



Lignes directrices – Travailler avec des ressources gérées

Révisé en mai 2018

Date de publication initiale : Décembre 2012

Introduction

La prestation de soins de santé est un système complexe d'intervenants comprenant le gouvernement, des organismes liés au domaine de la santé, des employeurs, des administrateurs, des assureurs, des professionnels de la santé, des clients et le public. Au sein du milieu de santé, il peut être difficile pour les professionnels de la santé de trouver le bon équilibre entre les demandes de prestation de services/attentes des clients et la responsabilité fiscale, la réforme du financement des soins de santé et la gestion des ressources. Travailler avec des ressources gérées signifie que les professionnels doivent établir des priorités en ce qui concerne l'utilisation de ressources limitées ainsi que des modèles de prestation de services qui sont les plus efficaces et efficaces. En plus de faire tout leur possible pour répondre aux attentes de leurs clients et de leurs employeurs, les ergothérapeutes doivent s'assurer qu'ils respectent leurs normes professionnelles en tout temps.

Ces lignes directrices examinent les pratiques attendues des ergothérapeutes et leur fournissent des stratégies lorsqu'ils travaillent dans des milieux ayant des ressources gérées sur lesquelles les ergothérapeutes n'ont aucun contrôle. La gestion des ressources est le « processus d'utilisation des ressources d'une entreprise de la manière la plus efficace possible. Ces ressources peuvent comprendre des ressources tangibles, comme des biens et du matériel, des ressources financières et des ressources humaines, comme des employés. »¹ Dans le cadre des présentes lignes directrices, les ressources gérées sont définies comme les ressources qui sont attribuées à la prestation des services d'ergothérapie.

Ces lignes directrices devraient être utilisées avec les lois et les normes de l'Ordre applicables pour permettre aux ergothérapeutes de fournir des soins sécuritaires, compétents et responsables.

Liens rapides aux ressources de l'Ordre

Lorsqu'ils travaillent avec des ressources gérées, les ergothérapeutes doivent connaître les attentes précisées dans les documents suivants de l'Ordre :

- [Code de déontologie](#)
- [Normes sur les évaluations par des ergothérapeutes](#)
- [Normes de consentement](#)
- [Normes sur la prévention et la gestion des conflits d'intérêts](#)
- [Normes de tenue des dossiers](#)
- [Normes sur les limites professionnelles](#)
- [Normes de supervision des aides-ergothérapeutes](#)
- [Guide sur la cessation des services](#)

Aperçu des lignes directrices

1. Mandat de l'Ordre
2. Prestation de soins responsables et compétents
3. Responsabilités des ergothérapeutes

¹ Tiré de <http://www.businessdictionary.com/definition/resource-management.html> le 24 novembre 2017.

4. Modèles de service
5. Stratégies pour travailler avec des ressources gérées

Mandat de l'Ordre

L'Ordre a le mandat de protéger le public en réglementant l'exercice de la profession d'ergothérapeute, conformément à la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*. L'Ordre a la responsabilité de s'assurer que les clients qui reçoivent des services d'ergothérapie obtiennent des soins sécuritaires, efficaces et responsables qui satisfont les normes d'exercice de la profession.

La promotion et la défense des services d'ergothérapie relèvent du mandat des associations professionnelles. Ces associations comprennent, entre autres, l'Ontario Society of Occupational Therapists (OSOT) et l'Association canadienne des ergothérapeutes (ACE).

Prestation de soins responsables et compétents

Le Code de déontologie est un bon fondement pour l'exercice de l'ergothérapie, quel que soit le modèle utilisé pour fournir les services d'ergothérapie. Les ergothérapeutes doivent être guidés par les valeurs fondamentales du respect et de la confiance ainsi que les principes qui en découlent : pratique axée sur le client, respect de l'autonomie, collaboration et communication, honnêteté, justice, obligation de rendre compte et transparence. Lorsqu'ils travaillent avec des ressources gérées, on s'attend à ce que les ergothérapeutes maintiennent les valeurs fondamentales et les principes de la profession, et qu'ils fassent preuve de professionnalisme et de responsabilité dans toutes leurs interactions.

