



La gestion des risques dans l'exercice de l'ergothérapie

Juin 2020

Introduction

Tous les ergothérapeutes peuvent devoir affronter des risques dans l'exercice de leur profession, que ces risques visent leurs clients ou eux-mêmes. Pensez aux situations suivantes :

- Un ergothérapeute qui obtient le consentement pour un plan de traitement d'un client qui ne parle pas le français ou l'anglais, sans l'aide d'un interprète
- Un ergothérapeute travaillant dans la communauté qui possède de l'expérience seulement avec une population adulte et à qui son chef de service demande de traiter également une population pédiatrique
- Un ergothérapeute à qui on demande d'exécuter un acte autorisé sans délégation ou formation additionnelle

Toutes ces situations comprennent des éléments de risque – des risques pour l'ergothérapeute, le client et l'organisme. Dans certains cas, vous n'avez peut-être aucun contrôle sur leur prévention. Mais dans bien des cas toutefois, vous avez différentes options pour gérer ces risques au lieu de les laisser suivre leur cours. Lorsque vous vous apercevez qu'une activité ou une mesure choisie comprend un élément de risque, ceci ne devrait pas vous empêcher de continuer, mais vous ne devriez pas non plus ignorer le risque.¹

La gestion des risques est un élément intégral de l'exercice de l'ergothérapie qui comprend une identification, une analyse et une atténuation proactives des risques pour réduire leur fréquence et leur impact. La gestion des risques est un cadre qui peut être utilisé pour aider les ergothérapeutes à obtenir les meilleurs résultats possible avec leurs clients d'une manière sécuritaire, efficace et responsable. Ce cadre peut aussi être utilisé pour réduire les risques pour l'ergothérapeute, améliorer continuellement la qualité de la pratique et même créer des possibilités pour l'ergothérapeute. Traiter les risques possibles pour les clients est un élément primordial de la pratique de l'ergothérapie et la pierre d'assise de toute activité de gestion des risques. Il faut bien comprendre que la gestion des risques est un processus cyclique permanent; ce n'est pas une activité qui se déroule une seule fois.

Les bienfaits de la gestion des risques :

- Fournit des possibilités d'apprentissage
- Permet de prendre des décisions éclairées
- Fournit une structure pour aider à gérer et à prioriser les risques dans la pratique
- Favorise l'obtention de meilleurs résultats pour les clients

¹ Adapté du document publié par le Royal College of Occupational Therapists (2018). *Embracing risk; enabling choice. Guidance for occupational therapists*. 3^e édition.

- Favorise une pratique sécuritaire et responsable
- Favorise la communication et la collaboration entre tous les membres de l'équipe afin de fournir des soins de qualité aux clients

La responsabilité d'identifier et de traiter les risques au sein d'un organisme ou d'un milieu de travail revient à toutes les personnes impliquées, y compris l'ergothérapeute. Il est important que tous les professionnels de la santé examinent les risques posés dans le cadre de leur pratique et aient un plan établi pour traiter ces risques afin d'assurer à leurs clients des soins sécuritaires et efficaces.

Une façon toute simple pour l'ergothérapeute de gérer les risques est de se poser les questions suivantes lorsqu'il doit prendre une décision liée à un risque :²

- Qu'est-ce qui pourrait se passer?
- Quelles sont les probabilités que cela se produise?
- Quelle serait la gravité des conséquences?
- Comment puis-je réduire la probabilité que cela se produise ou son impact?
- Quelles données doit-on recueillir pour surveiller la situation?
- Qui d'autre devrait-on impliquer dans cette situation?

Le présent module PÉRP décrit les concepts de la gestion des risques et démontre l'application de stratégies à l'aide de scénarios fictifs. Il s'agit d'exemples d'activités de gestion des risques qui pourraient être mises en œuvre par un organisme ou par un ergothérapeute.

Objectifs d'apprentissage

Une fois que vous aurez achevé ce module PÉRP, vous pourrez :

1. **Identifier** les types de risques dans l'exercice de l'ergothérapie
2. **Évaluer** les niveaux de risque dans la pratique en se servant d'un cadre d'évaluation des risques
3. **Appliquer** un cadre de gestion des risques pour traiter les risques dans le cadre de la pratique et fournir des soins sécuritaires aux clients
4. **Examiner** et surveiller l'efficacité des décisions prises pour gérer des risques actuels dans la pratique
5. **Comprendre** comment l'Ordre minimise les risques pour le public avec ses quatre types de programmes

² Utilisé avec la permission de l'Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario. Pour plus de détails, voir : <https://www.collegept.org/rules-and-resources/risk-management>.

Vous trouverez à l'intérieur du module des scénarios et des liens menant à diverses ressources que vous pourriez utiliser pour compléter votre apprentissage et vous aider à mieux appliquer vos compétences de gestion des risques.

À la fin du module, on vous demandera de faire quatre scénarios d'entraînement et de répondre aux questions de l'exercice de pratique réflexive pour chaque scénario. Cet exercice n'est pas corrigé. Bien que vous puissiez choisir de faire la version PDF du module, spécialement avec des collègues, pour parfaire votre apprentissage, vous devez quand même remplir le module en ligne dans la section MyQA. Une fois que vous aurez achevé le module, y compris l'exercice, le statut dans la boîte du module sur la page d'accueil de MyQA indiquera que le tout est terminé avec un point vert.

Le module PÉRP devrait être achevé d'ici le 31 octobre 2020. Les besoins d'apprentissage qui sont identifiés en faisant le module peuvent être intégrés dans votre plan de perfectionnement professionnel. Le matériel couvert par ce module d'apprentissage en ligne est conçu pour les pratiques cliniques et non cliniques dans tous les milieux de travail.

Renseignements généraux

Une des premières étapes du processus de gestion des risques est l'identification des personnes visées par un risque. Pour les ergothérapeutes dans une pratique clinique, le principal groupe à risque correspond aux clients. Comment une action ou inaction particulière peut-elle menacer ou renforcer la santé, la sécurité et le bien-être du client? L'ergothérapeute devrait également examiner les risques pour les autres intervenants – est-ce que les actions envisagées favoriseront ou menaceront l'employeur, l'établissement, l'école, la clinique, la famille du client ou les collègues? Chacun requiert sa propre gestion des risques.

Une fois que la ou les personnes à risque ont été identifiées, il faut utiliser un processus systématique pour identifier les divers risques, les évaluer et les analyser, formuler une stratégie pour les traiter, puis surveiller la mise en œuvre du plan choisi. Bien que la terminologie puisse différer, les ergothérapeutes reconnaîtront que la démarche de gestion des risques a beaucoup en commun avec [La démarche en 4 étapes de la prise de décision réfléchie \(2019\)](#), qui est elle-même fondée sur les étapes du cadre de [La prise de décision réfléchie dans la pratique de l'ergothérapie \(2012\)](#). Le présent module sur la gestion des risques dans l'exercice de l'ergothérapie consolidera ces concepts.

Définitions

Avant d'examiner plus en détail les principes de la gestion des risques, voyons quelques définitions importantes.

Cadre de gestion des risques : Démarche structurée ou outil utilisé pour aider un organisme ou un particulier à appliquer les principes de la gestion des risques. Vous trouverez un cadre souvent utilisé dans le cycle de la gestion des risques un peu plus loin dans le module d'apprentissage en ligne.³

Gestion des risques : Démarche cyclique utilisée par un organisme ou un particulier pour prendre des décisions. Ceci comprend l'identification systématique des risques ainsi que leur analyse, l'élaboration d'un plan pour traiter ces risques, la mise en œuvre du plan, la surveillance et l'évaluation des résultats ainsi que l'examen de l'efficacité du plan, y compris l'identification de tout risque additionnel observé au cours du cycle.

Réglementation axée sur le risque : Démarche adoptée par un organisme de réglementation, comme l'Ordre, pour guider, encourager et même diriger les personnes qui sont réglementées, comme les ergothérapeutes, afin de minimiser la fréquence et la gravité des préjudices subis par les clients.

Risque : Ce terme peut être défini comme la possibilité que quelque chose de mauvais se produise à un moment donné dans l'avenir, ou qu'une situation puisse être dangereuse et avoir un mauvais résultat.⁴ Dans le cadre de la gestion des risques, il y a également des risques positifs, qui font référence à des conditions, événements ou situations qui pourraient avoir des répercussions positives pour un projet ou un milieu.⁵

Essayons d'abord d'identifier des situations posant des risques en se servant des exemples mentionnés dans l'introduction.

- **Un ergothérapeute qui obtient le consentement pour un plan de traitement d'un client qui ne parle pas le français ou l'anglais, sans l'aide d'un interprète**
 - Les risques pour le client comprennent le fait qu'il pourrait ne pas comprendre le rôle de l'ergothérapeute et le plan de traitement, ne pas pouvoir donner son

³ Le terme « cadre de gestion des risques » a également un sens technique. Il s'agit de l'engagement, du mandat, des ressources, de la structure de reddition de comptes et de la surveillance offerts par les dirigeants d'un organisme – tel un conseil d'administration – pour veiller à ce que les principes de gestion des risques soient appliqués à l'échelle de l'organisme.

⁴ Oxford Learner's Dictionaries – Extrait de

https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/us/definition/english/risk_1?q=risk le 15 octobre 2019.

⁵ Enterprise Risk Management [Part III]: 5 Examples of Positive Risk – Extrait de <https://www.ispartnersllc.com/blog/erm-5-examples-of-positive-risk/> le 19 février 2019.

opinion sur le plan de traitement et ne pas recevoir les services nécessaires en raison du problème de langue.

- L'ergothérapeute court le risque de ne pas remplir ses obligations professionnelles en ce qui a trait à l'obtention d'un consentement éclairé et à la prestation de soins transparents et axés sur le client.
- **Un ergothérapeute travaillant dans la communauté qui possède de l'expérience seulement avec une population adulte et à qui son chef de service demande de traiter également une population pédiatrique**
 - Il s'agit d'une situation qui pose un risque pour l'ergothérapeute tout comme pour les clients pédiatriques puisque l'ergothérapeute n'a peut-être pas les compétences nécessaires pour traiter cette population.
 - Ceci pose un risque pour l'organisme si l'ergothérapeute ne possède pas les compétences nécessaires pour fournir des services à la population pédiatrique.
- **Un ergothérapeute à qui on demande d'exécuter un acte autorisé sans délégation ou formation additionnelle**
 - Il s'agit d'une situation qui pose un risque pour l'ergothérapeute tout comme pour les clients puisque l'ergothérapeute peut ne pas avoir les compétences, les connaissances et le jugement requis pour exécuter cet acte autorisé et ne pas recevoir la formation additionnelle dont il a besoin. De plus, il n'y a pas une autorisation légale établie pour que l'ergothérapeute puisse exécuter cet acte.
 - Ceci pose un risque pour l'organisme si l'ergothérapeute n'a pas la compétence requise pour exécuter l'acte autorisé et n'a pas reçu la formation appropriée ou la délégation requise à cette fin.

Utilisation d'un cadre de gestion des risques

Un cadre de gestion des risques souvent utilisé est le cycle de gestion des risques illustré ci-après :

Cycle de gestion des risques



Le cycle de gestion des risques est le concept de base dans la gestion des risques. Il est utilisé pour structurer la collecte et l'analyse des renseignements requis pour prendre une décision éclairée. Il permet également d'organiser le processus de façon logique, chaque étape se fondant sur les étapes précédentes. Bien que les cinq étapes ne puissent pas être complètement isolées les unes des autres puisque, par exemple, des risques additionnels seront probablement identifiés à chaque étape du processus, le fait d'effectuer ce processus de façon systématique permettra de porter une attention particulière à chaque étape du processus. Le concept de cycle renforce également la nature continue de la gestion des risques; il ne s'agit pas d'un processus linéaire qui a un début et une fin.

Aperçu de la gestion des risques

Le processus de gestion des risques devrait être appliqué à l'organisme, à l'installation ou à la pratique de l'ergothérapeute dans son ensemble. Il peut également être appliqué à la prise de décisions particulières, comme la recommandation d'un traitement ou la détermination d'un problème de sécurité. Quel que soit le contexte, la gestion des risques utilise une démarche uniforme pour chaque situation.

Examinons un risque particulier que les ergothérapeutes peuvent rencontrer dans le cadre de leur pratique quotidienne et qui bénéficierait de l'application d'un cadre de gestion des risques. Voici le scénario :

Vous vous préparez à un rendez-vous avec un client. Si vous partez maintenant, vous arriverez à temps. Vous recevez un appel et vous voyez sur l'écran que l'appel vient de l'école de votre enfant – l'appel est donc probablement important. D'un autre côté, votre client sera probablement fâché si vous arrivez en retard.

Même dans ce petit scénario assez simple, vous auriez avantage à utiliser les principes de gestion des risques. La première étape est d'identifier les risques pour votre client si vous arrivez en retard. Vous devriez aussi identifier les risques pour votre enfant et l'école si vous n'acceptez pas l'appel. Il pourrait même y avoir des risques pour vous, selon que vous acceptez ou non l'appel.

Vous devez ensuite analyser quels risques peuvent causer le plus grand préjudice. Le plus grand préjudice pour le client est probablement qu'un retard pourrait affecter votre relation thérapeutique. Par ailleurs, vous ne savez peut-être pas si l'appel de l'école est urgent et si le risque posé est grave.

La prochaine étape du cadre de gestion des risques est d'examiner vos options pour traiter la situation. Celles-ci peuvent comprendre ce qui suit :

1. Ne pas répondre à l'appel et aller à votre rendez-vous avec le client.
2. Répondre à l'appel pour voir si le problème est urgent, puis déterminer le risque relatif pour votre client si vous êtes en retard au rendez-vous.

Bien que vous ayez des options, le fait de ne pas prendre de décision est comme laisser faire les choses. Si vous ne choisissez pas une option avant que l'appel atterrisse dans la boîte vocale, vous limitez votre capacité de prendre une décision éclairée.

Après avoir examiné soigneusement vos options, vous devez faire un choix et prendre des mesures à cette fin. Vous pouvez ensuite juger du résultat de votre choix et peut-être vous servir de cette expérience pour guider votre décision la prochaine fois que vous êtes dans une situation similaire.

Cet exemple tout simple illustre les principes fondamentaux de la gestion des risques et montre que nous appliquons déjà ces principes dans notre vie quotidienne – souvent sans nous en apercevoir. La gestion consciente des risques permet à un ergothérapeute de faire un choix éclairé et planifié plutôt que d'affronter des risques imprévus ou non traitables.

Application du cycle de gestion des risques

Identification des risques

L'identification des risques qui peuvent se poser à un organisme ou à une personne dans n'importe quelle situation constitue la première étape du cycle. Du point de vue de la gestion des risques, la pire chose qui puisse arriver est qu'un organisme ou une personne affronte un événement négatif complètement imprévu. Il est impossible de planifier pour un tel risque. Une des leçons résultant du rapport d'enquête sur l'affaire Wettlaufer concernant l'infirmière ontarienne qui a tué huit de ses clients est que les organismes, établissements et particuliers ont tous été pris au dépourvu et n'ont jamais anticipé le risque qu'un professionnel de la santé puisse délibérément porter préjudice à des résidents d'un établissement de soins de longue durée.⁶

L'identification des risques commence avec un examen attentif du milieu. Cet examen peut comprendre des consultations avec les dirigeants de l'organisme. Presque tous les organismes ont déjà passé du temps à étudier les risques qui peuvent se poser et ont mis des mesures en place pour les traiter. Les ergothérapeutes peuvent examiner les politiques et procédures de gestion des risques qui existent déjà dans leur lieu de travail.

Les ergothérapeutes qui travaillent dans un lieu qui n'a aucune politique ou procédure de gestion des risques prédéterminée, comme dans une pratique privée, pourraient examiner le milieu de leur pratique pour identifier les risques possibles. Ils pourraient ensuite consulter leurs mentors ou des ressources particulières du secteur (comme des groupes de travail) pour déterminer les risques qui pourraient survenir dans leur pratique et formuler des politiques et procédures en conséquence.

Selon votre rôle dans le milieu – clinicien, gestionnaire, administrateur ou universitaire, diverses ressources sont disponibles pour identifier les risques. Vous pouvez examiner :

- Données disponibles, comme des incidents visant la sécurité ou des plaintes de clients
- Toute littérature ou étude pertinente publiée
- Ressources de l'Ordre, comme le site Web, les rapports annuels, les normes d'exercice et les décisions publiées par le comité de discipline
- Ressources d'autres organismes appropriés, comme des associations professionnelles et des assureurs
- Lois applicables
- Bulletins et blogues de votre secteur ou domaine d'exercice

⁶ L'honorable Eileen E. Gillese. (2019). Enquête publique sur la sécurité des résidents des foyers de soins de longue durée. Rapport, Volume 2 – Une enquête systémique sur les Infractions.

- Information ou présentations de conférences de votre secteur ou domaine d'exercice

Après un examen préliminaire du milieu, il faut identifier et se renseigner plus en détail sur les risques possibles. Il y a différentes façons d'accomplir ceci :

- Examiner les listes de contrôle ou dresser de nouvelles listes pour les activités de l'organisme ou la pratique privée d'un ergothérapeute; ceci peut comprendre des listes de vérification de la sécurité, du nettoyage, de l'entretien de l'équipement et de la lutte contre les infections
- Réaliser des entrevues et des ateliers avec le personnel et d'autres personnes, comme les clients – par exemple, demander à la réceptionniste quelles sont les inquiétudes et plaines communiquées par les clients et d'autres intervenants peut dévoiler de l'information que l'organisme n'avait pas (les clients peuvent, par exemple, se plaindre à la réceptionniste qu'une des portes du bureau est trop lourde pour l'ouvrir facilement ou que l'accès à la salle d'attente est difficile pour les gens en fauteuil roulant)
- Passer en revue les politiques et procédures
- Entreprendre une démarche d'équipe dans le cadre de laquelle un animateur aide un groupe à identifier les risques pour l'organisme et fournit des renseignements additionnels sur la nature, les causes et les conséquences de ces risques
- Faire des vérifications de la conformité pour voir jusqu'à quel point les politiques et procédures sont respectées et pour déterminer pourquoi elles ne sont peut-être pas suivies et comment elles sont parfois contournées – par exemple, plusieurs articles ont été écrits sur des travailleurs du domaine de la santé qui contournent les règles de protection de la vie privée dans leur établissement pour effectuer leurs tâches⁷
- Effectuer des inspections pour examiner les installations, les locaux et l'équipement utilisés quotidiennement

Types de risque

Plusieurs exemples de risques possibles ont déjà été mentionnés. Voyons maintenant la gamme plus étendue des risques auxquels il faut songer – dans des situations cliniques tout comme à l'échelle de l'organisme.

