

JANVIER 2009 - PHASE 2

La deuxième phase consistera en une série d'entretiens poussés, par téléphone ou en personne, visant à explorer le quotidien d'une diététiste et les attitudes liées à l'emploi. Les diététistes qui auront répondu au sondage et désirent participer à la deuxième phase pourront être contactées par courrier électronique si elles le désirent.

Devine, C. M., Jastran, M., et Bisogni, C. A. (2004). « On the front line : practice satisfactions and challenges experienced by dietetics and nutrition professionals working in community setting in

New York State.» *Journal of the American Dietetic Association*, 104, 787-792.

Diététistes du Canada (2006). *Ontario dietitian workforce survey suggests looming crisis* [communiqué]. 5 septembre 2007, <http://www.dietitians.ca/news/media.asp?pg=9>.

Kirk, S. F. L., Eaton, J., et Auty, L. (2000). 1. Complaints Committee - May 8, 8pm Dietitians and supervision : should we be doing more? » *Journal of Human Nutrition and Dietetics*, 13, 317-322.

Raine, K. (2005). « Determinants of healthy eating in Canada ». *Canadian Journal of Public Health*, 96(Suppl 3), S8-S14.



Scénario d'exercice de la profession

Responsabilités liées à la charge de travail supplémentaire

Carolyn Lordon, Dt.P.

Analyste de politiques et conseillère sur l'exercice

Notre service connaît une pénurie permanente de personnel. Maintenant, une de mes collègues est en congé de maladie prolongé après une opération chirurgicale et on nous a dit qu'elle ne sera pas remplacée pendant les 15 à 20 semaines dont elle a besoin pour récupérer. Certaines personnes font 2 ou 3 heures supplémentaires par jour afin que le travail ne prenne pas de retard.

Quelles sont mes responsabilités professionnelles dans cette situation?

Vos responsabilités de professionnelle de la santé réglementée ne changent pas lorsque votre charge de travail augmente ou qu'il y a moins de personnel. À titre de diététiste, votre principale responsabilité est d'agir dans le meilleur intérêt de vos clients sans que la sécurité, l'éthique et la compétence n'en souffrent. Il faut tenir compte de plusieurs principes dans ce type de situation.

RESPONSABILITÉS PROFESSIONNELLES

Les normes et règlements professionnels régissant la profession ne changent pas, peu importe les circonstances. Cela signifie que vous devez fournir le

même service compétent, sûr et éthique à chaque client que vous acceptez. Vous ne pouvez pas réduire la rigueur de votre évaluation, la surveillance ou le suivi ou la documentation afin de voir davantage de clients. Ce principe est confirmé par le règlement sur qui définit une faute professionnelle ainsi :

5. Ne pas appliquer une norme d'exercice de la profession.
22. Ne pas tenir de dossiers tel que requis. (Règl. 680/93 sur la faute professionnelle, Loi de 1991 sur les diététistes, en anglais seulement)

Ceci dit, les diététistes ne sont pas obligées d'accepter tous les clients, surtout lorsque le manque de temps et de ressources entravera les soins aux clients. Comme indiqué dans le chapitre 1 du *Manuel de jurisprudence pour les diététistes de l'Ontario* (2008, p. 4 de la version anglaise), une diététiste fait preuve de professionnalisme en refusant d'accepter de nouveaux clients quand elle sait qu'elle ne sera pas en mesure de leur offrir un service approprié.

DÉTERMINER LES CLIENTS PRIORITAIRES

Les diététistes peuvent être obligées d'effectuer un tri ou d'établir des priorités afin de déterminer les clients à voir.

Les points à considérer dans ce cas sont la gestion des risques et l'efficacité. Elles ne doivent jamais oublier le principe « d'abord, ne pas nuire ». Il faudrait donner la priorité aux clients qui courent le plus de risques. Dans une situation où le risque est le même pour deux patients, il faudrait aussi voir quelle intervention serait la plus bénéfique pour atteindre les résultats. Quel que soit le degré de priorité déterminé, lorsque vous acceptez un client, vous devez lui assurer les soins, le suivi et la documentation appropriés.

GESTION EFFICACE DES RESSOURCES

Lorsque la charge de travail est toujours lourde, il peut être utile de revoir certaines pratiques de votre service afin d'alléger les pressions. Selon la norme 1.2 des normes professionnelles pour les diététistes au Canada (1997), une diététiste a la responsabilité de « gérer les ressources disponibles de manière efficace et rentable en répondant aux besoins du client ». La nouvelle technologie ou l'intervention d'autres membres de l'équipe peuvent aider à déterminer les changements à apporter dans des processus qui pourraient vous aider à améliorer votre efficacité. La modification du processus suivi dans certaines tâches peut vous permettre de servir davantage de clients, mais vous devez quand même veiller à ne pas sacrifier les normes professionnelles au nom de la rentabilité.

COMMUNICATION AVEC VOTRE EMPLOYEUR

Dans ce type de situation, les bonnes communications sont importantes. Vérifiez que votre employeur est conscient de la lourde charge de travail et défendez la cause de vos clients en demandant des ressources supplémentaires. Si les

pressions dues à la charge de travail persistent, il serait peut-être bon d'informer votre employeur que les diététistes ont la responsabilité de respecter les normes d'exercice, même en l'absence de ressources. Vous pourriez aussi revoir avec vos collègues diététistes votre politique de triage afin que tout le monde la connaisse et utilise le même raisonnement pour déterminer les clients prioritaires. Les gestionnaires des soins aux patients devraient connaître la priorité attribuée aux clients et les conséquences sur le service qui découleront du fait que les Dt.P. se remplacent mutuellement. Il est bon également de signaler que vous n'êtes pas en mesure de voir un patient qu'on vous a recommandé, ainsi que tout incident lié au fait que certains patients n'auront pas eu de consultation. Ces informations peuvent constituer des arguments importants dans la sollicitation de ressources supplémentaires.

PRENEZ SOIN DE VOUS AUSSI

En plus de dispenser des soins à vos clients, vous devez aussi vous soucier de votre santé et de votre bien-être. Il est important de savoir que le stress mal géré peut avoir des effets néfastes sur votre santé et nuire à votre rendement ainsi qu'aux soins des clients. L'Ordre a publié plusieurs articles sur le stress au travail et ses effets sur l'aptitude professionnelle.

De la documentation de l'Ordre se trouve à www.cdo.on.ca

Manuel de jurisprudence pour les diététistes de l'Ontario (2008), chapitre 1

« Faire face au stress au travail », résumé, automne 2005, p. 2

« Quand le stress entraîne l'incapacité », résumé, hiver 2006, p. 2

« Aptitude professionnelle », résumé, printemps 2002, p. 6.

À SAVOIR

À titre de diététiste, votre principale responsabilité est d'agir dans le meilleur intérêt de vos clients sans que la sécurité, l'éthique et la compétence n'en souffrent.

Les diététistes ne sont pas obligées d'accepter tous les clients, mais lorsque vous acceptez un client, vous devez lui assurer les soins, le suivi et la documentation appropriés.

Les principes de gestion des pressions liées à la charge de travail incluent :

- Déterminer les clients prioritaires en tenant compte de la gestion des risques et de l'efficacité.
- Gérer les ressources de manière rentable.
- Établir des communications efficaces avec votre employeur.
- Prendre soin de vous.