Lorsque les ergothérapeutes sont aux prises avec un dilemme lié à des ressources gérées, comme décider quels clients recevront des services ou quel niveau de service d'ergothérapie peut être fourni, on s'attend à ce qu'ils adoptent un processus de prise de décisions réfléchies pour en arriver à une décision qui est raisonnable et judicieuse. *La prise de décision réfléchie dans la pratique de l'ergothérapie* est une ressource qui fournit un cadre de travail aux ergothérapeutes pour les aider à prendre des décisions dans le cadre de leur pratique.

Le document intitulé *Les compétences essentielles à la pratique pour les ergothérapeutes au Canada* décrit les compétences, les connaissances et le jugement que les ergothérapeutes devraient démontrer dans les pratiques cliniques et non cliniques. Même lorsqu'ils travaillent avec des ressources gérées, les ergothérapeutes doivent s'assurer qu'ils sont compétents et suivent une démarche systématique pour la prestation des services d'ergothérapie, conformément aux normes de la profession.

Responsabilités des ergothérapeutes

Malgré les limites et contraintes imposées à la prestation des services d'ergothérapie, les ergothérapeutes doivent respecter et maintenir les normes d'exercice acceptées. On s'attend à ce que les ergothérapeutes :

- respectent les lois, les normes professionnelles et les politiques organisationnelles pertinentes;
- s'assurent que les clients reçoivent l'information appropriée pour prendre des décisions éclairées sur leurs soins;
- communiquent de façon ouverte et honnête les attentes qui sont réalistes pour leurs clients;
- décrivent l'étendue, le rôle et la raison des services qui seront fournis;
- s'assurent que le client et la source de l'acheminement sont au courant du modèle de service utilisé (étendue des services offerts);
- fournissent des services appropriés pour les besoins du client et ne cessent pas d'offrir des services sans donner de raison acceptable;
- expliquent clairement au client le statut de son traitement si les ressources sont épuisées avant que les buts visés soient atteints ou que le client soit prêt à être renvoyé;
- prennent les mesures nécessaires pour assurer un transfert de soins sécuritaire et efficace lorsqu'un autre fournisseur de soins prend la relève.

Modèles de service

La prestation des services d'ergothérapie peut se faire en utilisant divers modèles :

- Soins directs dans le cadre desquels l'ergothérapeute fournit des soins individuels à chaque client
- Soins en groupe dans le cadre desquels l'ergothérapeute fournit des soins à plusieurs clients en même temps au sein d'un groupe
- Consultations dans le cadre desquelles l'ergothérapeute fournit des recommandations pour un client ou un type de client qui seront mises en œuvre par une autre personne
- Soins collaboratifs ou interprofessionnels dans le cadre desquels l'ergothérapeute travaille avec d'autres personnes pour fournir des soins au client
- Assignation de soins dans le cadre desquels l'ergothérapeute assigne certains aspects des soins du client à une autre personne, comme un aide-ergothérapeute
- Services d'ergothérapie à distance dans le cadre desquels l'ergothérapeute utilise des technologies d'information et de communication pour fournir des services lorsque le client et l'ergothérapeute sont dans deux lieux différents²

Si les ressources sont limitées, il peut être utile d'examiner le modèle de service utilisé actuellement et envisager des options de rechange qui sont sécuritaires, éprouvées et rentables.

Stratégies pour travailler avec des ressources gérées

Services d'ergothérapie

Stratégies

² Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario. Lignes directrices sur les services d'ergothérapie à distance (2017).

- Consulter et collaborer avec l'organisme pour dresser des priorités concernant les services d'ergothérapie
- Établir des limites réalistes au sujet des services qui peuvent être fournis avec les fonds qui sont disponibles, et les communiquer au chef de service, aux membres de l'équipe et aux clients
- Utiliser un cadre décisionnel réfléchi pour vous aider à déterminer le type et l'étendue des services d'ergothérapie qui peuvent être raisonnablement fournis
- Consulter, partager et collaborer avec d'autres ergothérapeutes et intervenants au sein et à l'extérieur de l'organisme pour trouver des moyens de fonctionner avec des ressources limitées
- Utiliser des pratiques fondées sur des données probantes pour élaborer des modèles de service et justifier les recommandations en matière de prestation de services lorsque ces modèles sont présentés aux gestionnaires de l'organisme ou aux payeurs
- Étudier et élaborer de nouveaux modèles de service innovateurs et demander la permission ou des fonds pour réaliser un projet pilote pour évaluer ce modèle
- Aviser les employeurs ou les gestionnaires de l'organisme si les politiques et procédures ne sont pas conformes aux normes et lignes directrices de l'Ordre

