



Guide sur la cessation de service

Ce guide discute de points importants concernant la cessation de service.

La cessation de la relation thérapeute-client est un élément inévitable de la relation thérapeutique dans le continuum de soins du client. On s'attend généralement à ce que ce soit un renvoi à la fin du processus d'intervention ou lorsque les résultats prévus sont atteints. La décision de renvoyer le client est liée à une bonne compréhension de la demande de service initiale, des résultats attendus et du plan de soins établi. La préparation à la cessation de service est un processus continu qui commence dès l'acheminement et dont il faut tenir compte tout au long du processus d'intervention.

Il est reconnu qu'une cessation imprévue ou inattendue d'une relation thérapeute-client peut également se produire avant la fin du plan de traitement. Ceci est appelé une « cessation de service » et peut survenir dans différentes situations, dont les suivantes :

- Le client demande à ce que les services cessent.
- Une prestation de services de remplacement est organisée.
- Le client ne peut pas respecter l'entente de paiement établie.
- Le financement des services n'est plus disponible.
- La cessation de service est fondée sur des circonstances liées aux priorités/procédures de l'agence/l'établissement.
- Le client a eu des occasions raisonnables d'atteindre les buts visés mais n'a pas réussi en raison d'un manque de participation, de préparation ou de motivation.
- L'établissement qui fournit les services a épuisé les ressources allouées à ces services.
- L'ergothérapeute se sent incapable de fournir des services objectifs et efficaces en raison de problèmes de transfert ou contre-transfert, ou d'autres problèmes liés à la transgression ou la violation de limites professionnelles.
- L'ergothérapeute croit que sa sécurité et son bien-être pourraient être compromis.

La cessation de services professionnels nécessaires est traitée dans le Règlement de l'Ontario 95/07 : Faute professionnelle. Spécifiquement, cesser de fournir des services professionnels nécessaires est considéré comme une faute professionnelle, sauf si l'abandon de ces services serait raisonnablement interprété par les membres comme étant approprié en ce qui a trait :

- i. aux raisons du membre pour cesser de fournir les services,
- ii. à l'état du client,
- iii. à la disponibilité d'autres services, et
- iv. à la possibilité donnée au client de trouver des services de remplacement avant que le membre ne cesse de fournir ses services.

(Règlement de l'Ontario 95/07 : Faute professionnelle)

Comme dans le cas de tout règlement, ces critères sont sujets à l'interprétation et dans le milieu de travail pratique, il n'est pas toujours clair comment ces règles doivent être appliquées. Il y a certaines pratiques générales que l'ergothérapeute pourra trouver utiles lorsqu'il réfléchit à ses responsabilités en matière de cessation de service.

- Il est recommandé que les ergothérapeutes négocient en détail les conditions de la demande de services avec toutes les parties intéressées en réfléchissant bien aux répercussions de ces conditions sur la cessation de service. Les ergothérapeutes devraient bien expliquer pourquoi le client a été acheminé vers des services d'ergothérapie, quels sont les résultats attendus, le processus d'évaluation et, le cas échéant, le traitement envisagé. Ces facteurs devraient être discutés avec le client, la source de l'acheminement et toute autre partie intéressée (comme le mandataire légal du client ou des membres de sa famille) pour s'assurer que les attentes de tous sont claires et que tout le monde les accepte avant d'entamer le processus.
- Il est important de reconnaître que des conflits, des obstacles ou des événements imprévus peuvent perturber le processus d'intervention prévu. On recommande que dans ce type de circonstance, les ergothérapeutes examinent soigneusement le problème et choisissent une façon de procéder qui est fondée sur un processus d'évaluation. Des discussions, négociations ou clarifications additionnelles sont conseillées avant de prendre une décision sur les mesures qui seront adoptées.
- Il n'est pas rare d'être dans une situation où la cessation de service se produit avant que tous les besoins du client soient complètement satisfaits ou que les recommandations de l'ergothérapeute soient complètement mises en œuvre. Ceci peut être acceptable dans certaines circonstances mais il est conseillé de bien documenter le statut des buts et des recommandations ainsi que les options de suivi disponibles au moment du renvoi du client.

Scénarios d'entraînement

Scénario d'entraînement 1 : Démission ou résiliation d'obligations contractuelles

Je travaillais sous contrat pour une entreprise de réadaptation. J'étais la seule ergothérapeute engagée par l'entreprise. Mon contrat a été résilié soudainement et plusieurs de mes clients ont encore besoin de services d'ergothérapie. Suis-je responsable de leur trouver un autre fournisseur de services?

