

L'analyse de la demande de services : une étape essentielle

L'intervention de l'ergothérapeute débute en général par la réception d'une demande de services, laquelle peut provenir du médecin traitant, d'un autre professionnel de la santé, d'un tiers assureur ou du client lui-même. Sans égard à la provenance de la demande, avant d'y donner suite, l'ergothérapeute doit d'abord s'assurer de l'admissibilité, de la pertinence et du degré de priorité de celle-ci, comme libellé dans le Référentiel de compétences lié à l'exercice de la profession d'ergothérapeute au Québec. Il doit aussi considérer des questions d'ordre déontologique. En effet, l'ergothérapeute qui reçoit une demande de services a tout d'abord pour mandat de s'assurer qu'il détient les compétences nécessaires et qu'il dispose des renseignements essentiels qui lui permettent d'y répondre, ainsi que l'exige l'article 3.01.01 du Code de déontologie des ergothérapeutes.

Cela ne signifie pas qu'un ergothérapeute doit systématiquement refuser toute demande de services qui s'éloigne de sa pratique habituelle ou pour laquelle il n'a pas l'ensemble des compétences requises. Cette demande pourrait devenir une occasion de développer de telles compétences, mais dans ce cas, l'ergothérapeute devra s'assurer d'avoir le soutien ou les ressources nécessaires, soit par l'entremise de mentorat ou de consultation qui l'outilleront afin de répondre adéquatement à la demande.

Quant aux renseignements essentiels grâce auxquels il pourra répondre à la demande, il est du devoir de l'ergothérapeute d'examiner la possibilité de les obtenir et de faire les démarches qui s'imposent. Dans le cas où il lui est impossible d'obtenir ces renseignements, il devra décliner la demande.

De plus, dans son analyse, l'ergothérapeute doit considérer l'étendue de la demande de services, à savoir si la demande est suffisamment précise, ou encore trop restreinte ou encore trop large. Dans certains cas, il s'agira uniquement de reformuler la demande à la lumière de cette analyse. Pour le cas d'une demande trop restreinte, l'ergothérapeute doit se questionner à savoir si les limites imposées par la demande entravent d'une quelconque façon son autonomie professionnelle ou si elles ne lui permettent pas d'agir en toute indépendance, et ce, au préjudice du client et à l'encontre de son Code de déontologie. Dans cette éventualité, il devra informer le demandeur de l'impact potentiel des limites que la demande de services restreinte a quant à ses services. Si nécessaire, l'ergothérapeute devra négocier les conditions et la portée de la demande de manière à respecter son autonomie professionnelle. Devant l'impasse ou l'impossibilité d'une telle négociation, il devra ici aussi décliner la demande.

À l'opposé, une demande de services imprécise ou trop large requiert également d'être clarifiée et mieux définie; dans le cas contraire, il pourra s'avérer difficile pour l'ergothérapeute d'y répondre positivement.

Par ailleurs, même lorsque ces conditions sont remplies, l'ergothérapeute doit se questionner quant aux fins pour lesquelles ses services sont requis, et ce, dans le but d'orienter le processus ergothérapique et la rédaction de son rapport en fonction des objectifs de la demande de services et les attentes du demandeur. De plus, du point de vue déontologique, cela permettra à l'ergothérapeute de bien cerner les enjeux et d'éviter certaines situations pouvant contrevenir au Code de déontologie, comme une situation de conflit d'intérêts.

Finalement, toute cette analyse déontologique suppose que la demande de services en question s'inscrive dans le champ d'exercice de l'ergothérapeute et qu'elle respecte les dimensions législatives encadrant les activités réservées.

Compte tenu de ce qui précède, il importe que l'ergothérapeute accorde une importance particulière à l'analyse de la demande, une étape essentielle tant en ce qui a trait au bon déroulement du processus ergothérapique qu'au processus déontologique.