

Performance et déontologie

Quand les exigences statistiques
compromettent les obligations
professionnelles



Pressions quotidiennes

Ordre professionnel



Professionnel



Employeur



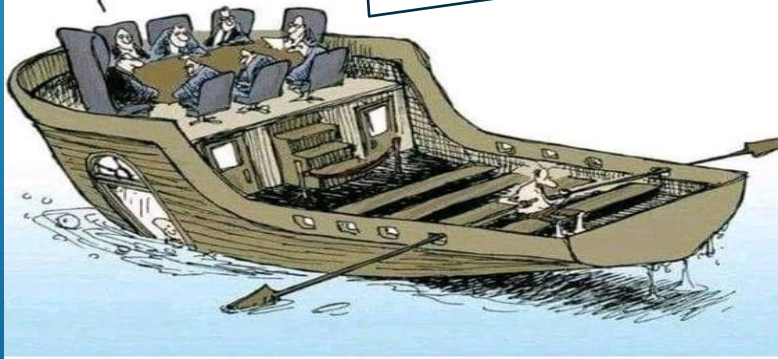
Patient



Optimisation : fondement de la gestion



Je ne comprend pas pourquoi nous n'avancons pas plus vite après toutes ces coupures budgétaires!



L'employeur est responsable de l'organisation du travail :

- ▶ Il évalue la performance en fonction de cibles quantitatives uniformisées sans égard à la complexité des cas
- ▶ Il instaure la compétitivité au travail
- ▶ Il privilégie la supervision statistique au détriment d'une supervision professionnelle

Ordre professionnel :

Ça protège qui?



- ▶ Identification des qualifications requises pour l'exercice de la profession
- ▶ Établissement des règles déontologiques
- ▶ Inspection professionnelle
- ▶ Constitution d'un conseil de discipline

Saviez-vous que?
L'APTS est la seule organisation qui vous défend face à votre ordre professionnel

CONVENTION COLLECTIVE

Pratique et responsabilité professionnelle

DISPOSITIONS LOCALES

Article 419 charge de travail

Dans la constitution des charges de travail, l'Employeur prend en considération l'ensemble des responsabilités professionnelles dont les codes de déontologie, les politiques et les directives de l'Employeur devant être assumées par la personnes salariées, en tenant compte notamment du type de problématique de la clientèle

Article 419.02 Autonomie et jugement professionnel

La personne salariée est régie par les principes énoncés dans le code de déontologie de l'ordre qui régit sa profession et dans le code d'éthique de l'établissement et les politiques ainsi que par les obligations découlant de la loi sur les services sociaux (LSSSS)

Code d'éthique du CISSSO

Vision

- Des soins, des services de santé et des services sociaux accessibles et efficaces, qui s'adaptent aux besoins de la population de l'Outaouais. Pour ce faire:
- Nous sommes engagés envers la qualité de nos services, le respect des usagers et la recherche constante d'innovation, ce qui nous amène à nous dépasser;

Valeur Professionnalisme

- Nous développons et mettons à contribution toutes nos compétences et nos expertises dans la réalisation de notre mission. Nous agissons avec rigueur, courage et efficacité.

Engagement

- Nous sommes engagés, responsables et solidaires de nos décisions et de nos actes. Nous agissons de manière juste, équitable, honnête et transparente en tout temps.

Droit à l'information et à la confidentialité

- Vous transmettre le plus clairement possible toute l'information pertinente aux soins ou services offerts, que ce soit les objectifs visés ou les impacts potentiels sur votre état de santé et de bien-être.



Code d'éthique du CISSSO (suite)

Droit de consentir, de participer et d'être représenté

- ▶ Obtenir votre consentement libre et éclairé avant de vous soumettre à toute intervention, à l'exception des cas d'urgence ou lorsque le consentement ne peut être obtenu dans l'immédiat.
- ▶ Créer un environnement favorisant l'expression de vos besoins et de vos attentes.
- ▶ Vous solliciter lors de l'élaboration ou la révision de votre plan d'intervention, car vous faites partie intégrante de l'équipe de soins ou de services.



