



Améliorer la compétence pour servir au mieux les clients

Deborah Cohen, MHSc, DT.P.
Conseillère sur l'exercice et analyste des politiques

deborah.cohen@collegeofdietitians.org

Une diététiste travaillant dans une équipe de santé familiale reçoit une demande de consultation pour une femme enceinte. Lors de la première visite, elle apprend que la cliente a eu un pontage gastrique Roux-en-y il y a trois ans. Elle est autrement en bonne santé. La diététiste n'a jamais eu de clients qui ont eu une chirurgie bariatrique et estime qu'elle n'est pas compétente pour gérer efficacement le cas. Elle l'informe qu'elle ne peut pas la conseiller. A-t-elle géré la situation comme il se doit?

La diététiste a en fait agi comme il se doit en admettant les limites de sa compétence. Cependant, le fait de refuser tout simplement de voir la cliente pourrait être considéré comme un comportement non professionnel et contraire à l'éthique, surtout quand les clients ont des options limitées et n'ont pas accès à des services de diététique ailleurs.

Même s'il peut être difficile pour les diététistes qui exercent dans des cadres généraux (p. ex., centres de santé communautaire, équipes de santé familiale, cabinet privé) d'avoir des connaissances dans tous les domaines de la nutrition et de la diététique, dans une équipe de santé familiale, il est permis de penser que la diététiste posséderait les connaissances et compétences requises pour conseiller les femmes enceintes. Étant donné que la cliente a eu son opération il y a trois ans et qu'elle est autrement en bonne santé, son cas n'est probablement pas plus complexe que celui d'autres femmes enceintes. L'action la plus appropriée serait que la diététiste effectue une évaluation nutritionnelle et dresse un plan de soins nutritionnels pour cette cliente.

La diététiste servirait au mieux la cliente en se renseignant sur les exigences nutritionnelles fondamentales des clients qui ont eu une chirurgie bariatrique. Elle pourrait lui dire que même si elle n'est pas experte en bariatrie, elle effectuera des recherches pour préparer le plan nutritionnel. Pour parfaire son apprentissage, elle pourrait consulter des ressources fiables en ligne et communiquer avec des diététistes expertes en bariatrie.

La chirurgie bariatrique est un domaine grandissant de la diététique, et les diététistes sont des fournisseurs de soins

essentiels pendant le processus post-opératoire. La diététiste aurait une attitude professionnelle centrée sur la cliente en admettant ses limitations et en étant disposée à s'instruire.

ATTENTES DE L'ORDRE

L'Ordre ne sous-entend pas que les diététistes doivent accepter chaque nouveau client qui leur est recommandé, surtout quand ses besoins dépassent leur expertise. Dans certaines cas, elles devraient orienter les clients vers une autre diététiste ou un autre praticien afin qu'ils reçoivent des soins sécuritaires et complets. L'Ordre s'attend à ce que ses membres aient une attitude centrée sur les clients, s'engagent dans l'éducation permanente et souhaitent améliorer leurs connaissances, leurs compétences et leur jugement pour servir au mieux leurs clients. Ce scénario illustre une occasion où une diététiste peut recourir à l'éducation permanente pour servir sa cliente le mieux possible.

Les diététistes, les employeurs, les clients et le public en général sont invités à poser leurs questions au Service de consultation sur l'exercice. Même si l'Ordre ne fournit pas de conseils sur l'exercice clinique ou de conseils juridiques, il peut recommander des ressources, des programmes ou d'autres diététistes qui peuvent avoir de l'expertise dans un domaine particulier.

EXERCER AVEC COMPÉTENCE – UNE OBLIGATION PROFESSIONNELLE ET LÉGALE

Les diététistes ont l'obligation professionnelle et légale de maintenir leur compétence par l'autoréflexion et l'éducation permanente. Dans le *Code de déontologie de la profession de diététiste au Canada*, les diététistes promettent de « maintenir une norme élevée de compétence personnelle en suivant une formation continue et en effectuant constamment une évaluation critique de leur expérience professionnelle ». Le règlement sur la faute professionnelle stipule que les diététistes qui traitent ou essaient de traiter « un état que le membre sait ou devrait savoir dépasse son expertise ou sa compétence » commettent une faute professionnelle.

