**Norme** **sur l’obligation de diligence**

Date d’entrée en vigueur : 1er août 2024  
Date d’approbation : 24 juin 2024

**Norme**

Le physiothérapeute a une obligation de diligence envers ses patients et l’obligation d’assurer la continuité des soins chaque fois qu’une relation thérapeutique avec un patient a été établie.

**Résultat attendu**

Les patients peuvent s’attendre à ce que leurs intérêts soient la principale considération lorsqu’ils reçoivent des services de physiothérapie et à ce qu’ils reçoivent l’information nécessaire pour gérer leurs besoins en physiothérapie et pour accéder à des soins continus si leur physiothérapeute n’est pas disponible ou est incapable de poursuivre la relation thérapeutique.

**Attentes en matière d’exécution**

Le physiothérapeute :

* Prend la responsabilité de maintenir une relation thérapeutique efficace.
* Facilite la prise de décisions partagée en prenant le temps de fournir de l’éducation sur l’état de santé du patient, en soutenant la littératie en santé et en facilitant la transition vers l’autogestion.
* Ne fournit pas un service de physiothérapie lorsque l’état de santé du patient indique que le début ou la poursuite du service de physiothérapie n’est pas justifié ou est contre-indiqué.
* Reconnaît que les patients ont le droit de prendre des décisions éclairées au sujet de leurs propres soins, même lorsque le physiothérapeute croit que ces décisions peuvent mettre la santé du patient en danger.
* Se conforme aux exigences légales pertinentes en vertu du [*Code des droits de la personne de l’Ontario*](https://www.ohrc.on.ca/fr/le-code-des-droits-de-la-personne-de-l%E2%80%99ontario) et de la [*Loi sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario*](https://www.ontario.ca/fr/page/propos-des-lois-sur-laccessibilite).
* Ne fait pas de discrimination, directe ou indirecte, fondée sur un motif protégé en vertu du *Code des droits de la personne* lorsqu’il s’agit de prendre des décisions concernant la prestation de services de physiothérapie, y compris pour :
  + Accepter ou refuser des personnes en tant que patients,
  + Fournir de l’information aux patients,
  + Fournir ou limiter des services de physiothérapie;
  + Fournir des aiguillages;
  + Mettre fin à la relation thérapeutique.
* Ne permet pas à ses jugements personnels sur un patient, le mode de vie du patient ou ses choix en matière de santé de compromettre les soins de physiothérapie fournis au patient. Le physiothérapeute ne se retire pas des soins et ne refuse pas de fournir des soins en raison de ses jugements au sujet d’un patient, de son mode de vie ou de ses choix en matière de santé.
* Se conforme à l’obligation d’accommoder les besoins des patients découlant de motifs protégés en vertu du *Code des droits de la personne* d’une manière qui respecte la dignité, l’autonomie, la vie privée et la confidentialité du patient.
* Utilise des stratégies respectueuses de résolution des conflits en cas de conflit.
* Prend les dispositions appropriées pour assurer la continuité des soins pendant les absences prévues.
* Lors de l'interruption des soins d’un patient qui a besoin de soins continus, le physiothérapeute :
  + Doit documenter les raisons pour lesquelles il interrompt les soins.
  + Doit informer le patient de sa décision d’interrompre les soins et de sa justification.
* Donner son congé à un patient sans assurer la continuité des soins peut être envisagé dans les circonstances suivantes :
  + Le patient demande l’interruption des services.
  + D’autres services sont organisés, ou le patient a une possibilité raisonnable d’organiser d’autres services.
  + Le physiothérapeute n’est pas en mesure de fournir des soins qui répondent aux normes d’exercice parce qu’il n’y a pas suffisamment de ressources disponibles.
  + Le patient n’a pas payé les services de physiothérapie reçus dans un délai raisonnable, et toutes les tentatives raisonnables faites par le physiothérapeute pour faciliter le paiement ont été infructueuses.
  + Le patient n’a pas coopéré ou respecté le plan de traitement et le résultat, de l’avis du physiothérapeute, est que les services ne sont pas efficaces.
  + Le patient est violent (physiquement, verbalement, émotionnellement ou sexuellement) envers le physiothérapeute ou d’autres personnes dans le milieu de travail, ou le physiothérapeute a des motifs raisonnables de croire que le patient peut devenir violent.
  + Une limite professionnelle a été franchie et toutes les mesures raisonnables ont été prises pour gérer le comportement.

**Prestation de soins en cas d’urgence de santé publique :**

Lorsqu’ils prennent des décisions sur la prestation de soins pendant une urgence de santé publique, les physiothérapeutes doivent :

* Comprendre la nature de l’urgence de santé publique et rester informés des plans d’intervention fédéraux, provinciaux et locaux pertinents.
* Tenir compte de leurs compétences personnelles pertinentes aux soins nécessaires pendant l’urgence de santé publique et prendre des décisions concernant leur participation en conséquence.

**Définitions**

Une ***urgence de santé publique*** est une situation réelle ou imminente qui constitue un danger de grande ampleur et qui peut mettre la santé humaine en danger. Elle peut être causée par une catastrophe naturelle, une maladie ou un autre risque pour la santé, un accident ou un acte, qu’il soit intentionnel ou non. (Référence : *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d’urgence, L.R.O. 1990, chap. E.9, art. 1.*)