

Intrusion dans les affaires personnelles

EN BREF

Concept d'intrusion dans les affaires personnelles - 107
Raisons de l'intrusion dans les affaires personnelles - 107
Catégories d'intrusion dans les affaires personnelles - 108
Seuil de l'abus sexuel - 110
Toucher un client - 111
Limites qui protègent les diététistes - 112
Conclusion - 113
Exercices - 114
Documentation - 115

SCÉNARIOS

Scénario 10-1 Embaucher une cliente - 107
Scénario 10-2 Recommandation d'un lait maternisé - 108
Scénario 10-3 Réseautage social - 109

TABLEAU

Aide-mémoire 10-1 Déterminer s'il y a intrusion dans les affaires personnelles - 109

À SAVOIR

- 1.**
Il y a une intrusion dans les affaires personnelles lorsqu'une diététiste laisse un type de relation ou de sentiments autres que professionnels avec un client intervenir dans la relation professionnelle.
- 2.**
L'intrusion dans les affaires personnelles est insidieuse et peut se produire dans des actes accomplis en toute bonne foi.
- 3.**
Il incombe toujours aux diététistes de garder une distance professionnelle.

Concept d'intrusion dans les affaires personnelles

On a dit que les concepts d'intrusion dans les affaires personnelles et de conflit d'intérêts se valent; la différence est que l'intérêt en cause est un sentiment personnel plutôt que des considérations financières ou des cadeaux. L'intrusion dans les affaires personnelles comporte deux risques :

- 1) Elle peut influencer le jugement professionnel à cause d'un facteur affectif ou de l'obtention d'un autre bienfait, ou par crainte que la conduite inappropriée soit connue.
- 2) À l'inverse, elle peut compromettre la capacité du client d'accepter ou de contester les suggestions de traitement ou de donner un consentement éclairé et volontaire.

Les préoccupations concernant les limites entre les champs professionnel et personnel touchent deux aspects opposés : l'intrusion (être trop près) et l'éloignement (être trop loin). Les deux situations compromettent la relation professionnelle. Pour demeurer objectif avec les clients, il est important de toujours conserver une « distance professionnelle » : ne pas se tenir trop près ni se montrer trop distant.

La plupart des préoccupations liées aux limites à respecter abordées dans ce chapitre illustrent l'intrusion dans l'espace personnel d'un client ou d'un professionnel. Cependant, le maintien de distances exagérées entre le client et le professionnel peut entraver les soins. Les professionnels peuvent se détacher ou s'éloigner de leurs clients pour toutes sortes de raisons, par exemple, la difficulté de supporter de fortes odeurs corporelles, la gêne devant certaines différences culturelles ou la crainte que suscitent des clients séropositifs. Quel que soit le cas, un recul exagéré donne l'impression que vous ne vous souciez pas du client et que quand vous le voyez, vous vous acquittez simplement d'une obligation qui vous déplaît. Vous devriez toujours jeter un regard critique sur vos attitudes et comportements, et tenir compte des commentaires de collègues et de clients qui indiquent que vous prenez trop de distance.

Raisons de l'intrusion dans les affaires personnelles

À l'instar de la plupart des autres praticiens de la santé, les diététistes choisissent souvent leur carrière

pour « aider » les gens. Elles essaient d'établir une relation thérapeutique empreinte de confiance et d'ouverture avec leurs clients. Sur le plan humain, il est normal qu'une diététiste soit elle aussi ouverte sans se rendre compte que ce n'est peut-être pas toujours approprié.

Il est également important de se souvenir qu'un client peut dépasser les bornes en toute bonne foi sans s'en rendre compte ou sans comprendre pourquoi. Il incombe aux diététistes de maintenir une distance car, dans la relation avec leurs clients, ce sont elles les professionnelles. Dans la relation professionnelle, elles jouissent du pouvoir que confèrent le savoir et l'expertise. Malheureusement, étant donné qu'elles sont souvent « bienveillantes », il peut leur être difficile de dire non.

SCÉNARIO 10-1

Recommandation d'un lait maternisé

Vous travaillez dans un hôpital. Après mûre réflexion, une cliente qui vient d'accoucher vous dit qu'elle a pris une décision éclairée et qu'elle n'allaitera pas son enfant. Elle vous demande de lui recommander le meilleur lait maternisé. Que faites-vous?

