions.
- Kendra se demande si Rafael comprend les conséquences s'il n'assiste pas à ses séances d'ergothérapie et si elle a l'obligation de continuer à le traiter.
- Kendra examine les politiques et les procédures de l'Ordre qui ont trait à la libération des clients. Elle tente de communiquer de nouveau par téléphone avec Rafael, laisse un message

vocal et lui envoie une lettre indiquant le délai pour communiquer avec la clinique, après quoi son dossier sera fermé et il sera libéré.

- Kendra a examiné les documents pertinents de l'Ordre :
 - Guide sur la cessation de service
 - Règlement de l'Ontario 95/07 : Faute professionnelle (en anglais seulement)
 - Normes de tenue des dossiers.
- Après avoir examiné l'article 7 du Règlement sur la faute professionnelle, Kendra comprend qu'il peut être jugé comme une faute professionnelle de mettre fin aux services « qui sont nécessaires à moins que l'interruption ne soit raisonnablement considérée comme appropriée par les membres, compte tenu :
 - les raisons pour lesquelles le membre a cessé de fournir les services,
 - l'état du client,
 - la disponibilité d'autres services, et
 - la possibilité donnée au client d'obtenir d'autres services avant l'interruption. »

Résultat

- Kendra réfléchit aux raisons pour lesquelles elle veut cesser de fournir ses services d'ergothérapie en se fondant sur le Règlement sur la faute professionnelle :
 - Rafael ne participe plus aux séances d'ergothérapie. Kendra sait que le refus d'aller de l'avant avec les séances d'ergothérapie restantes n'est pas le seul motif de la cessation et qu'elle doit faire des efforts raisonnables pour comprendre ou clarifier les raisons pour lesquelles le client refuse d'aller de l'avant.
 - Rafael a atteint ses objectifs d'ergothérapie. Les séances finales visent à favoriser le retour progressif au travail.
 - Kendra prévoit discuter des conséquences de ne pas donner suite aux autres séances et des options.
- Rafael reçoit la lettre et communique avec la clinique pour informer Kendra qu'il n'est pas prêt à retourner au travail et recherche un avis juridique pour explorer ses options. Il demande à Kendra une copie de son dossier clinique.
- Kendra demande à Rafael s'il aimerait poursuivre les séances restantes pour appuyer son retour au travail et l'informe que s'il ne veut pas continuer, il sera libéré des services d'ergothérapie. Elle discute des risques et des répercussions associés à la cessation du service, y compris la nécessité de signaler son manque de participation à l'employeur. Elle explique qu'il peut reprendre ses séances d'ergothérapie lorsqu'il sera prêt, mais il est possible qu'il soit placé sur une liste d'attente.
- Rafael déclare qu'il préfère fermer son dossier et être libéré des services d'ergothérapie. Il dit à Kendra qu'il communiquera avec elle s'il décide de retourner à la clinique.
- Kendra documente soigneusement toutes les communications avec Rafael, y compris sa note de congé, qui comprend le statut du client, la raison du congé, le moment où le service d'ergothérapie a été commencé, le résumé des résultats, les recommandations de congé et la date du congé.

Discussion

L'interruption imprévue des services peut être complexe et parfois difficile. Les ergothérapeutes doivent utiliser leur jugement clinique pour tenir compte du niveau de risque pour le service d'ergothérapie offert et des répercussions possibles de la cessation du service. Les ergothérapeutes doivent tenter de communiquer avec les clients de vive voix et/ou par écrit pour discuter de toute préoccupation relative à la prestation de services. Si les services doivent être interrompus, le client doit recevoir un préavis aussi long que possible. Les ergothérapeutes doivent utiliser le dossier du client pour documenter toutes les conversations et les décisions liées à l'interruption des services. Si un client choisit de mettre fin brusquement aux services professionnels, les ergothérapeutes, s'ils en ont l'occasion, devraient discuter des risques associés à cette décision et proposer des solutions de rechange ou des soins de suivi.

Références

- [Guide sur la cessation de service](#)
- [Règlement de l'Ontario 95/07 : Faute professionnelle](#) (disponible en anglais seulement)
- [Normes de tenue des dossiers](#)

Pour plus d'information

Pour toute question sur ce cas ou pour suggérer des sujets pour des cas futurs, communiquez avec le Service de ressources sur l'exercice de la profession au 1 800 890-6570/416 214-1177, poste 240, ou practice@coto.org.

Vous voulez lire d'autres cas? [Inscrivez-vous](#) et recevez les cas lorsqu'ils sont publiés.