

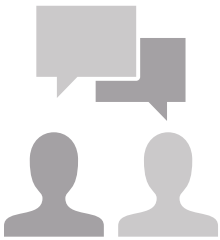


Préoccupations concernant des ergothérapeutes – Comment l'Ordre prend ses décisions

Vous avez le droit de recevoir des soins sécuritaires, responsables et de qualité de tous les ergothérapeutes. Si cela ne se produit pas, vous avez un autre droit – celui de vous plaindre à l'Ordre.

Les plaintes sont acheminées au comité des plaintes, dont le nom officiel est le [Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports \(CEPR\)](#). Continuez à lire pour apprendre comment ce comité prend ses décisions concernant la conduite ou la pratique d'un ergothérapeute.

Qui peut se plaindre?



N'importe qui peut porter une plainte. Ceci comprend les patients, clients, membres de la famille, soignants, collègues de l'ergothérapeute, employeurs et autres personnes.

Si vous avez des préoccupations concernant un ergothérapeute, appelez-nous au 1 800 890-6570 ou envoyez un courriel à investigations@coto.org.

Lorsque le comité des plaintes enquête sur des points préoccupants concernant un ergothérapeute, il examine le problème et le risque de préjudice pour le client ou le patient.

Comment le comité des plaintes prend-il ses décisions pour protéger l'information des clients et des patients?

Le comité des plaintes se sert d'un cadre d'évaluation du risque. Il s'agit d'un système qui permet d'évaluer le risque posé par un ergothérapeute envers :

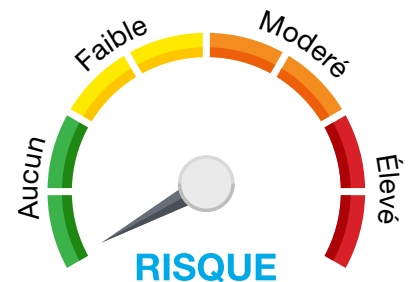
- le public,
- les soins ou la sécurité du client,
- la réputation de la profession d'ergothérapeute.

Toutes les plaintes sont prises au sérieux et font l'objet d'une enquête. L'utilisation du cadre assure une prise de décisions uniforme. Parfois, la décision prise ne plaît pas au plaignant. Le processus peut être frustrant.

Remarque : Le comité des plaintes utilise le cadre d'évaluation du risque lorsque cela est approprié. L'ergothérapeute peut souffrir d'un trouble mental ou physique qui l'empêche d'exercer sa profession comme prévu. Il s'agit d'une « incapacité » et ce genre de situation est évalué différemment.

De quels facteurs le comité des plaintes tient-il compte lorsqu'il prend des décisions sur le niveau de risque?

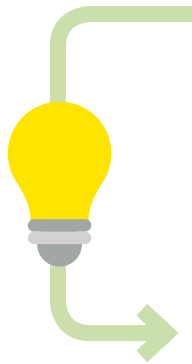
Chaque cas est différent. Le comité des plaintes tient compte de toute l'information reçue lorsqu'il décide de ce qui devrait être fait concernant la conduite ou la pratique d'un ergothérapeute.



Parce qu'il est responsable de protéger le public, le comité des plaintes se pose les questions suivantes :



- Le problème constitue-t-il un risque direct pour les soins ou la sécurité du client?
- L'ergothérapeute a-t-il été honnête au sujet de cette situation?
- L'ergothérapeute a-t-il profité financièrement de la situation?
- Cette situation se reproduira-t-elle?
- Y a-t-il des faits probants qui appuient la préoccupation?
- L'ergothérapeute comprend-il comment le client est affecté?
- L'ergothérapeute comprend-il comment ses collègues, employeurs et autres personnes sont affectés?
- L'ergothérapeute comprend-il qu'il n'a pas satisfait les normes/attentes de l'Ordre?
- L'ergothérapeute comprend-il le problème qui fait l'objet d'une enquête?
- L'ergothérapeute a-t-il offert d'essayer de remédier à la situation?
- L'ergothérapeute collabore-t-il avec les enquêteurs?
- Depuis combien de temps l'ergothérapeute exerce-t-il sa profession?
- L'ergothérapeute regrette-t-il ce qui s'est passé?
- Le dossier de l'ergothérapeute comprend-il déjà des plaintes ou préoccupations?



Prises ensemble, les réponses à ces questions peuvent faire passer le niveau de risque de « aucun » à « élevé ». Cette information aidera le comité des plaintes à prendre sa décision. Si le niveau de risque est faible à modéré, la décision visera à éduquer et à corriger. Dans le cas d'un risque élevé, la décision sera plus grave.



Quelle est la décision lorsqu'il n'y a aucun risque pour le public?

- **Aucune action.** Le comité des plaintes peut décider que la préoccupation ne pose aucun risque pour le public ou qu'il n'y a aucun fait probant qui appuie la plainte. La décision peut alors être de ne rien faire.