Identification des risques pour l'ergothérapeute en milieu clinique

Les ergothérapeutes en milieu clinique doivent examiner les risques pour leurs clients, eux-mêmes et les autres intervenants. Ceci permet d'assurer qu'ils ont songé au plus de risques possibles sous divers points de vue afin de déterminer ceux qui sont les plus préjudiciables.

⁷ Ross Koppela, Sean Smith, Jim Blythe et Vijay Kothari, « Workarounds to Computer Access in Healthcare Organizations: You Want My Password or a Dead Patient? ». *Stud Health Technol Inform.* 2015; 208:215-20 – ébauche extraite de <https://www.cs.dartmouth.edu/~sws/pubs/ksbk15-draft.pdf>.

L'Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario a élaboré un cadre d'identification des risques que les ergothérapeutes en milieu clinique pourraient trouver utile pour identifier divers types ou catégories de risques. [Cliquez ici pour consulter ce cadre \(en anglais seulement\)](#). Le cadre décrit les types de risques suivants qui ont été adaptés au domaine de l'ergothérapie :⁸

Techniques cliniques – risques liés à la technique même et à son utilisation. Par exemple, un ergothérapeute qui effectue un transfert, qui administre des tests standardisés à un client ou qui fournit un traitement pour un trouble particulier.

Risques environnementaux – risques liés au milieu physique où les services d'ergothérapie sont fournis. Ceci peut comprendre l'espace en dehors de celui où les soins sont fournis aux clients, comme les salles de bains, les corridors, les passages ou les marches d'un établissement, d'un édifice, de la maison d'un client ainsi que le lieu de pratique privée d'un ergothérapeute. Ceci peut aussi comprendre les risques posés là où les clients reçoivent les soins, comme les surfaces, l'éclairage, l'élimination des déchets, la charge de travail et la disponibilité des ressources.

Risques liés à l'équipement et au matériel – risques qui peuvent se poser lors de la prestation des services d'ergothérapie. Par exemple, bandes et balles thérapeutiques, modalités, accessoires aidant la mobilité, équipement et matériel pour favoriser la capacité sensorielle et la motricité fine. Cette catégorie comprend aussi l'examen des risques liés à l'entretien et au nettoyage de l'équipement et du matériel.

Risques humains – risques liés aux clients et aux ergothérapeutes. Par exemple, les risques liés aux clients comprennent la capacité de communiquer, la capacité cognitive, l'équilibre, la stabilité/complexité de l'état du client, le stress, l'anxiété et la douleur. Les risques liés aux ergothérapeutes comprennent les connaissances, la compétence, le jugement, l'expérience, le niveau de stress, les aptitudes à la communication, la capacité d'appliquer des normes d'exercice ainsi que la capacité de déléguer et de superviser de l'aide thérapeutique.

Autres risques possibles – risques biologiques, chimiques, financiers, électriques ou liés aux incendies.

Identification des risques à l'échelle de l'organisme

Pour les organismes qui supervisent la prestation de services d'ergothérapie, des outils comme des graphiques et des tableaux sont utiles pour assurer l'identification des risques en passant en revue de façon systématique les types ou catégories de risques. Sans ces outils, les organismes peuvent se concentrer seulement sur un ou deux types de risques. Le cadre le plus générique et le plus commun de la gestion des risques divise les sources de risque en quatre quadrants, tel que présenté ci-dessous :

⁸ Utilisé avec permission. Extrait de <https://www.collegept.org/rules-and-resources/risk-management>. Le cadre d'identification des risques de l'Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario a été adapté pour intégrer des exemples de l'exercice de l'ergothérapie.



Risque lié à un danger – résultat négatif associé au personnel, aux biens ou à la responsabilité. Ce genre de risque comprend des incendies, des propriétés endommagées, des vols, des crimes et des réclamations pour dommages.

Par exemple, un ergothérapeute qui fournit des services à des particuliers ou à des groupes de clients dans tout milieu identifierait la transmission de maladies infectieuses comme un risque lié au danger qui affecte la prestation de services sécuritaires.

De même, un ergothérapeute qui a des contacts avec ses clients identifierait toute transgression de limites professionnelles comme un risque lié au danger qui peut affecter tout d'abord le client, mais aussi l'ergothérapeute puisque cela peut influencer négativement sur la relation thérapeutique.

Risque opérationnel – risque de pertes causé par des problèmes de personnel, de processus ou systèmes inadéquats ou d'événements externes qui affectent les opérations. Les problèmes de personnel peuvent comprendre des erreurs ou des actes de malhonnêteté par des employés ou les actions d'une personne dans le milieu de travail. Les processus inadéquats peuvent être le fait d'avoir des politiques ou procédures inappropriées ou le fait que des membres du personnel ne les respectent pas. Les systèmes inadéquats peuvent comprendre une défaillance de la technologie ou de l'équipement ou des problèmes informatiques, comme une violation des données. Les événements externes affectant les opérations peuvent comprendre une défaillance des services publics, des modifications de logiciels ou la perte d'un fournisseur.

Risque financier – événements inattendus dans les marchés financiers, les marchés du crédit ou les prix des produits et services qui peuvent avoir un impact important sur un organisme ou un ergothérapeute. L'ergothérapeute peut travailler dans un domaine où il peut y avoir des changements soudains des coûts qu'il peut charger pour ses services. Ceci peut affecter les soins des clients si le prix de l'équipement ou des modifications du domicile augmentent et que les clients n'ont pas l'argent requis pour mettre en œuvre les recommandations de l'ergothérapeute.

Risque stratégique – risque systémique externe qui est souvent hors du contrôle de l'organisme ou de l'ergothérapeute. Bien que les ergothérapeutes ne puissent parfois rien faire pour prévenir ce genre de risque, ils peuvent comprendre ces risques et mettre sur pied des plans pour intervenir s'ils surviennent.

Les risques stratégiques peuvent comprendre des modifications du milieu réglementaire, comme une restructuration gouvernementale du secteur, des changements du financement gouvernemental, des changements dans les exigences en matière de sécurité au milieu de travail, dans la loi anti-pourriels ou dans la réputation de la profession, comme un intérêt accru des médias ou des critiques dans les médias sociaux. Des risques pour la réputation pourraient par exemple entraîner l'adoption de mesures proactives par un organisme ou un ergothérapeute pour réduire ces risques.

Il est important que les organismes et les ergothérapeutes soient au courant des risques qui peuvent survenir dans la pratique quotidienne de l'ergothérapie et aient un plan pour gérer ces risques.

Examinez le scénario suivant pour mieux comprendre l'**identification des risques** :

Vous êtes un ergothérapeute travaillant dans le secteur de l'assurance automobile et vous fournissez des traitements privés à un client dans la communauté depuis quelque temps. La famille du client communique avec vous pour vous aviser que le client a été hospitalisé récemment. La famille vous demande de visiter le client à l'hôpital pour lui fournir des services d'ergothérapie privés additionnels et l'aider à planifier son retour à la maison.

Vous communiquez avec le client et obtenez son consentement de le visiter à l'hôpital. Au cours de votre visite, l'ergothérapeute responsable des soins actifs à l'hôpital demande à parler avec vous. L'ergothérapeute de l'hôpital croit qu'il ne devrait pas y avoir deux ergothérapeutes traitant le client en même temps puisque ceci pourrait être perçu comme un dédoublement des services.

Vous n'êtes pas certain de ce que vous devriez faire et décidez de vous renseigner davantage. Vous examinez les ressources suivantes :

- Ressources de l'Ordre pour voir s'il existe des lignes directrices concernant le traitement d'un client par deux ergothérapeutes en même temps. Vous trouvez ce qui suit :
 - Le document [Les compétences essentielles à la pratique pour les ergothérapeutes au Canada \(2011\)](#) stipule qu'un ergothérapeute :
 - 5.1 communique efficacement avec le client, l'équipe interprofessionnelle et d'autres intervenants en se servant de principes axés sur le client qui tiennent compte des obstacles physiques, sociaux, culturels et autres pour communiquer;
 - 5.4 collabore avec le client, l'équipe interprofessionnelle et d'autres intervenants;

- 5.5 collabore efficacement avec le client, l'équipe interprofessionnelle et d'autres intervenants pour gérer les relations professionnelles.
- Le [Code de déontologie \(2011\)](#) stipule que l'ergothérapeute encourage le respect en appliquant le principe du respect de l'autonomie. Entre autres :
 - Il reconnaît que son client a le droit de prendre ses propres décisions.
 - Il tient compte de la dignité et de la valeur de chaque personne.
 - Un autre principe applicable est celui de la collaboration et de la communication qui exige ceci de l'ergothérapeute :
 - Il est membre d'une équipe et collabore avec les clients et les autres professionnels.
 - Vous consultez également les [Lignes directrices – Travailler avec des ressources gérées \(2018\)](#) qui stipulent que l'ergothérapeute doit « s'assurer que le client comprend le champ d'application, les responsabilités et le rôle de chaque fournisseur de services ».

À partir de l'information recueillie, vous identifiez les risques suivants :

- Le client risque de ne pas profiter des bienfaits de vos services d'ergothérapie privés si vous ne fournissez pas des soins, spécialement si vous traiteriez des problèmes qui ne sont pas couverts par l'ergothérapeute de l'hôpital.
- Votre relation avec votre client risque d'être affectée si vous ne pouvez pas résoudre le conflit avec l'ergothérapeute de l'hôpital et ne pouvez pas fournir les services qu'il demande.
- Il peut y avoir des opinions divergentes entre l'ergothérapeute de l'hôpital et vous-même concernant les besoins en matière de traitement du client si vous êtes autorisé à fournir vos services privés.
- Il pourrait y avoir un peu de confusion au sujet de votre champ d'application et de votre rôle par rapport à ceux de l'ergothérapeute de l'hôpital si vous êtes autorisé à fournir vos services privés.

Nous reviendrons à ce scénario plus loin dans le module lorsque nous discuterons de l'utilisation du cadre d'évaluation des risques.

Une fois les risques identifiés, vous pouvez maintenant entamer la deuxième étape du cycle de gestion des risques : leur analyse.

Analyse des risques

Cette étape comprend la collecte du plus grand nombre de renseignements possible sur la nature, les causes et les conséquences du risque ainsi que sur les procédures déjà en place pour traiter ce risque. Vous pourriez, par exemple, créer un tableau qualitatif des risques. Ceci peut être plus pratique pour les ergothérapeutes qui ont leur propre pratique ou qui sont des

gestionnaires. Les ergothérapeutes en milieu clinique peuvent également créer un tableau qualitatif des risques. Ils pourraient consulter d'autres personnes, comme leur chef de service, le chef de la pratique clinique, leur mentor ou des collègues pour obtenir leurs commentaires sur le tableau. Un tableau qualitatif des risques est un des nombreux outils qui peuvent être utilisés pour analyser les risques. Les ergothérapeutes peuvent découvrir d'autres outils qui conviennent mieux à leur milieu de travail.

Un tableau qualitatif des risques illustre la gravité et l'impact des risques ainsi que la probabilité que ces risques surviennent. Le fait de tenir compte de seulement un de ces éléments peut être trompeur. Par exemple, seulement une petite proportion des clients qui obtiennent un scooter le conduiraient sur une rue achalandée et un nombre encore plus petit de ces clients seraient gravement blessés dans un accident. Si vous croyez qu'il est peu probable que ceci survienne, vous minimiseriez ce risque. Toutefois, si ceci se produisait, le résultat serait assez grave.

Lorsqu'il utilise un tableau qualitatif des risques, l'ergothérapeute peut quantifier la gravité et l'impact ainsi que la probabilité de chaque risque sur un tableau en se fondant sur des données historiques et d'autres données quantitatives. Ceci permettrait de donner une cote numérique à chaque risque. Ceci n'est toutefois pas très pratique pour les ergothérapeutes en milieu clinique lors de la prise de décisions, car ils ne peuvent pas toujours obtenir des données quantitatives. Il peut être plus approprié de donner à chaque risque une valeur approximative afin que l'ergothérapeute puisse identifier qualitativement la catégorie générale du risque pour pouvoir l'aider à prendre ses décisions.

Voyez le scénario suivant qui montre comment on peut utiliser un tableau qualitatif des risques pour analyser un risque :

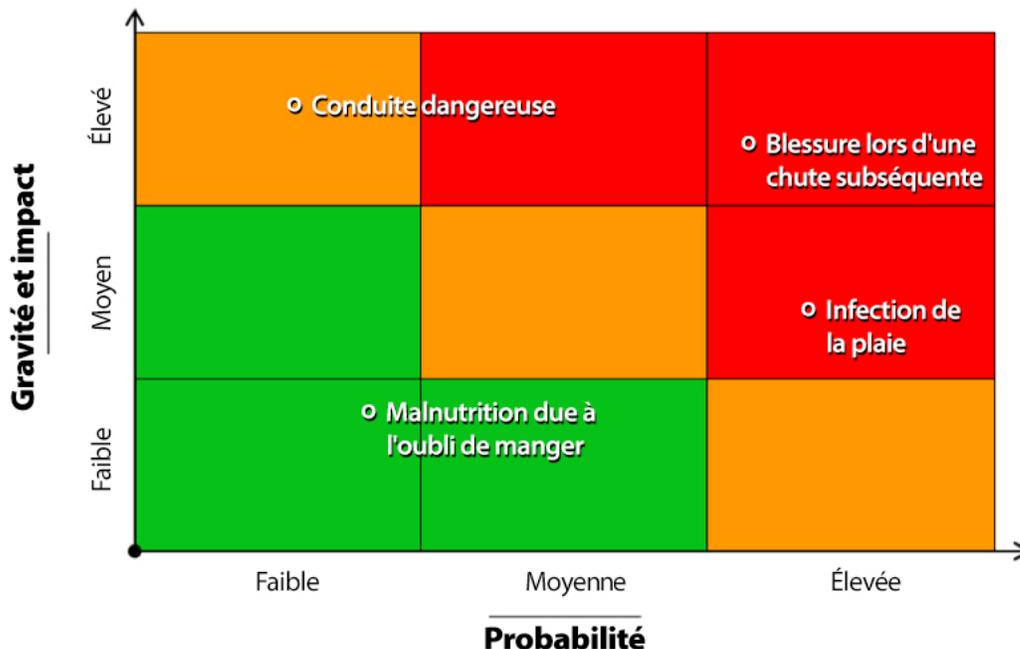
Vous évaluez un client hospitalisé qui a des troubles cognitifs et d'équilibre associés à la démence et qui retournera bientôt à la maison après avoir fait une chute qui a causé une lacération à la tête. Vous faites votre évaluation et identifiez les types de risques suivants pour le client :

- Infection de la plaie
- Blessure lors d'une chute subséquente
- Conduite automobile sans posséder la capacité cognitive requise (conduite dangereuse)
- Malnutrition due à l'oubli de manger

Après avoir identifié la gravité et l'impact de ces risques ainsi que la probabilité qu'ils surviennent, vous vous servez de votre jugement professionnel fondé sur l'information recueillie pendant l'évaluation du client et votre expérience pour mesurer le risque. Ce processus déplacera certains des risques de la zone rouge (risque élevé) vers la zone orange ou verte (risque moyen ou faible). Vous devez d'abord évaluer chaque risque en assumant qu'aucune nouvelle mesure ne sera prise pour traiter ce risque. Lorsque vous mesurez les risques, vous

pouvez tenir compte des mesures qui sont déjà en place, comme le soutien familial du client. Vous répéteriez ensuite l'analyse pour voir comment les mesures que vous proposez pour traiter les risques réduisent la gravité et l'impact de ces risques ainsi que leur probabilité, puis vous donneriez une nouvelle cote à chaque risque.

Tableau qualitatif des risques



La couleur des zones aide à identifier la priorité à accorder à chaque risque.

- Si vous examinez le tableau, le plus gros risque pourrait être une blessure lors d'une chute subséquente si le client ne prend aucune mesure pour réduire ce risque. La probabilité que ceci se produise peut être élevée et la blessure résultante pourrait être grave. Ce risque est indiqué dans le coin droit supérieur du tableau – dans la zone rouge puisque sa gravité et son impact sont élevés, tout comme sa probabilité.
- Le deuxième plus gros risque, également situé dans la zone rouge, pourrait être une infection de la plaie qui pourrait survenir rapidement et ne pas être identifiée s'il n'y a pas de plan établi pour surveiller la guérison de cette plaie. Aux fins de ce scénario, nous assumons que des visites à domicile par des infirmières n'ont pas encore été arrangées. Ce risque est jugé moyen en ce qui concerne sa gravité et son impact, mais très probable.
- Le troisième plus gros risque pourrait être une conduite dangereuse en raison des limites cognitives du client. Toutefois, bien que le risque de préjudice soit possiblement élevé, vous croyez que ce risque est faible, car les membres de la famille du client vous ont avisé qu'ils s'occuperaient de conduire le client. Ce risque doit être traité, mais il a une plus faible priorité que les deux plus gros risques ci-dessus parce qu'il se trouve dans la zone orange.

- Le risque le plus faible est la malnutrition due à l'oubli de manger. Vous jugez que bien que cela soit possible, le soutien familial du client rend ce risque peu probable, car ce problème serait vite remarqué et traité. Ce risque est indiqué dans la zone verte en raison de sa faible priorité.

