

# AMÉLIOREZ VOTRE EFFICACITÉ EN VOUS CONCENTRANT SUR LA QUALITÉ DE VOTRE EXERCICE

Plusieurs diététistes ont indiqué à l'Ordre que le nombre de clients qu'elles doivent voir est écrasant. Elles ont une lourde charge de travail en raison de divers facteurs, dont les contraintes liées à la dotation en personnel.

## COMMENT ÊTRE PLUS EFFICACE AVEC LES MÊMES RESSOURCES OU MOINS?

Les diététistes ont l'obligation professionnelle de fournir des services de manière sûre, compétente et éthique à chaque client. Il est inacceptable de réduire la rigueur d'une évaluation, une intervention, un suivi ou la tenue des dossiers afin de voir davantage de clients<sup>1</sup>. Ce principe repose sur le *Règlement de l'Ontario 680/93* sur la faute professionnelle pris en vertu de la *Loi de 1991 sur les diététistes* qui définit la faute professionnelle comme suit (traduction libre) :

5. *Le défaut de respecter une norme d'exercice de la profession.*

22. *Le défaut de tenir les dossiers comme il se doit.*

L'Ordre est conscient des réalités du système de soins d'aujourd'hui et des lourdes charges de travail de nombreuses diététistes. Les diététistes ont la responsabilité de fournir des services de qualité et peuvent refuser d'accepter de nouveaux clients si la qualité de leurs services risque d'en souffrir<sup>2</sup>. Cependant, dans certains contextes, il est difficile sinon simplement impossible de réduire le nombre de clients.

Au lieu d'en refuser, il peut être plus productif de voir comment les servir au mieux. Pour ce faire, il faut chercher des moyens de renforcer la capacité de gérer les charges de travail exigeantes.

## AMÉLIORER LA QUALITÉ POUR RENFORCER LA CAPACITÉ

Un moyen de renforcer la capacité est d'améliorer la qualité. L'illustration ci-dessous montre six dimensions de la qualité déterminées par l'Institute of Medicine (National Academy Press : Washington, DC., 2002) qui sont les services centrés sur les clients, la sécurité des clients, les services en temps opportun, l'efficacité, l'efficience, et l'équité<sup>3</sup>. Ces dimensions peuvent aider les diététistes à réfléchir à certains aspects de leur exercice et à trouver des moyens de l'améliorer. Voici six suggestions pour renforcer la qualité en fonction de ces dimensions.

### Six dimensions de la qualité

*Institute of Medicine*



## 1. Établir la priorité des clients

Créez un outil d'établissement de la priorité des cas en fonction des risques nutritionnels et d'autres indicateurs importants dans votre cadre d'exercice. Une autre solution est d'ajouter des critères nutritionnels à un outil que votre équipe de soins emploie déjà. Quand la demande est élevée, il est également utile d'avoir une politique claire concernant la répartition de la charge de travail entre les diététistes.

## 2. Orienter les clients comme il se doit

Éduquez les autres professionnels de la santé sur l'orientation appropriée vers les diététistes. Envisagez de préparer un instrument d'orientation et de prise de rendez-vous afin d'établir des processus clairs de tri des clients et les voies appropriées d'orientation. Il serait peut-être bon de revoir votre politique de tri avec vos collègues afin que tout le monde la connaisse et utilise le même raisonnement pour orienter les clients. Des attentes claires peuvent faciliter la collaboration au sein de l'équipe.

## 3. Communiquer efficacement

Concentrez-vous sur la qualité et non pas sur la quantité du temps passé avec vos clients. Une étude a montré que les patients des médecins qui ont l'art de leur parler tendent à avoir de bons résultats en matière de santé et sont satisfaits de leurs soins. Les chercheurs ont conclu que la technique la plus productive de gestion du temps consiste à améliorer les compétences en communication avec les patients<sup>4</sup>. En ce qui a trait à la diététique, les diététistes qui s'efforcent de perfectionner leurs compétences en communication (écouter activement, demander des commentaires, fournir du soutien et établir un consensus) auront des interactions plus productives avec leurs clients quel que soit le temps dont elles disposent<sup>5</sup>.

## 4. Engager les clients

Les clients qui participent à leurs soins se portent mieux. La participation fait référence aux mesures que les particuliers prennent pour tirer le meilleur parti des services de santé à leur disposition<sup>6</sup>. Pour encourager la participation des clients, il peut être utile de leur fournir des renseignements sur la préparation des visites ou des outils, comme une feuille de questions et réponses ou un journal alimentaire avant leur première visite. Envisagez de produire de la documentation imprimée et électronique à laquelle ils peuvent accéder librement.

## 5. Collaborer avec d'autres professionnels de la santé

Efforcez-vous de collaborer avec les autres professionnels de la santé. Des outils de planification du travail peuvent aider à clarifier les rôles, les responsabilités et la portée de l'exercice des divers membres de l'équipe et améliorer ainsi la collaboration<sup>7</sup>. Vous pourriez aussi attribuer des tâches appropriées de diététique à d'autres membres compétents de l'équipe afin d'améliorer votre capacité d'assumer votre charge de travail.

## 6. Exercer plus efficacement

Voyez comment améliorer votre efficacité. Quelques changements dans vos pratiques peuvent optimiser votre capacité. Voici quelques points :

- Évaluez votre routine professionnelle actuelle et déterminez si vous pouvez améliorer le flux du travail et la productivité.
- Évaluez votre processus de tenue de dossiers. Vérifiez la redondance ou l'utilité des renseignements entrés dans les dossiers. L'inclusion de renseignements excessifs peut représenter une perte de temps importante. Essayez d'entrer des renseignements clairs, complets, exacts et opportuns dans le dossier des clients.
- Instaurez la prise de décision en participation dans vos interactions avec vos clients.
- Renforcez votre capacité de reprendre le dessus en employant des techniques comme la réflexion axée sur une solution et l'établissement de limites et en étant raisonnablement optimiste.

1 Richard Steinecke et Ordre des diététistes de l'Ontario. *Manuel de jurisprudence pour les diététistes de l'Ontario*, p. 3.

2 « Responsabilités liées à la charge de travail supplémentaire », *résumé*, printemps 2008, p. 10-11.

3 Institute of Medicine. « Crossing the Quality Chasm : A New System pour the 21st Century », Committee on Quality of Health Care in America : Washington D.C., National Academy Press, mars 2001.

4 Dugdale, D.C. et al. « Time and the Patient-Physician Relationship », *J. Gen. Intern. Med.*, janvier 1999; 14(Suppl 1):S34-S40.

5 Beckman, H. et al. « Getting the most from a 20-minute visit », *Am. J. Gastroenterol.*, mai 1994; 89(5):662-4.

6 Centre for Advancing Health. [www.cfah.org/engagement/](http://www.cfah.org/engagement/)

7 L'Ordre a plusieurs ressources sur la collaboration interprofessionnelle. Cherchez « interprofessionnelle » et « IPC » sur notre site Web [www.collegeofdietitians.org](http://www.collegeofdietitians.org).

Voyez aussi : Ordres de réglementation des professionnels de la santé de l'Ontario, « Interprofessional Collaboration (IPC) eTool ». <http://ipc.fhrco.org>