



# LA PRISE DE DÉCISION RÉFLÉCHIE DANS LA PRATIQUE DE L'ERGOTHÉRAPIE

Placez dans l'onglet no 3 de votre Classeur des ressources des membres

## Introduction

Tous les jours, nous devons prendre une multitude de décisions qui, par leur nature, suivent une séquence déterminée. Ces décisions peuvent se présenter comme des choix simples ou concrets ayant peu de répercussions sur les personnes concernées, mais elles peuvent aussi être complexes avec des résultats qui affectent considérablement les autres et ont des effets durables. Dans la plupart des situations, le processus de décision est invisible et se fait par habitude. Occasionnellement, des situations surviennent qui exigent une décision sérieusement pondérée, examinée en profondeur et bien calculée, c'est-à-dire une décision « réfléchie ». Ce cadre a été préparé pour aider les ergothérapeutes à prendre des décisions réfléchies attestant une pratique responsable et fondée sur des principes.

## Nécessité d'un cadre décisionnel

Un grand nombre de facteurs contribuent à la complexité et aux défis posés par une pratique. Le passage à la pratique autonome amène une responsabilité supplémentaire d'autogestion. Le public a des attentes de plus en plus grandes en matière de responsabilisation. Les nouvelles technologies, une base de preuves de plus en plus vaste et de nouvelles structures de financement ajoutent à la complexité du milieu où s'exerce aujourd'hui l'ergothérapie. Il est suggéré que les ergothérapeutes bénéficieront d'une méthode structurée pour les aider à analyser des situations complexes et exigeantes qui surgissent dans le cadre de la pratique.

L'outil suivant aidera les thérapeutes à identifier et à prendre en compte les principes inhérents à tout scénario de pratique et à choisir une ligne de conduite en harmonie avec leurs responsabilités réglementaires et professionnelles. Il cherche à rehausser les ressources de l'Ordre en proposant aux thérapeutes un système de traitement de l'information.

## La décision « réfléchie »

Les « compétences conscientes ou réfléchies » servent de concept fondamental du programme d'assurance de la qualité de l'Ordre et sont décrites par l'Ordre dans son document intitulé *Le modèle de compétence consciente* que l'on retrouve dans l'onglet 5 du classeur des ressources des membres. Il est également disponible en ligne à [www.coto.org](http://www.coto.org). L'Ordre définit un ergothérapeute conscient de ses compétences comme un professionnel :

- qui connaît ses points forts et ses limites;
- qui connaît les normes, les directives et les règles à suivre, ainsi que les valeurs qui les sous-tendent;
- qui fait les bons choix consciemment et délibérément;
- qui peut expliquer pourquoi il a adopté une certaine ligne de conduite.

Tel que mentionné plus haut, on prend quotidiennement beaucoup de décisions et même si elles sont bonnes, elles sont souvent prises de façon automatique et routinière. De temps en temps cependant, une situation se présente dans laquelle le thérapeute voit la nécessité d'examiner la question en profondeur et d'adopter une ligne de conduite de façon prudente et délibérée.

### Un processus de décision réfléchi

Les situations qui exigent des décisions réfléchies sont souvent celles qui posent un dilemme éthique et sont, selon les thérapeutes, marquées au début par un sentiment de malaise ou d'hésitation. Habituellement, le fait de prendre conscience de ce sentiment ou de ce « petit doute » et de le comprendre est le premier pas vers une décision réfléchie. Même si un thérapeute ne ressent pas ces sentiments, il est important de réfléchir à sa pratique pour déterminer si les principes d'une pratique éthique sont respectés.

Les décisions d'ordre éthique visent à faire ce qui est juste et bon. Ces sentiments inconfortables suggèrent souvent que quelque chose n'est pas correct. Parfois, il y a une option qui est clairement bonne mais il y a aussi, malheureusement, de nombreuses situations où ce qui est juste et bon paraît faux et mauvais parce qu'il est impossible d'obtenir un résultat positif pour tous. Il n'existe pas d'outil ni de processus capable de supprimer complètement la difficulté associée à ces décisions. Cependant, quand on a suivi un processus de décision réfléchi, on peut se sentir plus rassuré et plus confiant d'atteindre un résultat raisonnable.