Utilisation d'un cadre d'évaluation des risques

Un autre outil pratique pour analyser les risques dans l'exercice de l'ergothérapie est l'utilisation d'un cadre d'évaluation des risques pour mesurer l'impact des risques et leur probabilité qu'ils se posent au client et à l'ergothérapeute dans une situation donnée. Ceci peut être un outil plus pratique d'analyse des risques pour les ergothérapeutes en milieu clinique. Voyez un exemple ci-dessous :

Cadre d'évaluation des risques

Risque élevé

Très probable et/ou aurait un gros impact sur le client ou l'ergothérapeute

Risque moyen

Probable et/ou aurait un impact moyen sur le client ou l'ergothérapeute

Risque faible

Peu probable et/ou aurait un faible impact sur le client ou l'ergothérapeute

Appliquons le cadre d'évaluation des risques au scénario déjà mentionné dans le cadre duquel vous êtes un ergothérapeute en pratique privée travaillant dans le secteur de l'assurance automobile à qui l'on a demandé de continuer à fournir des services à un client qui a été hospitalisé.

Les risques que vous avez identifiés initialement étaient les suivants :

- Le client risque de ne pas profiter des bienfaits de vos services d'ergothérapie privés si vous ne fournissez pas des soins, spécialement si vous traiteriez des problèmes qui ne sont pas couverts par l'ergothérapeute de l'hôpital.
- Votre relation avec votre client risque d'être affectée si vous ne pouvez pas résoudre le conflit avec l'ergothérapeute de l'hôpital et ne pouvez pas fournir les services qu'il demande.
- Il peut y avoir des opinions divergentes entre l'ergothérapeute de l'hôpital et vous-même concernant les besoins en matière de traitement du client si vous êtes autorisé à fournir vos services privés.

- Il pourrait y avoir un peu de confusion au sujet de votre champ d'application et de votre rôle par rapport à ceux de l'ergothérapeute de l'hôpital si vous êtes autorisé à fournir vos services privés.

La prochaine étape du cycle de gestion des risques est une analyse des risques.
Servons-nous du cadre d'évaluation des risques pour analyser les risques identifiés.

- *Votre client risque de ne pas profiter des bienfaits de vos services d'ergothérapie privés si vous ne fournissez pas des soins :*
 - Ce risque aurait un faible impact sur le client puisqu'il recevrait quand même des services de l'ergothérapeute de l'hôpital.
 - Ce risque aurait un faible impact sur vous-même puisque vos services pourraient être mis en pause jusqu'à ce que le client sorte de l'hôpital.
 - Ce risque est probable puisqu'il semble que l'ergothérapeute de l'hôpital ne croit pas que deux ergothérapeutes devraient traiter le client hospitalisé en même temps.
- *Votre relation avec votre client risque d'être affectée si vous ne pouvez pas résoudre le conflit avec l'ergothérapeute de l'hôpital et ne pouvez pas fournir les services qu'il demande :*
 - Ce risque aurait un gros impact sur le client et sur vous-même.
 - Ce risque est probable puisqu'il semble que l'ergothérapeute de l'hôpital ne croit pas que deux ergothérapeutes devraient traiter le client hospitalisé en même temps.
- *Il peut y avoir des opinions divergentes entre l'ergothérapeute de l'hôpital et vous-même concernant les besoins en matière de traitement du client si vous êtes autorisé à fournir vos services privés :*
 - Ce risque aurait un gros impact sur votre client et sur vous-même si des messages divergents proviennent de deux fournisseurs de services. Les soins du client pourraient manquer de coordination pendant qu'il est à l'hôpital et lors de son renvoi de l'hôpital.
 - Ce risque est peu probable puisque les deux ergothérapeutes offriraient des services axés sur le client et voudraient que celui-ci reçoive les meilleurs soins disponibles.
- *Il pourrait y avoir un peu de confusion au sujet de votre champ d'application et de votre rôle par rapport à ceux de l'ergothérapeute de l'hôpital si vous êtes autorisé à fournir vos services privés :*
 - Ce risque aurait un gros impact sur le client parce qu'il pourrait ne pas communiquer de l'information importante aux deux ergothérapeutes. Le client pourrait assumer que chacun de vous a accès à l'information que reçoit l'autre ergothérapeute pendant la prestation des soins à l'hôpital et lors de la planification du renvoi à la maison.

- Ce risque aurait un gros impact sur vous-même lorsque vous essayez de satisfaire vos obligations professionnelles et de fournir des soins de qualité parce que le client et l'ergothérapeute de l'hôpital peuvent ne pas partager avec vous de l'information importante sur les soins actuels du client et le plan de renvoi à la maison. Il est possible aussi que vous n'ayez pas un accès direct au dossier médical du client en temps opportun.
- Ce risque est peu probable puisque les deux ergothérapeutes communiqueraient entre eux et avec le client afin d'offrir à celui-ci les meilleurs soins disponibles.

Nous allons revenir à ce scénario dans la section du module sur le traitement des risques.

Obstacles à l'analyse des risques

Dans le cadre des pratiques de gestion des risques des ergothérapeutes, il faut tenir compte des obstacles qui peuvent nuire à une analyse efficace des risques. Plusieurs de ces obstacles ont été discutés dans le [module PÉRP 2019 sur la pensée critique et le jugement professionnel en ergothérapie](#).

Obstacles qui nuisent à l'application de la pensée critique et du jugement professionnel en ergothérapie

Préjugés inconscients	Ne fait pas d'autoréflexion	Valeurs différentes
Se servir seulement de ses émotions pour prendre une décision	Ne reçoit pas l'information pertinente des autres personnes	Peur d'avoir tort
Manque de connaissance/d'information pertinente	On se dit : « ceci a toujours été fait comme cela »	Manque de ressources
Exigences divergentes provenant des organismes, politiques, collègues, etc.	Difficulté à défendre les intérêts des clients ou à promouvoir les services de l'Ordre	Peur de conflits avec d'autres personnes
Confusion concernant le champ d'application	N'écoute pas son instinct	Assume que d'autres personnes font la même chose
Personne ne conteste les décisions prises	L'inconnu : manque de sensibilisation ou de connaissances	Manque de temps

Un des principaux obstacles qui pourraient affecter l'analyse des risques vise les préjugés que nous avons tous. Il est important que les ergothérapeutes soient constamment aux aguets des préjugés inconscients ou d'une insensibilité aux différences culturelles qui pourraient influencer sur la prise de décisions. De même, se fier à son instinct ne constitue pas une forme d'analyse des risques. Bien qu'écouter son instinct lorsqu'il nous dit que quelque chose ne va pas ne soit pas

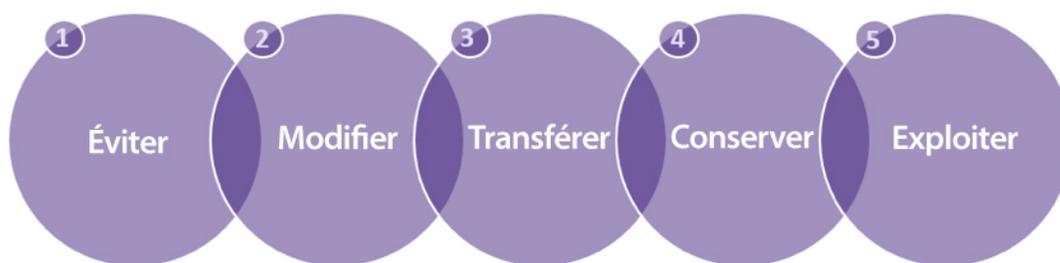
à dédaigner, cet indicateur serait utile seulement au moment où vous entamez le processus de gestion des risques. Votre instinct ne remplace pas la collecte et l'évaluation de données. Un autre obstacle à la gestion des risques est la tendance à toujours faire les choses de la même façon. Bien que cet obstacle puisse certainement s'appliquer aux ergothérapeutes mêmes, on le voit aussi souvent dans les organismes où il peut exister une résistance institutionnelle au changement. Le cycle de gestion des risques peut aider à surmonter ces obstacles en encourageant la prise de mesures fondées sur des données probantes ainsi que des démarches consultatives et collaboratives pour identifier, analyser et traiter les risques.

Une fois que vous avez identifié et analysé les risques, vous êtes maintenant prêt à passer à la troisième étape du cycle de gestion des risques, qui est de traiter ces risques.

Traiter les risques

Cette étape comprend la prise de décisions et l'établissement d'un plan pour traiter les risques identifiés. Il y a cinq techniques communes qui peuvent être utilisées pour traiter les risques.

Techniques pour traiter les risques



Éviter un risque signifie que l'on prend des mesures pour ne pas être exposé à un risque particulier. Par exemple, un ergothérapeute qui n'est pas disposé à fabriquer des attelles peut choisir de ne pas travailler dans le service orthopédique d'un hôpital. Un ergothérapeute qui reçoit une requête de son chef de service d'exécuter une activité pour laquelle il ne possède pas les compétences, les connaissances et le jugement requis devrait faire preuve de transparence avec son chef de service et expliquer pourquoi il décide de ne pas exécuter l'activité.

Modifier un risque signifie que l'on prend des mesures pour réduire la probabilité ou la gravité du risque, ou les deux, jusqu'à un niveau raisonnable. C'est probablement la technique la plus utilisée. Par exemple, pour ce qui est de protéger les renseignements d'un client, les modifications suivantes pourraient être envisagées :

- Adopter des mesures de sécurité, comme serrer les dossiers en papier dans une armoire verrouillée ou installer un logiciel antivirus pour les dossiers électroniques

- Établir des politiques et des procédures, comme encoder les communications avec les clients ou limiter le contenu des courriels à des sujets non cliniques
- Embaucher des experts, comme un avocat spécialisé dans la protection de la vie privée, pour examiner vos politiques et procédures à ce sujet
- Établir des mesures de gestion des crises, comme avoir une politique écrite sur ce qui doit être fait en cas d'atteinte à la vie privée

Il peut être utile, si vous en obtenez la permission, d'utiliser des outils élaborés par d'autres organismes ou particuliers qui travaillent dans des milieux similaires ou ont des rôles similaires afin de ne pas avoir à « réinventer la roue ». Vous pourriez aussi faire du réseautage avec d'autres ergothérapeutes travaillant dans un secteur similaire ou créer un groupe d'appui avec des pairs dans le cadre duquel vous pouvez vous rencontrer et discuter de problèmes actuels et partager des ressources utiles.

Transférer un risque signifie que l'on conclut une entente pour partager les conséquences du risque avec d'autres. L'exemple le plus commun de transfert de risque est la souscription d'une assurance, lorsque cela est possible, pour couvrir l'impact financier d'une perte. Parfois, des aspects d'un risque peuvent être partagés avec des partenaires. Par exemple, un ergothérapeute pourrait embaucher une entreprise fiable d'entreposage de dossiers ou de données qui a des mesures de sécurité rigoureuses.

Conserver un risque signifie que l'on accepte que le risque existe à un niveau tolérable, ce qui fait que toute autre technique pour traiter le risque n'est pas nécessaire. Par exemple, pour plusieurs organismes et particuliers, la possibilité d'une panne électrique temporaire ne requiert pas un plan comme l'achat d'une génératrice ou l'acquisition d'un lieu physique secondaire. La franchise et les exclusions d'assurance sont un autre exemple de risque conservé. La conservation d'un risque se produit souvent lorsqu'un risque est très probable, mais que sa gravité est faible.

Exploiter un risque signifie que l'on tire avantage du risque pour qu'il fournisse des bienfaits à vous-même et à d'autres. Par exemple, un ergothérapeute qui a un client avec un problème physique spécial qui affecte ses activités quotidiennes peut passer beaucoup de temps à inventer un outil adapté qui pourra ensuite être commercialisé et vendu à d'autres clients.

Création d'un plan pour traiter des risques

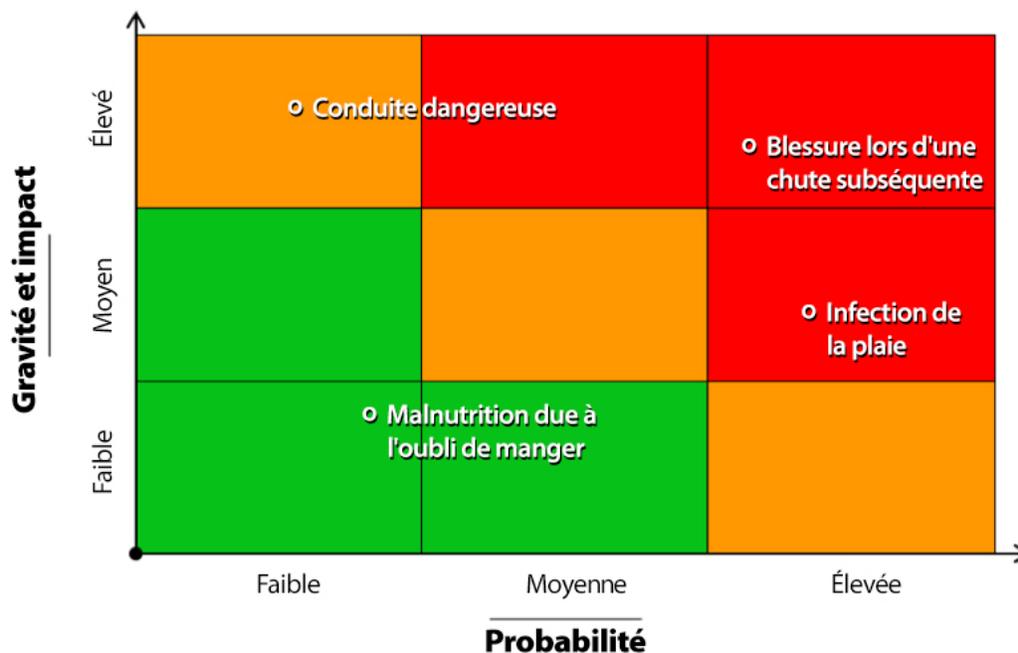
On peut combiner des techniques utilisées pour traiter des risques. Par exemple, pour traiter le risque que des clients annulent leurs rendez-vous à la dernière minute, le plan pourrait comprendre des appels pour rappeler les rendez-vous aux clients (*modifier le risque*), charger des frais pour une annulation tardive (*modifier le risque*), entamer un processus pour renvoyer le client (*éviter le risque*) et tolérer la perte de temps productif (*conserver le risque*).

Créer un plan pour traiter les risques comprend l'analyse des diverses options et examiner les conséquences possibles de chaque option. Documenter le plan par écrit, y compris les

politiques et procédures pertinentes, assure des pratiques uniformes dans des situations similaires et aide à minimiser les risques possibles dans l'avenir. Plusieurs gros organismes, comme l'Ordre, ont un registre écrit des risques qui identifie chaque risque, lui attribue une valeur de priorité, précise le plan pour traiter ce risque, désigne les personnes responsables de mettre en œuvre le plan, indique comment l'efficacité du plan sera mesurée et identifie la date limite pour traiter le risque. Bien que certains organismes et ergothérapeutes puissent ne pas avoir un registre des risques formel, ils peuvent avoir des politiques et procédures écrites pour traiter les risques les plus fréquents et les plus graves dans leur pratique.

Lorsque vous traitez un risque, vous pouvez consulter le tableau qualitatif des risques pour voir si le plan proposé déplace le risque vers une section plus désirable dans le tableau. La situation idéale est de déplacer un risque négatif pour le rendre peu probable, peu grave et avec peu d'impact (ce qui place le risque dans la section verte).

Retournons au scénario précédent qui se sert du tableau qualitatif des risques pour l'ergothérapeute qui évalue un client qui sera renvoyé à la maison après une chute.



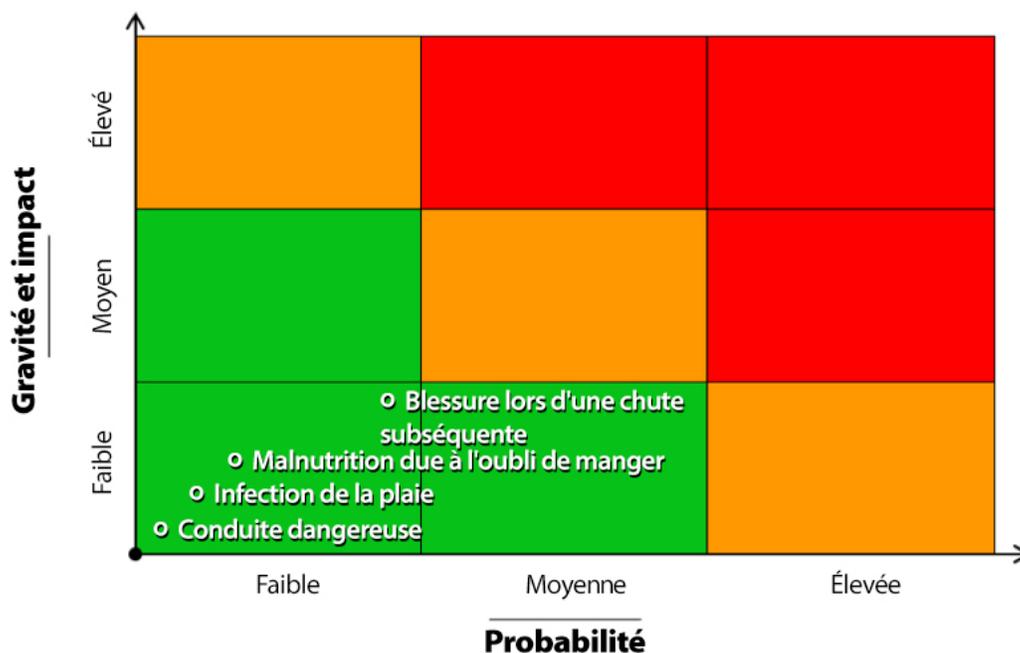
Les mesures suivantes prises pour traiter les risques identifiés pourraient modifier ainsi le tableau :

- Le risque d'infection de la plaie pourrait être traité en demandant à une infirmière faisant des visites à domicile de venir inspecter la plaie et changer le pansement.
- Le risque de blessure lors d'une chute subséquente pourrait être traité en recommandant un accessoire de mobilité et des chaussures appropriées, en

fournissant au client une éducation et une formation sur l'utilisation de l'accessoire, en parlant aux membres de la famille pour qu'ils encouragent le client à utiliser l'accessoire régulièrement et en faisant une évaluation de l'environnement du client pour vérifier tout danger possible.

