



E2 – Enseigner le rôle de Collaborateur

CanMEDS Collaborateur



Author Name 1 | Author Name 2 | Author Name 3
Date



Le contenu ci-dessous, rédigé par S. Glover Takahashi, D. Richardson et D. Martin sous la gouverne du Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada, est tiré tel quel du Guide des outils d'enseignement et d'évaluation CanMEDS. Vous pouvez utiliser, reproduire et modifier ce contenu à vos propres fins non commerciales, à condition d'indiquer clairement vos changements et de créditer le Collège royal. Ce dernier peut révoquer cette autorisation à tout moment, par écrit.

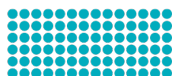
REMARQUE : Le contenu ci-dessous peut avoir été modifié et ne plus représenter l'opinion ou le point de vue du Collège royal.





Objectifs et contenu

1. Reconnaître les termes généraux associés aux activités et aux domaines d'intérêts du collaborateur
2. Appliquer des activités de collaborateur dans la pratique de tous les jours
3. Concevoir des ressources de collaboration à utiliser dans la pratique clinique de tous les jours





Le collaborateur : un rôle qui importe

Tous les professionnels doivent travailler ensemble

- La collaboration améliore les résultats pour les patients, la sécurité des patients, l'attitude des praticiens les uns envers les autres, la satisfaction des patients, les systèmes et la satisfaction des cliniciens
- La collaboration peut prendre diverses formes selon le contexte et les personnes qui en prennent part
- Lorsque la collaboration ne fonctionne pas bien, des mesures peuvent être prises pour l'améliorer
- La collaboration comprend les apprentissages issus de la pratique clinique





Plus en détail : qu'est-ce que le rôle de collaborateurs?

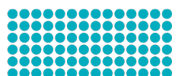
En tant que collaborateurs, les médecins travaillent efficacement avec d'autres professionnels de la santé pour prodiguer des soins sécuritaires et de grande qualité centrés sur les besoins du patient





Reconnaître les activités du collaborateur

- Accommoder
- Poser des questions
- Cultiver la confiance
- Communiquer
- Contribuer
- Coopérer
- Saluer la diversité
- Susciter l'engagement
- Aider
- Promouvoir la compréhension
- Resituer
- Bâtir des relations
- Respecter
- Partager





Reconnaître les domaines d'intérêt du collaborateur

- Terrain d'entente
- Résolution de conflits
- Débriefage
- Différence et diversité
- Comportement perturbateur
- Transfert
- Intention et répercussions
- Conscience organisationnelle
- Pouvoirs et hiérarchie
- Démarche
- Pratique réflexive
- Prise de décisions partagée
- Conscience situationnelle
- Renforcement des équipes





Les bons collaborateurs :

- font l'effort d'établir des relations
- présument que les autres ont de bonnes intentions
- respectent le temps, l'expertise et la contribution des autres
- sollicitent l'avis d'autrui, étant activement à la recherche d'opinions variées
- resituent les problèmes afin d'en venir à un terrain d'entente
- sont véritablement curieux de connaître la perspective des autres
- posent délibérément des questions pour clarifier et favoriser la compréhension
- sont réceptifs à la rétroaction
- reconnaissent leurs propres limites ou leur emploi « d'oeillères »





À propos de la collaboration

- Équipe, travail d'équipe et collaboration ont des sens différents : la collaboration est active, délibérée et axée sur les relations
- La collaboration a des natures variées : deux personnes ou plus, même milieu ou différents endroits, collègues de la même profession ou de disciplines variées
- Le degré de collaboration nécessaire est fonction de la complexité de la situation et des besoins des patients (et non des praticiens)
- Les décisions en collaboration requièrent d'échanger des idées, et de solliciter et d'encourager des perspectives variées afin d'en venir à la meilleure option possible





L'intelligence de collaboration :

Domaines clés pour l'apprentissage, l'enseignement et l'évaluation de la collaboration

- le soi
- les relations
- le contexte
- les systèmes





Reconnaître la collaboration dans la pratique de tous les jours

1. Reconnaître les contextes et situations où la collaboration est particulièrement importante dans une spécialité donnée
2. Savoir comment établir et maintenir des relations positives avec les collègues
3. Explorer les répercussions positives de la diversité et de la différence sur l'efficacité d'une équipe
4. Connaître les structures, approches et démarches permettant de gérer les divergences et régler les conflits





Des soins axés sur les relations, c'est « une approche qui reconnaît l'importance et le caractère unique de la relation entre chacun des intervenants de soins de santé, et qui place ces relations au coeur d'une démarche visant à favoriser des soins et un milieu de travail de grande qualité ainsi qu'une performance organisationnelle supérieure ».



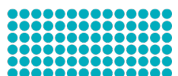


Transferts de soins

Les transferts de soins efficaces rehaussent les soins et préviennent les préjudices aux patients.