En soi, dans le scénario 10-1, *Recommandation d'un lait maternisé*, la demande de la cliente est relativement anodine. Elle fait appel à votre expertise et vous inclut dans la relation familiale. Cependant, elle essaie de vous faire participer à une décision personnelle qui revient à elle seule. En limitant vos commentaires aux qualités nutritives relatives des laits maternisés commercialisés, qui sont essentiellement les mêmes, vous n'assumez aucun rôle légitime dans cette décision. Cependant, le problème serait plus important si la mère vous demandait de participer de plus en plus aux décisions concernant les soins du bébé. Ainsi, après avoir sollicité des conseils diététiques, elle vous demande dans quelle chambre le bébé devrait dormir.

Prenez garde aux illusions que l'on se fait sur soi-même. Généralement, les problèmes d'intrusion dans les affaires personnelles se posent dans les domaines où la faiblesse ou la vulnérabilité des diététistes sont exploitées. Une diététiste qui a tendance à vouloir sauver les gens arrivera à transiger avec une jeune cliente très prude en reconnaissant la nécessité de garder ses distances, mais pourrait s'engager sur une piste dangereuse en devenant « l'amie » d'une anorexique afin d'aider à la « sauver ». Il incombe toujours à la diététiste de voir les limites et de les respecter.

Catégories d'intrusions dans les affaires personnelles

Les intrusions dans les affaires personnelles sont subtiles et souvent motivées par ce qui apparaît comme des intentions nobles. Dans la plupart des cas, ces intrusions ne découlent pas de comportements malfaisants. Elles sont insidieuses et débutent habituellement par de petits gestes anodins qui, au fil du temps, deviennent importants. Le dépassement des limites peut prendre plusieurs formes; voici les plus courantes.

CONFIER DES RENSEIGNEMENTS DE NATURE PERSONNELLE

Même si la divulgation soigneuse et limitée de détails personnels peut aider à établir un rapport, elle doit être gérée avec la plus grande prudence. Le fait de confier des renseignements de nature personnelle aux clients peut les induire en erreur parce qu'ils risquent de penser que vous désirez avoir une relation plus que professionnelle avec eux. Cette façon de faire laisse entendre que la relation professionnelle sert un besoin personnel. Elle peut aussi vous amener à dépendre du client, ce qui nuit à la relation thérapeutique.

DONNER OU RECEVOIR DES CADEAUX

Les cadeaux peuvent compromettre la relation professionnelle. Un petit souvenir rapporté de vacances par le client ou une petite marque d'appréciation à la fin du traitement ou au Nouvel an est acceptable. À part cela, toute autre chose peut indiquer que le client est en train d'établir une relation personnelle avec la diététiste, qu'il a pour elle une estime exagérée et qu'il peut même attendre quelque chose en retour. Les cadeaux des diététistes peuvent aussi être mal interprétés. Même les petits présents qui ont une connotation affective, comme une carte « amicale » dont la valeur monétaire est minime, peuvent soulever des questions semblables.

RELATIONS DOUBLES

L'empiètement dans l'espace des autres entraîne plusieurs complications, dont certaines sont illustrées dans le scénario 10-2, *Embaucher une cliente*, à droite. Vous êtes appelée à avoir une relation double avec la cliente, c'est-à-dire, être à la fois sa diététiste et son employeur. Pensez à la façon dont les difficultés suivantes peuvent survenir :

- La relation employeur-employée est plus empreinte d'autorité que la relation de collaboration entre la

diététiste et la cliente. La cliente peut se sentir obligée de suivre vos recommandations de traitement sans poser de question en raison de son autre relation avec vous ou par crainte de perdre son emploi chez vous.

- Si la cliente ne travaille pas aussi bien que vous l'escomptiez, vous devrez peut-être avoir un entretien avec elle et même la congédier. Ces actes peuvent facilement réduire votre capacité de lui faire suivre un programme diététique continu.
- La cliente apprendrait beaucoup de choses sur votre vie privée, et le respect ou le dédain qu'elles lui inspirent pourrait avoir des conséquences sur votre relation professionnelle. D'une manière ou d'une autre, le dialogue sain et les concessions mutuelles dans la relation professionnelle pourraient en souffrir.
- Vous pourriez ne plus pouvoir passer des excellents services de Felicia et laisser ce fait influencer votre jugement professionnel concernant ses soins cliniques. Par exemple, vous pourriez la conserver comme cliente au-delà de la période indiquée afin de garder votre femme de ménage; ou encore, vous pourriez accorder un poids démesuré à ses demandes d'aide spéciale ou même inappropriée.
- D'autres clients qui découvrent l'arrangement pour le ménage de votre maison pourraient penser que vous accordez un traitement « spécial » à Felicia, demander des faveurs semblables et se fâcher si vous refusez.

