

Comité de gestion de plaintes de la FKQ

N° CGP-2020-001

Date : 6 mars 2020

Plaignant

c/

Défenderesse

DÉCISION SUR UNE PLAINTÉ

Dans l'objet de l'affaire :

Attendu que : _____

A fait parvenir à la Fédération des kinésithérapeutes du Québec (FKQ) en date du 10 février 2019 un FORMULAIRE DE PLAINTÉ.

Attendu que sur ce formulaire de plainté est cité : _____

Pour motifs de : « J'ai décidé de porter plainté contre _____, car selon moi, elle semble avoir pris des risques considérables au niveau de la santé des clients (absences d'évaluation du risque de MCV) pour des clients en surplus de poids/obésité et aussi, à cause de la qualité inférieure de sa rédaction de dossier, je dois me mettre dans une situation précaire auprès de ces mêmes clients pour continuer leur prise en charge. »

Énumérant ce qui suit :

- 1 - Manquement de la partie défenderesse sur la tenue de dossier;
- 2 - Absence d'évaluation de la condition physique de la partie défenderesse;
- 3 - Préjudice subi par la partie plaignante sur le manque d'informations quant au contenu des séances; ce qui a impliqué des interventions précaires pour la partie plaignante.



Dans l'instruction sur la forme :

Attendu que la Fédération des kinésithérapeutes du Québec par l'intermédiaire de son Comité de gestion de plaintes, en date du 21 janvier 2020, a étudié sur la forme le formulaire de plainte.

Attendu que les modalités de dépôt de plainte ont été respectées par la partie demanderesse.

Attendu que le Comité de gestion de plaintes a déclaré le formulaire de plainte recevable sur le fond.

Attendu que la partie plaignante laisse au Comité de gestion de plaintes la charge d'aviser la partie défenderesse de la plainte à son encontre.

Le Comité de gestion de plaintes a délégué deux de ses membres pour enquêter et instruire cette affaire en son nom.

Dans l'instruction sur le fond :

Attendu que le Comité de gestion de plaintes de la Fédération des kinésithérapeutes du Québec a ouvert une instruction.

Attendu que le Comité de gestion de plaintes a auditionné la partie plaignante, par le biais d'une conversation téléphonique, le 24 janvier 2020.

Attendu que le Comité de gestion de plaintes a avisé la partie défenderesse, en date du 21 janvier 2020, qu'une plainte a été déposée à son encontre.

Attendu que le Comité de gestion de plaintes a auditionné la partie défenderesse, en date du 22 janvier 2020, par une conversation téléphonique.

Le Comité de gestion de plaintes peut procéder à l'instruction de la plainte sur le fond, auprès de la partie plaignante et auprès de la partie défenderesse.



Dans l'analyse :

Pour la partie plaignante

Sur les faits

Attendu que le Comité de gestion de plaintes a entendu et écouté la partie plaignante sur l'historique des allégations et résumés des faits de la plainte lors de son instruction.

Attendu que le Comité de gestion de plaintes a questionné la partie plaignante sur les faits, les uns après les autres, tels que décrits dans le formulaire de plainte.

Sur l'audition

Attendu que le plaignant détaille les conséquences des manquements sur la tenue de dossier pour la poursuite de la prise en charge des clients, antérieurement à la charge de la partie défenderesse.

Attendu que le plaignant remet en doute la tenue de dossier et l'aspect sécuritaire des interventions de la partie défenderesse.

Dans l'analyse :

Pour la partie défenderesse

Sur les faits

Attendu que le Comité de gestion de plaintes a entendu et écouté la partie défenderesse le 22 janvier 2020, lors d'une conversation téléphonique, quant aux allégations du plaignant.

Attendu que le Comité de gestion de plaintes a questionné la partie défenderesse sur les écrits, les uns après les autres, dans le formulaire de plainte.

Attendu que le Comité de gestion de plaintes a questionné la partie défenderesse sur le mode de fonctionnement en intervention.

Attendu que la défenderesse précise être une membre accréditée de la Fédération des Kinésithérapeutes du Québec au moment des faits et qu'elle n'a jamais eu de plainte contre elle.



Attendu que la défenderesse confirme que ses activités professionnelles ont eu lieu dans les locaux de Katalysis au moment des faits et qu'elle a quitté son poste, dans ces mêmes locaux, sur une base volontaire, en décembre 2019.

Attendu que la défenderesse a partagé ses compréhensions sur une intervention sécuritaire.

Attendu que la défenderesse utilisait le logiciel Myhexfit pour la conception de programmes, le suivi et sa tenue de dossier.

Attendu que dans les documents transmis par la partie demanderesse, il n'y a pas de traces d'évaluation kinésiologique de la condition physique de la cliente.

Attendu que dans les documents transmis par la partie demanderesse, il n'y a pas de traces d'évaluations des interventions spécifiques effectuées.

Attendu que la partie défenderesse croyait être guidée par le plaignant sur sa tenue de dossier.

Sur l'audition et les allégations mentionnées dans la plainte

Attendu que lors de son audition, la partie plaignante souhaite que la défenderesse puisse améliorer ses connaissances afin d'éviter de faire des omissions dans la tenue de dossier et réduire les risques chez les patients présentant des risques de maladie cardiovasculaire.

Attendu que la partie défenderesse a suivi la formation obligatoire de tenue de dossier de la Fédération des Kinésithérapeutes du Québec.

Dans la décision :

Considérant que les documents transmis par la partie demanderesse ne répondent pas aux standards de la tenue de dossier exigés par le Code de déontologie de la Fédération des Kinésithérapeutes du Québec.

Considérant que la partie défenderesse a démontré une volonté d'améliorer sa tenue de dossier, dès la mention de la plainte à cet égard.

Conformément au Code de déontologie du kinésioleue – tenue de dossier :

Reprise des articles pour lesquels il y aurait un manquement :

- **1.3 L'évaluation en kinésioleue : mesure des signes vitaux, etc.**
Il n'est pas nécessaire de prendre systématiquement tous les signes vitaux. Elle prenait peut-être seulement ceux qu'elle estimait nécessaires.
- **1.4 L'élaboration d'un pronostic**
Elle n'a pas énoncé de pronostic. Le Comité de gestion de plaintes soulève que cette notion n'est toutefois pas abordée lors de la formation sur la tenue de dossier ni à l'université.
- **1.3 à 1.11 Tenue de dossier**
Il y aurait bien manquement dans la tenue de dossier.
- **2.3.2.5 Le kinésioleue doit élaborer son bilan et sa planification avec la plus grande attention, en utilisant les méthodes scientifiques, etc.**
Le Comité de gestion de plaintes soulève l'élément qu'il manque des données objectives pour baser son entraînement. Les fréquences cardiaques et la tension artérielle des clients à risques doivent être inscrites dans la tenue de dossier.

En conséquence, le Comité de gestion de plaintes émet un blâme à _____(numéro de membre FKQ : 1177715) et les recommandations suivantes de :

- Procéder à une révision des critères sur la tenue de dossier via la formation tenue de dossier et via une lecture complète du Code de déontologie.
- Dans un souci d'amélioration continue, nous l'invitons fortement à partager des exemples de tenues de dossiers dénommatifs (évaluations, rapports, notes journalières, etc.) au Comité de gestion de plaintes, d'ici 3 mois (à partir de la réception de cette décision).
- Bien que la défenderesse ait répondu rapidement et avec diligence à toutes les communications et échanges au Comité de gestion de plaintes, le comité souhaiterait la sensibiliser sur l'usage d'un ton respectueux et professionnel lors des échanges.