



Les diététistes comprennent les obligations liées à la prestation de services respectueux de la culture

Carole Chatalalsingh, PhD, Dt.P.,
Conseillère sur l'exercice et analyste des politiques

Carole.Chatalalsingh@collegeofdietitians.org

792 diététistes (22 % des membres de l'Ordre) et 30 étudiantes et stagiaires en diététique ont assisté à l'atelier de l'automne 2013 offert dans 26 villes de l'Ontario.

L'atelier de 2013 portait sur la compétence culturelle et visait à sensibiliser encore plus les diététistes aux compétences et attitudes nécessaires pour améliorer les services axés sur les clients dans des environnements d'exercice en évolution. Il a été question des concepts de la compétence culturelle et de l'effet des valeurs personnelles, des préjugés et des suppositions sur la qualité des services des diététistes, et surtout des communications interculturelles. Des stratégies et des ressources pour assurer la sécurité du public ont aussi été présentées.

POURQUOI INSISTER SUR LA COMPÉTENCE CULTURELLE?

Un des objets de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* oblige l'Ordre à appliquer des normes et des programmes pour aider les membres à s'adapter aux changements des environnements d'exercice, aux progrès technologiques et à d'autres nouveautés. Le changement culturel entre dans cet objet car c'est un sujet en émergence dans l'exercice de la diététique axé sur les clients. En ce qui concerne la sécurité du public, l'Ordre a l'obligation d'aider les diététistes à faire face aux questions culturelles qui influencent la prestation de services dans le respect des principes de la sécurité, de la compétence et de l'éthique.

L'ATELIER A FAIT MIEUX COMPRENDRE ET ACCEPTER LA COMPÉTENCE CULTURELLE

Le débat sur « l'équité » s'est révélé crucial pour individualiser les services et obtenir des résultats égaux chez les clients dans tous les domaines d'exercice. Des scénarios ont mis en lumière la prise de conscience, les arrangements et

La compétence culturelle est « l'intégration est la transformation de connaissances concernant des particuliers et des groupe de gens en normes [diététiques], compétences et approches qui concordent avec la culture individuelle [du client] et améliorent la qualité et le bien-fondé des soins prodigués » (traduction – Hogg Foundation of Mental Health, 2001).

l'adaptation des pratiques qui sont nécessaires pour répondre aux besoins des clients dans divers environnements culturels. L'atelier s'est attaqué à des questions comme « Comment abordons-nous la diversité linguistique et la sensibilité culturelle? Qu'est-ce l'accès équitable à des services de haute qualité signifie pour les diététistes dans leurs divers milieux d'exercice? Quel rôle la technologie peut-elle jouer dans l'amélioration de services respectueux de la culture? Quelle est l'influence des suppositions, des préjugés et des stéréotypes sur la qualité des services de diététique? ».

Dans l'ensemble, l'atelier de l'Ordre a atteint son but, c.-à-d. faire mieux connaître les compétences et les attitudes nécessaires pour améliorer les services axés sur les clients dans des environnements culturellement diversifiés.

- 93 % des participantes ont compris l'importance de faire un examen de conscience concernant leurs propres suppositions, préjugés et stéréotypes et leur influence sur la qualité de leur exercice ainsi que sur leurs interactions avec leurs clients.
- 96 % ont dit mieux comprendre que la compétence culturelle est un continuum et qu'elles doivent acquérir et perfectionner en permanence des compétences pour mieux servir leurs clients.

- 96 % ont renouvelé leur engagement à renforcer leur compétence culturelle pour assumer leurs obligations professionnelles et fournir des services respectueux des principes de la sécurité, de l'efficacité et de la compétence.
- 89 % comprennent mieux les diverses pratiques de communication interculturelle avec leurs clients.