Dans la mesure du possible, il est préférable d'éviter les relations doubles. Lorsque la relation personnelle existait avant la relation professionnelle (p. ex., avec un parent ou un ami), il est sage d'orienter la personne vers un autre praticien. Si cela n'est pas possible, (p. ex., dans une petite ville où il n'y a qu'une diététiste), prenez des précautions spéciales.

SCÉNARIO 10-2

Embaucher une cliente

Vous travaillez dans un organisme communautaire qui sert de nouvelles immigrantes. Vous avez aidé Felicia pendant quelque temps et elle vous a confié certaines choses horribles qui lui sont arrivées. Vous savez qu'elle n'a à peu près pas d'argent. Elle vous demande si elle pourrait faire le ménage chez vous. Par coïncidence, vous cherchez une femme de ménage et seriez heureuse de la payer généreusement. Y a-t-il un problème?

RÉSEAUTAGE SOCIAL

SCÉNARIO 10-3

Réseautage social

Vous avez aidé Jennifer à traverser sa période prénatale difficile. Ce fut un plaisir de travailler avec elle. Après la naissance, Jennifer met sa page de Facebook à jour et vous envoie une invitation pour faire partie de ses amies. Vous assumerez pendant encore quelque temps ses soins diététiques postnataux. Comment devriez-vous lui

Le scénario 10.3, *Réseautage social*, illustre les préoccupations que crée une relation double. En acceptant l'invitation à faire partie de ses amis, même avec des paramètres de confidentialité stricts, vous entrez dans sa vie privée et vous exposerez des renseignements sur votre vie personnelle. De plus, en acceptant l'invitation, votre relation devient autant sociale que professionnelle. La meilleure approche serait d'envoyer une réponse polie, ou lors de sa prochaine visite, si elle doit avoir lieu bientôt, d'exposer personnellement à Jennifer pourquoi vous ne pouvez pas accepter l'invitation.

Dans toute relation double, il est possible que l'autre relation influence la relation professionnelle. Même la vente à des clients de produits non liés à la santé, comme des cosmétiques ou de l'assurance, peut créer des problèmes (p. ex., le produit ne donne pas le résultat escompté ou le client pense que le prix était trop élevé). Dans la mesure du possible, il est préférable d'éviter les relations doubles. Quand l'autre relation a commencé avant la relation professionnelle (p. ex., la

AIDE-MÉMOIRE 10-1

Déterminer s'il y a intrusion dans les affaires personnelles

- Cela est-il dans l'intérêt supérieur de mon client?
- Les besoins de qui cela sert-il?
- Cela pourrait-il avoir une incidence sur les services que j'offre au client?
- Pourrais-je en parler à un collègue?
- Pourrais-je en parler à mon conjoint?
- Suis-je en train de traiter le client différemment des autres?
- Suis-je en train d'établir une relation spéciale avec ce client?

personne est un parent ou un ami), il est préférable d'orienter la personne vers une autre diététiste. Si cela est impossible (p. ex., dans une petite ville où il n'y a qu'une seule diététiste), prenez des précautions spéciales.

IGNORER LES CONVENTIONS ÉTABLIES

Les conventions établies existent habituellement pour une bonne raison. Le défaut d'en tenir compte, par exemple, des séances de traitement autour d'un repas au restaurant ou d'un verre dans un bar, est très risqué sur le plan professionnel, car cela mélange la nature de la relation professionnelle et l'amitié.

VOCATION DE SAUVEUR

La plupart des travailleurs de la santé aiment aider les gens; cet aspect occupe une place importante dans l'image qu'ils se font d'eux-mêmes. Toutefois, à un moment donné, les rêves de sauver des clients fragiles ou vulnérables peuvent répondre aux besoins des diététistes et nuire aux clients. Les diététistes devraient essayer de cultiver l'autonomie des clients et ne pas les encourager à dépendre d'eux.

