

Février 2019 – Cas du mois

Travailler avec des ressources gérées

Contexte

Nia est une ergothérapeute qui travaille dans un service de médecine générale pour les maladies subaiguës. Dans le service de maladies subaiguës, l'aiguillage vers un ergothérapeute se fait automatiquement à l'admission du patient. Le service compte deux ergothérapeutes à temps plein, mais l'un d'eux est en congé prolongé. Nia a parlé au directeur du service concernant la complexité des cas et sa difficulté à gérer le nombre de patients qui sont aiguillés en ergothérapie. Comme le service de maladies subaiguës prévoit des séjours de courte durée et évolue rapidement, il peut arriver qu'un patient soit transféré à un autre service ou encore qu'il obtienne son congé de l'hôpital avant que Nia puisse évaluer le patient ou terminer son intervention et la documenter.

Les membres de l'équipe interprofessionnelle ont observé les difficultés éprouvées par Nia et l'aident à trier les patients aiguillés en ergothérapie afin de cibler les patients prioritaires. Nia se demande quelles seraient les solutions à adopter pour gérer sa lourde charge de travail.

Considérations

- Nia examine les [Normes de tenue des dossiers](#) et les [Lignes directrices – Travailler avec des ressources gérées](#) sur le site Web de l'Ordre.
- Nia réfléchit aux répercussions sur les soins au patient si le dossier clinique n'est pas à jour et qu'il obtient son congé du service de maladies subaiguës.
- Nia envisage de discuter avec l'infirmière gestionnaire du service et le chef d'équipe en ergothérapie de ses inquiétudes au sujet des risques pour les patients et des répercussions d'une réduction des ressources en ergothérapie sur la capacité des ergothérapeutes à fournir des soins de façon sécuritaire.
- Nia envisage de communiquer avec d'autres organisations desservant une population de patients comparable pour connaître leurs méthodes, une façon pour elle de revoir les attentes en matière de prestation de services d'ergothérapie.

Résultat

- Nia examine les [Lignes directrices – Travailler avec des ressources gérées](#) et y repère les sections « Modèles de service » et « Gestion de la charge de travail », qui lui sont utiles pour amorcer la discussion avec son gestionnaire et l'équipe.
- Nia examine les [Normes de tenue des dossiers](#) et en retient que la tenue de dossiers témoigne d'une responsabilité professionnelle et documente des événements, des décisions, des interventions et des plans réalisés au cours de la prestation de services d'ergothérapie.
- Après avoir consulté d'autres ergothérapeutes de l'organisation qui lui proposent certaines stratégies, Nia décide de modifier ses pratiques de tenue de dossiers et documente désormais ses interventions immédiatement après la visite d'un patient et avant de voir le patient suivant pour éviter toute omission dans les dossiers.
- Nia rédige une proposition qu'elle présente à son gestionnaire et à l'équipe comme une solution pour améliorer la sécurité des patients et l'efficacité du programme. Voici certaines des solutions de Nia :
 - établir une matrice des priorités en matière d'ergothérapie qui appuie la prise de décisions concernant la mise en priorité et la répartition efficace des ressources;
 - collaborer avec l'équipe interprofessionnelle pour définir clairement les priorités dans le service;
 - établir une matrice des priorités afin d'identifier les patients qui devraient recevoir des services d'ergothérapie et d'appuyer l'ordre de priorité établi dans le service des maladies subaiguës;
 - élaborer un gabarit et des formulaires en soutien à une documentation efficace (adapter la documentation selon les aspects pertinents pour les services d'ergothérapie dans le service des maladies subaiguës);
 - utiliser des pratiques fondées sur des données probantes pour élaborer des modèles de service et justifier les recommandations en matière de prestation de services lorsque ces modèles sont présentés aux gestionnaires ou aux payeurs;
 - préciser les attentes concernant les services d'ergothérapie dans le service des maladies subaiguës auprès des gestionnaires, des membres de l'équipe interprofessionnelle et des patients.

Discussion

Au sein du milieu de santé, il peut être difficile pour les professionnels de la santé de trouver le bon équilibre entre les demandes de prestation de services et les attentes des clients et la responsabilité fiscale, la réforme du financement des soins de santé et la gestion des ressources. L'Ordre encourage l'ergothérapeute à parler à son gestionnaire de tout risque qui pourrait être posé aux patients ou aux clients si l'ergothérapeute croit que la prestation de soins est compromise ou non sécuritaire à cause de la répartition des ressources. On s'attend à ce que l'ergothérapeute participe à un processus collaboratif conduisant à des solutions raisonnables et à la prise de mesures appropriées.

Références

- [Lignes directrices – Travailler avec des ressources gérées](#)
- [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.