- Le risque de conduite automobile sans posséder la capacité cognitive requise (conduite dangereuse) pourrait être traité en organisant une évaluation de l'aptitude à conduire du client et en ayant une conversation transparente avec les membres de sa famille (avec le consentement du client) au sujet du risque posé si le client continue de conduire; l'ergothérapeute pourrait recommander des services de transport communautaire au client.
- Le risque de malnutrition due à l'oubli de manger pourrait être traité en aidant le client à s'inscrire à un programme de popote roulante ou en fournissant de l'information sur ce programme aux membres de la famille du client.

Tableau qualitatif des risques



Comme le montre maintenant le tableau, après avoir utilisé les techniques pour traiter les risques et les avoir réévalués, tous les risques sont maintenant dans la section verte avec le plus gros risque étant une blessure lors d'une chute subséquente, spécialement si le client n'utilise pas tout le temps son accessoire de mobilité.

Dans n'importe quelle situation, il faut examiner les risques posés à tous les intervenants, comme le client, l'ergothérapeute, les membres de la famille et d'autres personnes, même si le but premier du processus est de traiter le risque pour un auditoire particulier – le client dans ce cas-ci.

En continuant avec le scénario où vous êtes un ergothérapeute privé avec un client hospitalisé, vous passez en revue les risques que vous avez identifiés et formulez les options suivantes pour traiter ces risques :

- Vous avisez le client que vous n'êtes pas certain que deux ergothérapeutes puissent traiter le même client dans le service des soins actifs de l'hôpital et que vous ne pouvez donc pas lui fournir des services jusqu'à son renvoi de l'hôpital (dans cet exemple, vous choisissez d'**éviter** le risque).
- Vous visitez le client à l'hôpital puisque vos services ont été demandés par la famille. Vous ne tenez pas compte des inquiétudes de l'ergothérapeute de l'hôpital afin de rester axé sur les désirs de votre client (dans cet exemple, vous choisissez de **conserver** le risque).
- Vous demandez à parler avec le superviseur de l'ergothérapeute de l'hôpital et vérifiez si vous pouvez traiter votre client à l'hôpital (dans cet exemple, vous choisissez de **transférer** le risque).
- Vous discutez davantage avec l'ergothérapeute de l'hôpital au sujet de ses raisons pour ne pas vouloir que deux ergothérapeutes s'occupent du même client. Vous suggérez un plan de communication entre le client et les deux ergothérapeutes pour assurer la prestation de soins optimaux au client. Vous discutez du plan avec le client et obtenez son consentement éclairé. Vous obtenez l'autorisation de l'hôpital de fournir vos services dans leur établissement en parlant avec le superviseur de l'ergothérapeute de l'hôpital (dans cet exemple, vous choisissez de **modifier** le risque).

Après avoir examiné les options ci-dessus, nous reviendrons à ce scénario dans la prochaine section du module sur la mise en œuvre du plan, la surveillance des résultats et l'examen de l'efficacité du plan.

Mise en œuvre du plan, surveillance des résultats et examen de l'efficacité du plan

Une fois que vous avez fait les trois premières étapes du cycle de gestion des risques – identifier les risques, analyser les risques et traiter les risques, vous êtes prêt à choisir et à mettre en œuvre la meilleure option qui pose le moins de risque pour toutes les parties impliquées. Vous pouvez alors élaborer un plan qui comprend une liste écrite d'actions réalisées dans un ordre logique et qui précise toutes les personnes touchées par ces actions. Vous pourriez aussi indiquer les dates auxquelles ces actions doivent être faites.

Puisque la gestion des risques est un cycle, le plan devrait comprendre une section où de la nouvelle information est identifiée et étudiée. C'est ce qu'on appelle l'étape de la surveillance des résultats et de l'examen de l'efficacité du plan. Dans le cadre de cette étape, vous évaluez ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas dès le début du processus. Il faudrait penser à comment on peut mesurer l'efficacité du plan. Vous devriez vous demander si la collecte de certaines données serait utile. Par exemple, combien de fois le risque est-il survenu depuis que

vous avez mis le plan en œuvre? Vous devrez peut-être créer des outils d'évaluation, comme des sondages ou des listes de contrôle, dans le cadre du plan. Il faut noter toute conséquence imprévue du plan et tout risque émergent qui n'a pas encore été identifié. Le cycle de gestion des risques sera ensuite répété en intégrant les nouvelles données et les leçons apprises.

Reprenons le scénario où vous êtes un ergothérapeute privé avec un client hospitalisé. Vous décidez de discuter plus en détail avec l'ergothérapeute de l'hôpital de ses raisons. L'ergothérapeute de l'hôpital dit qu'il n'y a jamais eu un ergothérapeute privé qui traitait un de leurs clients. Vous demandez si vous pouvez avoir une rencontre avec cet ergothérapeute et son superviseur. À la suite de la rencontre, il est déterminé que vous pouvez traiter le client à l'hôpital. Vous formulez un plan qui comprend ce qui suit :

- Discuter le plan de traitement avec le client et obtenir son consentement éclairé
- Bien expliquer votre champ d'application au client pour qu'il sache ce que vous traiterez pendant qu'il est à l'hôpital
- Établir un plan de communication entre vous, le client et l'ergothérapeute de l'hôpital pour vous assurer que toute information pertinente est partagée et pour éviter tout dédoublement de services
- S'assurer que le plan est documenté
- Coordonner votre horaire de traitement pour qu'il ne dérange pas le traitement du client par le personnel de l'hôpital

Vous continuez à fournir un traitement au client pendant qu'il est à l'hôpital. Lorsqu'il est prêt à retourner à la maison, vous collaborez avec l'ergothérapeute de l'hôpital pour dresser un plan de transition pour le client. Le client retourne à la maison en toute sécurité avec l'équipement et le soutien requis en place. Vous continuez à traiter le client à la maison.

Lorsque vous passez en revue les risques identifiés, vous réalisez que cette situation pourrait survenir avec vos autres clients privés ainsi qu'avec de futurs clients. Vous décidez de rédiger un document d'une page pour vos clients actuels et futurs qui les informe du processus que vous suivrez si ces clients sont admis à l'hôpital et veulent continuer à recevoir des services privés. Vous partagez ce document avec vos collègues ergothérapeutes.

Une fois que vous avez achevé le cycle de gestion des risques, vous continuez de surveiller les instances de clients que vous traitez et qui sont admis à l'hôpital.

Avant de commencer l'exercice de pratique réflexive, voici un dernier scénario qui illustre le cycle complet de gestion des risques.

Sam est un ergothérapeute travaillant dans la communauté qui possède de l'expérience dans la prestation de services à des adultes qui vieillissent à la maison. Sam observe que plusieurs clients qui prendront bientôt leur retraite ont peur de perdre rapidement leur capacité cognitive lorsqu'ils arrêteront de travailler. Sam a des liens avec des personnes qui offrent des programmes de « planification de la retraite » et il aimerait organiser des ateliers pour aider les gens à préserver leurs fonctions cognitives et à prévenir l'apparition de la démence à l'aide d'une combinaison d'activités mentales et physiques et de recommandations nutritionnelles. Sam croit qu'une présentation par un ergothérapeute sera bien accueillie et pourrait même être rémunératrice.

Identifier les risques

Sam consulte plusieurs ressources de l'Ordre et tient compte de ce qui suit :

- [Normes sur la prévention et la gestion des conflits d'intérêts \(2012\)](#) :
 - La norme 6 stipule ceci : « L'ergothérapeute évitera l'auto-acheminement de clients lorsque cela peut résulter en des avantages financiers, que ce soit des avantages possibles, perçus ou réels, sauf si des options de rechange ne sont pas dans les meilleurs intérêts du client ou que le client risque de ne pas recevoir de services autrement. »
 - Dans la présente situation, Sam ne devrait pas faire un auto-acheminement de ses propres clients vers les ateliers. Ses collègues qui offrent les programmes de planification de la retraite devraient être les promoteurs des ateliers et recruter eux-mêmes les participants possibles.
- [Normes de consentement \(2017\)](#) :
 - La norme 2 stipule ceci : « L'ergothérapeute s'assurera qu'un consentement éclairé est obtenu du client ou de son mandataire spécial au début et tout au cours de la prestation du service. »
 - Bien que Sam ne fournisse pas des recommandations individualisées aux participants de l'atelier et ne forme pas une relation thérapeutique avec ceux-ci, il a quand même l'obligation professionnelle d'assurer qu'il a obtenu leur consentement. Il peut expliquer la nature et les objectifs des ateliers aux participants et répondre à leurs questions. Si les participants décident de rester et d'assister à l'atelier, ceci sous-entend qu'ils accordent leur consentement. Sam dresserait une liste des participants à chaque séance de l'atelier.

En plus de consulter des ressources de l'Ordre, Sam se pose les questions suivantes :

- Si Sam utilise son titre d'ergothérapeute pour commercialiser les ateliers, est-ce que les participants se considéreront comme ses clients?
- Est-ce que le contenu de sa présentation pourrait être perçu comme la prestation de « conseils spécialisés »?

- Si Sam fournit des recommandations nutritionnelles, est-ce que ceci pourrait être perçue comme un service en dehors de son champ d'application?

Après avoir consulté les ressources appropriées ainsi que le Service de ressources sur l'exercice de la profession de l'Ordre, Sam identifie ce qui suit :

- Il aura une relation professionnelle avec les participants des ateliers. Même si cette relation n'est pas nécessairement de nature clinique, les normes professionnelles visant des sujets comme la confidentialité, les conflits d'intérêts et les limites professionnelles devront s'appliquer.
- Les participants pourraient percevoir le contenu de sa présentation comme des « conseils spécialisés ». Sam comprend qu'il devra communiquer son rôle et la nature des ateliers clairement aux participants.
- Sam réalise que la prestation de recommandations nutritionnelles aux participants pourrait être perçue comme ne faisant pas partie de son champ d'application. Bien que Sam aime faire de l'exercice et manger sainement, il ne possède pas une éducation ou une formation formelle en nutrition. S'il fournit des recommandations nutritionnelles, il s'agirait de ses propres conseils fondés sur son expérience et ceux-ci ne seraient pas jugés comme s'appuyant sur des faits probants.

Sam identifie les risques suivants liés à l'organisation d'ateliers pour adultes voulant préserver leurs fonctions cognitives et prévenir l'apparition de la démence :

- **Les risques pour les participants comprennent ce qui suit :**
 - Confusion possible concernant le rôle de Sam. Les participants peuvent présumer qu'il fournit un service clinique plutôt que de l'information générale et décider de ne pas obtenir une évaluation individualisée de symptômes d'un trouble cognitif à la suite d'une « réassurance » obtenue lors de l'atelier.
 - Les participants pourraient trouver que l'atelier n'est pas utile.
- **Les risques pour Sam comprennent ce qui suit :**
 - Ne pas communiquer clairement son rôle et son champ d'application aux participants. Les participants pourraient ne pas comprendre qu'il est là seulement pour fournir de l'information générale plutôt que des services thérapeutiques ou des recommandations individualisées aux participants.
 - Il pourrait ne pas satisfaire les attentes et obligations de sa profession en raison du caractère informel des ateliers, comme la prise des présences, la tenue d'un dossier du plan et du contenu de l'atelier ainsi que le maintien d'une documentation de l'atelier.
 - Sam risque d'endommager sa réputation si les participants ne trouvent pas l'atelier utile.
- **Les risques pour les autres intervenants comprennent ce qui suit :**
 - Les organisateurs des ateliers qui embauchent Sam peuvent endommager leur réputation ou encourir des pertes financières si les ateliers ne sont pas très aimés.

Analyser les risques

À l'aide du cadre d'évaluation des risques, Sam mesure les risques identifiés :

Risque élevé

Très probable et/ou aurait un gros impact sur le client ou l'ergothérapeute

Risque moyen

Probable et/ou aurait un impact moyen sur le client ou l'ergothérapeute

Risque faible

Peu probable et/ou aurait un faible impact sur le client ou l'ergothérapeute

Risque identifié	Évaluation des risques pour le client et l'ergothérapeute
Le rôle de Sam pourrait porter à confusion si les participants présument que Sam offre un service clinique plutôt que de l'information générale. Des participants pourraient décider de ne pas obtenir une évaluation individualisée.	<ul style="list-style-type: none">• Ceci est un risque avec un gros impact pour les participants s'ils perçoivent Sam comme un « expert » et ses conseils comme une « ordonnance » parce que leur état pourrait empirer.• Ceci est un risque avec un gros impact pour Sam, car il pourrait être jugé comme ne respectant pas ses obligations professionnelles parce qu'il a mal communiqué son rôle et mal interprété l'information fournie lors de l'atelier.• Ce risque est peu probable parce que Sam mettrait en œuvre des stratégies pour bien communiquer son rôle et son champ d'application.
Il y a un risque que Sam ne satisfasse pas les attentes et les obligations de sa profession.	<ul style="list-style-type: none">• Ceci est un risque avec un gros impact pour Sam s'il ne répond pas aux attentes professionnelles requises qui sont précisées dans les normes d'exercice de sa profession.• Ceci est un risque avec un gros impact pour les participants puisqu'ils n'ont pas une relation thérapeutique formelle avec Sam.• Ce risque est peu probable, car Sam a déjà consulté les normes d'exercice de sa profession et comprend les attentes et obligations de celle-ci.

Il y a un risque que les participants ne trouvent pas l'atelier utile ou intéressant.

- Ceci est un risque avec un impact moyen pour Sam puisqu'il pourrait influencer sur sa confiance en lui et sa réputation.
- Ceci est un risque avec un faible impact sur les participants parce que même s'ils sont désappointés de l'information reçue, leur santé et leur bien-être ne sont pas vraiment perturbés.
- Ce risque est peu probable, car Sam possède beaucoup de connaissances sur ce sujet.

Traiter les risques

Avant de prendre une décision, Sam examine ses options pour traiter les risques identifiés :

Éviter : changer les circonstances pour ne pas être exposé à un risque particulier.

Modifier : appliquer une stratégie qui réduira la probabilité ou la gravité du risque (ou les deux) à un niveau tolérable.

Transférer : conclure une entente qui permet de partager les conséquences du risque avec d'autres parties.

Conserver : accepter le fait que le risque est à un niveau tolérable et qu'il n'est pas nécessaire d'appliquer une autre technique de traitement des risques.

Exploiter : profiter d'un risque positif (qui devient une possibilité).

Pour les prochaines étapes, Sam examine ses options pour traiter les risques identifiés. Il pourrait :

- Décider de ne pas faire les ateliers (**éviter**)
- Décider de faire les ateliers, de ne pas auto-acheminer les participants et de déléguer la promotion des ateliers et le recrutement des participants à ses collègues qui offrent des programmes de planification de la retraite (**modifier**)
- Décider de faire les ateliers, de ne pas auto-acheminer les participants, de déléguer la promotion des ateliers et le recrutement des participants à ses collègues qui offrent des programmes de planification de la retraite et de supprimer l'information visant les recommandations nutritionnelles, car il réalise que ceci pourrait sortir de son champ d'application (**modifier**)
- Décider de faire les ateliers, de ne pas auto-acheminer les participants, de déléguer la promotion des ateliers et le recrutement des participants à ses collègues qui offrent des programmes de planification de la retraite, de supprimer l'information visant les recommandations nutritionnelles, car il réalise que ceci pourrait sortir de

son champ d'application, et de communiquer clairement aux participants que son rôle est de fournir de l'information et non pas de fournir des services cliniques individualisés (**modifier**)

Mettre en œuvre le plan

Après avoir examiné soigneusement ses options, Sam décide de faire les ateliers. Il met en œuvre le plan suivant pour traiter les risques identifiés :

- Sam dresse un plan écrit pour réaliser ses ateliers avec des dates limites pour chaque action. Il réserve une section pour inscrire tout incident ou événement inhabituel qui peut survenir pendant ses ateliers.
- Il indique ensuite par écrit les renseignements importants qu'il veut présenter aux participants au début de l'atelier. Par exemple, l'obtention du consentement, le format de l'atelier et le fait que l'information qu'il fournit ne constitue pas des recommandations personnalisées pour les participants.
- Sam inclut une diapo au début de sa présentation qui indique clairement son rôle qui est de fournir de l'information et non pas des services cliniques. La diapo précise aussi que cet atelier ne remplace pas l'obtention d'un diagnostic formel de tout symptôme et que les participants devraient obtenir des conseils d'un professionnel de la santé qualifié.
- Sam discute avec ses collègues qui offrent des programmes de planification de la retraite de la façon de promouvoir et d'annoncer les ateliers. Il les avise que la promotion ne devrait pas insinuer qu'il fournira des services cliniques ou des recommandations/conseils individualisés.

Surveiller les résultats et examiner l'efficacité du plan

- Pour documenter le contenu de ses ateliers, Sam crée un cartable qui contient des exemplaires du matériel des ateliers, notamment un aperçu des séances ainsi que les feuillets qui seront distribués aux participants.
- Tout en mettant en œuvre ses ateliers, Sam prend note du temps passé à préparer les ateliers, à voyager et à présenter le matériel.
- Il crée un registre pour prendre les présences lors de chaque séance et entrepose le nom des participants de façon à ce qu'ils restent confidentiels.
- Sam fournit un formulaire d'évaluation à tous les participants pour qu'ils répondent à des questions sur toute amélioration qui pourrait être apportée à l'atelier, tout matériel qui portait

à confusion et son rôle pour voir s'il y avait des risques de malentendus ou de transgression des limites.

Après chaque présentation, Sam lit les réponses dans les formulaires d'évaluation et modifie le contenu oral et écrit de la présentation pour l'améliorer.

En suivant les étapes du cycle de gestion des risques, Sam peut atténuer ses risques et maintenir son professionnalisme tout en répondant à un besoin des membres de la communauté qui prendront bientôt leur retraite.

