

Scénario : Gérer les conseils conflictuels de fournisseurs de soins de santé

Moana est diététiste dans un centre de santé communautaire. Pendant un rendez-vous récent, une de ses clientes lui dit qu'un autre membre de l'équipe de soins a recommandé qu'elle suive un régime faible en glucides afin de gérer l'indice de glycémie et de faciliter la perte de poids. Moana n'est pas d'accord avec cette approche pour cette cliente et ne sait pas trop comment procéder pour gérer les soins nutritionnels de cette cliente. Elle demande alors conseil à l'Ordre.

Dans le contexte de l'exercice interprofessionnel, il arrive que des fournisseurs de soins recommandent des traitements nutritionnels qui vont à l'encontre de l'opinion professionnelle d'une diététiste. Les perspectives divergentes de fournisseurs de soins ne sont pas faciles à gérer. Les messages mixtes sèment la confusion chez les clients, et une différence d'opinion est souvent la cause de conversations difficiles entre collègues. La démarche indiquée dans l'encadré aidera à réduire les conflits et permettra aux diététistes de se concentrer sur les résultats pour les clients. .

GESTION DES CONFLITS

Dans ce scénario, Moana doit éviter de mêler la cliente au conflit avec son collègue. Elle devrait dire à la cliente qu'elle obtiendra d'autres renseignements de l'autre professionnel de la santé avant de recommander un traitement. En montrant du respect pour son collègue, Moana évitera de troubler la cliente et aidera à préserver sa confiance à l'égard de l'équipe de soins.

Moana devrait approcher son collègue dans un esprit de collaboration. afin de discuter de ses préoccupations concernant le régime faible en glucides. Elle peut lui fournir des études scientifiques sur les régimes faibles en glucides et écouter respectueusement ses raisons pour recommander ce régime. Moana n'a peut-être pas tous les renseignements sur la santé ou les souhaits de sa cliente. Certains clients ont une morbidité complexe qui exige divers traitements. Y a-t-il des renseignements sur la santé de sa cliente que Moana devrait connaître? Étant donné la situation, peut-elle trouver avec son collègue un terrain d'entente et convenir d'un traitement qui conviendrait le mieux à la cliente?

Approche de gestion des conflits

- Approchez les autres dans un esprit ouvert et de collaboration.
- Choisissez le moment et le lieu appropriés pour communiquer avec l'autre fournisseur de soins
- Lisez attentivement le point de vue de l'autre.
- Obtenez tous les faits.
- Ayez la discussion sur les approches qui servent au mieux le client.
- Comprenez que les différences peuvent enrichir la prise de décision et apporter des services plus complets aux clients.
- Documentez la discussion et les résultats de manière respectueuse.

AIDER LA CLIENTE À PRENDRE UNE DÉCISION ÉCLAIRÉE

Dans l'exercice fondé sur des éléments probants, il est entendu que la science seule ne suffit pas. Afin de produire des résultats sécuritaires pour le patient, le professionnel doit aussi tenir compte de son expérience et de son expertise, des préférences du client, et de l'équilibre entre les risques et les bienfaits. Afin d'aider sa cliente à prendre une décision éclairée, Moana doit lui présenter tous les renseignements clairement et respectueusement, accepter sa perspective et, si possible, offrir un compromis concernant le conseil nutritionnel conflictuel. Elle devrait toujours viser à obtenir de bons résultats pour la cliente.

RESSOURCES DE L'ORDRE

Allez à www.collegeofdietitians.org et entrez « collaboration interprofessionnelle » dans le champ de recherche. Si vous lisez l'article en ligne, cliquez sur les liens pour accéder aux documents :

[Collaboration interprofessionnelle – Régler les conflits entre professionnels de la santé.](#)

[Interprofessional Collaboration \(IPC\) Learning Module \(en anglais\)](#)

[Améliorer la collaboration interprofessionnelle](#)

[Amélioration de la capacité d'apprentissage en équipe interprofessionnelle](#)

[Comment savoir si vous communiquez bien?](#)