Un examen de l'outil décisionnel révèle qu'il existe beaucoup d'approches et que celles-ci présentent entre elles de nombreuses ressemblances. Les étapes précises du processus sont moins importantes que le fait d'être « conscient » d'aller jusqu'au bout de ce processus. Voilà pourquoi, afin d'avoir un niveau suffisant de « conscience » dans le processus décisionnel, le thérapeute doit :

- connaître les faits et facteurs contributifs;
- connaître les normes, les directives, les règles, les valeurs et les principes impliqués;
- identifier les options offertes;
- pouvoir expliquer et évaluer la décision prise.

Ce cadre se veut un mécanisme pour aider les thérapeutes à prendre des décisions réfléchies.

Ce cadre est également disponible en format détachable à la page 11-13 et sur le site Web de l'Ordre à [www.coto.org](http://www.coto.org).

### Pour prendre une décision réfléchi

#### 1re étape : Présenter la situation

Posez-vous les questions suivantes :

1. Quels sont les faits en présence dans cette situation?
2. Quelle est l'étendue ou la portée de la recommandation?

3. Qui est le client?
4. Qui sont les autres intervenants?
5. Quelles sont les questions sous-jacentes?

### **2e étape : Identifier les principes s'appliquant à la situation**

Ces principes comprennent ceux qui sont énumérés dans le *Code de déontologie* et expliqués plus en détail dans le *Guide du Code de déontologie*. Ces principes comprennent, mais sans s'y limiter : pratique axée sur le client, respect de l'autonomie, collaboration et communication (ces principes mettent l'accent sur les valeurs du respect), et honnêteté, justice, obligation de rendre compte et transparence (ces principes mettent l'accent sur les valeurs de la confiance).

### **3e étape : Déterminer les ressources nécessaires pour faciliter la prise de décisions**

1. Y a-t-il des lois, règlements, normes ou directives qui concernent ce sujet? (Des normes de l'Ordre pertinentes pourraient être celles qui visent le consentement, les limites professionnelles, les conflits d'intérêts la prévention des mauvais traitements d'ordre sexuel, les évaluations et la tenue des dossiers.)
2. Y a-t-il des personnes qui possèdent de l'expertise dans le domaine? (comme des collègues, des chefs de service, des leaders, l'Ordre)
3. Y a-t-il de l'information probante (documentation, recherches, pratiques exemplaires)?

### **4e étape : Déterminer s'il faut des renseignements supplémentaires ou des éclaircissements**

1. Saisissez-vous le but de la loi, du règlement, de la norme ou de la directive?
2. Quelle est l'information probante disponible (documentation, recherches, pratiques exemplaires)?
3. Y a-t-il des faits qui manquent? Avez-vous identifié les meilleurs intérêts du client?
4. Tous les intervenants et leurs intérêts sont-ils identifiés?

### **5e étape : Cerner les choix possibles**

Imaginez une gamme d'options raisonnables et réalistes pour traiter les différents aspects de la situation. Votre plan pourrait éventuellement comprendre un ensemble de ces options.

### **6e étape : Choisir la meilleure option**

Appliquez les principes et toute loi, norme, directive ou politique pertinente. Pensez au résultat escompté et aux répercussions éventuelles de chaque option.

### **7e étape : Passer à l'action**

Choisissez l'option ou l'ensemble d'options qui offrira, selon vous, la meilleure approche à la situation. Décidez de la meilleure façon d'agir.

### **8e étape : Évaluer la décision**

1. Pensez-vous avoir fait le meilleur choix possible?
2. Quelles ont été les répercussions de votre décision sur les personnes concernées?
3. Avez-vous obtenu le résultat espéré?
4. Prendriez-vous de nouveau cette décision ou feriez-vous les choses autrement?
5. Y a-t-il un élément de votre pratique qui devrait être modifié maintenant ou plus tard?
6. Avez-vous besoin de faire amende ou d'offrir une compensation?

### Appliquer les principes au cadre décisionnel

Le cadre susmentionné s'appuie sur la promotion du respect et de la confiance en tenant compte des principes de la pratique en fonction de la situation. Savoir identifier et appliquer ces principes est un point capital. Beaucoup de facteurs influent sur la décision finale, notamment les besoins du client, l'éthique et les normes professionnelles, la loi, les directives, les politiques et les compétences du thérapeute. Rester axé sur les principes essentiels peut aider à organiser le processus et à garantir que le résultat final découlera d'une *pratique de l'ergothérapie fondée sur les principes*. De plus amples détails sont fournis dans le *Guide du Code de déontologie de l'Ordre*. Vous trouverez ci-après un bref résumé des principes clés de la pratique de l'ergothérapie.