Les caractéristiques d'un transfert efficace :

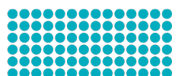
- accent mis sur la transmission d'information avec le patient (en fournir et en recevoir) : sans interruptions ni distractions, écoute active, clarification au besoin
- outils normalisés pour la communication verbale, outils informatisés, listes de vérification
- formation en équipe en matière de transferts de soins : non pas individuelle, mais à toute l'équipe





Aide-mémoire concernant la réduction des risques

1. CONFIRMER LE « POURQUOI »
2. CONFIRMER LE « QUI »
3. S'assurer aussi que les rôles et responsabilités de chaque membre
4. STRUCTURER le « comment »
5. ASSURER LA COMPRÉHENSION DU « QUOI »
6. CONSIGNER





E3 – « Intention et répercussions »





Modèle PRIME

- **P**ersonnes, professionnels et patients : les différences de chacun
- **R**ôles : confusion
- **I**nformation : lacunes
- **M**éthodes
- **E**nvironnement : stress attribuable au milieu





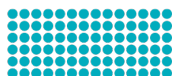
E4 – Facteurs PRIME





Règles « **dans le moment présent** » pour gérer les divergences et les conflits

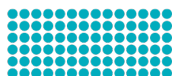
1. Rester calme
2. Rester centré sur l'enjeu
3. Ralentir et discuter avec les autres
4. Réorienter les autres tel que requis





Approches à appliquer dans diverses situations

1. Dicter
2. Éviter
3. Accommoder
4. Faire des compromis
5. Collaborer





Étapes et conseils favorisant la compréhension

1. Cerner la nécessité de discuter : encourager les autres à formuler leurs préoccupations
2. Écouter de façon active : écouter de façon à comprendre les différentes opinions exprimées
3. Considérer le point de vue des autres : résumer la compréhension avant d'exprimer sa propre opinion
4. Exprimer son point de vue : donner toute l'information pertinente et importante pour la situation
5. Chercher un terrain d'entente : souligner les intérêts communs et mettre l'accent sur les solutions
6. S'entendre quant aux étapes à suivre : préciser les processus et les délais entourant le plan d'action





Objectifs et contenu

1. Reconnaître les termes généraux associés aux activités et aux domaines d'intérêts du collaborateur
2. Appliquer des activités de collaborateur dans la pratique de tous les jours
3. Concevoir des ressources de collaboration à utiliser dans la pratique clinique de tous les jours





Références

- Richardson D, Calder L, Dean H, Glover Takahashi S, Lebel P, Maniate J, Martin D, Nasmith L, Newton C, Steinert Y. Collaborateur. Tiré de : Frank JR, Snell L, Sherbino J, rédacteurs. Référentiel de compétences CanMEDS 2015 pour les médecins. Ottawa : Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada, 2015.
- Le cadre de l'intelligence de collaboration présenté ici décrit les domaines d'enseignement et d'évaluation du rôle de collaborateur; il diffère du modèle de l'intelligence émotionnelle de J. Richard Hackman (2011), dont l'accent est plutôt organisationnel. AHRQ. Patient Safety Network. Patient Safety Primers – Handovers and signouts. <http://psnet.ahrq.gov/primer.aspx?primerID=9>
- Agency for Healthcare Research and Quality; Patient Safety Network. Patient Safety Primers – Handovers and signouts. Web : <http://psnet.ahrq.gov/primer.aspx?primerID=9>.
- Association canadienne de protection médicale. Fiche d'information de l'ACPM : Le transfert des soins. © CMPA 2013. Web : https://www.cmpa-acpm.ca/documents/10179/300031190/patient_handovers-f.pdf. Reproduit et adapté avec permission.
- Richardson D, Wagner S. Collaborative Teams, Module 2, Educating health professionals in interprofessional care course (ehpicMC). Université de Toronto, 2013. Reproduit et adapté avec permission.
- Thomas KW. Conflict and conflict management: Reflections and update. J of Organ Behav. 1992;13(3):265-74.
- Shell, GR. Teaching Ideas: Bargaining Styles and Negotiation, The Thomas Kilmann Conflict Mode Instrument in Negotiation Training. Negotiation J. 2001;17(2):155-74.





Diapositives Complémentaires





Capacités (compétences clés) du collaborateur

Les médecins sont capables de :

1. travailler efficacement avec d'autres médecins ou professionnels de la santé;
2. travailler avec les médecins et autres professionnels de la santé pour favoriser une compréhension mutuelle, gérer les divergences et régler les conflits;
3. assurer de manière sécuritaire la transition du patient vers un autre professionnel de la santé et le transfert des soins afin d'en assurer la continuité.





Capacité 1 du collaborateur

Les médecins sont capables de :

1. travailler efficacement avec d'autres médecins ou professionnels de la santé :
 - 1.1 établir et maintenir de saines relations de travail avec des médecins et autres professionnels de la santé aux fins d'une prestation de soins en collaboration;
 - 1.2 négocier le partage ou le chevauchement des responsabilités avec d'autres médecins et professionnels de la santé dans le contexte de soins épisodiques ou continus;
 - 1.3 participer à une prise de décisions partagée qui soit respectueuse à la fois des médecins et des autres professionnels de la santé impliqués.





Capacité 2 du collaborateur

Les médecins sont capables de :

2. travailler avec les médecins et autres professionnels de la santé pour favoriser une compréhension mutuelle, gérer les divergences et régler les conflits :
 - 2.1 faire preuve de respect envers les collaborateurs;
 - 2.2 mettre en oeuvre des stratégies afin de favoriser une compréhension mutuelle, de gérer les divergences et de résoudre les conflits dans un esprit de collaboration.





Capacité 3 du collaborateur

Les médecins sont capables de :

3. assurer de manière sécuritaire la transition du patient vers un autre professionnel de la santé et le transfert des soins afin d'en assurer la continuité :
 - 3.1 déterminer quand effectuer un transfert des soins à un autre médecin ou professionnel de la santé;
 - 3.2 effectuer un transfert sécuritaire des soins, à la fois verbalement et par écrit, durant la transition d'un patient vers un nouveau milieu, un nouveau professionnel de la santé ou une nouvelle étape de prestation des soins.