NOUER DES LIENS D'AMITIÉ

Les liens d'amitié personnels sont une forme de relation duelle. Les clients ne devraient pas être mis dans une position où ils se sentent obligés de devenir amis avec les diététistes afin de recevoir des services diététiques. Il est difficile pour tout le monde, sauf pour les clients les plus sûrs d'eux, de dire aux diététistes qu'ils ne veulent pas devenir leurs amis.

RELATIONS AMOUREUSES

L'établissement d'une relation amoureuse ou d'ordre sexuel est la forme la plus évidente de dépassement des limites. Ce sujet est abordé en détail plus loin.

TOUCHER UN CLIENT

Le fait de toucher une personne peut facilement être mal interprété. Les clients peuvent voir dans un geste d'encouragement des diététistes une invasion de leur espace personnel ou même un geste sexuel. La plus grande prudence s'impose dans les contacts physiques entre les diététistes et les clients

Seuil de l'abus sexuel

Dans la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* (LPRS), les mauvais traitements d'ordre sexuel englobent tout mot, geste ou attouchement qui survient entre un professionnel de la santé et un client. Il est important de souligner que selon cette définition :

1. Les mauvais traitements d'ordre sexuel n'incluent pas nécessairement des relations sexuelles. Les plaisanteries de nature sexuelle ou d'autres activités qui ne s'accompagnent pas d'attouchements sont incluses.
2. Le consentement n'entre pas en ligne de compte. Même si le client prend l'initiative de l'activité sexuelle ou y participe volontairement, l'acte demeure interdit.
3. Il n'est pas nécessaire de fournir des preuves d'exploitation sexuelle. Même si les deux parties ont une relation amoureuse sincère à ce moment-là, il est interdit d'avoir des relations sexuelles avec un client.

Cette approche stricte a pour but de prévenir les abus du pouvoir et du statut dont les praticiens de la santé jouissent par rapport à leurs clients dans un contexte clinique. Il arrive que les parties se trompent et réalisent par la suite que leur relation était inappropriée.

POURQUOI LA VIGILANCE EST NÉCESSAIRE

La plupart des diététistes pensent que les dispositions concernant les abus sexuels ne s'appliqueront jamais à elles. Pourtant, il est dangereux d'adopter cette attitude complaisante pour plusieurs raisons :

- **L'abus sexuel peut être « consensuel ».** La notion populaire du praticien qui agresse physiquement un client ne s'applique pas à la plupart des cas dans les professions de la santé. Les diététistes qui « tombent amoureuses » de leurs clients et qui pensent que ceux-ci leur rendent la pareille et « consentent » à la relation personnelle commettent des abus sexuels. De fait, ce consentement n'est pas valide, même si c'est le client qui a insisté pour établir la relation. En effet, par définition, les clients viennent voir les diététistes parce qu'ils ont « un problème » et veulent bénéficier de leur expertise. Cette situation et d'autres, comme le statut social dont jouissent les professionnels de la santé, créent un déséquilibre des pouvoirs entre les diététistes et les clients et exigent le maintien de distances professionnelles.

- **L'établissement de la relation d'ordre sexuel peut être insidieux.** Un modèle courant d'abus sexuel est celui où le dépassement des limites commence petit à petit, par exemple, par des confidences, et évolue au fil de temps. Habituellement, la relation répond à un besoin non comblé de la diététiste, par exemple, celui d'être considérée comme une personne idéale ou d'être aimée. Après coup, la diététiste est aussi surprise que n'importe qui de constater ce qui s'est passé.
- **La définition d'abus sexuel est très large.** Elle inclut non seulement les relations sexuelles ou d'autres formes de rapports sexuels avec un client, mais n'importe quel attouchement, comportement ou remarque de nature sexuelle. Il y a une exception à la règle lorsque le contact, le comportement ou la remarque se justifie sur le plan clinique, comme relever les antécédents sexuels lorsque c'est nécessaire. Cette définition de l'abus sexuels interdit de raconter une blague grivoise à un client, d'afficher un calendrier comportant des illustrations suggestives et de rire d'une blague obscène racontée par un client en présence d'un autre client.
- **La conduite d'autres personnes peut mettre les diététistes dans une situation fâcheuse.** Comme nous l'avons indiqué dans la partie du chapitre 3 traitant du rapport obligatoire, si une diététiste apprend qu'un autre praticien se livre à des abus sexuels, elle peut devoir faire un rapport obligatoire.