### Pratique axée sur le client

L'ergothérapie se fonde sur le principe du maintien d'une démarche axée sur le client – la pratique doit être axée sur les besoins, les désirs et les capacités du client en tenant compte de ses priorités, de son système de soutien et de ses ressources.

### Respect de l'autonomie

L'autonomie, ou le principe du respect de l'autonomie, réfère à l'idée qu'une personne capable (ayant la capacité ou la compétence mentale) peut prendre ses propres décisions concernant sa vie, compte tenu comme toujours des limites légales. L'autonomie est implicite dans le concept de la pratique axée sur le client.

### Collaboration et communication

Le développement et le maintien des relations thérapeute-client se fondent sur une communication claire et respectueuse. On considère comme une compétence essentielle pour la pratique de l'ergothérapie l'utilisation d'un processus de communication qui permet de comprendre toutes les personnes impliquées. Une communication efficace comprend l'établissement d'un processus de rétroaction et l'utilisation appropriée d'une communication verbale, non verbale et écrite.

### Honnêteté

L'honnêteté est reconnue par la plupart des gens comme le fait de dire la vérité. L'honnêteté est généralement accompagnée d'autres vertus, comme l'intégrité et la franchise. Ceci permet d'assurer que l'honnêteté du thérapeute tient compte des autres principes et des meilleurs intérêts du client.

### Justice

La justice est un terme que la plupart des gens comprennent. Être juste et être perçu comme étant juste sont très importants pour établir un climat de confiance et démontrer le respect.

### Obligation de rendre compte

En tant que professionnels réglementés, les ergothérapeutes sont tenus de montrer clairement qu'ils servent les intérêts du client. L'obligation de rendre compte, c'est la qualité d'un thérapeute responsable, et capable de rendre compte de ses actions.

### Transparence

Une pratique transparente exige une ouverture totale garantissant l'intégrité des relations entre le thérapeute et le client. Cela exige une communication ouverte et claire ainsi que la participation d'un client bien informé. Il n'est pas approprié pour un thérapeute de ne pas divulguer certains renseignements, intentionnellement ou

non, si ceux-ci pourraient influencer sur la capacité du client d'être un participant bien informé. Le thérapeute doit établir avec précision la nature et l'étendue de l'information à partager et avec qui la partager. La transparence ne remplace pas l'obligation de rendre compte – elle l'appuie.

S'il est important de connaître les principes, il est tout aussi essentiel de savoir comment les pondérer dans une situation donnée. Cette pondération se fait le plus souvent en déterminant dans quelle mesure ces principes s'appuient sur la loi, les règlements ou les politiques. La hiérarchie générale ou la pondération se fait comme suit : lois et règlements, normes et compétences essentielles, directives concernant la pratique, politiques et procédures. Le rôle de chacun de ces éléments est exposé ci-après.

### **Lois et règlements**

Les lois sont rédigées par des représentants élus au gouvernement et visent à représenter les intérêts du public. Les règlements aussi sont approuvés par le gouvernement et doivent s'aligner sur l'objectif de la loi qu'ils expliquent. S'il est clair qu'on doit se plier aux lois et règlements s'appliquant dans une situation donnée, il importe également de se souvenir qu'il est toujours nécessaire de les interpréter et d'user de jugement dans l'application de ces règles. La jurisprudence, parfois appelée *common law* ou droit jurisprudentiel, aide souvent à établir l'objectif de ces lois et peut servir comme guide d'interprétation supplémentaire.

Nombreuses sont les lois qui régissent l'exercice des professions de la santé. Certaines s'appliquent de façon générale, comme la *Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé*, la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*, la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* et d'autres lois, alors que d'autres concernent plus particulièrement le type de pratique ou le groupe desservi, comme la *Loi sur la santé mentale*, la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* ou la *Loi sur les assurances* (pour un supplément de références, voir page 14).

