

Sommaire de la décision du comité de discipline

Le présent sommaire de la décision et des motifs de la décision du comité de discipline est publié conformément à l'ordonnance de pénalité rendue par le comité de discipline.

En publiant un tel sommaire, l'Ordre cherche à :

- illustrer pour les travailleuses et travailleurs sociaux, les techniciennes et techniciens en travail social et les membres du public ce qui constitue et ce qui ne constitue pas une faute professionnelle;
- donner aux travailleuses et travailleurs sociaux et aux techniciennes et techniciens en travail social des directives au sujet des normes d'exercice et de la conduite professionnelle de l'Ordre qui s'appliqueront à l'avenir, s'ils se trouvent eux-mêmes dans des circonstances similaires;
- mettre en application la décision du comité de discipline; et
- fournir aux travailleuses et travailleurs sociaux, aux techniciennes et techniciens en travail social et aux membres du public une explication du processus de discipline de l'Ordre.

FAUTE PROFESSIONNELLE

Membre, TSI

Exposé conjoint des faits

L'Ordre et le Membre ont présenté par écrit au comité de discipline une déclaration dans laquelle ils ont convenu des faits suivants :

1. De janvier 2001 à avril 2008, le Membre était employé en tant que travailleur social à temps plein par une entreprise établie en Ontario qui fournit des services de soins de santé dans la communauté et les hôpitaux et offre des services de soins infirmiers, de travail social, de physiothérapie, d'ergothérapie et d'orthophonie.
2. La charge de travail du Membre consistait essentiellement à fournir des services à des clients qui recevaient des soins palliatifs, qui souffraient de troubles dégénératifs ou étaient des personnes âgées. Les responsabilités du Membre comprenaient la prestation de services de travail social à ces clients, c'est-à-dire, faire des visites à domicile, assurer la liaison avec les gestionnaires de cas en ce qui concerne les soins des clients, et maintenir les dossiers pour son employeur et le Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) suivant les normes de l'employeur, du CASC et de l'Ordre. Les dossiers de ces clients devaient être conservés au bureau à domicile du Membre, étant donné que l'employeur du Membre ne fournit pas de bureau à cet effet aux fournisseurs de services individuels.
3. En décembre 2006, l'employeur a informé le Membre que selon ses registres, ce dernier avait omis de retourner plus de 250 de ses dossiers à l'employeur, tel que l'exigeaient les politiques de la société. Après avoir examiné le rapport informatisé des dossiers manquants, le Membre a informé l'employeur

que selon lui le nombre de 250 dossiers était incorrect et comprenait un certain nombre de fiches et de dossiers qui avaient été retournés auparavant et qui avaient été assignés à d'autres fournisseurs de services. Le Membre reconnaît que de nombreux dossiers n'étaient pas proprement stockés, et qu'un grand nombre de dossiers avaient été endommagés par l'eau et étaient illisibles. Le Membre a informé l'employeur que les dégâts causés par l'eau étaient dus à une inondation dans son appartement provenant de l'appartement du dessus.

4. L'employeur du Membre a vérifié les dossiers retournés et constaté que 16 d'entre eux ne correspondaient pas à ses normes minimales.

5. L'employeur du Membre a continué de demander au Membre de retourner les dossiers qui manquaient et qui étaient toujours entre les mains du Membre, et dont certains remontaient à 2003. Ces dossiers ont été retournés mais seulement à la suite de demandes répétées. Quand on lui a demandé de retourner les dossiers, le Membre a exigé du temps supplémentaire pour finir de documenter les dossiers.

6. Parmi les dossiers restants, qui ont été retournés en 2007, soixante-dix (70) se rapportaient à des questions qui avaient été réglées en 2007 mais n'avaient pas été retournées dans les délais prévus par l'employeur pour retourner les dossiers réglés. Cent soixante-quinze (175) dossiers retournés se rapportaient à des questions réglées avant 2007, mais seulement 21 d'entre eux comportaient la page couverture remplie conformément aux exigences et 154 des dossiers ne contenaient pas de sommaires de congé. En outre, les notes de progrès contenues dans un grand nombre de dossiers de clients ne comportaient pas le but de l'intervention ni ne reflétaient le processus ou les résultats du counseling fourni.