PAS D'EXEMPTION POUR LES CONJOINTS

Trois principaux recours en justice entrepris ces dix dernières années prétendaient que les dispositions étaient trop radicales. Dans chaque cas, la Cour d'appel de l'Ontario a affirmé la validité (y compris la validité constitutionnelle) et l'importance sociale des dispositions.

Dans le cas de Leering contre l'Ordre des chiropraticiens de l'Ontario. Comme c'est souvent le cas, la plainte avait été déposée par la partenaire sexuelle du chiropraticien quand la relation s'est mal terminée. Il était entendu que la patiente avait consenti à l'activité sexuelle. En fait, cette personne avait des relations sexuelles avec le chiropraticien et avait établi une relation personnelle avec lui avant de recevoir un traitement. Cependant le tribunal a dit que la définition de « mauvais traitements d'ordre sexuel » contenue dans la LPRS était claire; il n'y a pas d'exemption pour les conjoints.

La Cour d'appel a indiqué que les comités de discipline peuvent avoir une certaine latitude pour déterminer qui est le client. Le facteur déterminant est l'existence d'une relation clinique. Dans le cas Leering, le chiropraticien avait clairement fourni des soins cliniques et présenté une facture pour le traitement. La Cour a suggéré que les soins occasionnels (p. ex., l'appui conjugal habituel apporté au conjoint qui a mal à la tête, de la fièvre ou un rhume) ne ferait probablement pas de ce membre de la famille un patient. Les diététistes qui donnent les types habituels de conseils sur la nourriture et le mode de vie ne feraient pas de leur conjoint un client simplement parce qu'elles sont plus renseignées sur ces sujets.

Cependant, quand une intervention de nature moins occasionnelle entre en jeu, ou si le soutien devient permanent ou systématique, le conjoint devient un client. Ce serait particulièrement le cas si une diététiste faisait ce qu'un autre professionnel de la santé agréé ferait généralement. Par exemple, si le conjoint était diabétique et se ferait normalement suivre et conseiller par une diététiste, il deviendrait un client si la diététiste se chargeait de ce rôle. Il n'y aurait probablement pas de relation diététiste-patient si la diététiste aidait son conjoint à mettre en oeuvre le plan de traitement d'une autre diététiste.

Les Dt.P. ne devraient pas conclure du cas Leering que tant qu'elles ne créent pas de dossier ou ne présentent pas de facture que la personne n'est pas un client. La question consiste à savoir si une relation clinique s'est établie.

L'INSCRIPTION SERA RÉVOQUÉE POUR AU MOINS CINQ ANS.

En matière de mauvais traitements de nature sexuelle, il y a deux principes :

1. Les Dt.P. ne peuvent pas avoir de relations sexuelles avec un client.
2. Les Dt.P. ne peuvent pas prodiguer de traitement à un partenaire sexuel.

Un membre déclaré coupable d'activité sexuelle qui implique des actes sexuels indiscutables avec un client, comme des relations sexuelles, verra son inscription sera révoquée pour au moins cinq ans. Le fait que l'ancien partenaire sexuel puisse avoir des arrière-pensées pour soulever la question ne peut pas servir de défense.

MAINTENIR DES DISTANCES CLAIRES ET FERMES

Il est essentiel de maintenir des distances claires et fermes avec les clients afin d'éviter toute conduite qui pourrait être perçue comme étant d'ordre sexuel. Voici quelques mesures de protection :

- Évitez tout comportement sexuel.
- Lorsqu'un client raconte une blague déplacée ou commence à flirter, arrêtez-le poliment mais fermement.
- Évitez les malentendus, ne faites aucun commentaire ou geste suggestif ou de séduction.
- Ne relevez pas les antécédents sexuels à moins qu'ils ne soient nécessaires pour une évaluation et la surveillance nutritionnelles.
- Ne faites pas de commentaires sur le corps ou la vie sexuelle des clients.
- Ne prenez jamais de rendez-vous galants avec des clients.
- Évitez de faire des confidences à votre sujet.
- Découragez les clients qui manifestent des marques d'attachement.
- Consignez toute conversation intime, tout geste ou tout dévoilement d'une partie du corps, même s'ils sont de nature clinique et tout à fait appropriés.