### **Normes d'exercice/Compétences essentielles**

Les normes d'exercice comprennent les compétences essentielles (connaissances, aptitudes, jugement et comportements) qui constituent les fondements de la profession et le niveau de pratique généralement accepté pour celle-ci. Bien qu'elles ne soient pas établies comme un règlement, les normes sont soutenues dans les règlements. Le fait de ne pas exercer selon les normes de la profession est considéré comme une faute professionnelle. En outre, c'est une compétence essentielle du thérapeute que d'appliquer ces règles dans l'exercice de ses fonctions. Les normes publiées par l'Ordre s'efforcent d'être fidèles à la pratique généralement reconnue et acceptée par les ergothérapeutes en Ontario. C'est pourquoi il est important d'être informé sur le contenu des normes d'exercice publiées, de suivre les pratiques communes des collègues ergothérapeutes, et de se garder à jour au sujet des recherches en cours, des résultats publiés et des éléments probants de la pratique de l'ergothérapie. Toutes les normes d'exercice et les compétences essentielles à la pratique pour les ergothérapeutes au Canada sont publiées et affichées sur le site Web de l'Ordre.

Les normes d'exercice qui sont les plus pertinentes pour la prise de décisions éthiques sont les suivantes : Normes sur les limites professionnelles, Normes de consentement, Normes de prévention des mauvais traitements d'ordre sexuel, Normes sur la prévention et la gestion des conflits d'intérêts. D'autres normes peuvent s'appliquer et vous pouvez les visionner sur le site Web de l'Ordre à [www.coto.org](http://www.coto.org).

### **Directives, politiques et procédures de pratique**

L'Ordre publie des directives qui contiennent de l'information détaillée sur des sujets précis représentant des pratiques exemplaires courantes afin de promouvoir une pratique prudente. Les institutions et les organismes peuvent établir des politiques et procédures fournissant plus de conseils pour les situations particulières. Conformément aux directives sur la pratique, ils établissent généralement une position particulière et fournissent des indications pour obtenir les résultats désirés. Les employeurs, organismes et établissements peuvent dresser des politiques et des procédures destinées à éclaircir le processus dans des situations particulières.

### **Étude de cas : le cadre décisionnel**

Le scénario suivant montre comment le processus de décision exposé à la page 2 & 3 peut contribuer à tenir compte des principes applicables dans la pratique et à déterminer des options raisonnables :

Vous êtes un ergothérapeute qui travaille dans une collectivité et vous avez reçu une recommandation pour un homme de 72 ans vivant avec son épouse. Vous apprenez que cet homme a récemment eu un infarctus du myocarde et vous devez évaluer son cas et proposer un programme adapté pour le soutenir dans son retour à la maison. Au cours de l'évaluation, vous remarquez que le client pourrait avoir des troubles visuels sans rapport avec son état cardiaque. À la suite d'autres examens de dépistage, votre diagnostic est confirmé : le client souffre effectivement de troubles de la vue. Pendant l'évaluation, il déclare qu'il conduit son épouse au marché chaque semaine. Vous pensez qu'il ne devrait pas conduire et qu'en prenant le volant, il représente un danger pour lui-même, pour son épouse et pour son entourage en général. Vous en parlez au client qui vous assure que sa vision est bonne et qu'il n'a absolument aucune difficulté à conduire, qu'il s'agit d'un trajet de dix minutes aller et dix minutes retour une fois par semaine et que c'est l'une des seules choses qu'il peut faire pour aider son épouse qui ne conduit pas. Il ajoute que son médecin sait qu'il conduit, qu'il n'en est pas inquiet et que vous ne devriez pas vous inquiéter non plus. Vous sortez de l'évaluation mal à l'aise et incertain de ce qu'il faut faire dans ce cas.

### **1re étape : Présenter la situation**

Vous avez reçu une recommandation assortie d'une demande d'évaluation et de traitement. Peu d'orientation et peu de renseignements ont été fournis. Vous avez détecté des troubles visuels au cours de l'évaluation du rendement fonctionnel général du client. En outre, vous avez constaté que celui-ci pratique une activité (la conduite) que vous jugez dangereuse pour lui et pour les autres à cause de ces troubles.

De toute évidence, l'épouse est au courant et se laisse conduire régulièrement quand même. De plus, le médecin du client est au courant de la chose et n'en est pas inquiet. Mais de votre côté, vous craignez qu'il ne provoque un accident et ne se blesse ou ne se tue ou qu'il ne blesse ou ne tue d'autres personnes à cause de sa décision de conduire. Vous ne savez pas si on vous tiendra responsable dans une certaine mesure parce que vous savez qu'il ne devrait pas conduire. La question est de savoir si oui ou non il faut passer à l'action et prendre des mesures pour la question de la sécurité. Agir irait à l'encontre des désirs du client; cependant, vous êtes persuadé que vous avez l'obligation de veiller non seulement sur sa sécurité, mais aussi sur celle des autres.