7. Le Membre reconnaît et admet, d'après les informations contenues aux paragraphes de 3 à 6 ci-dessus, ne pas avoir veillé à ce que les interventions auprès de ces clients soient adéquatement documentées et que leurs dossiers soient adéquatement maintenus.

8. En 2007, en réponse aux préoccupations au sujet de la performance professionnelle du Membre, l'employeur du Membre a offert à celui-ci les services de soutien d'un mentor externe. Celui-ci a rencontré le Membre à de multiples occasions et l'a accompagné lors de quatre (4) visites de clients à domicile, de février à la fin juin 2007. Une cinquième visite à domicile chez un client a eu lieu au cours de la période allant du 16 juin au 20 août 2007. Le mentor externe a préparé un rapport, daté du 29 juin 2007, qui résumait les réunions avec le Membre et identifiait diverses préoccupations au sujet de la conduite du Membre. Le mentor externe a présenté le contenu de ce rapport et exprimé ses préoccupations au Membre lors de la réunion et de la discussion qui ont eu lieu immédiatement avant la sortie du rapport.

9. À la suite de ce rapport, l'employeur du Membre a renvoyé celui-ci au mentor externe pour qu'il continue à lui offrir des services de mentorat. Le mentor

externe a ainsi rencontré le Membre à cinq (5) nouvelles occasions, du 16 juillet au 20 août 2007. Le 22 août 2007, le mentor externe a préparé un nouveau rapport résumant ses observations et ses conclusions au sujet de la pratique de travail social du Membre.

10. À la suite des inquiétudes au sujet de la performance professionnelle du Membre en 2007, l'employeur de celui-ci a également offert à ce dernier les services d'un leader en pratique professionnelle interne. Cette personne a rencontré le Membre à plusieurs reprises du 13 juillet au 17 août 2007, afin de l'aider à améliorer sa performance et à atteindre les normes que devait respecter un travailleur social employé tel que lui.

11. En 2007, l'employeur du Membre a entrepris d'autres vérifications d'un certain nombre de dossiers de clients du Membre (y compris des dossiers en cours et d'autres qui avaient été précédemment réglés) et de rapports hebdomadaires. Ces vérifications ont soulevé des inquiétudes au sujet des évaluations du Membre, de l'établissement d'objectifs et du maintien des dossiers.

12. Les rapports et les vérifications des fiches dont il est question ci-dessus contenaient des informations indiquant que le Membre :

a) avait omis de reconnaître les stimulations verbales et non verbales des clients et d'y réagir de manière adéquate, en indiquant l'état affectif et physique des clients (comme par exemple, la fatigue des clients ou leurs troubles émotionnels) et avait omis d'adapter son style d'entrevue et de le modifier pour répondre aux besoins des clients;

b) avait omis de reconnaître et de gérer de manière adéquate les réactions de transfert inverse du Membre aux clients, ce qui se traduisait par une tendance à en faire trop pour certains clients vulnérables et à intervenir et entreprendre des tâches que les clients semblaient être en mesure d'accomplir d'eux-mêmes;

c) avait adopté avec les clients un style d'intervention instrumental, axé sur l'action, qui était souvent beaucoup trop dirigiste et ne se préoccupait pas adéquatement des besoins et des intérêts des clients (par exemple, en cherchant à donner une procuration pour des clients qui n'en avaient pas exprimé le besoin, ou en cherchant des établissements de soins de longue durée pour des clients qui n'étaient pas intéressés ni prêts pour ce genre de soins);