Toucher un client

Les interventions médicales sont souvent contraires au concept d'intimité du client. C'est pourquoi il est important d'afficher son professionnalisme et que les clients comprennent qu'il s'agit d'une consultation professionnelle. Suivez ces principes dans toutes les interventions où il faut toucher des clients :

- a) Obtenir leur consentement avant de les toucher.
- b) Savoir que les clients ont le droit de changer d'avis et de refuser les procédures.
- c) Éviter de blesser inutilement les clients en faisant des gestes inappropriés.
- d) Montrer du respect en préservant la dignité des clients.
- e) Respecter l'espace jugé personnel par les clients.
- f) Exercer une pression ferme et délicate lorsque vous touchez les clients afin de les rassurer et de produire une réaction détendue.
- g) Éviter les mouvements hésitants en agissant

délibérément et efficacement.

- h) Savoir dans quelles circonstances utiliser des gants afin de contrôler l'infection et de respecter l'intimité des clients.
- i) Utiliser les techniques appropriées de drapage
- j) Rassurer les clients et leur fournir des explications tout au long des procédures.
- k) Vérifier constamment le degré de compréhension et le consentement des clients.
- l) Toucher les clients uniquement lorsque cela est nécessaire.

Limites qui protègent les diététistes

Les limites professionnelles protègent autant les clients que les diététistes. Cette remarque vaut particulièrement quand il est question :

1. de violence à l'endroit des diététistes;
2. de la confidentialité des renseignements sur les clients;
3. du travail en équipe; et
4. du travail pour des tiers.

1. VIOLENCE À L'ENDROIT DES DIÉTÉTISTES

Bien que ce soit rare, il arrive que des clients fassent preuve de violence physique, verbale ou affective à l'endroit des diététistes. En général, ces incidents se produisent lorsque les clients ont des troubles psychologiques, de la personnalité ou affectifs. La première chose à comprendre, c'est que la violence n'est pas liée au comportement des diététistes mais a été déclenchée par quelque chose qui s'est produit pendant l'entretien avec le client. Souvent, il est possible de consulter les renseignements sur le client et de voir ses réactions à des interactions passées afin de se faire une bonne idée de la vraie raison de son comportement violent.

Si le comportement violent est encore modéré et ne fait que débiter (p. ex., jurons et commentaires sarcastiques), il est parfois possible de le gérer en fixant des limites fermes, p. ex., en avertissant le client que sa conduite est inappropriée et en lui demandant de faire attention à l'avenir. Il est parfois utile de changer le contexte ou les circonstances des interactions; par exemple, en tenant les rencontres dans un endroit ouvert où d'autres personnes peuvent voir les mouvements physiques ou entendre les éclats de voix, ou en invitant un assistant ou un collègue à assister aux séances.

Lorsque le comportement violent est important ou répétitif (p. ex., menace ou actes de violence, avances sexuelles ouvertes et continues), il est bon d'envisager de mettre fin à la relation professionnelle. Dans la plupart des cas, les soins du client seraient transférés à un autre professionnel, selon ce que le client demande.

Dans certains contextes, les diététistes peuvent choisir de continuer le traitement, en prenant toutefois des précautions très poussées (p. ex., dans un hôpital public, un établissement de soins de longue durée ou un établissement de santé mentale où les soins nutritionnels sont absolument nécessaires et où les solutions de rechange sont difficiles à mettre en œuvre). Il faut équilibrer la nécessité d'assurer la protection et la sécurité de la diététiste et celle de dispenser des soins aux clients.

Il est nécessaire de veiller à ce que le transfert du dossier du client soit conforme au paragraphe 9 du *Règlement sur la faute professionnelle* qui interdit ce qui suit :

- « Cesser de fournir des services professionnels qui sont nécessaires, à moins que
 - i. le client ne demande que les services ne soient arrêtés;
 - ii. des services de rechange ne soient organisés, ou
 - iii. le client n'ait reçu un préavis raisonnable lui permettant d'organiser des services de rechange. »

Cette interdiction s'applique uniquement aux cas où les services sont nécessaires. Si la règle ne s'applique pas, un préavis « raisonnable » tiendrait compte des préoccupations de la diététiste en matière de sécurité ainsi que de la disponibilité d'autres services et de la question de savoir si le délai nécessaire pour trouver les nouveaux services serait préjudiciable pour les clients.

2. CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS SUR LES CLIENTS

Une autre limite difficile à respecter est celle de la confidentialité des renseignements sur les clients. Comme il est indiqué au chapitre 6, le consentement des clients ou des autorités légales est requis pour divulguer n'importe quel renseignement à leur sujet. Cette limite est habituellement mise en péril dans le cas du consentement tacite où une personne présume qu'elle a l'autorisation d'avoir accès aux renseignements personnels, puis manifeste sa surprise lorsqu'on lui dit

le contraire. Les cas problématiques incluent les suivants :

- Les conjoints qui demandent des renseignements sur des personnes que vous traitez.
- Les parents qui demandent des renseignements sur des adolescents que vous traitez.
- Les tiers payants qui demandent des renseignements sur le traitement.
- Les enquêteurs, y compris la police, qui demandent des renseignements en indiquant qu'un refus pourrait constituer une « entrave à la justice ».

Dans tous ces cas, il faut s'assurer d'avoir l'autorisation pleine et entière de divulguer les renseignements demandés, comme le consentement des clients ou de leur représentant ou une obligation légale (p. ex., indiquée dans une loi).

3. TRAVAIL AU SEIN D'UNE ÉQUIPE

Une autre limite concerne les diététistes qui travaillent au sein d'une équipe composée d'autres praticiens de la santé. Les diététistes ont d'abord une obligation envers leurs clients. Mais elles ont aussi l'obligation de collaborer avec les autres membres de l'équipe. Il devient de plus en plus courant que les clients incluent d'autres personnes dans leur équipe soignante sans consulter les praticiens actuels. Par exemple, un client peut fort bien choisir de consulter un naturopathe en même temps qu'une diététiste. Si vous vous trouvez dans ce genre de situation, vous devriez suivre ces conseils :

- Évitez les soins non coordonnés. Obtenez un consentement pour consulter les autres membres de l'équipe soignante du client si cela n'a pas déjà été fait. Lorsque les diététistes font partie d'une équipe soignante déjà constituée et que les clients le comprennent, le consentement peut être tacite. Selon la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, à moins d'avis contraire du client, le concept du cercle des soins permet aux diététistes de communiquer avec d'autres praticiens qui dispensent des soins au client sans le consentement explicite de celui-ci, lorsqu'il serait impossible d'obtenir le consentement dans un délai raisonnable (voir le chapitre 5).
- Si vous avez le consentement pour consulter d'autres praticiens de l'équipe, essayez d'abord de résoudre avec eux les différences entre les démarches respectives. Évitez dans la mesure du possible d'entraîner les clients dans un quelconque différend.

- S'il faut absolument faire intervenir un client dans le différend, comportez-vous de manière professionnelle. Ne critiquez pas les autres praticiens ou ne reprochez pas au client de les avoir choisis. Expliquez simplement que les approches adoptées ne sont pas cohérentes et qu'elles ne semblent pas pouvoir être conciliées. Justifiez votre approche et encouragez le client à discuter de la justification des approches des autres praticiens.
- Respectez les choix des clients.

4. TRAVAIL POUR UNE TIERCE PARTIE

Les diététistes qui travaillent pour des tierces parties, surtout dans un cabinet à but lucratif, doivent conserver des distances professionnelles avec ces tiers. La surfacturation est outrageuse et non professionnelle et peut en fin de compte nuire aux soins. Les factures faites pour le compte des diététistes devraient toujours être justes et précises. Limiter les services lorsqu'une diététiste n'a pas suffisamment de temps pour permettre à ses clients de s'engager dans leur traitement revient à créer des distances. Accepter plus de clients que ce que vous pouvez gérer peut aussi créer des distances. Les moyens de maintenir des limites professionnelles avec des tiers (p. ex., des employeurs et des payeurs) et des clients potentiels sont exposés au chapitre 1, « Introduction au professionnalisme ».

Conclusion

Les intrusions dans les affaires personnelles ou trop de distances entravent les relations professionnelles et les responsabilités des diététistes envers leurs clients. Il incombe aux diététistes de déterminer les cas où leurs clients ou elles-mêmes dépassent les bornes et de prendre les mesures de redressement appropriées. L'intrusion dans les affaires personnelles peut être insidieuse; les diététistes doivent comprendre la vulnérabilité de leurs clients et la leur. Les abus sexuels constituent une violation grave des limites et comprennent les commentaires aussi bien que les attouchements inappropriés de nature sexuelle. Les violations des limites qui ne sont pas d'ordre sexuel peuvent être difficiles à discerner et causer autant de préjudices que les abus sexuels.