## 2e étape : Identifier les principes s'appliquant à la situation

Vous devez tenir compte de la signification de la situation et de toutes ses dimensions pour le client. Même s'il n'y a pas une simple bonne solution, il est important de bien comprendre la réaction du client à cette situation – ce qu'elle signifie pour lui, car ceci vous aidera à prendre une décision en faisant preuve de respect.

**Respect de l'autonomie :** Vous devez respecter le caractère confidentiel des renseignements concernant votre client et vous pouvez seulement partager ces renseignements avec son consentement, sauf si vous êtes légalement obligé de le faire. C'est une faute professionnelle de divulguer des renseignements personnels sans le consentement de l'intéressé ou sans autorisation légale. Dans ce cas, le client n'a pas donné son consentement. Il est permis de communiquer des renseignements seulement s'il y a une autorisation ou en cas de nécessité juridique. De plus, conformément à ce principe, le client doit recevoir une information suffisante pour pouvoir comprendre ce que vous lui proposez ainsi que les risques et les autres possibilités qui s'offrent afin de pouvoir accepter ou rejeter le plan.

**Collaboration et communication :** Une fois que vous avez décidé ce que vous allez faire, vous entamez une discussion avec le client pour essayer de lui faire comprendre vos inquiétudes. En essayant de travailler en collaboration avec votre client, vous ferez preuve de respect. Les principes d'**honnêteté** et de **transparence** sont également présents ici – si votre communication est honnête et que vos actions sont transparentes, vous aurez plus de chance d'instiller un sentiment de confiance.

**Obligation de rendre compte :** Vous êtes responsable de vos actions et devez agir dans l'intérêt du client. En outre, vous devez agir conformément à la loi, aux règlements et aux normes de la profession, utilisant les connaissances, les aptitudes et le jugement d'une façon qu'on attend raisonnablement d'un ergothérapeute. Enfin, vous devez veiller sur la sécurité de votre client et sur celle du public, comme un professionnel de la santé reconnu.

## 3e étape : Déterminer les ressources nécessaires pour faciliter la prise de décisions

Le seul fait de déterminer les ressources à utiliser peut constituer tout un défi. La hiérarchie mentionnée plus haut peut fournir une certaine orientation. Les professionnels doivent respecter les lois, règlements et autres exigences juridiques; c'est pourquoi il est bon de commencer les recherches de ce côté. Dans le cas de notre scénario, il serait indiqué de consulter le *Code de la route*. Vous devez comprendre si vous avez ou non le devoir ou l'obligation de signaler les préoccupations que vous avez en regard du Code. En fait, la Loi exige seulement des *médecins* qu'ils communiquent au registraire des véhicules automobiles des renseignements, tels que le nom, l'adresse et l'état de santé du client, s'il croit que celui-ci ne devrait pas conduire et présente un danger sur la route. Donc le Code n'exige pas que vous communiquiez cette information sans le consentement du client. Il ajoute cependant un éclaircissement selon lequel le médecin est tenu de signaler sa préoccupation (en supposant qu'il y a lieu de s'inquiéter de la conduite automobile du client à cause de son état de santé).

Ayant établi que la confidentialité était l'une des questions importantes dans ce cas, il est également important de déterminer s'il existe une loi ou une mesure législative sur la protection de la vie privée touchant cette question. La *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* appuie la confidentialité des renseignements du client. Vous devez donc obtenir le consentement du client pour pouvoir divulguer ses renseignements, sauf dans certaines situations, notamment lorsqu'il y a une inquiétude fondée et risque de blessure.



Une autre ressource susceptible de fournir un fondement juridique pour divulguer de l'information est appelée *common law* ou droit jurisprudentiel. Il existe un *common law* sur le devoir de mise en garde. Sachant que la plupart des ergothérapeutes ne sont pas très au fait du *common law*, il peut être nécessaire de consulter un conseiller juridique pour pouvoir cerner et comprendre ce genre d'information. Généralement parlant, le devoir de mise en garde suppose un jugement sur la nature ou la gravité du risque probable ou la prévisibilité du comportement pouvant le causer et sur la capacité d'identifier les personnes à risque. Si le risque est sérieux, le devoir de mise en garde tient alors lieu d'autorisation pour divulguer l'information.

