

Gestion de situations interpersonnelles difficiles lors de la prestation de soins aux patients

Les publications de l'Ordre renferment des paramètres d'exercice et des normes dont tous les physiothérapeutes de l'Ontario devraient se servir lorsqu'ils fournissent des soins à leurs clients et exercent leur profession. Ces publications sont conçues en tenant compte de la profession et décrivent les attentes professionnelles actuelles. Il faut comprendre que ces publications peuvent être utilisées par l'Ordre ou d'autres entités pour déterminer si les normes et les responsabilités appropriées liées à l'exercice de la profession ont été respectées.

Introduction

Les situations interpersonnelles difficiles surviennent dans le domaine des soins de santé à la suite de divers facteurs dont la disponibilité des ressources, les attentes personnelles et d'autres facteurs environnementaux ou contextuels.

La présente norme s'applique seulement lorsqu'un patient recevant des services de physiothérapie est au centre de la situation. La plupart du temps, une situation difficile est créée entre le patient et le physiothérapeute, mais il peut également y avoir des situations interpersonnelles entre un physiothérapeute et un autre fournisseur de soins de santé ou entre un physiothérapeute et le partenaire ou un membre de la famille d'un patient.

La présente norme décrit les attentes de la profession et de l'Ordre vis-à-vis les membres inscrits lorsqu'ils gèrent des situations interpersonnelles difficiles en soignant des patients.

Énoncé de la norme

S'il y a des contradictions entre cette norme et toute loi réglementant l'exercice de la physiothérapie, la loi a préséance.

Les membres inscrits géreront les situations interpersonnelles difficiles en visant à fournir des soins de qualité et à obtenir des résultats thérapeutiques positifs pour leurs patients. Pour ce faire, les physiothérapeutes identifieront et géreront de façon proactive les comportements dans le cadre de situations où il est difficile de traiter un patient en assurant des rapports mutuels sécuritaires, respectueux et professionnels.

Attentes en matière de rendement

Le physiothérapeute démontre l'observation de la norme des façons suivantes:

1. Il analyse la gravité du ou des comportements observés, les risques posés par les comportements et les chances d'obtenir les résultats positifs désirés en matière de physiothérapie, et prend une décision raisonnable sur la façon de procéder.
2. Il identifie les comportements difficiles dans la situation et les gère de façon proactive en:

- Décrivant les comportements à la personne impliquée
 - Expliquant pourquoi les comportements présentent des difficultés
 - Décrivant les changements qui influeraient positivement sur la situation
 - Expliquant les conséquences si les changements ne sont pas adoptés
3. Il s'abstient de classer des comportements en se fondant sur des hypothèses ou des stéréotypes.
 4. Il fait un examen critique des circonstances qui ont entraîné les comportements pour s'assurer que ces circonstances ne se reproduisent plus, lorsque cela est possible.
 5. Il surveille la situation pour déceler une répétition des comportements et prendre immédiatement des mesures à cet effet.
 6. Il documente:
 - Les comportements qui rendent la situation difficile,
 - Les changements de comportement qui sont désirés,
 - Le délai prévu avant d'observer les changements,
 - Les outils ou ressources utilisés, le cas échéant, pour faciliter les changements (comme un contrat écrit)
 - Les conséquences discutées si les changements ne sont pas adoptés, y compris mettre fin à la situation difficile
 7. Il met fin à la situation difficile si les conditions suivantes se présentent:
 - Un risque de violence psychologique ou physique envers le physiothérapeute ou d'autres personnes
 - Une incapacité manifeste de mettre en œuvre les changements de comportement désirés
 - Un manque de collaboration ou des absences rendent impossible l'obtention de résultats positifs en matière de physiothérapie
 - La situation perturbe le milieu thérapeutique

Définitions

Voir le Glossaire dans le Guide.

Références

Loi de 1991 sur les physiothérapeutes.

Profil des compétences essentielles pour les physiothérapeutes au Canada, juillet 2004

Code de déontologie de l'Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario

Guide sur la norme d'exercice professionnel : Gestion de situations interpersonnelles difficiles lors de la prestation de soins aux patients