d) avait établi des programmes de traitement des clients et des listes de problèmes qui n'étaient pas conformes aux résultats des évaluations du Membre ni corroborés par l'évidence obtenue durant l'évaluation du Membre (comme, par exemple, l'établissement d'un plan de traitement et de buts qui comprenaient un système de sécurité en cas de chutes pour un client pour

lequel il n'y avait aucune preuve que la sécurité sur le plan des chutes était un problème);

e) avait omis de faire participer adéquatement les clients à l'établissement d'objectifs pour leur traitement et de veiller à ce que les objectifs établis fussent axés sur les clients plutôt que dictés par le Membre;

f) avait omis d'établir un programme de traitement pour les clients qui comprenait des objectifs suffisamment détaillés et spécifiques et axés sur la clientèle, conformes aux résultats de l'évaluation et conformes aux critères SMART¹ en usage chez l'employeur du Membre;

g) avait omis de montrer qu'il comprenait adéquatement les préoccupations de l'employeur et de certains clients au sujet de ses déficiences en compétences d'entrevue, d'évaluation et de traitement, malgré les nombreuses possibilités qui lui avaient été offertes sous forme de mentorat et de supervision, et qu'il était prêt ou désireux d'en tirer des conclusions.

13. Le Membre reconnaît et admet que les informations ci-dessus et les inquiétudes résumées dans les rapports et vérifications de fiches sont essentiellement exactes compte tenu de sa conduite et des dossiers examinés et des fiches vérifiées.

14. L'employeur du Membre a reçu huit plaintes de clients au sujet du Membre. Les allégations contenues dans ces plaintes comprenaient, entre autres, le fait que le Membre était en retard, qu'il ne restait pas longtemps, qu'il était pressé et traitait les clients avec condescendance.

15. Le 9 octobre 2007, l'employeur du Membre a passé en revue une plainte du CASC, selon laquelle le Rapport des services aux clients (« RSC ») du Membre était illisible. Le CSAC a confirmé par la suite que le Membre avait réglé la question en fournissant une copie lisible du rapport. Le gérant de cas au CSAC a laissé un message téléphonique au Membre, s'excusant d'avoir été incapable de lire le RSC et exprimant au Membre son intérêt à travailler avec lui.

16. Le Membre a été en congé d'invalidité du 29 novembre 2007 au 10 avril 2008. Il a été mis fin à l'emploi du Membre pour un motif valable le 10 avril 2008, du fait que le Membre a montré qu'il n'était pas capable de répondre aux normes de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario. L'employeur du Membre a identifié les compétences essentielles suivantes en travail social comme étant nettement au-dessous des normes :

- Compétences en entrevue;
- Évaluation et établissement d'objectifs;

¹ SMART est un acronyme supposé guider les praticiens dans leur établissement d'objectifs. Cela signifie des buts qui sont « Spécifiques, Mesurables, Accessibles, orientés vers les Résultats et limités dans le Temps », ainsi que orientés vers les clients et établis mutuellement.

- Documentation clinique et gestion de dossiers;
- Compétences administratives et organisationnelles;
- Prise de décisions conformes à l'éthique; et
- Formation continue.

17. Le Membre a fourni à l'Ordre une liste de cours, d'ateliers et de programmes de certificat auxquels il a participé pour tenter de remédier à la question soulevée au sujet de sa formation continue.

18. L'employeur du Membre a déposé un rapport obligatoire au sujet du Membre le 14 mai 2008.

19. Selon le Membre, toutes les questions d'emploi relatives au Membre et à l'employeur du Membre ont été réglées de manière satisfaisante dans une entente qu'il a signée.