### **4e étape : Déterminer s'il faut des renseignements supplémentaires ou des éclaircissements**

À ce stade, il serait utile de déterminer s'il serait bon d'avoir plus de renseignements. Vérifiez si vous avez oublié d'examiner certains facteurs qui auront un impact sur la décision. Tel que mentionné dans l'énoncé de principe *Sur l'Interprétation de l'acte autorisé de la communication d'un diagnostic* (mars 1996), les ergothérapeutes jouent souvent un rôle important dans la collecte et l'interprétation des données menant à la confirmation d'un diagnostic. Quand, dans le cadre d'une évaluation, un thérapeute remarque des signes ou des symptômes suggérant une maladie ou des troubles quelconques, il est important d'envisager la nécessité de consulter un spécialiste (dans ce cas, un optométriste ou un ophtalmologue). De plus, vous pourriez utiliser des démarches recommandées pour discuter de la conduite sécuritaire afin de faire réfléchir davantage le client sur le niveau de sécurité de sa conduite. Le fait que la plupart des accidents se produisent à quelques kilomètres de la maison pourrait être un renseignement important à partager avec le client. Vous pourriez lui demander s'il se sentirait confortable de conduire avec sa petite-fille de cinq ans comme passagère dans l'auto ... ou pendant qu'elle se promène en tricycle sur le trottoir avoisinant. Vous pourriez trouver utile de communiquer avec quelqu'un qui fait souvent ce genre de discussion et de vous renseigner sur les services disponibles dans le quartier du client pour les gens qui ne peuvent plus conduire.

Dans ces situations, l'Ordre attend du thérapeute qu'il communique au client l'importance de sa découverte et lui recommande une ligne de conduite, notamment de consulter un autre professionnel de la santé.

### **5e étape : Cerner les choix possibles**

Dès que vous avez assez d'information, essayez d'envisager la situation sous deux angles au moins. Dans ce cas, on pourrait retenir l'une des possibilités suivantes :

1. Ne rien faire au sujet de la conduite et poursuivre l'intervention selon la recommandation faite.
2. Si vous prévoyez traiter votre client plus tard pour d'autres problèmes, choisir de discuter de ce qui vous inquiète dans un proche avenir et utiliser certaines des recommandations obtenues en attendant.
3. Signaler le problème de sécurité à une autre source, soit :
  - a) un membre de la famille (l'épouse, par exemple),
  - b) le médecin traitant,
  - c) le ministère des Transports ou la police.
4. Recommander le client à une autre source, pour évaluation :
  - a) Centre d'évaluation des conducteurs,
  - b) optométriste ou ophtalmologue.

Vous pouvez vous arrêter là ou attendre les résultats de votre démarche, puis informer ou alerter une autre source (option 3) s'il y a lieu.