Autres points importants

- Identifier les risques posés aux clients si des ressources insuffisantes sont disponibles; si la sécurité d'un client semble compromise en tout temps, l'ergothérapeute devrait alerter les gens concernés et expliquer les répercussions possibles de la réduction des ressources sur la capacité de fournir des services d'ergothérapie sécuritaires
- Discuter avec les gestionnaires de l'organisme de toute demande présentée à l'ergothérapeute pour effectuer des activités qui ne font pas partie du champ d'application de l'ergothérapie, quel que soit le modèle de service utilisé
- Faire des recommandations pour les clients qui se fondent sur des données probantes obtenues à l'aide d'une évaluation objective et en visant les meilleurs intérêts du client – il est important de rester impartial et objectif lors du processus de prise de décisions, quelles que soient les pressions externes

Gestion de la charge de travail

Stratégies

- Examiner et évaluer de façon critique les services fournis
- Proposer des modifications à la quantité de services d'ergothérapie fournis pour s'assurer que le modèle de service utilisé est sécuritaire et efficace pour les clients
- Consulter et collaborer avec les membres de l'équipe concernant tout changement apporté aux services d'ergothérapie
- Établir une matrice des priorités en matière d'ergothérapie qui appuie la prise de décisions concernant la répartition efficace des ressources
- Effectuer une analyse du milieu pour identifier les ergothérapeutes qui ont des rôles similaires afin de déterminer des stratégies qui pourraient faciliter la gestion de la charge de travail
- Discuter avec les gestionnaires pertinents de l'organisme des demandes relatives à la charge de travail

- Discuter avec les gestionnaires de l'organisme de tout risque qui pourrait être posé aux clients si l'ergothérapeute croit que la prestation de soins est compromise ou non sécuritaire à cause de la répartition des ressources ou du personnel
- Examiner des outils qui pourraient faciliter la gestion de la charge de travail³

Autres points importants

- Faire preuve de discrétion et de professionnalisme lorsque des inscriptions sont faites dans le dossier d'un client puisque ce dossier porte uniquement sur les soins du client – songer aux impressions que cette documentation peut donner de l'organisme ou d'autres intervenants
- Examiner les priorités actuelles établies par l'organisme; si ce processus n'est plus efficace, il peut être nécessaire de revoir ces priorités et d'en établir de nouvelles

Soins collaboratifs

Stratégies

- Établir une collaboration avec d'autres fournisseurs de services pour mieux gérer les ressources
- Communiquer efficacement avec d'autres fournisseurs de services pour bien coordonner les soins prodigués aux clients
- Déterminer si vous pouvez assigner des aspects des soins des clients à d'autres membres de l'équipe (comme des aides-ergothérapeutes); voir également s'il y a des membres de l'équipe que vous pouvez consulter, comme des travailleurs sociaux ou des gestionnaires de la charge de travail
- Collaborer avec les membres de l'équipe pour vous assurer que le champ d'application, les responsabilités et le rôle de chaque fournisseur sont bien clairs afin de prévenir un dédoublement des services lors de la prestation de soins collaboratifs

Autres points importants

- S'assurer que le client comprend le champ d'application, les responsabilités et le rôle de chaque fournisseur de services
- Éviter d'assigner des tâches qui exigent un jugement clinique aux aides-ergothérapeutes
- S'assurer que le modèle de supervision utilisé permet de superviser adéquatement tous les aides-ergothérapeutes

Comportement professionnel

Stratégies

- Communiquer de façon claire et transparente pour aider les clients à bien comprendre le système actuel de prestation de services et toute divergence entre leurs attentes et les ressources disponibles

³ Par exemple, l'Outil de gestion prévisionnelle du nombre de cas qui est disponible auprès de l'Association canadienne des ergothérapeutes (ACE).