Réponse :

Ce n'est pas nécessairement la responsabilité de l'ergothérapeute de trouver un autre fournisseur de services dans ce type de situation. Idéalement, le processus de résiliation du contrat et les responsabilités de l'employé et de l'employeur auraient été déterminés au moment où le contrat a été négocié. Quel que soit le moment où cette discussion a lieu, le point le plus important dans ce scénario est que les clients de l'ergothérapeute doivent être avisés du changement dans la prestation de services et recevoir de l'information sur des services de rechange (planifier un ergothérapeute de remplacement ou d'autres ressources). Bien que l'employeur puisse être celui qui fait cela, l'ergothérapeute a une obligation de s'assurer que l'employeur comprend que les clients ont droit à cette information. Dans certaines situations où la relation entre l'employeur et l'employé ne se prête pas à une discussion ouverte, l'ergothérapeute peut devoir communiquer ces attentes par écrit à l'employeur. On s'attend à ce que l'ergothérapeute prenne toutes les mesures nécessaires pour veiller

à ce que les clients soient avisés de toutes les options disponibles.

En plus d'aviser les clients de la nouvelle situation, il est important que les dossiers des clients soient gardés adéquatement (de manière sécuritaire et pour la période de temps requise) et que ces dossiers soient accessibles aux personnes appropriées.

L'ergothérapeute doit s'assurer que l'employeur connaît et respectera ces exigences. L'ergothérapeute pourrait devoir prendre des mesures supplémentaires s'il ne croit pas que l'employeur s'acquittera de cette responsabilité.

Dans certains cas, il peut y avoir des clients qui veulent continuer de recevoir des services de l'ergothérapeute original. Cet ergothérapeute peut parfois être dans une position qui lui permet de satisfaire cette requête, pourvu que ceci n'aille pas à l'encontre d'une entente contractuelle antérieure et que ceci se fasse de manière ouverte et transparente. L'ergothérapeute ne peut pas solliciter ces clients pour qu'ils l'engagent et si les clients demandent ses services, il doit s'assurer qu'ils connaissent bien toutes leurs options.

Scénario d'entraînement 2 : Refus du client de poursuivre l'intervention proposée

J'ai effectué une évaluation de mon client et proposé un plan de traitement. Mon client indique qu'il n'est pas d'accord avec ce plan et qu'il n'accordera pas son consentement pour que je fasse l'intervention proposée. Puisqu'il ne désire pas aller plus loin, je planifie de le renvoyer. Est-ce que cette décision est appropriée?

Réponse :

Il n'est pas approprié pour l'ergothérapeute d'assumer que le refus du client de poursuivre une intervention constitue un motif de cessation de service. Le refus du client signifie qu'il n'a pas accordé son consentement pour le traitement proposé. L'ergothérapeute devrait prendre le temps de réfléchir à la nature collaborative de la relation thérapeute-client qui est axée sur le client et gérer la situation dans ce sens. Il est apparent dans ce scénario que le client a encore besoin de services, tel qu'identifié dans le cadre de l'évaluation. Plutôt que de planifier le renvoi du client, l'ergothérapeute pourrait devoir s'assurer que le client est capable de prendre une décision éclairée concernant le refus du consentement. S'il est clair que le client est capable de refuser son consentement, l'ergothérapeute doit alors examiner d'autres facteurs possibles. Comme l'obtention d'un consentement éclairé comprend la compréhension par le client des risques liés à l'absence de traitement, l'ergothérapeute devrait les revoir avec le client. Le refus d'aller de l'avant peut être dû à différentes raisons (conflit personnel, embarras causé par le type d'intervention, désaccord avec les buts poursuivis, etc.). Il faut que l'ergothérapeute comprenne mieux le problème et gère la situation en conséquence. Le client doit recevoir de l'information sur d'autres options disponibles avant que la décision de cesser le service soit prise. S'il est jugé que le client est incapable de refuser son consentement, l'ergothérapeute devrait alors discuter du plan de traitement et obtenir le consentement auprès du mandataire spécial du client. La cessation de service dans cette situation implique le principe d'éthique du *respect de l'autonomie*, qui reconnaît le droit du client de faire ses propres choix, y compris le choix de refuser des services.

