



La collaboration interprofessionnelle : Régler les conflits entre professionnels de la santé

Carole Chatalalsingh, Ph.D., Dt.P.
Conseillère sur l'exercice et analyste des politiques
carole.chatalalsingh@collegeofdietitians.org

Un client âgé se présente à une clinique externe avec un cas de malnutrition sévère secondaire à un cancer, et la nutrition entérale ne répond pas actuellement à ses besoins nutritionnels. Il est disposé à essayer la NPT recommandée par son médecin pour apporter un complément à la nutrition entérale, mais il a des doutes sur sa capacité de gérer la NPT chez lui. La diététiste de la clinique l'a évalué

et estime que la NPT serait utile à court terme, mais pour réduire le risque d'infection et d'autres complications, elle recommande d'hospitaliser le client. Le médecin pense que le client peut gérer la NPT chez lui et ne veut pas l'hospitaliser.

Que devrait faire la diététiste?

Des diététistes qui doivent souvent gérer des conflits entre les membres de l'équipe demandent des conseils à l'Ordre. Il peut être plus difficile de communiquer avec nos collègues qu'avec les clients. Étant donné l'objet des ordres professionnels de la santé énoncé dans la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*, l'Ordre encourage la collaboration avec d'autres professions de la santé. La collaboration interprofessionnelle oblige les diététistes à comprendre leur propre identité professionnelle mais aussi les rôles des autres professionnels de la santé dans les environnements de travail en évolution constante.

Dans le scénario ci-dessus, les meilleurs intérêts du client doivent toujours primer. Les clients ont souvent des besoins complexes qui exigent l'intervention de plusieurs professionnels de la santé. Chacun doit utiliser ses connaissances, ses compétences et son jugement pour déterminer si et comment traiter le client.

PRENEZ LA RESPONSABILITÉ DE VOS RELATIONS PROFESSIONNELLES

Les diététistes ne doivent pas mettre en œuvre des services qui, à leur avis, compromettent la sécurité et le bien-être des clients. À l'occasion, cependant, les opinions professionnelles diffèrent. Dans ce cas, chaque membre de l'équipe partage la responsabilité de collaborer pour régler le différend dans le meilleur intérêt du client. Il est prouvé que lorsque les professionnels de la santé travaillent et s'instruisent ensemble

pour mettre en commun leurs connaissances et compétences, la qualité des services aux clients s'améliore. Les diététistes ont la responsabilité d'assurer de bonnes relations interprofessionnelles dans l'intérêt de leurs clients.

APPLIQUEZ LES COMPÉTENCES EN RÉOLUTION DE CONFLITS

Quand vous n'approuvez pas la décision d'un autre professionnel de la santé, envisagez les stratégies suivantes de résolution des conflits :

- Choisissez le moment et le lieu appropriés pour lui communiquer votre point de vue;
- Passez la situation en revue et connaissez les faits;
- Approchez d'autres personnes dans un esprit de collaboration et en ayant l'esprit ouvert (c.-à-d. au lieu de critiquer, engagez vos collègues dans une discussion sur les meilleures options pour le client);
- Maintenez un dialogue respectueux, en demandant et en écoutant le point de vue des autres;
- Concentrez-vous sur ce qui est préférable pour le client. Ne faites pas appel aux clients pour discuter ou promouvoir votre position;
- Acceptez le fait que les différences peuvent enrichir la prise de décision et produire ainsi des services plus complets pour les clients;
- Documentez la discussion et les résultats;
- Observez les politiques de votre organisme à ce sujet.

Il faudrait considérer la collaboration interprofessionnelle comme une relation entre les professionnels de la santé et le client où les décisions sont communes et prises de manière concertée et coordonnée. (D'autres suggestions figurent dans le *Manuel de jurisprudence pour les diététistes de l'Ontario*, pages 17 à 19.)

OCCASION D'APPRENTISSAGE

Si vous ne pouvez pas résoudre le différend de manière satisfaisante, vous ne devriez prendre aucune mesure qui pourrait avoir une incidence indésirable pour le client. Vous devrez peut-être présenter le différend à une tierce partie. Dans ce cas, il est important de documenter comment la situation a été gérée et de montrer clairement les efforts déployés pour promouvoir les soins axés sur les clients tout en respectant les relations interprofessionnelles.

Cette situation peut être l'occasion de planifier un programme, d'élaborer une politique et de s'instruire en équipe, surtout sur la façon dont les professionnels de l'équipe peuvent utiliser au mieux leurs connaissances et compétences pour servir les clients. La mise en œuvre de processus de ce type peut être pour les diététistes une occasion d'apprentissage en équipe au cours duquel des connaissances sont mises en commun, créées et cherchées afin de profiter à la personne, à l'équipe et surtout au client.

RESSOURCES

L'Ordre a publié plusieurs ressources pour aider les diététistes à collaborer avec d'autres professionnels :

- Module d'apprentissage en ligne sur la CIP (2013)
- Êtes-vous un membre d'équipe qui crée des connaissances (*résumé*, automne 2012, p. 6)
- Renforcement de la capacité de leadership collaboratif dans les équipes créatrices de connaissances (*résumé*, hiver 2013, p. 9)
- Amélioration de la capacité d'apprentissage en équipe interprofessionnelle, (*résumé*, printemps 2012, p. 4)
- Amélioration de la capacité en matière de soins interprofessionnels (*résumé*, hiver 2012, p. 5)

Une autre excellente source produite par les Ordres de réglementation des professionnels de la santé de l'Ontario est un outil en ligne qui aide les professionnels de la santé à collaborer et à communiquer efficacement entre eux. Consultez-le à <http://ipc.fhrco.org/>.

Professions Santé Ontario a publié le Guide de ressources sur la CIP qui vise à promouvoir une vision commune des soins prodigués en collaboration et un langage commun pour faire progresser la compétence et les communications dans la CIP. Ce document peut apporter aux diététistes de nouvelles idées et stratégies pour aborder des situations et communiquer avec leurs collègues. La section sur les engagements du soignant offre d'autres lignes directrices sur la gestion des relations interprofessionnelles.

maîtrise ès sciences de la nutrition de l'University of Toronto.

practiceadvisor@collegeofdietitians.org

416-598-1725 / 1-800-668-4990, poste 223