QUELQUES POINTS DE VUE DE MEMBRES

« La culture ne fait pas seulement référence à la religion ou au lieu de naissance. Nous avons tous une « culture ». Il est important de connaître notre culture personnelle afin de connaître et comprendre les autres cultures. Je n'avais pas réalisé combien certaines cultures peuvent être différentes. Il est important de savoir que la façon dont nous envisageons la culture ne représente que 10 % de ce qui se « voit » (c.-à-d. que la culture n'englobe pas seulement la nourriture, les vêtements, la musique, etc.). Il faut comprendre la culture de votre client afin d'être mieux en mesure de le conseiller. »

« Ne présumez jamais quoi que ce soit au sujet de vos clients. Il est important de ne pas présumer l'évidence mais de faire attention à nos présomptions et de surveiller les indices. Ne présumez rien quand il faut prendre des différences culturelles en compte dans le plan de soins. »

« Écoutez les gens, réfléchissez à leur origine et ne présumez rien. Soyez ouverts, francs et impartiaux et posez des questions, faites des recherches pour connaître et comprendre les différentes cultures et communautés avec lesquelles vous transigez dans vos milieux de travail. »

« Les choses changent, ne présumez pas que vous respectez la culture dans n'importe quelle situation. »

« La vidéo sur le groupe qui s'initiait à la vie en Amérique (p. ex., l'épicerie, le réveil-matin, etc.) m'a fait comprendre encore plus que des clients de régions non urbanisées peuvent avoir besoin d'aide pour apprendre les choix alimentaires qui s'offrent à eux. »

« Un bon rappel que la compétence culturelle est un processus continu; que l'apprentissage continu à ce sujet est toujours nécessaire et utile, peu importe que l'on estime avoir de la compétence en ce domaine. Être compétent sur le plan culturel signifie être en mesure de fournir un service

de diététique selon les principes de l'éthique, de la sécurité, de la compétence et de l'efficacité. »

« Même des commentaires ou des gestes bien intentionnés peuvent être mal interprétés par une personne d'une autre culture. C'est le concept de l'incompétence inconsciente. »

« La réflexion continue sur mes expériences, mes valeurs et mes convictions peut influencer mes rapports avec mes clients. Je dois déterminer mes préjugés à l'égard de différentes cultures. »

« La réflexion est un outil important de prise de conscience des autres et de soi et d'amélioration de soi. La réflexion, comme on l'a fait dans cet atelier, aidera à renforcer la compétence culturelle. J'ai aimé l'orientation de la réflexion. »

« Comprendre combien les communications peuvent être difficiles avec une personne dont la langue maternelle n'est pas l'anglais (c.-à-d. la répétition). »

« J'aimerais que la compétence culturelle fasse partie de notre apprentissage obligatoire dans cet hôpital. J'ai assisté à tous les ateliers et j'aimerais dire que cet atelier a été une des meilleures présentations provinciales des cinq dernières années. »

« Cette présentation est un très bon rappel que je dois apprendre à écouter et écouter pour apprendre afin d'acquérir de la compétence culturelle. »

En 2014, l'Ordre élaborera un module d'apprentissage en ligne sur la compétence culturelle pour les diététistes de l'Ontario. Nous vous indiquerons quand il sera prêt.

Nous désirons remercier toutes les participantes à l'atelier pour leur enthousiasme, leur dialogue, leurs réflexions et leur apprentissage. Vous nous avez éclairés et contribué à parfaire le soutien que nous vous offrons pour fournir des services de haute qualité et protéger ainsi l'intérêt public.



Les diététistes continuent d'avoir de bons résultats à l'EPE en 2 étapes

L'EPE en 2 étapes permet à l'Ordre d'évaluer ses membres de manière rentable et de leur fournir des commentaires formateurs. Ce processus en deux étapes sert mieux la protection du public car il permet d'évaluer une plus grande partie des membres. Chaque année, 10 % des membres actifs sont sélectionnés au hasard pour participer à l'évaluation par les pairs et de l'exercice. En 2013, des membres sélectionnés :

- 72 % fournissaient des soins directs à des patients et 28 % ne prodiguaient pas de soins.
- Seulement 5 % (le plus faible percentile) sont passés à la 2^e étape.