Scénario d'entraînement 3 : Défaut du client de suivre le traitement ou d'atteindre les buts visés

Je traite une cliente depuis plus d'un an en visant toujours le même but, qui est d'accroître son indépendance. Je lui ai fait plusieurs recommandations qu'elle n'a pas suivies, malgré mes efforts pour identifier les risques et les bienfaits possibles associés à ces recommandations. Elle ne fait pas de progrès et je l'ai donc informée que je planifie de cesser le service si elle ne suit pas le plan de traitement. Est-ce une bonne décision?

Réponse :

Donner un ultimatum à un client ou adopter une démarche coercitive (contraignante) pour son traitement ne favorise pas une bonne relation thérapeute-client et cela ne l'aide pas à faire des progrès. Tout de même, il est important d'attacher une valeur aux services fournis dans le domaine des soins de santé. Ceci peut exiger que l'ergothérapeute soit transparent et explique bien au client les politiques et le mandat de l'établissement.

Le présent scénario offre donc un bon exemple de la raison pour laquelle il est important de discuter et de se mettre d'accord sur les buts et le plan de traitement avant d'entamer le processus. Chaque relation thérapeute-client devrait être traitée comme une entente contractuelle dès le départ. Ceci aide à établir des attentes bien claires concernant les résultats prévus du traitement ainsi que le type et la durée des services fournis. Il est important de reconnaître et de respecter les différences entre les clients et de faire des modifications raisonnables au plan de traitement en fonction des attentes des clients, lorsque ceci est approprié.

Lorsque l'ergothérapeute détermine la meilleure façon de gérer ce scénario, il doit bien comprendre la nature du problème et ce qui est jugé raisonnable. Le terme « raisonnable » suggère que l'ergothérapeute a discuté du problème avec le client et qu'il lui a fourni des options, qu'il a défini ses attentes et qu'il a alloué assez de temps pour atteindre les buts visés. Dans le cadre de cette discussion, l'option de cesser le service de façon permanente ou jusqu'à ce que le client soit prêt à participer à nouveau au traitement pourrait être suggérée.

Scénario d'entraînement 4 : Identification de besoins en matière d'ergothérapie qui n'avaient pas été signalés dans la demande d'acheminement

On m'a demandé d'évaluer et de traiter un client pour un problème précis. Lors du traitement, je me suis aperçu que le client a plusieurs autres problèmes qui pourraient être résolus avec de l'ergothérapie. L'organisme qui finance le traitement ne croit pas qu'il soit nécessaire que je poursuive l'intervention mais j'ai signalé que je ne peux pas renvoyer le client quand je sais qu'il a besoin de traitements supplémentaires. Ai-je raison?

Réponse :

L'ergothérapeute a l'obligation d'évaluer le client conformément aux normes sur les évaluations par des ergothérapeutes, ce qui peut entraîner l'identification par l'ergothérapeute de besoins additionnels.

Toutefois, on ne s'attend pas à ce que l'ergothérapeute traite ces besoins additionnels, spécialement s'ils ne font pas partie de la demande de service originale, compte tenu des politiques et du mandat du milieu de travail. L'ergothérapeute devrait prendre des mesures pour bien documenter ces besoins et identifier raisonnablement les options disponibles pour les traiter. Si ces besoins posent des risques immédiats pour la sécurité, l'ergothérapeute devrait se servir de son jugement clinique pour gérer directement la situation ou déterminer une gestion appropriée en consultant d'autres intervenants.

Ce scénario fait également ressortir l'importance de bien identifier dès le départ l'ampleur du service demandé et de l'intervention proposée. Toute question sur le service attendu devrait être étudiée au moment de l'examen de la demande d'acheminement et pourrait continuer d'être étudiée pendant l'évaluation et l'intervention. Dans le cadre de l'entente contractuelle qui suit l'acceptation d'un acheminement, toutes les parties doivent identifier clairement l'ampleur du service d'ergothérapie qui sera fourni. Le client devrait comprendre les limites de la demande et la source d'acheminement doit connaître l'étendue de l'intervention. Il n'est pas rare qu'un ergothérapeute découvre des problèmes additionnels ou d'autres besoins d'intervention pendant qu'il évalue et traite le client pour un problème particulier. Cette situation est plus facile à résoudre si elle a été prévue et discutée à l'avance. Si l'ergothérapeute identifie des besoins supplémentaires, il doit communiquer ses observations au client, les documenter dans son dossier et, avec son consentement, les partager avec la source d'acheminement ou toute autre personne appropriée.



College of Occupational Therapists of Ontario
Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario
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 est la propriété de l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario et ne peut pas être reproduite, en totalité ou en partie, sans une permission écrite.

© Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario, 2014
Tous droits réservés