## 6e étape : Choisir la meilleure option

1. Ne rien faire au sujet de la conduite et poursuivre l'intervention selon la recommandation faite. Cette option alourdit d'un grand poids les principes de la pratique axée sur le client et du respect de l'autonomie. Du côté positif, elle vous permet de respecter les désirs de votre client et d'autre part, celui-ci est valorisé dans ses connaissances et son expertise concernant son état de santé. En décidant de ne rien faire, l'ergothérapeute doit être sûr que le risque en question n'est pas assez sérieux pour justifier le devoir de mise en garde. Il est certain que toute personne qui prend la route accepte une certaine dose de risque. En outre, cette option peut être raisonnable si vous avez des motifs de croire que les résultats de l'examen de la vue ne sont pas fiables. Sur le côté négatif, il y a le fait que vous avez poussé votre enquête plus loin pour trouver d'éventuels troubles de la vue et que votre client a failli. Vous vous trouverez peut-être dans l'obligation de recommander votre client à un autre professionnel (voir option 4).
2. Choisir de discuter de ce qui vous inquiète dans un proche avenir et utiliser certaines des recommandations obtenues en attendant. Le fait de discuter plus tard de ce problème avec votre client après avoir obtenu d'autres recommandations d'un collègue possédant plus d'expérience peut représenter un bon compromis lorsque vous n'êtes pas complètement convaincu des résultats de votre évaluation qui ne visait pas spécifiquement la conduite. En expliquant à votre client qu'une évaluation ultérieure pourrait être une bonne idée, lui signalant les risques possibles d'une conduite non sécuritaire et obtenant son consentement de réaliser d'autres évaluations, vous faites preuve de respect grâce à une collaboration avec le client et vous encouragez la confiance en démontrant de l'honnêteté et de la transparence au sujet de vos inquiétudes et de vos intentions.
3. Signaler le problème de sécurité à une autre source. Ceci s'accompagne de l'obligation de veiller à la sécurité du client et à celle du public. D'autres professionnels peuvent avoir une autre capacité d'évaluer ou de gérer le risque. Par exemple, si vous alertez le médecin, il peut confirmer qu'il existe un problème médical rendant la conduite automobile dangereuse. Ce médecin peut et doit donc signaler le problème au ministère des Transports avec ou sans le consentement du client. En prévenant le médecin, vous pouvez aussi agir dans le cadre de l'autorisation que vous avez de communiquer avec un autre membre de l'équipe de santé. De leur côté, les membres de la famille peuvent appuyer vos efforts pour manifester leur inquiétude; cependant, leur participation n'est pas toujours bien reçue et le défaut de cette option est dans le risque de voir le client porter plainte pour divulgation de renseignements confidentiels. Vous devriez alors donner des raisons suffisantes pour avoir agi contre les désirs de votre client et obéi au devoir de mise en garde.
4. Recommander le client à une autre source, pour évaluation. Cette option peut être perçue comme une étape intermédiaire avant l'étape de signaler le problème à une autre personne. Au lieu de signaler immédiatement ses inquiétudes au sujet des risques inhérents à la conduite automobile de votre client, vous pouvez décider de recommander à celui-ci un autre examen de la vue. Ce dernier peut apprécier la possibilité qu'il a de suivre cette recommandation librement. Ce processus peut aussi se prêter à certaines négociations pour examiner la question plus avant et, advenant que votre client continue à ignorer le risque qu'il présente, vous ou les autres personnes informées aurez alors assez de preuves pour justifier pleinement le devoir de mise en garde.

### 7e étape : Passer à l'action

Choisissez l'option ou l'ensemble d'options qui, selon vous, semble la meilleure démarche pour la situation, compte tenu des principes pertinents et de l'information détaillée que vous avez. Songez à la façon dont vous mettrez en œuvre l'option choisie – ceci est tout aussi important. Il est très facile de faire la bonne chose de la mauvaise manière. N'oubliez pas de documenter votre décision et votre justification. Si le processus adopté est mis en doute plus tard, vous pourriez avoir oublié pourquoi vous avez choisi cette démarche. Il vaut donc mieux en garder un résumé écrit.

### 8e étape : Évaluer la décision

Vous pouvez savoir si vous avez pris la bonne décision immédiatement ou plus tard. Dans les deux cas, il est important de réfléchir au processus :

- Pensez-vous avoir fait le meilleur choix possible ?
- Avez-vous bien mis en œuvre votre décision? Avez-vous pu faire la bonne chose d'une bonne manière?
- Quelles ont été les répercussions de votre décision sur les personnes concernées?
- Avez-vous obtenu le résultat espéré?
- Est-ce que la situation a été bien résolue ou devez-vous envisager une autre option?
- Prendriez-vous de nouveau cette décision ou feriez-vous les choses autrement?

Souvenez-vous que les décisions les plus difficiles à prendre sont celles qui posent un dilemme moral et que ces questions ont souvent plus d'une bonne réponse. Bien que la décision vise principalement à obtenir un résultat, il peut être tout aussi important de fournir le justificatif de celle-ci.

5. Y a-t-il un élément de votre pratique qui devrait être modifié maintenant ou plus tard?

Parfois, un changement dans une politique ou la mise sur pied d'une procédure peut vous aider à prévenir ou à gérer des situations plus tard.

6. Avez-vous besoin de faire amende ou d'offrir une compensation?

Si vous avez pris une décision incorrecte et qu'un préjudice a été causé, vous aurez peut-être besoin de prendre certaines mesures pour régler la situation. De plus, des excuses peuvent être nécessaires et démontrer votre empathie, votre compassion et votre sollicitude.

Cette fiche pratique est un modèle pour faciliter la prise de décisions dans votre pratique. Détachez-la et faites-en des copies au besoin. On peut également la trouver en ligne à [www.coto.org](http://www.coto.org).

