

FÉDÉRATION DES KINÉSIOLOGUES DU QUÉBEC

COMITÉ DE GESTION DES PLAINTES

N° : CGP-2019-003

Date : 17 mars 2020

Plaignante

c.

Défendeur

DÉCISION SUR UNE PLAINTÉ

La plaignante porte plainte contre la partie défenderesse pour atteinte au Code de déontologie vis-à-vis les compétences, les interventions du kinésiologue et la rédaction de rapport pour la compagnie Manuvie.

Énumérant ce qui suit :

- 1- Préjudice subi par la partie plaignante sur la communication du dossier la concernant, pour ensuite le transmettre à son assureur;
- 2 - Préjudice subi par la partie plaignante sur le remboursement de son assureur pour les prestations effectuées par la partie défenderesse;
- 3 - Préjudice subi par la partie plaignante sur le manque d'informations sur le contenu des séances; ce qui a conduit à un non-remboursement de son assureur.

I. FAITS

1. Attendu que la Fédération des kinésiologues du Québec, par l'intermédiaire de son Comité de gestion des plaintes, en date du 19 décembre 2019, a étudié sur la forme le formulaire de plainte;
2. Attendu que les modalités de dépôt de plainte ont été respectées par la partie plaignante;
3. Attendu que le Comité de gestion des plaintes a déclaré le formulaire de plainte recevable sur le fond;
4. Attendu que la partie plaignante laisse au Comité de gestion des plaintes la charge d'aviser la partie défenderesse de la plainte à son encontre;
5. Le Comité de gestion des plaintes a délégué trois de ses membres pour enquêter et instruire cette affaire en son nom;
6. Attendu que le Comité de gestion des plaintes de la Fédération des kinésiologues du Québec a ouvert une instruction;
7. Attendu que le Comité de gestion des plaintes a auditionné la partie plaignante, par une conservation téléphonique;

8. Attendu que le Comité de gestion des plaintes a avisé la partie défenderesse, en date du 20 septembre 2019, qu'une plainte a été déposée à son encontre;
9. Attendu que le Comité de gestion des plaintes a auditionné la partie défenderesse, en date du 25 septembre 2019, par une conversation téléphonique;
10. Le Comité de gestion des plaintes peut procéder à l'instruction de la plainte sur le fond auprès de la partie plaignante et auprès de la partie défenderesse.

II. PRÉTENTION DE LA PLAIGNANTE

11. Attendu que le Comité de gestion des plaintes a entendu et écouté la partie plaignante sur l'historique des allégations et résumés des faits de la plainte lors de son instruction;
12. Attendu que le Comité de gestion des plaintes a questionné la partie plaignante sur les faits les uns après les autres tels que décrits dans le formulaire de plainte;
13. Attendu que la partie plaignante confirme la notification des événements tels que notifiés dans sa plainte;
14. Attendu que la partie plaignante détaille les conséquences du rapport de M. X à Manuvie, comme étant à l'origine de la cessation des bénéfiques de la partie plaignante;
15. Attendu que la partie plaignante remet en doute la partialité du kinésologue lors de la rédaction de son rapport;
16. Attendu que la partie plaignante remet en doute les connaissances et compétences du kinésologue dans la prescription des exercices qu'elle a reçu par rapport à sa condition de santé;
17. Attendu que la partie plaignante a déjà porté une plainte contre M. X, à son employeur, sans suite.