- Maintenir des relations interprofessionnelles positives qui visent les meilleurs intérêts des clients
- Maintenir des limites professionnelles avec les clients et les intervenants

Autres points importants

- Faire preuve de discrétion et de professionnalisme lorsque vous communiquez aux clients toute restriction ou limite liée au financement ou aux services
- Éviter les conflits d'intérêts en ne faisant pas d'auto-acheminement ou de sollicitation des clients
- Adopter des pratiques responsables lorsque vous travaillez avec des ressources gérées

Tenue des dossiers

Stratégies

- Déterminer la fréquence de documentation la plus appropriée selon la fréquence des interactions avec le client, tout changement de son statut, le type de service d'ergothérapie fourni, le milieu où les services sont fournis et toute politique pertinente de l'organisme
- Examiner la quantité et la qualité de la documentation pour s'assurer que tous les renseignements pertinents sont inclus, et voir si vous pouvez être plus concis
- Examiner le dossier clinique pour minimiser le dédoublement de l'information, comme lorsque d'autres fournisseurs ont déjà fait des inscriptions sur le même sujet
- Adapter votre documentation aux aspects qui se rapportent à l'ergothérapie
- Utiliser des gabarits et des formulaires lors de la tenue des dossiers pour une documentation plus efficace
- Songer à utiliser des acronymes reconnus par tout l'organisme
- Utiliser des technologies comme des systèmes de dictée, des tablettes et des portables sécurisés, pour rendre la documentation plus efficace

Autres points importants

- Les ergothérapeutes doivent tenir des dossiers cliniques conformes aux normes de tenue des dossiers de l'Ordre, quelles que soient les contraintes de temps perçues
- Si l'ergothérapeute est également le dépositaire des renseignements sur la santé qui sont contenus dans le dossier, il doit prendre des mesures raisonnables pour assurer la préservation, la sécurité et l'accès continu du dossier du client si, par exemple, l'organisme au nom duquel l'ergothérapeute offre (ou a offert) des services cesse ses opérations, ou si le contrat de l'ergothérapeute prend fin prématurément

Conclusion

Ces lignes directrices ne peuvent pas couvrir toutes les situations. On s'attend à ce que les ergothérapeutes soient au courant de tout changement pouvant se produire dans les lois, règlements, normes d'exercice et politiques/procédures de l'organisme qui s'appliquent à leur pratique. On encourage et recommande aux ergothérapeutes d'utiliser l'Ordre comme une ressource pour s'assurer qu'ils continuent d'offrir des services sécuritaires, efficaces et responsables.

Bien que les décisions portant sur le financement des services d'ergothérapie puissent être hors du contrôle des ergothérapeutes, ces derniers peuvent jouer un rôle actif pour aider leur organisme à déterminer comment les services d'ergothérapie peuvent être fournis d'une manière sécuritaire, efficace et responsable.

Références

Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées. <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/91r18>.

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario (2016). *Normes de tenue des dossiers*. Toronto ON.

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario (2016). *Code de déontologie*. Toronto ON.

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario (2016). *La prise de décision réfléchie dans la pratique de l'ergothérapie*. Toronto ON.

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario (2017). *Lignes directrices sur les services d'ergothérapie à distance*. Toronto ON.

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario (2018). *Normes de supervision des aides-ergothérapeutes*. Toronto ON.

Association canadienne des ergothérapeutes, Association canadienne de physiothérapie, Association canadienne des orthophonistes et audiologistes (2011). *Outil de gestion prévisionnelle du nombre de cas*. Ottawa ON.

Association canadienne des organismes de réglementation en ergothérapie (2011). *Les compétences essentielles à la pratique pour les ergothérapeutes au Canada*.

Gestion des ressources. Tiré de <http://www.businessdictionary.com/definition/resource-management.html> le 24 novembre 2017.

Ce document remplace :

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario (2012). *Lignes directrices – Travailler dans un climat de ressources gérées*. Toronto ON.

20, rue Bay, bureau 900, C.P. 78, Toronto ON M5J 2N8
Tél. : 416 214-1177 • 1 800 890-6570 Téléc. : 416 214-1173
www.coto.org

L'information contenue dans ce document appartient à l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario et ne peut pas être reproduite, en partie ou en totalité, sans la permission écrite de l'Ordre.

© Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario, 2018

Tous droits réservés