Comment l'Ordre minimise les risques dans ses quatre types de programmes

Comme plusieurs autres organismes, l'Ordre applique un processus de gestion des risques à ses fonctions et opérations. Le principal objectif de la gestion des risques de l'Ordre est de protéger le public en faisant tout ce qu'il peut pour veiller à ce que les ergothérapeutes fournissent des services sécuritaires, compétents et responsables. L'Ordre recueille de l'information sur les risques de plusieurs sources, notamment :

- L'expérience et l'expertise des membres de son conseil et de ses comités
- Sa participation aux activités d'organismes comme Health Profession Regulators of Ontario (anciennement les Ordres de réglementation des professionnels de la santé de l'Ontario) et l'Association canadienne des organismes de réglementation en ergothérapie, où le sujet des risques réglementaires est souvent discuté
- Sa participation à des conférences, présentations et ateliers pour les organismes de réglementation
- Ses communications régulières avec d'autres organismes de réglementation
- Sa lecture d'articles, de bulletins et de blogues sur la réglementation professionnelle
- Ses consultations avec les membres de la profession et le public

L'Ordre croit que cette analyse des risques lui permet de mieux assurer la conduite professionnelle des ergothérapeutes à l'aide de différentes démarches complémentaires de réglementation. Ces démarches sont appliquées dans ses quatre types de programmes : Programme d'inscription, Service de ressources sur l'exercice de la profession, Programme d'assurance de la qualité et Programme d'enquêtes et de règlements.

Les quatre types de programmes de l'Ordre

Le **programme d'inscription** minimise les risques posés au public en veillant à ce que tous les ergothérapeutes qui peuvent s'inscrire auprès de l'Ordre satisfassent les exigences en matière

d'éducation – y compris les ergothérapeutes formés à l'étranger – afin de s'assurer que toutes les compétences essentielles en ergothérapie ont été acquises. Les candidats doivent démontrer qu'ils ont acquis ces compétences dans le cadre d'un processus d'examen. Ils doivent divulguer tout comportement criminel ou non professionnel antérieur. Le programme d'inscription s'occupe aussi du renouvellement annuel des certificats en vigueur et examine tout nouveau rapport concernant une accusation, une allégation ou un verdict de conduite criminelle ou non professionnelle.

Le **Service de ressources sur l'exercice de la profession** protège le public en fournissant aux ergothérapeutes les outils et l'aide dont ils ont besoin pour traiter des problèmes qui surgissent dans la pratique et qui pourraient influencer négativement sur les soins des clients. Des normes d'exercice professionnel et des lignes directrices sont élaborées pour fournir des références et un soutien continu. De plus, le Service publie des cas et des FAQ pour mettre l'accent sur des points pertinents en ergothérapie et encourager les ergothérapeutes à prendre des décisions réfléchies dans le cadre de leur pratique. Les membres du public communiquent également avec le Service pour se renseigner sur les services qu'ils peuvent s'attendre à recevoir d'un ergothérapeute.

Le **programme d'assurance de la qualité** réduit les risques pour le public en adoptant des mesures proactives qui visent tous les ergothérapeutes, quel que soit leur milieu de travail. Dans le cadre de ce programme, les ergothérapeutes doivent réfléchir à leur pratique, s'éduquer (avec le présent PÉRP) et établir des objectifs de perfectionnement professionnel pour satisfaire les exigences en matière de compétences essentielles et combler toute lacune identifiée relativement à leurs aptitudes, leurs connaissances et leur jugement. L'Ordre s'assure que tous les ergothérapeutes participent au programme d'assurance de la qualité et achemine les ergothérapeutes qui ont démontré des lacunes dans leurs compétences au comité d'assurance de la qualité. Ce comité prend des décisions qui obligent ces ergothérapeutes à démontrer une amélioration de leur pratique afin qu'ils puissent fournir de bons soins sécuritaires et efficaces à leurs clients.

Le **programme d'enquêtes et de règlements** protège le public en faisant des enquêtes sur des plaintes ou des inquiétudes et en intervenant de façon appropriée. Par exemple, lorsque l'Ordre étudie une plainte, le comité des enquêtes, des plaintes et des rapports de l'Ordre utilise un cadre d'évaluation des risques pour s'assurer que la protection du public oriente leurs décisions. Ce cadre examine si l'information fournie est suffisante pour traiter les risques identifiés dans la plainte. Puis plusieurs actions de réglementation sont examinées pour résoudre la plainte ou l'inquiétude. Ces actions peuvent être simples (aucune mesure prise), modérées (obliger l'ergothérapeute à participer à des activités de remédiation telles des activités éducatives) ou plus sérieuses (mesures disciplinaires). En général, les mesures disciplinaires sont réservées pour les cas pour lesquels le comité croit que ces mesures sont nécessaires pour protéger le public.

Voici un exemple de la façon dont l'Ordre minimise les risques pour le public avec ses quatre types de programmes.

Scénario de gestion des risques de l'Ordre

Jordan déménage en Ontario après avoir travaillé comme ergothérapeute aux États-Unis. Un ancien client américain porte une plainte auprès de l'office de réglementation de l'État parce qu'il déclare que Jordan n'a pas assuré la continuité de ses soins et a transféré son dossier clinique sans son consentement. Puisque Jordan ne veut plus exercer sa profession aux États-Unis, elle envoie une lettre à l'organisme de réglementation pour renoncer à son certificat d'exercice dans cet État et elle explique que le client a été transféré à une collègue et que son dossier clinique a également été transféré à cette collègue – un avis a été fourni au client. Jordan n'entend plus rien à ce sujet. Lorsqu'elle remplit son formulaire de renouvellement annuel pour le programme d'inscription de l'Ordre, Jordan ne déclare pas la plainte.

L'Ordre reçoit plus tard un avis de l'office de réglementation de l'État disant que Jordan a été disciplinée à la suite de cette plainte et, comme elle n'a pas assisté à l'audience, elle a été reconnue coupable d'une faute professionnelle et son certificat a été suspendu jusqu'à ce que le dossier clinique du client lui soit retourné. Dans le cadre du programme d'enquêtes et de règlements de l'Ordre, Jordan est avisée qu'elle fait l'objet d'une enquête pour la faute mentionnée par l'organisme de réglementation de l'État et pour ne pas avoir déclaré cette procédure sur son formulaire de renouvellement annuel. Jordan répond qu'elle n'a pas reçu un avis de l'audience, probablement parce que l'organisme de réglementation de l'État n'avait plus son adresse. Jordan montre une copie de la lettre qu'elle a envoyée au client pour l'aviser qu'elle fermait sa pratique américaine et qu'elle acheminait le client et son dossier clinique à une collègue. Jordan présente également une lettre de sa collègue qui confirme la réception du dossier clinique du client et le fait qu'elle attend que le client communique avec elle.

Le comité des enquêtes, des plaintes et des rapports de l'Ordre croit que Jordan aurait pu faire plus lorsqu'elle a fermé sa pratique américaine pour s'assurer que le client avait vraiment reçu l'avis de son acheminement et du transfert de son dossier clinique à la collègue. Le comité croit également que Jordan aurait dû communiquer avec l'organisme de réglementation de l'État pour savoir ce qui se passait avec la plainte. Il souligne que Jordan est responsable de faire un suivi d'une plainte qui a été faite dans une ancienne compétence territoriale avant de présenter une demande d'inscription dans une nouvelle compétence territoriale. Le comité délivre une mise en garde verbale à Jordan qui sera affichée au tableau de l'Ordre.

Après avoir reçu la mise en garde verbale, Jordan veut s'assurer que cette situation ne se reproduira pas et que des soins continus seront fournis à ses futurs clients lorsqu'elle cessera de leur offrir des services. Jordan appelle le Service de ressources sur l'exercice de la profession pour obtenir des conseils et la conseillère discute avec elle des Normes de tenue des dossiers (2016) et du Guide sur la cessation de service (2014) pour l'aider à dresser un plan d'action.

Lorsqu'elle remplit son auto-évaluation, Jordan songe à ce qui s'est passé et comment elle aurait pu traiter ceci différemment. Elle réalise qu'avec tout ce que son déménagement en Ontario impliquait, elle n'a pas suffisamment tenu compte des intérêts et des points de vue de ses clients. Jordan décide de se renseigner davantage sur la pratique axée sur le client et inscrit ses objectifs, ses activités et ce qu'elle apprend dans son plan de perfectionnement professionnel.

Ce scénario montre comment l'Ordre utilise de la réglementation axée sur les risques dans ses quatre types de programmes pour traiter des questions liées aux ergothérapeutes cliniques. La participation des ergothérapeutes à ces programmes fait qu'il y a moins de chance que la situation se reproduise dans l'avenir. La participation au programme d'assurance de la qualité de l'Ordre peut accroître les connaissances des ergothérapeutes et améliorer la qualité de leur pratique et des soins qu'ils fournissent à leurs clients.

Le scénario montre également l'importance d'une pleine participation des ergothérapeutes aux processus de l'Ordre, notamment :

- Faire son inscription annuelle à temps
- Souscrire une assurance responsabilité professionnelle
- Mettre à jour ses renseignements personnels dans les 30 jours qui suivent
- Satisfaire les exigences annuelles du programme d'assurance de la qualité
- Se tenir à jour sur les normes d'exercice et les lignes directrices
- Lire et répondre aux courriels de l'Ordre en temps opportun

Le fait de ne pas participer aux processus de l'Ordre peut non seulement affecter les résultats des clients, mais également poser des risques importants pour l'ergothérapeute – même après avoir changé de compétence territoriale.

Appliquons maintenant vos connaissances de la gestion des risques en ergothérapie à l'exercice de pratique réflexive.

Exercice de pratique réflexive

Chacun de ces scénarios vous aidera à appliquer les étapes du cycle de gestion des risques, puis à prendre une décision qui favorisera les meilleurs résultats pour vos clients et pour vous en tant qu'ergothérapeute. Le cycle de gestion des risques devrait être répété pour identifier et gérer les risques afin d'entraîner des résultats positifs pour les autres intervenants aussi.

Scénario 1

Vous travaillez dans le service de consultation externe d'un hôpital qui spécifie un nombre de séances d'ergothérapie déterminé selon la raison pour laquelle un client est acheminé. Vous avez avisé les clients dès le début du modèle de prestation de services en place et du nombre de visites auxquelles ils ont droit. Vous avez aussi une petite pratique privée à la maison. Quelques clients qui auront bientôt fini toutes les visites permises à l'hôpital expriment leur désir de recevoir des services additionnels d'ergothérapie pour atteindre de nouveaux buts. Vous ne leur avez pas divulgué que vous avez une pratique privée, mais certains de ces clients vous demandent si vous pourriez continuer à les traiter après leur renvoi de l'hôpital. Vous vous demandez si vous pouvez leur fournir vos services privés. Vous tenez compte du fait que vous connaissez déjà ces clients et que des séances privées permettraient d'assurer la continuité de leurs soins.

Vous appliquez le cycle de gestion des risques pour déterminer comment répondre à vos clients :

Identifier les risques

Vous commencez par consulter plusieurs ressources de l'Ordre pour identifier les risques :

Selon les [Normes sur la prévention et la gestion des conflits d'intérêts \(2012\)](#) :

- Norme 1 : L'ergothérapeute réfléchira à ce qui suit et reconnaîtra :
 - 1.2.1 les activités qui influent sur sa capacité d'être impartial et neutre dans le cadre d'une relation client-thérapeute,
 - 1.2.2 les avantages qui peuvent, directement ou indirectement, influencer sur son jugement professionnel.
- Norme 6 : L'ergothérapeute évitera l'auto-acheminement de clients lorsque cela peut résulter en des avantages financiers, que ce soit des avantages possibles, perçus ou réels, sauf si des options de rechange ne sont pas dans les meilleurs intérêts du client ou que le client risque de ne pas recevoir de services autrement.
- Le [Code de déontologie \(2011\)](#) décrit les principes de la pratique axée sur le client et du respect de l'autonomie. Dans le présent scénario, les clients ont le droit de payer pour des services d'ergothérapie privés et de choisir le fournisseur de ces services. Le Code de déontologie discute également du principe de transparence; dans cette situation, ceci signifie informer les clients de leurs options en matière de services d'ergothérapie privés dans la communauté.

En plus de consulter les ressources de l'Ordre, vous recueillez de l'information en vous posant les questions suivantes :

- Est-ce que mon employeur à l'hôpital sait que j'ai une pratique privée?

- Est-ce que j'ai vérifié auprès de mon employeur s'il existe des politiques ou dispositions dans mon contrat d'emploi avec l'hôpital qui m'interdiraient de traiter les clients de l'hôpital dans ma pratique privée?

Après avoir consulté les ressources appropriées et discuté avec divers membres de l'équipe, vous identifiez ce qui suit :

- Oui, votre employeur à l'hôpital sait que vous avez une pratique privée.
- Vous avez vérifié auprès de votre employeur et il n'existe pas de politiques ou dispositions dans votre contrat d'emploi avec l'hôpital qui vous interdiraient de traiter les clients de l'hôpital dans votre pratique privée, pourvu que ceci se fasse après leur renvoi de l'hôpital.

Vous identifiez les risques suivants si vous offrez des services d'ergothérapie privés aux clients de l'hôpital :

- **Les risques pour le client comprennent ce qui suit :**
 - Risque possible accru de transgression des limites si le client est maintenant traité au domicile de l'ergothérapeute
 - Limites de la quantité de services privés que le client sera capable de payer
 - Variations entre le traitement à l'hôpital et le traitement privé; par exemple, des variations dans les ressources et l'équipement disponibles – ceci peut également influencer sur la compréhension du client et ses attentes vis-à-vis les services d'ergothérapie
- **Les risques pour l'ergothérapeute comprennent ce qui suit :**
 - Risque d'avoir un conflit d'intérêts si vous acheminez vos clients vers votre pratique privée
 - Risque possible accru de transgression des limites si le client est maintenant traité au domicile de l'ergothérapeute
- **Les risques pour les intervenants comprennent ce qui suit :**
 - L'hôpital pourrait perdre vos services si votre pratique privée prospère

Analyser les risques

En vous servant du cadre d'évaluation des risques, vous mesurez les risques identifiés concernant l'offre de services d'ergothérapie privés aux clients de l'hôpital :

Risque élevé

Très probable et/ou aurait un gros impact sur le client ou l'ergothérapeute

Risque moyen

Probable et/ou aurait un impact moyen sur le client ou l'ergothérapeute

Risque faible

Peu probable et/ou aurait un faible impact sur le client ou l'ergothérapeute

Risque identifié	Évaluation des risques pour le client et l'ergothérapeute
Il y a un risque de conflit d'intérêts si vous acheminez vos clients de l'hôpital vers votre pratique privée.	<ul style="list-style-type: none">• Ceci est un risque avec un gros impact pour vous et vos clients si vous ne respectez pas vos obligations professionnelles et les normes d'exercice et si vous ne reconnaissez pas que vous avez un conflit d'intérêts.• Ce risque est peu probable parce que vous consultez soigneusement les normes d'exercice et vous veillez à agir de façon appropriée.
Il y a un risque qu'il y ait des limites de la quantité de services privés que le client sera capable de payer.	<ul style="list-style-type: none">• Ceci est un risque avec un faible impact pour les clients parce qu'ils auront déjà obtenu le nombre de séances prévues par l'hôpital. Les séances privées seraient considérées comme des séances supplémentaires.• Ce risque aurait un faible impact pour vous puisque vous aviseriez vos clients des frais que vous chargez pour vos services privés et les clients décideraient ensuite s'ils veulent ces services.• Ce risque est peu probable parce que si vous décidez d'offrir des services privés, vous seriez franc et transparent au sujet de vos frais.
Il y a un risque qu'il y ait des variations entre le traitement à l'hôpital et le traitement privé.	<ul style="list-style-type: none">• Ceci est un risque avec un faible impact pour vous et vos clients puisque les clients continueraient de recevoir des services. Le risque pourrait être encore plus réduit en expliquant toute différence et en gérant les

	attentes des clients avant de commencer les services privés.
	<ul style="list-style-type: none">• Ce risque est très probable, compte tenu des ressources différentes disponibles à l'hôpital et dans votre pratique privée.
Il y a un risque de transgression possible des limites si les clients de l'hôpital reçoivent des services privés dans votre demeure.	<ul style="list-style-type: none">• Ceci est un risque avec un gros impact pour vous et vos clients parce que cette situation influencerait sur la relation thérapeutique et le bien-être des clients.• Ce risque est probable en raison de la relation que vos clients ont déjà avec vous. Vous pouvez toutefois mettre en œuvre des stratégies pour minimiser ce risque, comme discuter des attentes et consolider les limites.

Traiter les risques

Avant de prendre une décision, examinez vos options pour traiter les risques dans ce scénario.

Éviter : changer les circonstances pour ne pas être exposé à un risque particulier.

Modifier : appliquer une stratégie qui réduira la probabilité ou la gravité du risque (ou les deux) à un niveau tolérable.

Transférer : conclure une entente qui permet de partager les conséquences du risque avec d'autres parties.

Conserver : accepter le fait que le risque est à un niveau tolérable et qu'il n'est pas nécessaire d'appliquer une autre technique de traitement des risques.

Exploiter : profiter d'un risque positif (qui devient une possibilité).

Pour les prochaines étapes, vous identifiez les options suivantes :

- (a) Vous pourriez choisir d'offrir des services privés à vos clients de l'hôpital. Vous leur donneriez votre carte d'affaires, vos coordonnées et un aperçu de vos frais. Vous ne leur donneriez pas une liste des fournisseurs de services dans votre communauté. *Dans cet exemple, vous traiteriez les risques en vous servant de l'option « exploiter ».*
- (b) Vous pourriez choisir de ne pas offrir des services privés à vos clients de l'hôpital, reconnaissant que ceci serait un conflit d'intérêts. Vous discuteriez avec eux de leur renvoi prochain de l'hôpital, leur fourniriez une liste des ergothérapeutes en pratique

privée dans votre communauté et documenteriez la discussion. *Dans cet exemple, vous traiteriez les risques en vous servant de l'option « éviter ».*

- (c) Vous pourriez choisir d'offrir des services privés à vos clients de l'hôpital. Vous leur donneriez votre carte d'affaires, vos coordonnées et un aperçu de vos frais. Vous leur donneriez aussi une liste d'autres fournisseurs de services dans votre communauté. *Dans cet exemple, vous traiteriez les risques en vous servant de l'option « modifier ».*

Mettre en œuvre le plan

Veillez choisir l'option qui, selon vous, poserait le moins de risque pour vous et vos clients.