III. AVIS DE LA PARTIE DÉFENDERESSE

18. Attendu que le Comité de gestion des plaintes a entendu et écouté la partie défenderesse, le 25 septembre 2019, lors d'une conversation téléphonique quant aux allégations de la partie plaignante;
19. Attendu que le Comité de gestion des plaintes a questionné la partie défenderesse sur les écrits, les uns après les autres, dans le formulaire de plainte;
20. Attendu que la partie défenderesse précise être un membre accrédité de la Fédération des Kinésologues du Québec au moment des faits et n'avoir jamais eu de plainte contre lui;
21. Attendu que la partie défenderesse confirme que ses activités professionnelles ont eu lieu dans les locaux de Physio-Extra et qu'il est toujours un employé de l'entreprise, mais dans une autre succursale;
22. Attendu que la partie défenderesse affirme que le dossier de la partie plaignante est archivé et qu'il y a un délai de 30 jours avant d'y avoir accès;
23. Attendu que la partie défenderesse a transmis au Comité de gestion des plaintes les documents suivants : rapport final, lettre de plainte initiale, complément de notes au dossier, mémos au dossier;
24. Attendu que dans les documents transmis par la partie défenderesse, il n'y a pas de traces d'évaluation kinésiologique de la condition physique de la cliente;
25. Attendu que dans les documents transmis par la partie défenderesse, il n'y a pas de traces du ou des programmes d'exercices proposés;
26. Attendu que dans les documents transmis par la partie défenderesse, il n'y a pas de traces d'évaluations des interventions spécifiques effectuées;
27. Attendu que dans les documents transmis par la partie défenderesse, il n'y a pas de traces permettant de supposer qu'il y a eu une évaluation objective de facteurs psychosociaux (kinésiophobie, etc.).

IV. DÉCISION

28. Attendu que, lors de son audition, la partie plaignante informe souhaiter que M. X puisse améliorer ses connaissances afin d'éviter de faire de mauvaises interprétations et offrir un meilleur encadrement à une clientèle ayant les problématiques de santé de la partie plaignante;
29. Attendu que la partie défenderesse a suivi la formation obligatoire de tenue de dossier de la Fédération des Kinésologues du Québec, après les faits reprochés par la partie plaignante;

30. Considérant que les documents transmis par la partie défenderesse ne répondent pas aux standards de la tenue de dossier exigés par le Code de déontologie de la Fédération des Kinésologues du Québec;
31. Considérant que le rapport final transmis à Manuvie, reposant sur les notes et mémos de la partie défenderesse, a porté préjudice à la partie plaignante, ayant pu causer une cessation de ses bénéfiques;
32. Considérant que le Comité de gestion des plaintes n'a pas suffisamment d'informations pour juger les connaissances et compétences de la partie défenderesse pour la prise en charge de client ayant les problématiques de santé de la partie plaignante;
33. Le Comité de gestion des plaintes est d'avis qu'il y a eu un manquement au niveau du Code de déontologie sur les points suivants :
34. **1.3 Évaluation en kinésiologie :**
Absence des informations détaillées sur l'ensemble des données à recueillir;
35. **1.31 Analyse et interprétation des résultats d'évaluation :**
En l'absence de données objectives, l'analyse ne peut se faire complètement. Aucun document n'a démontré des valeurs objectives. Les informations inscrites sont subjectives et laissent place à interprétation;
36. **1.4 Élaboration d'un pronostic :**
Absence de pronostic dans la tenue de dossier;
37. **1.5 Plan d'intervention ou la prescription kinésiologique :**
Absence des documents d'intervention, des programmes d'exercices, des recommandations;
38. **2.3.3.4 Le kinésologue doit s'abstenir d'exprimer des avis ou donner des conseils sans avoir une connaissance complète des faits :**
Émission d'opinion subjective seule, dans le rapport remis à Manuvie, concernant les facteurs psychosociaux.

V. CONCLUSION

39. Le Comité de gestion des plaintes émet un **blâme** à Monsieur X (#1168215).
40. Le Comité de gestion des plaintes émet les 3 recommandations suivantes :
41. M. X se trouve un mentor, étant membre actif d'un ordre professionnel du domaine de la santé ou un kinésologue expérimenté dans la rédaction de dossier, pour l'aider à réviser sa tenue de dossier pour une période de 3 mois.
42. M. X transmet, au Comité de gestion des plaintes pour le guider dans sa tenue de dossier, trois exemples dénominatifs de tenue de dossier (notes et rapports), dans un délai de 3 mois.
43. M. X consulte des membres d'autres ordres professionnels, tels qu'ergothérapeute ou physiothérapeute, sur comment améliorer la tournure de phrases pouvant porter préjudice.
44. Le Comité de gestion des plaintes tient à rappeler l'article 2.4.3 de son Code de déontologie : *"Le Comité de gestion des plaintes de la FKQ, en cas de plainte ou pour des fins d'inspections professionnelles, peut exiger en tout temps les documents écrits quant au dossier du client, tels que : le rapport initial, les notes d'évolutions, les notes chronologiques, la programmation, le rapport final, etc."*