Exercices

Répondez de votre mieux à chacune des questions qui suivent. Certaines peuvent avoir plusieurs bonnes réponses. Expliquez les raisons de votre choix. Voir les réponses à l'annexe 1.

1. **Dans le scénario 10-1, « Embaucher une cliente », quel est le principal problème?**
 - a. Vous voyez une cliente chez vous.
 - b. Vous ne devriez pas verser d'argent à une cliente.
 - c. L'entretien ménager est un service dégradant.
 - d. Votre relation double créera des devoirs conflictuels.
2. **Si un client manifeste des sentiments amoureux, lequel des points suivants s'applique?**
 - a. Aucune limite n'est dépassée tant que vous ne répondez pas à ses avances.
 - b. Vous devriez transférer le dossier du client à un confrère.
 - c. Vous devriez lui expliquer poliment que vous pouvez avoir uniquement une relation professionnelle avec lui.
 - d. Vous dites au client de « patienter » jusqu'à ce que le traitement soit terminé.
3. **Quel problème pose le mélange des affaires professionnelles et personnelles?**
 - a. Il influence votre jugement professionnel.
 - b. Il empêche vos clients de conserver une relation thérapeutique avec vous.
 - c. Il peut susciter la confusion chez les clients.
 - d. Il peut susciter la confusion chez les autres clients qui en sont témoins.
4. **Que devriez-vous faire si un client vous raconte des blagues osées?**
 - a. Vous riez afin de ne pas mettre le client mal à l'aise et vous lui dites de ne pas recommencer.
 - b. Vous riez uniquement s'il n'y a pas d'autres clients présents et vous lui dites de ne pas recommencer.
 - c. Vous déposez un rapport obligatoire pour abus sexuel.
 - d. Vous informez poliment le client que ces commentaires ne sont pas appropriés dans votre bureau.
5. **Lequel des énoncés suivants est vrai?**
 - a. Les considérations concernant l'intrusion dans les affaires personnelles visent à protéger les clients.
 - b. Les considérations concernant l'intrusion dans les affaires personnelles visent à protéger les diététistes.
 - c. Les considérations concernant l'intrusion dans les affaires personnelles visent à protéger les autres clients.
 - d. Les considérations concernant l'intrusion dans les affaires personnelles visent à protéger les clients, les diététistes et toutes les autres personnes exposées aux conséquences du comportement.

Documentation

ORDRE DES DIÉTÉTISTES DE L'ONTARIO

résumé

- Lenglet, Marcia. « La gestion des relations professionnelles - Première partie », automne 2004, 1-4.
- Lenglet, Marcia.. « La gestion des relations professionnelles - Deuxième partie », hivers 2005, 1-4.
- « Conflits d'intérêts et l'exercice de la diététique », hivers 2009, 4-8.
- Richard Steinecke, LL.B. « Tolérance zéro des mauvais traitements d'ordre sexuel », *résumé*, automne 2010, 6-7.
- « Tolérance zéro des mauvais traitements d'ordre sexuel : Scénarios de la profession », *résumé*, automne 2010, p. 8.

PUBLICATIONS

Linda Bohnen. *Regulated Health Professions Act: A Practical Guide.* Aurora, Canada Law Book, 1994.

Conseil consultatif de réglementation des professions de la santé. *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées - Dispositions relatives aux mauvais traitements d'ordre sexuel des patients*, <http://www.hprac.org/>. Renseignements sur la façon dont les ordres professionnels de la santé devraient traiter les plaintes pour mauvais traitements d'ordre sexuel.

McPhedran, Marilou, Harvey Armstrong, Briar Long, Pat Marshall et Roz Roach. *What About Accountability to the Patient? Task Force on Sexual Abuse of Patients.* 25 novembre 1991. De nombreuses dispositions de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* portant sur le harcèlement sexuel se fondent sur ce rapport, que l'on peut trouver dans de nombreuses bibliothèques.

Steinecke, Richard. *A Complete Guide to the Regulated Health Professions Act.* Aurora, Canada Law Book, mis à jour chaque année. Voir les sections sur les abus sexuels.