Justification :

Si vous avez choisi l'option (b) – *ne pas offrir des services privés à vos clients de l'hôpital, reconnaissant que ceci serait un conflit d'intérêts, discuter avec eux de leur prochain renvoi de l'hôpital, leur fournir une liste des ergothérapeutes en pratique privée dans votre communauté et documenter la discussion – ceci est un bon choix.* Cette option pose le moins de risque global à vous et vos clients. En avisant vos clients de l'hôpital que vous ne pouvez pas leur offrir des services privés, vous gérez un conflit d'intérêts possible lié à l'auto-acheminement vers votre pratique. Vous réfléchissez que bien que vous ayez une pratique privée, il est préférable de ne pas fournir de services privés à vos clients de l'hôpital parce que vous avez déjà une relation avec eux. Vous courez un risque accru de transgression des limites puisque des services offerts à d'anciens clients seraient maintenant offerts à votre domicile. La fourniture d'une liste d'ergothérapeutes privés dans la communauté vous permet de remplir vos obligations professionnelles associées à la cessation des services.

Remarque : Dans certaines situations, comme lorsque vous êtes le seul ergothérapeute dans la région qui offre un service particulier et qu'il n'y a pas d'autre ergothérapeute à qui vous pourriez acheminer vos clients, vous devriez évaluer le risque de fournir vos services par rapport à celui de ne pas les fournir.

L'option (a) – *offrir des services privés à vos clients de l'hôpital, leur donner votre carte d'affaires, vos coordonnées et un aperçu de vos frais, et ne pas leur donner une liste des fournisseurs de services dans votre communauté – n'est pas l'option la plus appropriée.* Vous ne devriez pas choisir cette option parce que le fait d'auto-acheminer des clients vers votre pratique et de ne pas leur fournir d'autres options n'est pas conforme à l'éthique et pourrait créer un conflit d'intérêts.

L'option (c) – *offrir des services privés à vos clients de l'hôpital, leur donner votre carte d'affaires, vos coordonnées et un aperçu de vos frais, et leur donner aussi une liste d'autres fournisseurs de services dans votre communauté – n'est pas l'option la plus appropriée.* Vous ne devriez pas choisir cette option parce que l'auto-acheminement vous placerait dans un conflit d'intérêts. Bien que vous fournissiez une liste d'autres ergothérapeutes privés dans la

communauté, ceci ne fait pas disparaître le conflit d'intérêts. Et bien que l'hôpital n'ait pas de politique interdisant le traitement privé de clients après leur renvoi de l'hôpital, vos normes d'exercice indiquent le contraire.

Surveiller les résultats et examiner l'efficacité du plan

Vous prenez la décision de ne pas offrir de services privés à vos clients de l'hôpital.

En réfléchissant à cette décision, vous décidez que vous mettrez également en œuvre le changement suivant dans votre pratique :

- Vous passerez en revue le Code de déontologie et les Normes sur la prévention et la gestion des conflits d'intérêts sur une base plus régulière.

L'utilisation du cycle de gestion des risques dans ce scénario vous a aidé à identifier la meilleure marche à suivre. Ce cycle peut être utilisé sur une base permanente pour évaluer vos décisions afin d'assurer des résultats sécuritaires à vos clients et de minimiser la probabilité de risques futurs.

Scénario 2

Vous travaillez dans le secteur de la santé scolaire avec un enfant de cinq ans qui souffre d'un trouble sensoriel. Les parents de l'enfant vous informent qu'ils ont fait des recherches sur les modalités sensorielles sur l'Internet. Ils insistent pour que vous fassiez une recommandation à l'école de l'enfant afin que celui-ci puisse porter une veste proprioceptive (lestée) en tout temps pendant qu'il est à l'école. Les parents croient que le port de cette veste pendant toute la journée aidera l'enfant à mieux se concentrer à l'école. Cette demande vous rend inconfortable, car vous n'avez pas encore fait d'évaluation pour voir si l'enfant aurait avantage à porter une telle veste. Selon votre expérience, le port de cette veste à longueur de journée pourrait causer des blessures musculosquelettiques à l'enfant. De plus, compte tenu des complexités et des demandes du milieu scolaire, le personnel de l'école pourrait ne pas avoir la capacité de fournir une surveillance et une supervision pendant toute la journée à l'enfant.

Les parents de l'enfant vous laissent plusieurs messages dans votre boîte vocale vous avisant qu'ils ont parlé aux responsables de l'école et que le personnel est prêt à faire l'essai du port de la veste par l'enfant à longueur de journée; le personnel attend toutefois votre recommandation avant de commander la veste. Les parents vous demandent de présenter vos recommandations en matière d'équipement à l'école le plus tôt possible.

Vous appliquez le cycle de gestion des risques pour déterminer comment répondre aux parents de l'enfant :

Identifier les risques

Vous commencez par consulter plusieurs ressources de l'Ordre pour identifier les risques :

Selon les [Normes sur les évaluations par des ergothérapeutes \(2013\)](#), une « évaluation est un processus fluide qui se déroule pendant toute la prestation des services ».

- L'indicateur (raisonnement clinique) 3.B.1 signale que l'ergothérapeute :
 - « analysera tous les renseignements pertinents qui ont été recueillis sur le client en se servant de logique, de justifications et d'un mélange de données objectives et subjectives pour faire un raisonnement clinique ».
 - Dans cette situation, vous déterminez que vous devez évaluer le caractère approprié d'une veste proprioceptive comme option de traitement possible, conjointement avec ou à la place d'autres options d'intervention, avant de décider si vous devriez faire une recommandation d'équipement.
- [Les compétences essentielles à la pratique pour les ergothérapeutes au Canada \(2011\)](#) stipulent qu'un ergothérapeute :
 - 2.1.5 résume et analyse l'information pour l'adapter au service d'ergothérapie; et
 - 7.4.3 démontre qu'il comprend une situation en observant continuellement le milieu, en prévoyant et en examinant des options et conséquences possibles.
 - Dans cette situation, compte tenu de votre expérience avec les vestes proprioceptives, vous prévoyez des risques et des conséquences possibles pour la sécurité de l'enfant s'il porte la veste toute la journée à l'école.
- Le [Code de déontologie \(2011\)](#) parle des principes de la pratique axée sur le client, du respect de l'autonomie et de la collaboration et communication.
 - Pratique axée sur le client : reconnaît la diversité et l'individualité de son client.
 - Respect de l'autonomie : reconnaît que son client a le droit de prendre ses propres décisions.
 - Collaboration et communication : signifie que l'ergothérapeute est membre d'une équipe et collabore avec les clients et les autres professionnels.
 - Dans ce scénario, les parents ont le droit de faire des suggestions concernant le traitement de leur enfant. L'ergothérapeute doit reconnaître la participation des parents et collaborer avec ceux-ci pour déterminer les interventions qui répondraient le mieux aux besoins de l'enfant.

En plus de consulter les ressources de l'Ordre, vous recueillez de l'information en vous posant les questions suivantes :

- Est-ce que le conseil scolaire a des politiques et procédures en place pour les enseignants concernant la fourniture d'équipement?
- Est-ce que les enseignants de l'enfant ont de l'expérience et une formation pour utiliser des vestes proprioceptives? Se sentent-ils assez confortables pour les utiliser?

- Y a-t-il des contre-indications relatives à la santé concernant le port d'une telle veste par cet enfant? Par exemple, a-t-il un dos ou un cou faible, manque-t-il d'équilibre ou de coordination, ou a-t-il des troubles cardiaques?
- Quels sont les résultats des recherches sur la sécurité et l'efficacité du port d'une veste proprioceptive toute la journée par un enfant souffrant d'un trouble sensoriel?

Après avoir consulté les ressources appropriées et discuté avec divers membres de l'équipe, vous identifiez ce qui suit :

- Oui, le conseil scolaire a des politiques et procédures en place concernant de l'équipement spécialisé pour les enfants. Cet équipement doit être indiqué dans le plan d'enseignement individualisé de l'élève et le plan doit préciser le besoin de cet équipement et des directives concernant son utilisation.
- Les enseignants de l'enfant ont de l'expérience dans l'utilisation de vestes proprioceptives avec d'autres élèves et se sentent confortables avec cet équipement, mais ils n'ont jamais eu d'élèves portant une veste toute la journée.
- L'enfant n'a pas de problèmes de santé qui l'empêcheraient de porter une veste proprioceptive.
- Vous déterminez que les résultats des recherches actuelles sur l'efficacité de porter une veste proprioceptive toute la journée ne sont pas concluants.

Vous identifiez les risques suivants si l'enfant porte une veste proprioceptive toute la journée à l'école :

- **Les risques pour le client comprennent ce qui suit :**
 - Sentiment d'exclusion ou stigmatisation de ses pairs
 - Participation dans des activités physiques ou autres à l'école pouvant être affectée ou limitée
 - Risque d'une blessure musculosquelettique ou autre blessure physique causée par le port prolongé de la veste, comme de la fatigue, de la surchauffe ou de l'inconfort
- **Les risques pour l'ergothérapeute comprennent ce qui suit :**
 - Changement dans la relation avec l'enfant, sa famille et/ou l'école si vous n'acceptez pas de recommander le port de la veste proprioceptive toute la journée à l'école
 - Risque pour votre réputation si la veste blesse l'enfant
- **Les risques pour les intervenants comprennent ce qui suit :**
 - Risque pour la réputation des enseignants ou de l'école si la veste n'est pas portée de la bonne façon et que l'enfant est blessé
 - Risque pour la réputation du vendeur et/ou du fabricant de la veste si les risques pour la sécurité de l'enfant ne sont pas clairement expliqués et que l'enfant est blessé

Analyser les risques

En vous servant du cadre d'évaluation des risques, vous mesurez les risques identifiés pour déterminer comment vous devriez répondre aux parents de l'enfant concernant le port d'une veste proprioceptive toute la journée à l'école.

Risque élevé

Très probable et/ou aurait un gros impact sur le client ou l'ergothérapeute

Risque moyen

Probable et/ou aurait un impact moyen sur le client ou l'ergothérapeute

Risque faible

Peu probable et/ou aurait un faible impact sur le client ou l'ergothérapeute

Risque identifié	Évaluation des risques pour le client et l'ergothérapeute
Il y a un risque que l'enfant ressente une exclusion et de la stigmatisation de ses pairs.	<ul style="list-style-type: none">• Ceci est un risque avec un gros impact pour l'enfant parce que le port de cette veste pourrait causer des défis sociaux et émotionnels, en plus de nuire à la résolution des objectifs ergothérapeutiques.• Ceci est un risque avec un impact moyen pour vous parce que cette situation pourrait affecter négativement la relation thérapeutique et le sentiment de confiance de l'enfant et des parents.• Ce risque est peu probable parce que vous collaboreriez avec l'équipe de l'enfant pour promouvoir l'inclusion et l'éducation des pairs.
Il y a un risque que la participation de l'enfant aux activités physiques ou autres de l'école soit affectée ou limitée.	<ul style="list-style-type: none">• Ceci est un risque avec un gros impact pour l'enfant, mais le risque pourrait être minimisé si la veste n'était pas portée durant ces activités.• Ceci est un risque avec un faible impact pour vous, mais vous avez une obligation professionnelle d'indiquer votre recommandation pour que la veste ne soit pas portée lors de ces activités afin d'encourager la participation de l'enfant aux activités.• Ce risque est probable et c'est pourquoi vous collaboreriez avec l'équipe de l'enfant pour mettre en œuvre des stratégies afin d'appuyer la participation de l'enfant aux activités.

Il y a un risque d'une blessure musculosquelettique ou autre blessure physique causée par le port prolongé de la veste.

- Ceci est un risque avec un gros impact pour la sécurité et le bien-être de l'enfant.
- Ceci est également un risque avec un gros impact pour vous puisqu'il peut affecter votre relation avec l'enfant, ses parents et, possiblement, l'école. Ceci peut également affecter votre confiance en vous et votre réputation.
- Ce risque est probable et c'est pourquoi vous consultez des ressources pour appuyer votre décision.

Il y a un risque de changement dans la relation avec l'enfant, sa famille et/ou l'école si vous n'acceptez pas de recommander le port de la veste proprioceptive toute la journée à l'école.

- Ceci est un risque avec un impact moyen pour toutes les parties impliquées et ce risque pourrait être minimisé davantage si vous êtes transparent, favorisez les communications et justifiez soigneusement votre décision.

Traiter les risques

Avant de prendre une décision, examinez vos options pour traiter les risques dans ce scénario.

Éviter : changer les circonstances pour ne pas être exposé à un risque particulier.

Modifier : appliquer une stratégie qui réduira la probabilité ou la gravité du risque (ou les deux) à un niveau tolérable.

Transférer : conclure une entente qui permet de partager les conséquences du risque avec d'autres parties.

Conserver : accepter le fait que le risque est à un niveau tolérable et qu'il n'est pas nécessaire d'appliquer une autre technique de traitement des risques.

Exploiter : profiter d'un risque positif (qui devient une possibilité).

Pour les prochaines étapes, vous identifiez les options suivantes :

- (a) Vous pourriez recommander que la veste proprioceptive soit portée en tout temps lorsque l'enfant est à l'école. Vous aviseriez l'école et les parents de votre décision. *Dans cet exemple, vous traiteriez les risques en vous servant de l'option « conserver ».*

- (b) Vous ne recommanderiez pas le port de la veste proprioceptive et vous continueriez le plan de traitement en cours. *Dans cet exemple, vous traiteriez les risques en vous servant de l'option « éviter ».*
- (c) Vous pourriez discuter avec les parents de l'enfant de votre raisonnement clinique et de votre recommandation que la veste proprioceptive soit enlevée pendant certaines périodes de la journée. Après avoir également discuté du port de la veste avec l'enfant, vous obtiendriez le consentement des parents et soumettriez votre recommandation, l'horaire du port de la veste et les directives sur le port de la veste aux responsables de l'école. *Dans cet exemple, vous traiteriez les risques en vous servant de l'option « modifier ».*

Mettre en œuvre le plan

Veillez choisir l'option qui, selon vous, poserait le moins de risque pour vous et votre client.

Justification :

Si vous avez choisi l'option (c) – discuter avec les parents de l'enfant de votre raisonnement clinique et de votre recommandation que la veste proprioceptive soit enlevée pendant certaines périodes de la journée. Après avoir également discuté du port de la veste avec l'enfant, vous obtiendriez le consentement des parents et soumettriez votre recommandation, l'horaire du port de la veste et les directives sur le port de la veste aux responsables de l'école – *ceci est un bon choix.*

Cette option pose le plus faible risque pour vous et l'enfant. Cette option donne à l'enfant la possibilité d'essayer la veste proprioceptive pour voir si elle l'aide, sans l'exposer à des blessures musculosquelettiques ou à une fatigue causée par un port prolongé. L'option sollicite l'avis de l'enfant et démontre aux parents que vous êtes prêt à collaborer et que vous reconnaissez et respectez leur rôle dans le soin de leur enfant.

L'option (a) – recommander que la veste proprioceptive soit portée en tout temps lorsque l'enfant est à l'école et aviser l'école et les parents de votre décision – *n'est pas l'option la plus appropriée.* Vous ne devriez pas choisir cette option parce que vous ne tenez pas compte du risque pour la sécurité du client. De plus, vous ne respecteriez pas vos normes d'exercice et n'utiliserez pas votre jugement professionnel et votre raisonnement clinique pour déterminer si le port d'une veste proprioceptive est la meilleure intervention pour ce client, ou si c'est même approprié dans cette situation.

L'option (b) – ne pas recommander le port de la veste proprioceptive et continuer le plan de traitement en cours – *n'est pas l'option la plus appropriée.* Vous ne devriez pas choisir cette option parce que même si cela vous permettrait d'éviter le risque identifié, vous n'adopteriez pas une démarche axée sur le client et ne tiendriez pas compte de la suggestion des parents. En tant qu'ergothérapeute, vous avez une responsabilité professionnelle de déterminer si la suggestion peut être mise en œuvre ou intégrée dans le plan de traitement ergothérapeutique.

Après avoir examiné tous les facteurs dans cette situation, vous utiliseriez votre jugement professionnel pour déterminer que bien que vous ne recommandiez pas le port de la veste toute la journée, son port pendant des périodes de temps planifiées au cours de la journée est une option raisonnable pour l'enfant.

Surveiller les résultats et examiner l'efficacité du plan

Vous avez pris une décision pour recommander une démarche sécuritaire comprenant l'utilisation de la veste proprioceptive.

En réfléchissant à cette décision, vous décidez que vous mettez également en œuvre les changements suivants dans votre pratique :

- Formuler une politique qui décrit le rôle et les responsabilités de l'ergothérapeute au sujet de la commande d'équipement comme les vestes proprioceptives
- Bien expliquer votre rôle à tous les intervenants au tout début de la relation
- Examiner plus régulièrement et de manière plus approfondie les résultats de recherches sur l'efficacité d'interventions sensorielles
- Consulter des collègues ergothérapeutes qui travaillent avec des enfants pour obtenir des stratégies pratiques sur l'utilisation d'équipement, y compris de l'équipement sensoriel, en classe

Scénario 3

Vous avez récemment déménagé dans une nouvelle communauté et une agence a communiqué avec vous pour vous demander de fournir des services de santé mentale. On vous a demandé de former un groupe pour promouvoir l'engagement occupationnel auprès de membres de la communauté qui s'identifient avec une culture à laquelle vous avez été peu exposé. Vous apprenez que la musique joue un rôle très important dans cette culture. Vous avez des antécédents musicaux et possédez de l'expérience dans l'utilisation de la musique en tant que modalité pour traiter les besoins sociaux et émotionnels de clients au sein d'un groupe. Il y a d'autres ergothérapeutes qui travaillent pour cette agence, mais vous n'avez pas souvent l'occasion d'interagir avec eux.