Ordre professionnel : règles déontologiques

Travailleurs sociaux

- **Section IV article 30** *Le travailleur social s'abstient d'exercer dans des conditions susceptibles de compromettre la qualité de ses services. Lorsque des pressions d'ordre pécuniaire, institutionnel ou politique nuisent à l'exercice de sa profession, il doit indiquer clairement à son client, les conséquences qui peuvent en découler.*

Ordre professionnel : règles déontologiques

Ergothérapeute

3.01.03 L'ergothérapeute doit s'abstenir d'exercer dans des conditions ou des états susceptibles de compromettre la qualité de ses services

18. L'ergothérapeute doit s'abstenir d'exercer dans des conditions, des états ou des circonstances susceptibles de compromettre la qualité de ses services.

8. Le membre doit s'abstenir d'exercer sa profession dans des conditions ou des états susceptible de compromettre la qualité des services et la dignité de la profession

24. Le membre doit subordonner à l'intérêt du client, son intérêt personnel, celui de la société au sein de laquelle il exerce ses activités professionnelle

Ordre professionnel : règles déontologiques

Psychologues

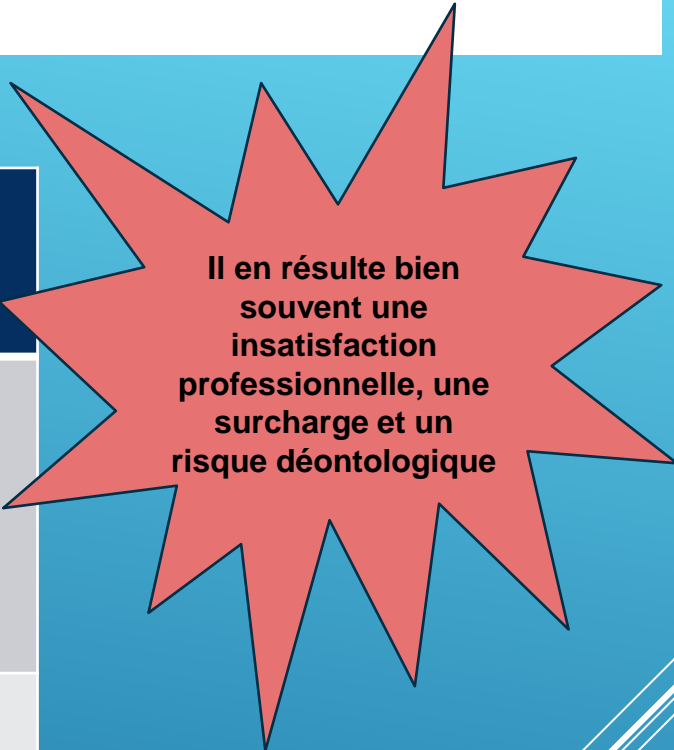
8. Le psychologue, dans l'exercice de sa profession, engage sa responsabilité civile personnelle. Il ne peut l'éluder ou tenter de l'éluder, ni requérir d'un client ou d'une personne une renonciation à ses recours en cas de faute professionnelle de sa part. Il ne peut non plus invoquer la responsabilité de la société au sein de laquelle il exerce ses activités professionnelles, ni celle d'une autre personne qui y exerce aussi ses activités pour exclure ou limiter sa responsabilité civile personnelle.

37. Le psychologue s'abstient d'exercer sa profession ou de poser des actes professionnels dans la mesure où son état de santé y fait obstacle ou dans des conditions ou des états susceptibles de compromettre la qualité de ses services professionnels

66. Dans l'exercice de sa profession, le psychologue voit à préserver son autonomie professionnelle et reconnaît qu'il n'est pas tenu d'accomplir une tâche contraire à sa conscience professionnelle ou aux principes régissant l'exercice de sa profession, notamment en informant l'Ordre des pressions qu'il subit et qui sont de nature à nuire à l'exercice de sa profession.

