



Les mythes entourant le Service de consultation sur l'exercice professionnel

Carole Chatalasingh, PhD, Dt.P.
Conseillère sur l'exercice et analyste des politiques

carole.chatalasingh@collegeofdietitians.org

Le mandat de l'Ordre est de réglementer les diététistes dans le but de protéger le public. Nous pensons qu'une des meilleures façons de nous acquitter de cette tâche est d'aider les diététistes à offrir des services de nutrition conformes aux principes de sécurité, d'éthique et de compétence. Le Service de consultation sur l'exercice (SCE) de l'Ordre aide à honorer ce mandat. Il offre des conseils aux diététistes qui ont des questions ou préoccupations concernant la législation, l'éthique et la profession et leurs retombées sur la prestation de soins sûrs centrés sur le client.

Les diététistes doivent savoir que le SCE est là pour les aider dans un environnement non punitif. Nous espérons que cet article aidera à dissiper certains mythes concernant le SCE et encouragera davantage de diététistes à l'appeler chaque fois qu'elles ont besoin de conseils et de soutien pour améliorer leur exercice.

Le Service de consultation sur l'exercice professionnel offre des conseils en respectant la confidentialité.

MYTHE : LES DIÉTÉTISTES DOIVENT S'IDENTIFIER QUAND ELLES UTILISENT LE SCE

RÉALITÉ : Nous avons pris des mesures pour préserver l'anonymat des personnes qui nous appellent. Si elles le désirent, les diététistes peuvent appeler ou envoyer des messages sans s'identifier. Nous ne demandons pas à celles qui nous appellent de nous donner leur nom à moins qu'il ne soit nécessaire de les rappeler pour leur fournir des renseignements supplémentaires. Les diététistes ont toujours le choix de ne pas s'identifier.

Lorsqu'une membre donne son nom, elle a la possibilité de répondre à un sondage anonyme sur la qualité de nos services. Nous utilisons les résultats du sondage pour évaluer l'efficacité du programme de consultation sur l'exercice, améliorer nos services, rendre compte des activités du programme au conseil d'administration de l'Ordre et dans le rapport annuel. La participation au sondage est volontaire et les membres peuvent

choisir de ne pas y répondre. Nous apprécions les commentaires de tous les membres, y compris les suggestions d'améliorations.

MYTHE : LES DIÉTÉTISTES QUI COMMUNIQUENT AVEC LE SERVICE SONT « REPÉRÉES » POUR LES ÉVALUATIONS DE L'EXERCICE

RÉALITÉ : Certaines diététistes croient qu'en communiquant avec le SCE, elles seront automatiquement « repérées » pour les évaluations par les pairs et de l'exercice et de la compétence. Ce n'est pas vrai. L'Ordre pense que la meilleure façon de protéger le public est d'aider les diététistes dans leur exercice quotidien. Nous encourageons volontiers les diététistes à s'adresser au SCE pour obtenir de l'aide et du soutien. Elles peuvent avoir l'assurance que nous ne les « repérons » pas et que nous ne transmettons pas non plus leur cas au Programme d'assurance de la qualité (PAQ) en vue d'un examen de leur exercice. La participation à l'évaluation par les pairs et de l'exercice est déterminée par le PAQ au moyen d'un processus de sélection aléatoire informatisé.

MYTHE : L'ORDRE PROMET L'ANONYMAT COMPLET

RÉALITÉ : L'Ordre ne peut pas promettre l'anonymat complet quand le SCE lui indique qu'un client peut courir un risque ou qu'un membre a ou peut avoir un comportement contraire à la loi, à l'éthique ou aux normes professionnelles. Cela s'applique surtout quand une diététiste indique qu'une autre diététiste a agi d'une manière qui compromet la sécurité d'un client. Dans de tels cas, l'Ordre est obligé de mener une enquête sur l'incompétence ou l'incapacité potentielle. Les conseillères sur l'exercice informeront le membre que l'Ordre peut être tenu d'assurer un suivi et de prendre des mesures concernant les renseignements qu'il a obtenus. Les diététistes ont l'obligation morale, et parfois stricte, d'informer l'Ordre quand un client peut courir un risque.

MYTHE : LE SCE FOURNIT DES AVIS JURIDIQUES

RÉALITÉ : Les conseillères sur l'exercice de l'Ordre ne sont pas avocates et ne sont pas en mesure de donner des conseils juridiques. Pour des questions juridiques particulières, les diététistes doivent consulter le conseiller juridique de leur lieu de travail ou

celui auquel elles s'adressent en général. L'Ordre fournit aux membres des ressources touchant des questions juridiques et parfois, consulte un avocat pour éclairer ses réponses aux membres, mais il ne fournit pas d'avis juridique. De plus, sachez que les conseils sur l'exercice fournis à un membre concernant sa question en particulier et ne s'appliquent peut-être pas dans d'autres circonstances.