Au cours de la première séance, vous observez que les membres du groupe n'ont pas l'air très impliqués dans la séance. Vous organisez une deuxième séance et observez la même réaction du groupe. Vous entamez une discussion avec les membres du groupe et apprenez qu'ils ne sont pas intéressés parce que les chansons choisies n'ont pas une grande signification pour eux. Les membres déclarent que vous avez choisi des chansons auxquelles ils ne s'identifient pas. Ceci vous décourage et vous songez à dissoudre le groupe.

Vous appliquez le cycle de gestion des risques pour déterminer les prochaines étapes possibles dans cette situation :

Identifier les risques

Vous commencez par consulter plusieurs ressources de l'Ordre pour identifier les risques :

Selon [Les compétences essentielles à la pratique pour les ergothérapeutes au Canada \(2011\)](#), un ergothérapeute :

- 1.5.5 comprend comment les valeurs et les croyances peuvent influencer sur la pratique;
- 5.5.1 fait attention aux problèmes reliés à la diversité et à la différence; et
- 5.5.2 adapte la démarche pour tenir compte des répercussions de la diversité sur les résultats des services d'ergothérapie.

- Le [Code de déontologie \(2011\)](#) décrit les principes de la pratique axée sur le client, du respect de l'autonomie et de la collaboration et communication :
 - *Pratique axée sur le client* :
 - Il détermine ce qui est important pour son client.
 - Il reconnaît la diversité et l'individualité de son client.

 - *Respect de l'autonomie* :
 - Il reconnaît que son client a le droit de prendre ses propres décisions.
 - Il tient compte de la dignité et de la valeur de chaque personne.

 - *Collaboration et communication* :
 - Il est membre d'une équipe et collabore avec les clients et les autres professionnels.

Une recherche plus poussée permet d'obtenir les renseignements suivants sur la compétence culturelle :

- Une [Déclaration de principes conjointe sur la diversité de l'Association canadienne des ergothérapeutes](#) de 2014 recommande que :
 - ... les thérapeutes ont plus conscience de leurs croyances et connaissances concernant divers groupes et les respectent afin d'optimiser leur travail avec les clients, collègues et étudiants qui sont différents d'eux.

En plus de consulter les ressources de l'Ordre et d'autres sources, vous recueillez de l'information en vous posant les questions suivantes :

- Comment aurais-je pu mieux comprendre les valeurs et croyances culturelles de mes clients?

- Est-ce que mon employeur a réalisé une évaluation des besoins pour déterminer les désirs et les obstacles des membres de la communauté en matière d'engagement?

Après avoir consulté les ressources appropriées, vous identifiez des possibilités manquées :

- Vous auriez pu impliquer les membres du groupe avant le début de la première séance pour mieux comprendre leur culture et obtenir leurs commentaires sur la meilleure façon de structurer les séances.
- Vous auriez pu consulter un des autres ergothérapeutes de l'agence qui possède de l'expérience dans la mise sur pied de séances thérapeutiques de groupe.
- Vous auriez pu vous renseigner davantage sur la culture du groupe.
- Vous déterminez que votre employeur n'a pas réalisé une évaluation des besoins.

Bien que vous ayez choisi de la musique qui a été très efficace avec des groupes précédents, vous identifiez les risques suivants si vous utilisez la même musique comme modalité pour le groupe actuel :

- **Les risques pour les clients comprennent ce qui suit :**
 - Les participants peuvent continuer de ne pas s'impliquer, ce qui affecterait leurs rapports et leur relation thérapeutique avec vous ainsi que leur capacité d'atteindre leurs buts ergothérapeutiques.
 - Les participants pourraient continuer de ne pas s'identifier avec le contenu de la séance ou le processus de groupe dans son ensemble, minant la confiance qu'ils pourraient avoir envers vous, d'autres ergothérapeutes et d'autres professionnels de la santé en général.
- **Les risques pour l'ergothérapeute comprennent ce qui suit :**
 - Si les clients continuent de ne pas se sentir impliqués en raison de votre choix de musique pour le groupe et ne peuvent donc pas atteindre leurs buts ergothérapeutiques, votre relation thérapeutique avec eux serait probablement affectée. Ceci peut aussi affecter votre confiance en vous et même votre réputation.
 - Si les clients continuent de ne pas se sentir impliqués en raison de votre choix de musique, vous ne pourrez pas respecter vos obligations professionnelles qui visent à offrir une pratique axée sur le client. Ceci peut menacer votre emploi si l'agence croit que vous n'avez peut-être pas la compétence requise pour faire de la thérapie de groupe.
- **Les risques pour les intervenants comprennent ce qui suit :**
 - Si les clients continuent de ne pas se sentir impliqués et que les résultats visés ne sont pas atteints, les clients pourraient perdre confiance non seulement dans l'ergothérapeute, mais également dans l'agence.

Analyser les risques

En vous servant du cadre d'évaluation des risques, vous mesurez les risques identifiés si vous continuez d'utiliser la même musique comme modalité dans votre groupe.

Risque élevé

Très probable et/ou aurait un gros impact sur le client ou l'ergothérapeute

Risque moyen

Probable et/ou aurait un impact moyen sur le client ou l'ergothérapeute

Risque faible

Peu probable et/ou aurait un faible impact sur le client ou l'ergothérapeute

Risque identifié	Évaluation des risques pour le client et l'ergothérapeute
Il y a un risque que les clients continuent de ne pas s'impliquer dans le groupe, ce qui les empêcherait d'atteindre leurs buts ergothérapeutiques et affecterait leur relation thérapeutique.	<ul style="list-style-type: none">• Ceci est un risque avec un gros impact pour vous et vos clients, car le groupe ne fonctionnerait pas bien et les buts ne seraient pas atteints.• Ce risque est très probable si vous continuez d'utiliser la même musique comme modalité.
Il y a un risque que les clients n'aient plus confiance en vous, en d'autres ergothérapeutes, en d'autres professionnels de la santé ou dans le processus de thérapie en groupe.	<ul style="list-style-type: none">• Ceci est un risque avec un gros impact pour vous et vos clients puisqu'ils n'atteindraient pas leurs buts ergothérapeutiques et pourraient décider de ne pas demander ce type de services à l'avenir. Ceci pourrait affecter votre confiance en vous et même votre réputation.• Ce risque est probable puisque le fait de ne pas modifier la musique utilisée dans le groupe signifierait que votre pratique n'est pas axée sur le client et n'engendre pas la confiance et la collaboration. Les clients pourraient se demander si d'autres professionnels agirait autrement.

Il y a un risque de ne pas remplir vos obligations professionnelles concernant une pratique axée sur le client et l'agence pourrait se demander si vous avez la compétence requise pour offrir de la thérapie de groupe.

- Ceci est un risque avec un faible impact pour vos clients parce qu'ils ne savent pas nécessairement comment votre agence perçoit vos services.
- Ceci est un risque avec un gros impact pour vous parce qu'il pourrait affecter votre emploi, votre confiance en vous et votre réputation d'ergothérapeute.
- Ce risque est peu probable parce que vous utiliseriez votre jugement professionnel et une démarche de prise de décision réfléchie pour évaluer la situation et vos prochaines étapes afin de minimiser les risques et favoriser une bonne pratique et de bons résultats pour vos clients.

Traiter les risques

Avant de prendre une décision, examinez vos options pour traiter les risques dans ce scénario.

Éviter : changer les circonstances pour ne pas être exposé à un risque particulier.

Modifier : appliquer une stratégie qui réduira la probabilité ou la gravité du risque (ou les deux) à un niveau tolérable.

Transférer : conclure une entente qui permet de partager les conséquences du risque avec d'autres parties.

Conserver : accepter le fait que le risque est à un niveau tolérable et qu'il n'est pas nécessaire d'appliquer une autre technique de traitement des risques.

Exploiter : profiter d'un risque positif (qui devient une possibilité).

Pour les prochaines étapes, vous identifiez les options suivantes :

- (a) Vous pourriez dissoudre le groupe parce que vous vous inquiétez du manque de participation des membres du groupe, du fait que vous ne pouvez pas remplir vos obligations professionnelles et de l'opinion de l'agence concernant vos compétences. Vous pourriez fournir des ressources et un acheminement vers d'autres fournisseurs de

services de santé mentale dans la communauté. *Dans cet exemple, vous traiteriez les risques en vous servant de l'option « éviter ».*

- (b) Vous pourriez demander si un membre du groupe serait intéressé à diriger le groupe avec vous pour améliorer le niveau de participation. Vous consulteriez ce membre sur les normes culturelles du groupe et le type de musique à utiliser comme modalité. *Dans cet exemple, vous traiteriez les risques en vous servant de l'option « transférer ».*
- (c) Vous pourriez discuter de l'idée d'utiliser de la musique comme modalité avec le groupe et leur demander comment vous pourriez mieux intégrer leur culture dans les séances. *Dans cet exemple, vous traiteriez les risques en vous servant de l'option « modifier ».*

Mettre en œuvre le plan

Veillez choisir l'option qui, selon vous, poserait le moins de risque pour vous et vos clients.

Justification :

Si vous avez choisi l'option (c) – *discuter de l'idée d'utiliser de la musique comme modalité avec le groupe et leur demander comment vous pourriez mieux intégrer leur culture dans les séances – ceci est un bon choix.* Cette option pose le plus faible risque global pour vous et vos clients. En choisissant cette option, vous pourriez remplir vos obligations professionnelles, encourager la participation des membres du groupe et avoir une pratique axée sur le client en tenant compte de leurs opinions. Une meilleure participation des membres du groupe vous aiderait également à mieux comprendre leur culture. Vous prendriez alors les mesures appropriées pour développer votre compétence culturelle et répondre aux besoins de vos clients.

L'option (a) – *dissoudre le groupe parce que vous vous inquiétez du manque de participation des membres du groupe, du fait que vous ne pouvez pas remplir vos obligations professionnelles et de l'opinion de l'agence concernant vos compétences; et fournir des ressources et un acheminement vers d'autres fournisseurs de services de santé mentale dans la communauté – n'est pas l'option la plus appropriée.* Vous ne devriez pas choisir cette option parce que même si cela aidait à minimiser les risques identifiés, vous ne répondriez pas aux besoins de vos clients en matière de thérapie de groupe et ils se retrouveraient sans services pour traiter leurs problèmes de santé mentale et atteindre leurs buts ergothérapeutiques. De plus, vous ne rempliriez pas vos obligations professionnelles de fournir les services requis. Lorsqu'un ergothérapeute fait face à une situation problématique, il devrait utiliser une démarche de prise de décision réfléchie pour identifier ses options et consulter l'Ordre et ses collègues pour l'aider à déterminer ses prochaines étapes. Les ergothérapeutes pourraient trouver qu'il est pratique d'identifier leurs possibilités de croissance et de perfectionnement professionnel lorsqu'ils affrontent des situations difficiles dans leur pratique.

L'option (b) – *demandeur si un membre du groupe serait intéressé à diriger le groupe avec vous pour améliorer le niveau de participation; consulter ce membre sur les normes culturelles du groupe et le type de musique à utiliser comme modalité – n'est pas l'option la plus appropriée.*

Vous ne devriez pas choisir cette option parce que le fait d'avoir un membre du groupe qui dirige le groupe avec vous pourrait créer plusieurs nouveaux risques, y compris la possibilité d'une transgression des limites – par exemple, si ce membre commence à communiquer avec vous en dehors des heures de bureau régulières pour planifier les prochaines séances. Collaborer avec un membre du groupe pour diriger ensemble les séances pourrait également perturber votre relation avec les autres membres du groupe qui pourraient penser que vous faites preuve de favoritisme envers le membre qui vous aide.

Surveiller les résultats et examiner l'efficacité du plan

Vous avez pris la décision de consulter le groupe pour savoir comment vous pouvez mieux adapter les séances aux valeurs du groupe. En réfléchissant à cette décision, vous décidez que vous mettrez également en œuvre les changements suivants dans votre pratique :

- À l'avenir, vous expliquerez en étant transparent que vous êtes nouvellement arrivé dans la communauté et/ou que vous ne connaissez pas bien une certaine culture.
- Vous appliquerez des stratégies pour évaluer les besoins des clients et obtenir leurs opinions avant d'élaborer de nouveaux programmes d'ergothérapie ou de modifier des programmes actuels.
- Vous indiquerez que vous êtes intéressé à obtenir de l'information et les opinions de vos clients pour accroître votre compétence culturelle et les aider à atteindre leurs buts ergothérapeutiques.
- Vous solliciterez le point de vue de vos collègues ergothérapeutes dans votre réseau pour améliorer votre groupe.
- Vous documenterez toutes les connaissances acquises ainsi que tout changement apporté dans vos processus.

Scénario 4

Vous êtes une ergothérapeute en pratique privée et vous fournissez des services de psychothérapie à une cliente qui a été diagnostiquée comme souffrant d'un trouble d'anxiété sociale qui affecte sa capacité de travailler, de suivre des cours et de fonctionner socialement. Vous traitez cette cliente depuis six mois et avez établi un niveau de confiance et une relation thérapeutique avec elle. Vous lui fournissez des renseignements et des stratégies pour l'aider à gérer ses symptômes et elle démontre une amélioration. De plus, elle a un réseau bien établi de soutien social dans sa communauté.

La cliente vous annonce qu'elle planifie d'aller à l'université en septembre et qu'elle va déménager dans une autre ville ontarienne qui est plus près du campus universitaire. Elle vous demande si vous pourriez continuer à lui fournir des services d'ergothérapie à distance. Vous réfléchissez à cette demande.

Vous appliquez le cycle de gestion des risques pour déterminer si vous devriez fournir des services de psychothérapie à distance à cette cliente :

Identifier les risques

Vous commencez par consulter plusieurs ressources de l'Ordre pour identifier les risques :

Les [Lignes directrices sur les services d'ergothérapie à distance \(2017\)](#) stipulent que :

- « Les ergothérapeutes devraient réfléchir aux services d'ergothérapie qui peuvent être fournis raisonnablement et de façon sécuritaire à distance avec diverses technologies. Les ergothérapeutes devraient également disposer d'un processus pour traiter tout événement indésirable ou imprévu qui peut survenir pendant une séance à distance. »
 - Dans cette situation, vous devez d'abord déterminer si la prestation de services d'ergothérapie à distance est une méthode appropriée. Vous devez ensuite établir un plan pour traiter tout événement imprévu.
- Compétence territoriale : « Les ergothérapeutes devraient connaître et appliquer les lois, normes et lignes directrices concernant la prestation de services à distance dans la compétence territoriale du client. »
 - Comme votre cliente déménage dans une autre région de l'Ontario, la compétence territoriale ne change pas puisque vous êtes autorisée à travailler en Ontario. Il faudra continuer de respecter toutes les normes et lignes directrices de l'Ordre concernant la prestation de vos services.
- Technologie : « L'ergothérapeute doit s'assurer que la technologie utilisée lors de la prestation de services à distance est d'une qualité suffisante pour communiquer efficacement; fournir des interventions d'ergothérapie sécuritaires; permettre de former une opinion professionnelle exacte afin de prendre les décisions nécessaires sur les soins de santé du client. »
 - Avant de commencer à fournir des services à distance, vous devez examiner le type de technologie que vous utiliserez pour vous assurer qu'elle est sécuritaire et permet une communication claire avec la cliente.
- Confidentialité, protection de la vie privée et accès aux renseignements personnels : « Les ergothérapeutes qui fournissent des services à distance doivent prendre des mesures raisonnables pour maintenir la confidentialité et protéger les renseignements personnels sur la santé de leurs clients. »
 - Vous devez examiner la technologie que vous utiliserez pour vous assurer que vous pouvez maintenir la protection des renseignements personnels de votre cliente. Vous devez également souligner tout risque associé à l'utilisation de cette technologie.
 - Vous devez vous assurer que vous pourrez fournir des services à distance d'un lieu privé pour maintenir la confidentialité et protéger la vie privée de la cliente.

- Consentement : « Les exigences que doivent satisfaire les ergothérapeutes en ce qui concerne l'obtention du consentement d'un client sont les mêmes, que les services soient fournis à distance ou en personne. L'ergothérapeute devrait définir clairement la nature, les avantages, les risques, les limites et les résultats possibles des services d'ergothérapie offerts. »
 - Bien que vous ayez déjà formé une relation thérapeutique avec la cliente, vous devez continuer d'obtenir son consentement parce que la prestation des services sera différente. Vous devez définir la nature, les avantages, les risques, les limites et les résultats possibles des services d'ergothérapie offerts à distance pour que la cliente les comprenne bien et puisse prendre une décision éclairée à ce sujet.
- Continuation et transfert des soins : « Les ergothérapeutes devraient être au courant des possibilités de continuation des soins lorsqu'ils offrent des services à distance. »
 - Vous avez une obligation de vous renseigner et d'aviser la cliente concernant les ressources et services offerts dans la nouvelle collectivité de votre cliente.
 - Vous devez également évaluer régulièrement si les besoins de votre cliente seraient mieux comblés par un fournisseur de services local.

La norme 10 des [Normes de psychothérapie \(2018\)](#) stipule ceci : « L'ergothérapeute sera responsable de reconnaître, de minimiser et de gérer les risques posés par l'exécution de la psychothérapie. »

- L'indicateur du rendement 10.6 précise que l'ergothérapeute : « déterminera si la prestation d'interventions de psychothérapie à distance est appropriée ».
- De plus, la norme 13 discute de la cessation des services et précise : « L'ergothérapeute cessera le service de psychothérapie de façon sécuritaire et responsable. »
- L'indicateur du rendement 13.4 précise que l'ergothérapeute : « discutera des raisons de la cessation de service avec le client, y compris l'acheminement vers un autre professionnel de la santé qualifié si un traitement ultérieur semble nécessaire ».

