

## Mars 2021 – Cas du mois

# Changement d'emploi et transfert des clients de façon responsable

---

## Contexte

Ally est une ergothérapeute et vient seulement d'être nommée au poste de responsable clinique. Dans le cadre de ce rôle, elle gère une petite équipe interdisciplinaire de fournisseurs de soins de santé. Une grande partie de son travail concerne des clients qui ont subi des blessures dans des accidents de la route.

Henny, l'une des ergothérapeutes, vient de rencontrer Ally pour l'informer qu'elle quittera ses fonctions d'ergothérapeute au sein de la clinique pour commencer un autre emploi qu'elle considère comme idéal. Elle partira dans deux semaines.

Pendant leur rencontre, Henny pose à Ally plusieurs questions sur la façon dont elle devrait terminer les relations avec ses clients actuels dans un délai aussi court avant son départ. Certains clients seront en mesure de mener à terme leur plan de soins, mais d'autres sont prévus pour des évaluations initiales et beaucoup ne sont seulement à mi-parcours du traitement.

Henny pose des questions comme que doit-elle documenter pour donner les raisons pour lesquelles les services sont interrompus et qui est responsable d'informer les clients de son départ? « La continuité des soins est importante, mais qui prendra le relais des services puisqu'il n'y a pas d'autre ergothérapeute disponible effectuer le travail »? Cela peut paraître inconfortable, certes, mais Henny et Ally conviennent de se rencontrer demain pour discuter d'un plan pour ses dossiers en cours.

Quelles responsabilités Henny a-t-elle au moment où elle quitte son poste actuel?

## Considérations

### Cliniques

- Que son engagement avec les clients à sa charge ait été bref ou à long terme, Henny est consciente que son départ peut occasionner des perturbations. Henny et Ally conviennent que l'expérience client est primordiale, et elles prendront chacun des mesures pour limiter au maximum les effets négatifs sur les clients.
- Henny tient compte des principes de confiance, de respect et de responsabilité tels qu'ils sont décrits dans le code de déontologie et comment ils s'appliquent à la situation actuelle.
- En envisageant sa charge de travail, Henny détermine quels clients sont les plus à risque et se souvient d'un récent module PÉRP sur la gestion des risques. Elle consulte cette ressource.

## Législation

- Henny reconnaît que pour protéger le public, elle doit respecter les règles lorsqu'elle met fin aux services. Ces règles sont énoncées dans la section Faute professionnelle (Règlement de l'Ontario 95/07) de la *Loi de 1991 sur les ergothérapeutes*.
- Elle consulte le document de l'Ordre sur le [cessation des services](#) qui décrit les modalités de fin de service.

## Tenue de dossiers

- Dans le cas de la documentation, Henny consulte les [normes de tenue des dossiers](#) (indicateur 1.15) et confirme qu'elle doit s'assurer que le dossier clinique comprend « des informations sur la sortie (par exemple, l'état du client à la sortie, la raison de la sortie, une note explicative lorsqu'une intervention a été initiée, mais n'a pas été achevée, un résumé des résultats obtenus, des recommandations pour le programme à suivre à domicile après la sortie, registre des cas référés). »

## Organisationnel

- Durant la séance d'orientation à la clinique, Henny se souvient qu'Ally avait parlé d'une liste de contrôle que les employés doivent suivre lorsqu'ils quittent l'organisation. Elle se demande s'il existe également un modèle concernant la sortie qu'elle peut utiliser pour préparer un résumé sur chaque client.
- Henny réfléchit à la façon de gérer les attentes et les relations avec les organismes de financement et les tiers payeurs si les services sont retardés ou interrompus. Idéalement, elle ne souhaite pas que son départ ait une incidence sur l'organisation.

## Action

Ally et Henny se rencontrent plusieurs fois au cours des deux prochaines semaines pour discuter régulièrement du statut des clients dont Henny est responsable. Ils discutent des facteurs à prendre en compte lors de l'identification des clients qui peuvent être à risque en cas de retard dans les services. À l'aide de critères convenus, Henny a identifié plusieurs clients à haut risque qui auront besoin de services continus. Ensemble, ils élaborent un plan de transition et suggèrent d'autres fournisseurs qui pourraient aider ces clients jusqu'à ce qu'un nouvel ergothérapeute puisse être embauché pour continuer les services.

Henny a ajouté un récapitulatif dans le dossier clinique de chaque client, ce qui permet de « refermer la boucle » et de mieux comprendre l'état d'avancement du traitement et les objectifs atteints et ceux qui restent à atteindre, ainsi que les informations cliniques pertinentes. Ally recommande également à Henny d'inclure dans le dossier clinique la raison pour laquelle les services sont retardés ou interrompus. Elles conviennent que Henny contactera les clients actuels pour les informer du changement et Ally a demandé au personnel administratif d'appeler ceux qui sont programmés pour une évaluation initiale, mais qui n'ont pas encore été examinés. Henny énumère certaines des questions que les clients pourraient lui poser, par exemple, quand ils peuvent s'attendre à consulter un nouvel ergothérapeute, que faire entre-temps si les symptômes changent ou s'aggravent, et les options pour recourir à d'autres fournisseurs. Ensemble, elles s'entendent sur des messages cohérents à partager avec les clients afin d'éviter tout risque ou sentiment d'abandon de la part des clients, réduisant ainsi les répercussions sur l'organisation.

## Conclusion

Plusieurs raisons expliquent pourquoi les ergothérapeutes peuvent mettre fin à leurs services, y compris la décision de quitter leur poste. Quelles que soient les circonstances, à la fin du service, il est prévu que les ergothérapeutes continueront à se comporter et à agir de manière professionnelle avec les clients et en milieu de travail. L'expérience client joue un rôle de premier plan durant la période de transition. Une planification judicieuse et une bonne communication entre le client et l'organisation peuvent permettre de perturber le moins possible le client.

## Références

- [Normes de tenue des dossiers](#)
- [Interruption de la prestation de services](#)
- [PÉRP 2020 —Gestion des risques dans l'exercice de l'ergothérapie](#)
- [Étude de cas 2018 : Cessation des services d'ergothérapie](#)

## Pour plus d'information

Si vous avez des questions sur ce cas ou encore une idée ou une demande concernant de futurs cas, contactez avec le service de ressources pratiques en appelant au

Téléphone : 1 800 890-6570/416 214-1177 poste 240

Courriel : [practice@coto.org](mailto:practice@coto.org).

Vous souhaitez recevoir plus d'études de cas? [Abonnez-vous](#) pour recevoir des nouvelles et les derniers cas au moment de leur publication.