Rétrospective sur les plaintes et les déclarations



Mary Lou Gignac, MPA
Registratrice et directrice générale

Depuis 1994, il y a eu 40 plaintes et déclarations présentées à l'Ordre.

Des Dt.P. m'interrogent parfois sur la nature des plaintes présentées à l'Ordre et sur le suivi donné. Voici une rétrospective sur les plaintes et les déclarations transmises à l'Ordre et la tendance depuis 1994. Un article (page 6) de Dean Benard, l'enquêteur et gestionnaire de cas de l'Ordre, apporte un complément aux renseignements présentés ici.

Les plaintes et les déclarations proviennent de diverses sources : le public, des Dt.P., des collègues et des employeurs (tableau 1). Certaines déclarations sont faites par des Dt.P. elles-mêmes, soit dans la déclaration annuelle sur leur formulaire de renouvellement, ou spontanément parce qu'elles estiment que d'autres pourraient juger certains de leurs actes contraires au professionnalisme ou à l'éthique.

Tableau 1 Source de la plainte ou de la déclaration	**Nombre**
Public	13
Diététiste	2
Employeur (déclarations obligatoires au moment de la cessation d'emploi ou de la suspension)	14
Autodéclaration	3
Registratrice et directrice générale	8 (5 étaient liées à la non-conformité aux exigences du programme d'AQ)
Total	**40**

RÔLE DE LA REGISTRATRICE

En tant que registratrice, je fais des déclarations officielles au Comité exécutif lorsque j'ai des raisons de croire qu'une Dt.P. a commis une faute professionnelle ou est incompétente. Quand une enquête s'impose, qui consiste à obtenir des informations et à avoir des entretiens avec des personnes, je recommande de nommer un enquêteur. Selon le cas, le rapport de l'enquêteur est transmis au Comité exécutif ou au Comité des plaintes.

Depuis 1994 (l'Ordre a été créé en décembre 1993), il y a eu 40 plaintes et déclarations (tableau 1 ci-dessus). Six déclarations n'ont pas été transmises au Comité exécutif parce que la registratrice estimait que les renseignements recueillis ne prouvaient pas que la Dt.P. avait commis une faute professionnelle ou était incompétente.

NATURE DES PLAINTES ET DES DÉCLARATIONS

Dans l'histoire de l'Ordre, deux cas seulement ont fait l'objet d'une audience disciplinaire, et dans les deux cas, les diététistes ont admis avoir commis une faute professionnelle. À l'heure actuelle, un cas doit être entendu afin de déterminer si la Dt.P. est inapte à exercer et si une aide structurée, une supervision quelconque ou une autre mesure servirait l'intérêt public.

Le tableau 2 ci-dessous montre la nature des plaintes et des déclarations traitées par l'Ordre depuis 1994. Il convient de souligner que le total des points litigieux est supérieur aux 40 plaintes et déclarations parce que plusieurs points entrent souvent en ligne de compte dans une plainte ou une déclaration.

Tableau 2 Nature des plaintes et des déclarations depuis 1994	**Fréquence**
Normes de soins - Préoccupations concernant les évaluations et les traitements	12
Conduite relative aux relations et aux communications, y compris les questions de limites professionelles entre les patients et les Dt.P.	12
Documentation/constitution des dossiers	6
Autre conduite — délit au volant, défaut de faire une déclaration, exercer pendant une suspension et falsifier un document	6
Respect des obligations liées au programme d'AQs	5
Questions liées à la charge de travail	5
Bris de confidentialité — accès au dossier électronique de patients qui n'étaient pas des clients de la Dt.P. et divulgation accidentelle de renseignements confidentiels	4
Conduite entraînant la fourniture de renseignements trompeurs ou faussés	4
Pratiques administratives — préoccupations concernant la facturation, sollicitation de clients et demander à des clients d'investir dans l'entreprise	2
Aptitude à exercer	1

TENDANCES

Le tableau 3 ci-dessous montre une hausse soutenue du nombre de déclarations et de plaintes depuis 2003, surtout de celles provenant d'établissements de soins de longue durée : 7 depuis 2002, mais 3 en 2007 uniquement. Seulement deux plaintes provenant du secteur des soins de longue durée émanaient de membres de familles et concernaient les normes de soins. Les autres plaintes et déclarations reposaient sur des questions de charge de travail et de relations.

Une des raisons de la hausse du nombre de plaintes et de déclarations est que les diététistes ont davantage conscience de leur obligation de faire des déclarations. Les membres du public ne se plaignent pas souvent des services des Dt.P.

TRANSPARENCE

L'Ordre a le plaisir de fournir des données agrégées concernant les plaintes et les déclarations. Nous utilisons les expériences de Dt.P. qui ont fait l'objet de plaintes et de déclarations ainsi que les renseignements fournis par notre service de conseils sur l'exercice pour éclairer des activités comme la production de documents éducatifs destinés aux Dt.P. *La Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* (LPSR) interdit toute divulgation de renseignements sur des plaintes et des déclarations à moins que le cas n'entraîne un constat de faute professionnelle, ou l'imposition de conditions ou de restrictions sur le certificat d'inscription de la Dt.P. Lorsqu'il est établi qu'il existe un tort, la loi oblige l'Ordre à l'enregistrer dans la partie publique du tableau des diététistes et à publier également un résumé du cas disciplinaire ainsi que les résultats dans son bulletin ou son rapport annuel.

LOI SUR L'AMÉLIORATION DU SYSTÈME DE SANTÉ

La *Loi sur l'amélioration du système de santé* a modifié la LPSR afin de changer la façon dont les ordres professionnels de la santé de l'Ontario traitent les plaintes et les rapports. Un nouveau Comité des enquêtes, des plaintes et des déclarations aura les pouvoirs et responsabilités en ce domaine. Les changements entreront en vigueur en juin 2009. L'an prochain, nous publierons des informations pour renseigner le public et les Dt.P. sur les nouveaux processus, le calendrier et les dispositions relatives à la transparence requises par la loi.

Tableau 3 : Tendance montrant le nombre grandissant de plaintes et de rapports depuis 2003

0	1	0	0	5	1	1	5	6	8	7	6
1994-1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007