En plus de consulter les ressources de l'Ordre, vous recueillez de l'information en vous posant les questions suivantes :

- Est-ce que j'ai discuté avec la cliente de ce qu'elle ferait si elle avait de la difficulté à utiliser des stratégies d'adaptation ou à accéder à des services en cas de crise dans sa nouvelle collectivité?
- Est-ce que je me suis renseignée sur les services de santé et les services en cas de crise offerts dans la nouvelle collectivité de la cliente?

Après avoir parlé avec votre cliente et examiné les ressources appropriées, vous identifiez ce qui suit :

- La cliente croit qu'elle n'aura aucune difficulté à utiliser des stratégies d'adaptation ou à accéder à des services en cas de crise dans sa nouvelle collectivité.
- Oui, je me suis renseignée sur les services de santé et les services en cas de crise offerts dans la nouvelle collectivité de la cliente et je lui ai fourni ces renseignements.

Vous identifiez les risques suivants posés par la prestation de services de psychothérapie à distance :

- **Les risques pour la cliente comprennent ce qui suit :**
 - Elle n'accédera peut-être pas aux services de santé locaux dans sa nouvelle collectivité parce qu'elle ne connaîtra pas les fournisseurs et n'aura pas établi une relation thérapeutique avec eux.
 - Le changement dans la prestation de vos services peut avoir un impact sur votre relation thérapeutique.
 - La cliente aura moins de soutien disponible initialement dans sa nouvelle collectivité.
 - Il est possible que ses symptômes empirent puisqu'elle sera dans un nouveau milieu avec de nouvelles personnes.
- **Les risques pour l'ergothérapeute comprennent ce qui suit :**
 - Le changement dans la prestation des services, passant de services fournis en personne à des services fournis à distance, peut avoir un impact sur votre relation thérapeutique avec votre cliente.
 - La cliente peut développer une dépendance excessive de votre soutien puisqu'elle aura moins de soutien dans sa nouvelle collectivité.
 - Si la technologie utilisée pour fournir des services à distance ne fonctionne pas ou fonctionne mal, la prestation des services et la réalisation des buts seraient affectées.

Analyser les risques

En vous servant du cadre d'évaluation des risques, vous mesurez les risques identifiés concernant la prestation de services de psychothérapie à distance à votre cliente :

Risque élevé

Très probable et/ou aurait un gros impact sur le client ou l'ergothérapeute

Risque moyen

Probable et/ou aurait un impact moyen sur le client ou l'ergothérapeute

Risque faible

Peu probable et/ou aurait un faible impact sur le client ou l'ergothérapeute

Risque identifié	Évaluation des risques pour le client et l'ergothérapeute
<p>Il y a un risque que la cliente n'accède pas aux services de santé locaux dans sa nouvelle collectivité parce qu'elle ne les connaît pas, ce qui pourrait créer une dépendance excessive envers vous.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Ceci est un risque avec un gros impact pour votre cliente parce qu'elle aura besoin d'être connectée à des fournisseurs de services de soins de santé locaux pour une évaluation si ses symptômes empirent, si elle a besoin de soins immédiats ou si un soutien est nécessaire parce que vous cessez de lui fournir des services.• Ceci est un risque avec un gros impact pour vous si la cliente compte sur vous pour ses soins, y compris lorsqu'elle est en situation de crise.• Ce risque est probable parce que vous ne savez pas comment le déménagement de la cliente affectera celle-ci.
<p>Il y a un risque que le changement dans la prestation de vos services ait un impact sur votre relation thérapeutique.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Ceci est un risque avec un gros impact pour votre cliente parce que ses buts ergothérapeutiques ne seraient pas atteints et son traitement serait affecté.• Ceci est un risque avec un impact moyen pour vous parce que vous pourriez croire que vous n'avez pas réussi à aider votre cliente à réaliser ses buts. Si cela se produit, il est probable que vous devrez acheminer la cliente vers un autre fournisseur de soins.• Ce risque est peu probable parce que vous avez une communication ouverte avec votre cliente et avez identifié/consulté des ressources appropriées pour appuyer l'option des services à distance.
<p>Il y a un risque que si moins de soutien est disponible dans la nouvelle collectivité de la cliente, ses symptômes empirent.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Ceci est un risque avec un gros impact pour votre cliente parce qu'elle compte sur son réseau de soutien établi dans sa collectivité actuelle pour l'aider à gérer ses symptômes.• Ce risque aurait un gros impact pour vous parce qu'elle pourrait compter de plus en plus sur votre soutien. Si les symptômes empirent, ses besoins de services pourraient changer et ces besoins

	<p>pourraient ne pas être comblés de façon appropriée à distance.</p> <ul style="list-style-type: none">• Ce risque est probable parce que vous ne savez pas comment le déménagement de la cliente affectera celle-ci. Ce risque serait minimisé en élaborant un plan de sécurité et en recherchant les fournisseurs de services locaux et des stratégies pour élargir son réseau social.
<p>Il y a un risque si la technologie utilisée pour fournir les services à distance ne fonctionne pas ou fonctionne mal.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Ceci est un risque avec un gros impact pour vous et la cliente parce que ce problème pourrait perturber et même empêcher les séances.• Ce risque est peu probable parce que vous auriez déjà fait des recherches sur la technologie appropriée qui sera utilisée pour fournir les services à distance.

Traiter les risques

Avant de prendre une décision, examinez vos options pour traiter les risques dans ce scénario.

Éviter : changer les circonstances pour ne pas être exposé à un risque particulier.

Modifier : appliquer une stratégie qui réduira la probabilité ou la gravité du risque (ou les deux) à un niveau tolérable.

Transférer : conclure une entente qui permet de partager les conséquences du risque avec d'autres parties.

Conserver : accepter le fait que le risque est à un niveau tolérable et qu'il n'est pas nécessaire d'appliquer une autre technique de traitement des risques.

Exploiter : profiter d'un risque positif (qui devient une possibilité).

Pour les prochaines étapes, vous identifiez les options suivantes :

- (a) Vous pourriez déterminer que les services en personne sont préférables pour cette cliente en raison de ses antécédents et du risque accru que ses symptômes empiront à la suite de son déménagement. Vous pourriez accepter de fournir des services de psychothérapie à distance jusqu'à ce qu'elle puisse trouver un fournisseur de services de psychothérapie dans sa nouvelle collectivité (vous lui fournirez un acheminement vers ce fournisseur). Vous établiriez un plan de sécurité au cas où ses symptômes empireraient pendant une séance ou que la connexion serait perdue pendant le traitement. Vous formuleriez aussi des stratégies avec la cliente pour qu'elle puisse

trouver un soutien dans sa nouvelle collectivité. *Dans cet exemple, vous traiteriez les risques en vous servant de l'option « **modifier** ».*

- (b) Vous pourriez décider de ne pas fournir de services de psychothérapie à distance parce que vous ne croyez pas qu'il s'agisse d'une option appropriée, compte tenu du fait que la cliente a un risque accru que ses symptômes empirent à la suite de son déménagement. Vous pourriez l'aviser que vous cesserez de lui fournir des services d'ergothérapie et l'encourager à trouver un fournisseur de services de psychothérapie dans sa nouvelle collectivité (vous pourriez l'acheminer vers un tel fournisseur). *Dans cet exemple, vous traiteriez les risques en vous servant de l'option « **éviter** ».*
- (c) Vous pourriez accepter de fournir des services de psychothérapie à distance, car vous croyez que vous pouvez gérer les besoins de votre cliente. Vous pourriez laisser la cliente décider si elle veut trouver un autre fournisseur de services dans sa nouvelle collectivité. Vous établiriez un plan de sécurité avec elle indiquant qu'elle communiquera avec vous chaque fois qu'elle sera en situation de crise. *Dans cet exemple, vous traiteriez les risques en vous servant de l'option « **conserver** ».*

Mettre en œuvre le plan

Veuillez choisir l'option qui, selon vous, poserait le moins de risque pour vous et votre cliente.

Justification :

Si vous avez choisi l'option (a) – déterminer que les services en personne sont préférables pour cette cliente en raison de ses antécédents et du risque accru que ses symptômes empirent à la suite de son déménagement; accepter de fournir des services de psychothérapie à distance jusqu'à ce qu'elle puisse trouver un fournisseur de services de psychothérapie dans sa nouvelle collectivité (vous lui fournirez un acheminement vers ce fournisseur); établir un plan de sécurité au cas où ses symptômes empireraient pendant une séance ou que la connexion serait perdue pendant le traitement; formuler aussi des stratégies avec la cliente pour qu'elle puisse trouver un soutien dans sa nouvelle collectivité – *ceci est un bon choix*. Cette option pose le moins de risque global pour vous et votre cliente. En continuant à fournir des services jusqu'à ce qu'elle puisse trouver un fournisseur de services local, vous répondriez aux besoins de la cliente et rempliriez vos obligations professionnelles. Bien que les symptômes de la cliente aient été stables lors de vos séances en personne, vous prévoyez qu'ils empireront initialement après le déménagement, surtout que la cliente n'aura pas son réseau de soutien social habituel. Ceci peut faire que la prestation de services de psychothérapie à distance ne serait pas une bonne option à long terme. L'option (a) vous permet également de traiter le mieux possible le risque que la cliente fasse une crise en établissant un plan de sécurité. Collaborer avec la cliente pour formuler des stratégies afin de l'aider à trouver un soutien dans sa nouvelle collectivité permet aussi de l'encourager et de l'habiliter à être autonome pour atteindre ses buts visés.

L'option (b) – décider de ne pas fournir de services de psychothérapie à distance parce que vous ne croyez pas qu'il s'agisse d'une option appropriée, compte tenu du fait que la cliente a

un risque accru que ses symptômes empirent à la suite de son déménagement; l'aviser que vous cesserez de lui fournir des services d'ergothérapie et l'encourager à trouver un fournisseur de services de psychothérapie dans sa nouvelle collectivité (vous pourriez l'acheminer vers un tel fournisseur) – *n'est pas l'option la plus appropriée*. Vous ne devriez pas choisir cette option parce que cesser complètement la prestation des services de psychothérapie pourrait poser un risque élevé à votre cliente puisqu'elle n'a pas formé de lien avec un autre fournisseur. Vous ne rempliriez pas non plus vos obligations professionnelles concernant la cessation des services de psychothérapie de votre cliente.

L'option (c) – *accepter de fournir des services de psychothérapie à distance, car vous croyez que vous pouvez gérer les besoins de votre cliente; laisser la cliente décider si elle veut trouver un autre fournisseur de services dans sa nouvelle collectivité; établir un plan de sécurité avec elle indiquant qu'elle communiquera avec vous chaque fois qu'elle sera en situation de crise* – *n'est pas l'option la plus appropriée*. Vous ne devriez pas choisir cette option parce que ceci pourrait poser un risque élevé pour toutes les personnes impliquées. La cliente peut devenir dépendante de vous et ne pas rechercher les services de fournisseurs locaux qui pourraient possiblement mieux répondre à ses besoins. Ce scénario présente de nombreux risques et, parce que vous prévoyez que ses symptômes empiront initialement en raison du déménagement, il serait important que la cliente soit renseignée sur les services de santé et fournisseurs locaux disponibles – vous auriez une responsabilité professionnelle d'appuyer ceci.

Surveiller les résultats et examiner l'efficacité du plan

Vous avez décidé de fournir des services à distance à votre cliente jusqu'à ce qu'elle trouve un fournisseur de services dans sa nouvelle collectivité pour obtenir des services en personne – ce que vous pouvez l'aider à faire.

En réfléchissant à cette décision, vous décidez que vous mettrez également en œuvre les changements suivants dans votre pratique :

- Vous rédigez une ressource qui identifie les risques possibles et les limites de la prestation de services de psychothérapie à distance; cette ressource sera examinée avec vos clients.
- Vous partagerez cette ressource avec les collègues de votre réseau qui offrent aussi des services de psychothérapie ou d'autres services d'ergothérapie à distance pour obtenir leurs commentaires sur la ressource.
- Vous vous renseignerez le plus tôt possible sur les ressources offertes dans les collectivités de vos clients.

Conclusion

La gestion des risques est une démarche qui peut être appliquée dans diverses situations. La gestion des risques comprend une application systématique de certains principes aux circonstances d'une personne ou d'un organisme. Elle comprend l'identification des risques, une analyse approfondie de la nature, des causes et des conséquences de ces risques, l'élaboration d'un plan pour traiter ces risques, la mise en œuvre du plan, la surveillance et l'évaluation des résultats ainsi que l'examen de l'efficacité du plan. Puis le cycle de gestion des risques recommence.

L'application de la démarche de gestion des risques à la pratique des ergothérapeutes permet d'assurer que les décisions qui sont prises se fondent sur des faits probants, qu'elles sont réfléchies en tenant compte de ce qui peut mal tourner, qu'elles sont mises en œuvre soigneusement et qu'elles sont constamment réévaluées. La gestion des risques aide les ergothérapeutes à veiller à ce que les clients reçoivent des services sécuritaires, efficaces et responsables. La mise en œuvre de changements qui influent positivement sur la sécurité des clients et réduisent les risques peut protéger la pratique d'un ergothérapeute contre des événements difficiles ou imprévus.

Voici des conseils pour vous aider à gérer les risques dans votre pratique :⁹

- Obtenez la formation nécessaire pour pouvoir avoir la confiance et la compétence requises pour évaluer et gérer les risques.
- Assurez-vous que vous comprenez les politiques et procédures de votre organisme. Si vous êtes en pratique privée, passez en revue régulièrement vos propres politiques et procédures.
- Assurez-vous que vous comprenez les lois pertinentes à votre domaine de travail.
- Si vous n'êtes pas certain de vos responsabilités dans une situation particulière, consultez des ressources ou demandez l'aide de collègues. Collaborez avec vos collègues pour adopter des habitudes permettant de gérer les risques proactivement.
- Créez des systèmes de communication ouverts pour partager votre information avec d'autres parties.
- Collaborez avec vos clients pour réaliser les évaluations, prendre des décisions et planifier les prochaines étapes.
- Discutez de tout risque identifié avec vos clients pour les faire participer à la résolution du problème.

⁹ Adapté du document publié par le Royal College of Occupational Therapists. (2018). *Embracing risk; enabling choice. Guidance for occupational therapists*. 3^e édition.

Ce module PÉRP se veut une ressource utile pour aider les ergothérapeutes à gérer les risques dans leur pratique. Nous vous avons fourni certains outils, comme le cycle de gestion des risques, un cadre d'évaluation des risques et un tableau qualitatif des risques, mais ceci ne constitue pas une liste complète des outils et options qui pourraient être utiles pour les ergothérapeutes qui veulent minimiser et traiter les risques dans leur pratique. De plus, selon le lieu d'emploi d'un ergothérapeute, son organisme pourrait déjà avoir une démarche de gestion des risques. Les ergothérapeutes devront peut-être consulter leurs collègues ou leur chef de service pour connaître leur rôle dans le plan global de gestion des risques de l'organisme. Pour les ergothérapeutes en pratique privée, il est important d'examiner les risques possibles dans leur pratique et de dresser un plan de gestion des risques.

La gestion des risques n'est pas un nouveau concept en ergothérapie. Les ergothérapeutes font déjà une gestion des risques tous les jours dans le cadre de leur pratique, parfois sans même le réaliser. Qu'il s'agisse d'une situation où il faut décider de répondre ou non à un appel ou une situation nouvelle, comme fournir des services privés à des clients hospitalisés, l'utilisation d'un cadre de gestion des risques aide les ergothérapeutes à examiner toutes les options et à prendre la décision la plus éclairée pour réduire les risques pour toutes les parties. Il est évident que l'on ne peut pas éviter tous les risques, mais plusieurs pourraient être réduits et fournir des leçons pour améliorer la pratique et la qualité des soins pour les clients.

Références

Enterprise Risk Management [Part III]: 5 Examples of Positive Risk (en anglais seulement).
Extrait de <https://www.ispartnersllc.com/blog/erm-5-examples-of-positive-risk/>

Koppel R., S. Smith, J. Blythe et V. Kothari. (2015). « Workarounds to computer access in healthcare organizations: you want my password or a dead patient? », *Stud Health Technol Inform.* 208, 215-220 (en anglais seulement). Extrait de <https://www.cs.dartmouth.edu/~sws/pubs/ksbk15-draft.pdf>

L'hon. Eileen E. Gillese. (2019). *Enquête publique sur la sécurité des résidents des foyers de soins de longue durée. Rapport, Volume 2 – Une enquête systémique sur les Infractions.*

Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario. (2018). *Risks in Physiotherapy Practice Tool* (en anglais seulement). Extrait de <https://www.collegept.org/rules-and-resources/risk-management>

Oxford Learner's Dictionaries (en anglais seulement). Extrait de https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/us/definition/english/risk_1?q=risk

Royal College of Occupational Therapists. (2018). *Embracing risk; enabling choice. Guidance for occupational therapists.* 3^e édition (en anglais seulement).

Ressources de l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario

[Code de déontologie \(2011\)](#)

[Guide sur la cessation de service \(2014\)](#)

[Guide sur les actes autorisés et la délégation \(2018\)](#)

[La prise de décision réfléchie dans la pratique de l'ergothérapie \(2012\)](#)

[Les compétences essentielles à la pratique pour les ergothérapeutes au Canada, 3^e édition \(2011\)](#)

[Lignes directrices sur les services d'ergothérapie à distance \(2017\)](#)

[Lignes directrices – Travailler avec des ressources gérées \(2018\)](#)

[Module PÉRP : Limites professionnelles et prévention des mauvais traitements d'ordre sexuel \(2018\)](#)

[Normes de consentement \(2017\)](#)

[Normes de psychothérapie \(2018\)](#)

[Normes de tenue des dossiers \(2016\)](#)

[Normes sur la prévention et la gestion des conflits d'intérêts \(2012\)](#)

[Normes sur les évaluations par des ergothérapeutes \(2013\)](#)