**1re étape : Présenter la situation. Posez-vous les questions suivantes :**

1. Quels sont les faits en présence dans cette situation?
2. Quelle est l'étendue ou la portée de la recommandation?
3. Qui est le client?
4. Qui sont les autres intervenants?
5. Quelles sont les questions sous-jacentes?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**2e étape : Identifier les principes s'appliquant à la situation**

Ces principes comprennent, mais sans s'y limiter : pratique axée sur le client, respect de l'autonomie, collaboration et communication (ces principes mettent l'accent sur les valeurs du respect), et honnêteté, justice, obligation de rendre compte et transparence (ces principes mettent l'accent sur les valeurs de la confiance).

---

---

---

**3e étape : Déterminer les ressources nécessaires pour faciliter la prise de décisions**

1. Y a-t-il des lois, règlements, normes ou directives qui concernent ce sujet?
2. Y a-t-il des personnes qui possèdent de l'expertise dans le domaine?
3. Y a-t-il de l'information probante (documentation, recherches, pratiques exemplaires)?

---

---

---

**4e étape : Déterminer s'il faut des renseignements supplémentaires ou des éclaircissements** p 2 de 3

1. Saisissez-vous le but de la loi, du règlement, de la norme ou de la directive?
2. Quelle est l'information probante disponible (documentation, recherches, pratiques exemplaires)?
3. Y a-t-il des faits qui manquent? Avez-vous identifié les meilleurs intérêts du client?
4. Tous les intervenants et leurs intérêts sont-ils identifiés?

---

---

---

---

**5e étape : Cerner les choix possibles**

Imaginez une gamme d'options raisonnables et réalistes pour traiter les différents aspects de la situation. Votre plan pourrait éventuellement comprendre un ensemble de ces options.

---

---

---

**6e étape : Choisir la meilleure option**

Appliquez les principes et toute loi, norme, directive ou politique pertinente. Pensez au résultat escompté et aux répercussions éventuelles de chaque option.

---

---

---

---

**7e étape : Passer à l'action**

Choisissez l'option ou l'ensemble d'options qui offrira, selon vous, la meilleure approche à la situation. Décidez de la meilleure façon d'agir.

---

---

---

**8e étape : Évaluer la décision**

1. Pensez-vous avoir fait le meilleur choix possible?
2. Quelles ont été les répercussions de votre décision sur les personnes concernées?
3. Avez-vous obtenu le résultat espéré?
4. Prendriez-vous de nouveau cette décision ou feriez-vous les choses autrement?
5. Y a-t-il un élément de votre pratique qui devrait être modifié maintenant ou plus tard?
6. Avez-vous besoin de faire amende ou d'offrir une compensation?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Références

Geddes, E., E. Finch et H. Larin, *Ethical Issues Relevant to Physical Therapy*. Hamilton, Ontario : School of Rehabilitation Science, McMaster University, 1999.

Grant, A.E. et A. Ashman, *A Nurse's Practical Guide to the Law*. Aurora, Ontario : Aurora Professional Press, une division de Canada Law Book Inc., 1997.

Heard, C., D. Whitnack et M. Coughlin, *An Ethical Decision Making Model: A Practical Resource for Therapists*. Toronto, Ontario : Tri-joint Congress (ACE, APC, ACOA), mai 1997.

Hebert, P.C. *Doing Right: A Practical Guide to Ethics for Medical Trainees and Physicians*. Toronto : Oxford University Press, 1996.

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario, *Code de déontologie*. Toronto, Ontario : OEO, 1996, révisé en 2002, révisé en 2011.

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario, *Exercice de l'ergothérapie fondé sur des principes*. Toronto, Ontario : OEO, 2002 (épuisé).

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario, *Guide du Code de déontologie*. Toronto, Ontario : OEO, 2012.

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario, *Introduction au programme d'assurance de la qualité*. Toronto, Ontario : OEO, 1998, révisé en 2002.

*Developed: Juin 2002*

*Revised: Septembre 2012*





Also available in English

**College of Occupational Therapists of Ontario**  
20 Bay Street, Suite 900, PO Box 78, Toronto ON M5J 2N8 **Tel:** 416-214-1177 **Fax:** 416-214-0851 **email:** [info@coto.org](mailto:info@coto.org) **www.coto.org**