Quelle est la décision lorsque le risque est faible pour le public?

- **Conseil.** Le comité des plaintes donne des suggestions sur la façon d'éviter ce problème dans l'avenir.
- **Entente de remédiation.** L'ergothérapeute accepte typiquement de réaliser des activités d'apprentissage additionnelles qui lui sont assignées par le comité des plaintes. Par exemple, l'ergothérapeute pourrait revoir des normes de l'Ordre et identifier comment elles amélioreront sa pratique relativement à tout domaine posant des inquiétudes. Ce type d'entente est volontaire. Si un ergothérapeute refuse de s'y soumettre, le comité des plaintes examinera la situation et décidera si une autre option est plus appropriée pour prévenir le problème dans l'avenir.



Quelle est la décision lorsque le risque est modéré pour le public?

- **Engagement.** Il s'agit d'une entente qui a force juridique. Elle comprend des conditions comme exiger que l'ergothérapeute travaille sous la supervision d'un autre ergothérapeute pour une période de temps définie ou qu'il suive un cours sur un sujet comme l'éthique. Un résumé de l'engagement doit être accessible au public jusqu'à ce que l'ergothérapeute ait rempli l'entente.

- **Programmes d'éducation permanente ou de recyclage précisé (PÉPRP).** Les PÉPRP peuvent comprendre des cours ou des évaluations par des pairs pour éduquer l'ergothérapeute sur des normes et des attentes professionnelles. Le but est d'améliorer ou de modifier la pratique de l'ergothérapeute lorsque celle-ci soulève des inquiétudes, et de prévenir toute récurrence.
- **Mise en garde en personne.** L'ergothérapeute doit se présenter devant un sous-comité du comité des plaintes de l'Ordre. Le sous-comité fera une mise en garde en personne pour bien expliquer à l'ergothérapeute ce que sont une conduite et une pratique appropriées et pour bien souligner la gravité du problème soulevé. Ceci permet au comité d'éduquer directement l'ergothérapeute sur le niveau d'éthique, de jugement et d'intégrité professionnelle que l'on attend des ergothérapeutes.



Quelle est la décision lorsque le risque est élevé pour le public?

- **Engagement avec restrictions.** Lorsque le comité des plaintes croit que des mesures drastiques doivent être adoptées pour protéger le public, il peut imposer des limites sur la pratique de l'ergothérapeute, notamment :
 - une entente pour pratiquer seulement en présence d'un superviseur de la pratique, ou
 - une entente pour reprendre la pratique seulement après avoir travaillé avec un ergothérapeute formé par l'Ordre pour résoudre le problème identifié.
- **Acheminement au comité de discipline.** Un tel acheminement exige une audience formelle dans le cadre de laquelle le comité de discipline peut imposer une série de mesures disciplinaires. Les détails de l'acheminement et une copie de l'avis d'audience sont affichés dans le tableau des ergothérapeutes à la page *Find an Occupational Therapist* (Trouver un ergothérapeute).
- **Engagement de renoncer au certificat d'inscription et de ne plus jamais pratiquer l'ergothérapie.** Ceci est généralement l'option choisie lorsque :
 1. le comité des plaintes détermine qu'un acheminement au comité de discipline est nécessaire, et
 2. l'Ordre demanderait une sanction grave lors de l'audience disciplinaire, ce qui pourrait aller jusqu'à l'enlèvement de l'autorisation d'exercer la profession.

Un ergothérapeute accepterait de conclure cette entente pour éviter l'audience disciplinaire. Cette information est affichée dans le tableau des ergothérapeutes.
- **Ordonnance temporaire.** Le comité des plaintes peut rendre une ordonnance qui restreint ou suspend la pratique d'un ergothérapeute en tout temps (parfois dès la réception de la plainte par l'Ordre). Ceci peut arriver si le problème pose un risque élevé pour le client, comme des allégations de mauvais traitements d'ordre sexuel. Si une ordonnance temporaire est rendue, la situation fait l'objet d'une enquête et une décision est prise aussi rapidement qu'il est raisonnablement possible de le faire.



Pour aider les gens à prendre des décisions éclairées sur leurs soins, l'Ordre publie un résumé des décisions lorsque le niveau de risque est modéré à élevé. Ce résumé est affiché dans le profil public de l'ergothérapeute sur la page *Find an Occupational Therapist* à www.coto.org.



Pour communiquer avec nous

Si vous avez des questions ou des inquiétudes au sujet d'un ergothérapeute, communiquez avec nous au 1 800 890-6570, poste 223, ou par courriel à investigations@coto.org. Pour obtenir de l'information à jour sur une personne qui est ou a déjà été inscrite auprès de l'Ordre, consultez le tableau des ergothérapeutes à la page *Find an Occupational Therapist*. Pour plus de renseignements, visitez www.coto.org.