MYTHE : LES CONSEILLÈRES SUR L'EXERCICE FOURNISSENT DES CONSEILS POUR L'EXERCICE CLINIQUE

RÉALITÉ : Les conseillères sur l'exercice ne fournissent pas de conseils pour l'exercice clinique mais peuvent vous orienter vers des ressources et d'autres diététistes qui peuvent avoir de l'expertise dans un domaine donné et vous aider. Les conseillères se concentrent sur l'éthique, les normes et les lois qui touchent l'exercice de la diététique. Elles fournissent de l'éducation et des renseignements pour aider les membres à améliorer leurs connaissances et leur compréhension de ces lois et normes. Elles appuient également l'élaboration de politiques et la prise de décision entourant les obligations professionnelles et réglementaires des diététistes dans tous les domaines d'exercice, y compris les soins cliniques. Nous encourageons les diététistes à appeler ou à écrire au SCE pour obtenir des conseils individuels sur l'exercice. Vos questions et préoccupations nous aident aussi à préparer des documents éducatifs pertinents pour les membres..

MYTHE : LE SCE REGIT LES MEMBRES

RÉALITÉ : Notre but n'est pas de régir les membres. Nous bénéficions tous des conversations individuelles entre les conseillères sur l'exercice et nos membres. Les membres peuvent avoir l'assurance que le SCE est conçu uniquement pour les éduquer et les guider dans l'application des principes éthiques, des lois et des normes d'exercice professionnel afin qu'elles prodiguent des soins nutritionnels sécuritaires axés sur les clients. Ces conversations font comprendre à l'Ordre les tendances dans la diététique et les défis que les diététistes rencontrent dans leur travail quotidien. Ces connaissances nous permettent de concentrer nos ressources sur l'élaboration de normes, de politiques et de documents éducatifs pertinents pour l'exercice de la diététique en toute sécurité.

MYTHE : LES DIÉTÉTISTES DOIVENT AVOIR DES QUESTIONS BIEN FORMULÉES QUAND ELLES UTILISENT LE SCE

RÉALITÉ : Les diététistes nous transmettent diverses demandes de renseignements sur l'exercice. Parfois, elles s'interrogent sur

l'importance ou la pertinence de leurs questions, et certaines appellent simplement pour discuter de questions qui ont surgi dans leur exercice. Sachez que quelle que soit votre demande de renseignements, nous y répondons de manière respectueuse et bienveillante.

MYTHE : LA RÉPONSE AUX DEMANDES TRANSMISES AU SCE REÇOIVENT UNE RÉPONSE LE MÊME JOUR

RÉALITÉ : Une conseillère sur l'exercice examine votre question et y répond généralement par téléphone ou courrier électronique dans un délai d'un ou de deux jours ouvrables. Le délai peut varier en fonction du volume d'appels et de la nature de la demande, et au besoin, des questions sont transmises à un autre service de l'Ordre. En outre, le site Web de l'Ordre contient plusieurs excellentes ressources sur l'exercice, et la fonction de recherche permet de trouver des renseignements rapidement et simplement. Visitez www.collegeofdietitians.org.

MYTHE : LE NOMBRE DE FOIS QU'UNE DIÉTÉTISTE PEUT FAIRE APPEL AU SCE EST LIMITÉ

RÉALITÉ : Beaucoup de diététistes communiquent régulièrement avec le SCE. Nous apprécions nos « fidèles clientes » et ne limiterons jamais leur nombre de communications avec l'Ordre. Nous aimons établir un rapport avec les diététistes et savoir comment des questions ont été résolues. Nous encourageons les diététistes à s'adresser à l'Ordre quand des questions ou préoccupations surgissent. Étant donné que la plupart de nos communications ont lieu par téléphone ou courrier électronique, nous aimons associer un visage à un nom. Par conséquent, si vous rencontrez un membre du personnel de l'Ordre sur votre lieu de travail ou lors d'activités éducatives, n'hésitez pas à le saluer et à vous présenter.

MYTHE : SEULES LES DIÉTÉTISTES PEUVENT RECOURIR AU SCE

RÉALITÉ : N'importe qui, diététistes, employeurs, chefs, collègues d'autres professions, clients et public, peuvent communiquer avec le SCE pour obtenir des conseils confidentiels sur la diététique et les normes professionnelles applicables aux soins nutritionnels. Nous recevons volontiers les demandes de renseignements de particuliers, de groupes ou d'équipes. Nous encourageons aussi les stagiaires et les étudiants en diététique à recourir au SCE pour se renseigner sur l'exercice de la diététique. Les demandes de différentes personnes et de différents groupes donnent un tableau d'ensemble des nouvelles tendances, perspectives et questions touchant l'exercice de la diététique.