Allégations et défense

Le comité de discipline a accepté la défense du Membre, et trouvé que les faits justifient la conclusion selon laquelle le Membre est coupable de faute professionnelle au sens des alinéas 26(2) a) et c) de la *Loi sur le travail social et les techniques de travail social* (la « Loi »), du fait que le Membre a enfreint les articles 2.2, 2.9 et 2.20 du Règlement de l'Ontario 384/00 (Faute professionnelle), l'article 1 du Code de déontologie et les Principes I, II, III et IV des Normes d'exercice, Première édition (Interprétations 1.1, 1.1.1, 1.2, 1.3, 1.5, 1.6, 1.7, 2.1.2, 2.1.5, 3.2, 3.9, 4.1.1, 4.1.2, 4.1.4, 4.1.5, 4.2.1 et 4.2.2) pour les raisons suivantes :

- a) En omettant de considérer le bien-être de ses clients comme son obligation fondamentale, et en omettant d'encourager l'autodétermination de ses clients. En particulier, le Membre a omis de faire participer les clients à l'établissement et à l'évaluation des buts des séances, a omis d'agir de manière appropriée en tant que ressource pour ses clients et a omis de les encourager à décider des problèmes qu'ils voulaient traiter et de quelle manière.
- b) En omettant de considérer le bien-être de ses clients comme son obligation fondamentale, en omettant de faire la distinction entre ses besoins personnels et ceux de ses clients, en omettant d'évaluer la manière dont les besoins du Membre peuvent avoir une influence sur les relations professionnelles du Membre avec ses clients et en omettant de rester conscient du propos, du mandat et de la fonction de son employeur et de la manière dont ceux-ci pouvaient avoir un impact sur ses relations professionnelles avec ses clients, et pouvaient y nuire.

- c) En omettant de rester au courant des nouvelles connaissances en travail social et en techniques de travail social et de la pratique pertinente aux domaines de sa pratique professionnelle et en omettant de s'engager dans le processus d'auto-examen et d'auto-évaluation et de chercher à obtenir des consultations lorsque cela était nécessaire dans le cadre du maintien de ses compétences et de l'acquisition de compétences dans la pratique du travail social. Le Membre a tout particulièrement omis de participer au processus d'auto-examen, d'auto-évaluation, de perfectionnement et de consultations professionnels pour régler les questions préoccupantes dans sa pratique de travail social, en dépit des occasions de consultations et de mentorat que lui a offertes son employeur.
- d) En omettant d'apporter des services aux clients et de répondre à leurs demandes, inquiétudes ou plaintes en temps raisonnable et opportun et en omettant de s'assurer de ne pas fournir un service que le Membre savait ou aurait dû raisonnablement savoir qu'il ne profiterait probablement pas à ses clients, et que les clients n'avaient pas demandé ou exigé.
- e) En omettant de conserver des dossiers systématiques, datés et lisibles pour chaque client desservi qui reflétaient le service fourni, qui étaient consignés en temps opportun, se conformaient aux normes et protocoles de service et d'intervention acceptés, et se trouvaient dans un format facilitant le contrôle et l'évaluation des effets des services ou des interventions. Le Membre a omis de maintenir les dossiers d'une manière reflétant une parfaite compréhension des politiques de l'employeur concernant la conservation, le stockage, la préservation et la sécurité des dossiers et protégeant de manière adéquate la confidentialité et la sécurité des dossiers des clients.

Ordonnance de pénalité

Le sous-comité de discipline a accepté la présentation conjointe concernant la pénalité soumise par l'Ordre et le Membre et a conclu que la pénalité proposée était raisonnable et servait à protéger l'intérêt public et prenait en considération les circonstances entourant les fautes professionnelles graves commises par le Membre. Le sous-comité a rendu une ordonnance conformément aux termes de la présentation conjointe concernant la pénalité. Le sous-comité a fait remarquer que la pénalité transmet au membre, aux effectifs et au public un message selon lequel la profession ne tolérera pas ce type de conduite. Le sous-comité a également tenu compte du fait que le membre avait exprimé beaucoup de remords pour sa conduite et qu'il a coopéré avec l'Ordre.

- en acceptant les faits et la pénalité proposée et en acceptant ainsi la responsabilité de ses actes;
- en participant et en se conformant à l'entente énoncée dans la pénalité; et
- en acceptant personnellement la responsabilité de ses actes et en exprimant à la fois le regret pour sa conduite et sa volonté de continuer de suivre des séances de counseling et de formation continue.

