

Septembre 2018 – Cas du mois

Comment appliquer le processus de prise de décision réfléchi

Contexte

Dans le cas du mois de juillet, Austin – un ergothérapeute avec une pratique indépendante dans le domaine de l'assurance automobile – a fait l'évaluation ergothérapeutique d'une cliente (Veronika). Veronika a eu un accident automobile six mois plus tôt et Austin a recommandé qu'elle reçoive 20 heures de soins auxiliaires. Il a ensuite soumis son rapport à Prompt Rehab et à la compagnie d'assurance GOHOME. L'évaluateur de la compagnie d'assurance a contesté la recommandation d'Austin concernant les 20 heures de soins auxiliaires, affirmant qu'il pourrait être difficile de trouver un fournisseur de soins dans la collectivité éloignée où demeure Veronika. L'évaluateur a demandé à Austin de modifier son rapport et Austin a réfléchi à ce qu'il devrait faire.

Considérations

Voici un résumé de la façon dont Austin a utilisé le [processus de prise de décision réfléchi](#) pour en arriver à sa décision finale.

Première étape : Présenter la situation

1. *Quels sont les faits en présence dans cette situation?*
 - Austin a fait une évaluation ergothérapeutique et a documenté sa recommandation dans un rapport qu'il a soumis à l'entreprise Prompt Rehab et à la compagnie d'assurance GOHOME. La recommandation d'Austin d'allouer 20 heures de soins auxiliaires a été contestée par l'évaluateur de la compagnie d'assurance parce que ceci serait difficile à fournir.
 - Austin doit revoir son rapport et sa recommandation pour déterminer si sa décision est justifiée et raisonnable.
2. *Quelle est l'étendue ou la portée de l'acheminement?*
 - La cliente a été acheminée à Austin pour qu'il évalue ses besoins en matière de soins auxiliaires et fasse une recommandation à la compagnie d'assurance concernant le nombre d'heures que la cliente devrait raisonnablement recevoir.

- Austin doit seulement évaluer la cliente (Veronika) et il ne doit pas fournir des traitements d'ergothérapie.

3. *Qui est le client?*

- La cliente est Veronika, qui a eu un accident automobile six mois plus tôt.

4. *Qui sont les autres intervenants?*

- Entreprise Prompt Rehab
- Compagnie d'assurance GOHOME

5. *Quelles sont les questions sous-jacentes?*

- Austin doit soupeser les priorités divergentes de sa relation avec la compagnie d'assurance (qui paie pour l'évaluation ergothérapeutique) et de son devoir de faire une recommandation justifiée et raisonnable, compte tenu de la situation de Veronika.
- Austin doit revoir les résultats de son évaluation ergothérapeutique et son rapport pour déterminer s'il peut bien justifier sa recommandation.

Deuxième étape : Identifier les principes s'appliquant à la situation

Principes tirés du Code de déontologie qui s'appliquent à la situation d'Austin :

- Collaboration et communication : Austin doit communiquer et interagir avec l'entreprise Prompt Rehab, la compagnie d'assurance GOHOME et Veronika d'une manière professionnelle et éthique.
- Honnêteté et justice : Austin doit faire une évaluation ergothérapeutique qui est juste, objective et impartiale.
- Obligation de rendre compte : Austin est un professionnel autonome qui doit rendre compte de ses actions et de ses décisions. Sa recommandation doit être justifiée et raisonnable, selon son évaluation de Veronika. On s'attend à ce qu'Austin agisse conformément aux lois, aux règlements ainsi qu'aux normes et lignes directrices.
- Transparence : Austin doit être transparent dans ses interactions avec tous les intervenants et pouvoir expliquer comment il en est arrivé à sa recommandation.

Troisième étape : Déterminer les ressources nécessaires pour faciliter la prise de décision

1. *Y a-t-il des lois, règlements, normes ou lignes directrices qui concernent ce sujet?*

- Austin a consulté les [Normes sur les évaluations par des ergothérapeutes](#) et a déterminé que l'indicateur du rendement 3.B.4 s'appliquait à sa situation. Cet indicateur stipule que l'ergothérapeute « déterminera les ressources nécessaires et leur disponibilité par rapport aux recommandations qui sont faites ». Dans la présente situation, Austin a examiné quels services de soins à domicile étaient disponibles dans la région où demeure Veronika et a trouvé deux entreprises qui pourraient fournir les services requis. Compte tenu des besoins de Veronika et de la disponibilité de deux entreprises dans la région, Austin a décidé que sa recommandation était raisonnable.
- Austin a consulté les [Normes de tenue des dossiers](#) pour déterminer ce qui arriverait s'il décidait de changer sa recommandation. Il savait qu'il devrait alors distribuer sa nouvelle recommandation à tous les intervenants. L'indicateur du rendement 3.10.2 a signalé que « les modifications apportées à un document après que le document ait été distribué peuvent être faites seulement à l'aide d'un addenda. Un exemplaire de cet addenda sera envoyé à toutes les personnes qui ont reçu le document original ».
- Austin s'est rappelé que l'Ordre avait publié les [Lignes directrices – Collaborer avec des tiers payeurs](#). Il les a consultées et a trouvé le paragraphe suivant : « Lorsque l'ergothérapeute détermine ce dont le client a besoin en matière de soins, il devrait suivre les valeurs fondamentales et les principes du Code de déontologie et faire des recommandations/prendre des décisions qui sont transparentes, justes, objectives et impartiales. Les ergothérapeutes doivent veiller à ce que leurs recommandations et leurs décisions ne favorisent pas la source de l'acheminement, le tiers payeur ou le client. » Austin a réfléchi à la situation pour décider s'il se sentait influencé par la compagnie d'assurance, l'entreprise qui l'a engagé (Prompt Rehab) ou Veronika. Bien qu'il ressente des pressions externes des tierces parties impliquées, il a revu sa recommandation et a déterminé qu'elle était juste, compte tenu des résultats de son évaluation, et qu'elle pouvait être mise en œuvre puisqu'il y avait deux entreprises offrant des soins à domicile disponibles dans la région où demeure Veronika.
- Austin s'est souvenu que l'Ontario Society of Occupational Therapists (OSOT) disposait d'un groupe de travail sur le secteur de l'automobile. Puisqu'il est un membre de l'OSOT, il s'est connecté au site de l'organisme et a consulté ses ressources pertinentes, y compris une ressource qui décrit les responsabilités des ergothérapeutes lorsqu'ils remplissent le Formulaire 1.