Dilemme moral ... et légal

Employeur	Ordre professionnel
Le professionnel est un employé : lien de subordination	Le professionnel est responsable de ses actes : autonomie – responsabilité individuelle
Les protocoles d'intervention sont uniformisés	Le jugement professionnel doit être exercé
La performance est évaluée en termes statistiques	Les règles de l'art doivent être respectées



Il en résulte bien souvent une insatisfaction professionnelle, une surcharge et un risque déontologique

Comportements à risque

- ▶ Prendre en charge de nouveaux cas sans pouvoir respecter les règles de l'art
- ▶ Accumuler un retard dans la prise de notes
- ▶ Effectuer des heures non déclarées
- ▶ Gérer la liste d'attente dans sa charge de cas



Changements à opérer

- ▶ Briser l'isolement
- ▶ Dire NON quand c'est trop
- ▶ Justifier sa position sur le plan professionnel
- ▶ Consulter l'équipe syndicale pour mettre en place une stratégie gagnante:



Outaouais@aptsq.com

Tel. 819-664-6244



Exemple de notes au dossier en lien avec les codes de déontologie



- Appel de mon gestionnaire qui nous demande de relocaliser M. X à endroit Y.
- Rencontre avec M. et sa famille afin de présenter l'offre de relocalisation. Famille exprime que le milieu de vie proposé est trop loin pour eux qui ils travaillent et ne possèdent pas de véhicule ce qui ne leur permettra pas de visiter Monsieur et de l'aider pour ses repas et ses soins ce qu'ils font de façon quotidienne actuellement. Cette relocalisation engendrera de l'isolement et selon l'état actuel de M., cette décision entraînera une détérioration de son état cognitif et physique (monsieur ne mange pas lorsque la famille n'est pas présente. Convenons avec la famille de faire les représentations nécessaires auprès de notre gestionnaire.
- Appel à mon gestionnaire afin de faire le point sur la proposition de relocalisation. Nommons notion d'isolement, diminution du niveau d'implication de la famille en raison de l'éloignement trop grand pour une famille qui ne possède pas de véhicule et pour qui l'utilisation du transport collectif n'est pas une option. De plus, la fragilité physique et émotionnelle de Monsieur actuelle et l'adaptation à une option d'une relocalisation qui ne correspond à ses besoins entraîneront possiblement une détérioration de son état physique et cognitif. Comme une telle relocalisation créera un préjudice à Monsieur et à sa famille, si la décision administrative est maintenue je devrai en conséquence, informer mon client et sa famille que selon l'article x de mon code de déontologie exemple:

Exemple de notes au dossier en lien avec les codes de déontologie

- ▶ **Section IV article 30** *Le travailleur social s'abstient d'exercer dans des conditions susceptibles de compromettre la qualité de ses services. Lorsque des pressions d'ordre pécuniaire, institutionnel ou politique nuisent à l'exercice de sa profession, il doit indiquer clairement à son client les conséquences qui peuvent en découler et qu'en conséquence je l'informerai et le référerai aux ressources pouvant l'aider à faire ces choix*

Organismes pouvant aider vos clients

Protecteur du citoyen

Sans frais de partout au Québec : 1 800 463-5070

Québec : 418 643-2688

Nos services téléphoniques sont disponibles du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30.

Commissaires aux plaintes et à la qualité des services

105, boulevard Sacré-Cœur
Gatineau (Québec) J8X 1C5

Par télécopieur : 819 771-7611

Par téléphone : 819 771-4179
sans frais : 1 844 771-4179

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes - CAAP Outaouais

92, boul. St-Raymond, Gatineau, QC, J8Y 1S7, Bur. 203

Téléphone 819 770-3637 Télécopieur 819 770-4748



QUESTIONS?



Merci de votre participation!

Votre équipe APTS Outaouais en
collaboration avec le secteur de
l'éducation syndical