Le sous-comité a ordonné :

1. Que le Membre soit réprimandé et que la réprimande soit consignée au Tableau.
2. Que la registrature soit enjointe de suspendre pendant 24 mois le certificat d'inscription du Membre, et que cette suspension soit suspendue et ne soit pas imposée si le Membre fournit à la registrature de l'Ordre la preuve, à la satisfaction de la registrature de l'Ordre, qu'il s'est conformé aux termes et conditions imposés par le certificat d'inscription, conformément au paragraphe 3 qui suit.
3. Que la registrature soit enjointe d'imposer des conditions et restrictions qui seront assorties au certificat d'inscription du Membre et seront consignées au Tableau,
 - a) En exigeant que le Membre participe à ses frais et termine avec succès une formation en travail social ou de la formation continue dans les domaines de 1) la prise de décisions conformes à l'éthique, 2) des interviews, de l'évaluation et de l'établissement d'objectifs, et 3) de la documentation clinique et de la gestion de dossiers conformément aux prescriptions de l'Ordre, et fournisse à la registrature la preuve qu'il s'est acquitté de ces devoirs dans les deux (2) ans qui suivent la date de l'ordonnance;
 - b) En exigeant que le Membre reçoive de la supervision dans sa pratique du travail social (y compris sa pratique en tant qu'employé, le cas échéant, et sa pratique privée, le cas échéant) pendant une période de deux ans à partir de la date de l'ordonnance du comité de discipline dont il est question aux présentes, d'une telle personne ou de telles personnes pouvant être approuvées à l'avance par la registrature de l'Ordre (ci-après désignées sous le nom de « superviseur(s) ». Le Membre ne doit pas exercer le travail social avant d'avoir obtenu l'approbation de l'un ou de plusieurs superviseurs de l'Ordre mentionnés. Le Membre devrait fournir aux superviseurs un accès total à tous ses dossiers à des fins d'examen. Les superviseurs présenteront des rapports écrits trimestriels à la registrature de l'Ordre (ou des rapports moins fréquents si la registrature en décide autrement de temps à autre) sur la teneur de cette supervision et sur les progrès du Membre. Tous frais associés à la supervision du Membre seront pris en charge par le Membre; et
 - c) En exigeant que le Membre, pendant une période de deux ans après avoir reçu la décision du comité de discipline et les motifs en la matière, s'il est actuellement employé (ou s'il obtient un emploi futur ou autre) et que ses fonctions comprennent la prestation de services de travail social, fournisse immédiatement à l'employeur actuel, futur ou autre une copie de la décision et des motifs et qu'il remette par la suite sans délai à la registrature de l'Ordre la confirmation écrite que l'employeur a bien reçu une copie de la décision et des motifs.
 - d) En exigeant que le Membre, pendant une période de deux ans après avoir reçu la décision du comité de discipline et les motifs en la matière, prévienne la registrature de tout changement dans son statut d'emploi lorsque ses

fonctions comprennent la prestation de services de travail social. Cette exigence d'avis s'applique également au cas où le Membre devient travailleur indépendant. L'avis doit parvenir à la registrature avant que le Membre ne commence un nouvel emploi.

- e) En interdisant au Membre de demander, aux termes de l'article 29 de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*, L.O. 1998, C. 31, tel que modifié, la suppression ou la modification des termes et restrictions imposés au certificat d'inscription du Membre pendant une période de deux (2) ans à partir de la date à laquelle lesdites conditions et restrictions ont été consignées au Tableau.
4. La conclusion et l'ordonnance du comité de discipline (ou un sommaire de celles-ci) doivent être publiées (en prenant soin de supprimer les renseignements identificatoires) dans les publications officielles de l'Ordre et sur le site Web de l'Ordre, et les conclusions de l'audience doivent être consignées au Tableau.