2. Y a-t-il des personnes qui possèdent de l'expertise dans le domaine?

- Austin a communiqué avec un collègue qui possède de l'expérience dans les évaluations ergothérapeutiques pour le secteur de l'automobile et est membre du groupe de travail sur le secteur de l'automobile de l'Ontario Society of Occupational Therapists (OSOT).

3. *Y a-t-il de l'information probante?*

- Austin ne croit pas avoir besoin de faits probants additionnels.

Quatrième étape : Déterminer s'il faut des renseignements supplémentaires ou des éclaircissements

1. *Saisissez-vous le but des lois, règlements, normes ou lignes directrices pertinents?*

- Austin croit bien comprendre l'information contenue dans les ressources mentionnées ci-dessus.

2. *Quelle est l'information probante disponible?*

- Dans la présente situation, il n'y a pas d'autres faits probants à examiner.

3. *Y a-t-il des faits qui manquent? Avez-vous identifié les meilleurs intérêts du client?*

- La cliente, Veronika, a droit à une évaluation ergothérapeutique juste et impartiale qui est appuyée par un raisonnement clinique.

4. *Tous les intervenants et leurs intérêts sont-ils identifiés?*

- Prompt Rehab : L'entreprise ne veut pas perturber ses relations de travail avec la compagnie d'assurance GOHOME.
- Compagnie d'assurance GOHOME : La compagnie est préoccupée par le nombre d'heures de soins auxiliaires recommandé par Austin puisqu'il est difficile de trouver un fournisseur de soins dans la région nordique éloignée où demeure Veronika.

Cinquième étape : Cerner les choix possibles

- Dans la situation d'Austin, il a comme choix de modifier son rapport pour réduire ou éliminer le nombre d'heures recommandé ou de garder son rapport tel quel.

Sixième étape : Choisir la meilleure option

- Austin a revu son rapport et croit qu'il a fait une évaluation ergothérapeutique objective et que sa recommandation s'appuie sur ses observations de la cliente, Veronika.
- Il a déterminé que les 20 heures de soins auxiliaires recommandées favoriseraient la sécurité de Veronika dans sa demeure et que le fait de réduire ce nombre d'heures pourrait constituer un facteur de risque pour Veronika.
- Austin croit que sa recommandation est raisonnable, impartiale et transparente.

Septième étape : Passer à l'action

- Austin a communiqué avec l'entreprise Prompt Rehab et la compagnie d'assurance GOHOME pour éclaircir la recommandation présentée dans son rapport et répondre à toute autre question. Il a expliqué pourquoi il a pris cette décision. Il croit que sa recommandation est réaliste, compte tenu du fait qu'il y a deux entreprises offrant des soins à domicile dans la région où demeure Veronika et que, selon les normes et lignes directrices de son Ordre, il a fait une évaluation juste, objective et impartiale.
- Austin a indiqué la situation dans le dossier clinique de la cliente et a documenté ses discussions avec l'entreprise Prompt Rehab et la compagnie d'assurance GOHOME.
- Remarque : Si Austin avait revu son rapport original et décidé de changer sa recommandation, il aurait eu besoin d'envoyer un addenda à tous les intervenants qui ont reçu le rapport original, tel que précisé dans les Normes de tenue des dossiers. Il aurait aussi fallu qu'il documente sa prise de décision, sa justification et les discussions pertinentes avec les intervenants dans le dossier clinique, et qu'il verse une copie du rapport mis à jour dans le dossier clinique.

Huitième étape : Évaluer la décision

- Austin croit que sa décision finale est la bonne et que son rapport reflète son jugement professionnel et son raisonnement clinique.

Discussion

Après avoir appliqué le processus de prise de décision réfléchi, Austin a documenté sa décision finale et sa justification dans le dossier clinique de Veronika. Il a indiqué qu'il a revu les résultats de son évaluation ergothérapeutique, son rapport et sa recommandation, et qu'il croit que celle-ci est raisonnable et appropriée pour assurer la sécurité de Veronika.

Références

- [Lignes directrices – Collaborer avec des tiers payeurs](#)
- [Normes sur les évaluations par des ergothérapeutes](#)
- [Normes de tenue des dossiers](#)
- [La prise de décision réfléchi dans la pratique de l'ergothérapie](#)
- [Ontario Society of Occupational Therapists – Secteur de l'assurance automobile](#) (en anglais seulement)

Pour plus d'information

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

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