Les diététistes ont obtenu de très bonnes notes à la première étape, c.-à-d. les sondages auprès de plusieurs sources. Les commentaires des patients et des collègues, recueillis et analysés par un tiers, étaient excellents. En fait, même les personnes qui sont passées à la deuxième étape se situaient juste au-dessous du point de référence pour le groupe. Il convient de souligner que le passage à la deuxième étape n'est pas un signe d'incompétence; cela signifie simplement que l'exercice des personnes concernées peut différer légèrement ou qu'elles doivent perfectionner un peu leur exercice.

DANS UN SONDAGE SUBSÉQUENT

95 % des diététistes ont dit comprendre l'ensemble du processus. Elles trouvent que l'avis électronique, le manuel de l'EPE, le webinaire et le personnel de l'Ordre sont utiles pour expliquer le processus de l'EPE.

Quelques commentaires

- « Toutes les étapes étaient bien expliquées. »
- « Tout était très clair. »
- « Cela n'a pas été aussi pénible que je le pensais. »
- « Le manuel est extrêmement clair et détaillé. »
- « Le dossier et le manuel sont très instructifs. »
- « Il aurait été utile que la téléconférence porte sur des points qui ne figuraient pas dans la lettre (c.-à-d., que nous serions exemptés à l'avenir)... mais j'ai trouvé que la plupart du temps elle répondait à des questions dont la réponse se trouvait déjà dans le manuel. Il est frustrant de voir que, de toute évidence, des diététistes n'avaient pas lu les renseignements envoyés à l'avance et ont pris inutilement du temps de la séance... Je m'attendais à mieux de la profession! »

« Le moment auquel nous allions recevoir les résultats n'était pas très clair. »

« Il a fallu attendre de recevoir les résultats finals pour savoir exactement ce qui se passerait après. »

60 % ont dit qu'elles modifieraient leurs pratiques à la suite des commentaires.

« Je continuerai de veiller à exercer avec intégrité. »

« Je poserai des questions plus ouvertes, je demanderai si le patient a trouvé la séance utile. »

« Lors de l'éducation d'un patient, l'interroger sur d'autres aspects de sa vie sociale (c.-à-d. accès à la nourriture, contraintes budgétaires) pour mieux évaluer sa situation. »

« Examiner la collecte de renseignements, les questions que je pose à mes clients. »

« Je me concentrerai sur les niveaux d'apprentissage individuel. »

« Solliciter activement des commentaires de l'équipe. »

« J'ai l'intention de consacrer plus de temps à l'évaluation des besoins des patients en fonction de leur âge et de leurs valeurs culturelles et religieuses. »

« Faire attention d'écouter activement. »

« Renseigner davantage mes collègues sur les mesures que je prends pour préserver la confidentialité. »

« Inclure davantage de discussion sur les interactions possibles entre la nourriture et les médicaments. »

« Chercher davantage de possibilités d'enseignement avec des collègues. »

PROCHAINES ÉTAPES POUR L'ORDRE

Des diététistes de tous les domaines d'exercice ont participé à l'élaboration de sondages auprès de plusieurs sources dans le cadre de groupes de discussion. Elles ont passé en revue les compétences et déterminé si une compétence pouvait être évaluée au moyen d'un sondage auprès de plusieurs sources dans tous les domaines d'exercice. Seules les compétences qui répondaient aux critères ont été incluses dans les sondages.

Les personnes qui travaillent dans les soins de longue durée et les soins intensifs ont indiqué qu'il était difficile d'obtenir des commentaires de leurs clients, mais elles ont quand même répondu à leur sondage. L'Ordre a néanmoins révisé les sondages pour ces groupes. Des groupes de discussion (par téléphone) ont eu lieu avec des diététistes de ces domaines d'exercice en janvier 2014 afin d'évaluer le sondage auprès des patients.