La *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* contient plusieurs dispositions concernant l'incompétence. En

particulier, elle stipule qu'un membre est incompetent « si les soins professionnels donnés à un patient manifestent un manque de connaissance, de compétence ou de jugement d'un ordre ou dans une mesure qui démontre que le membre est inapte à exercer sa profession ou que ses activités professionnelles doivent être restreintes ».

Chacun de ces documents souligne vos obligations professionnelles et légales d'exercer à votre niveau de compétence tout en la maintenant et la perfectionnant pour servir au mieux vos clients.

QU'EST-CE QUE LA COMPÉTENCE?

Selon le Grand Robert de la langue française la compétence est la « Connaissance approfondie, habileté reconnue qui confère le droit de juger ou de décider en certaines matières ». L'Ordre a déterminé trois principaux éléments de la compétence :

1. Connaissances, compétences et jugement appropriés.
2. Attitude professionnelle centrée sur les clients.
3. Mise à jour continue des connaissances, des compétences et du jugement.

En raison de leur vaste formation, toutes les diététistes sont considérées compétentes quand elles commencent à exercer. Reste à savoir si les connaissances, les compétences et le jugement augmentent ou se dissipent au fil du temps. La réponse dépend des deux autres éléments : l'attitude et la mise à jour des connaissances.

ATTITUDE PROFESSIONNELLE CENTRÉE SUR LES CLIENTS

Une composante essentielle de l'exercice de la diététique en toute sécurité est une attitude ouverte axée sur ce qui est le mieux pour les clients. Une attitude ouverte aide à réfléchir honnêtement à votre exercice et à admettre les limites de votre compétence. Les diététistes sont compétentes quand elles :

- montrent concrètement qu'elles possèdent les connaissances, les compétences et le jugement nécessaires pour fournir un service;
- exécutent un acte en toute sécurité, efficacement et dans le respect de l'éthique conformément aux pratiques exemplaires et aux normes d'exercice, et gèrent les résultats de cet acte.

Votre compétence peut devenir limitée à mesure que votre domaine d'exercice se développe, si vous envisagez de travailler dans un nouveau domaine de la diététique ou si des questions personnelles ou professionnelles vous dépassent. Savoir ce qu'il faut faire mais ne pas le faire à cause du

manque de temps, de problèmes personnels ou d'un manque de motivation peut entraîner des risques pour les clients.

Par exemple, les diététistes ne sont pas obligées d'accepter tous les clients (surtout si le manque de temps et de ressources auront un effet sur les soins) mais elles ont la responsabilité de prodiguer des services répondant aux principes de sécurité, d'éthique et de compétences aux clients qu'elles acceptent. Une diététiste qui ne peut pas fournir des services de haute qualité à cause de sa charge de travail ou de ses compétences limitées a une attitude professionnelle en refusant de prendre de nouveaux clients si sa charge de travail ou les limitations de ses compétences sont inévitables. Cependant, elle peut solliciter davantage de services ou appliquer les principes du triage pour sélectionner les clients efficacement. Quand elle a accepté un client, une diététiste a la responsabilité professionnelle d'évaluer promptement ses besoins et d'y répondre. Si elle relève des lacunes dans ses connaissances ou compétences, elle devra exercer son jugement professionnel et avoir une attitude ouverte pour déterminer qu'une éducation s'impose pour servir au mieux ses clients ou qu'il serait dans l'intérêt du client de l'orienter vers une autre diététiste ou un autre fournisseur de soins.

AUTOFORMATION ET MISE À NIVEAU DES CONNAISSANCES

La première chose à faire pour améliorer la compétence est de s'instruire en permanence et d'améliorer ses connaissances, ses compétences et son jugement personnel. Les diététistes devraient toujours adopter une approche fondée sur des preuves pour parfaire leurs connaissances, leurs compétences et leur jugement.

Chaque année, le Programme d'assurance de la qualité de l'Ordre exige de remplir l'Outil d'autoformation qui aide à réfléchir, à s'instruire et à mettre les compétences à niveau. C'est l'occasion de réfléchir à l'exercice, d'établir des objectifs d'éducation permanente et de mettre les compétences à niveau tout au long de la carrière.

L'apprentissage continu peut consister à consulter la littérature, à accéder à PEN (Practice-Based Evidence in Nutrition), à suivre des cours, à assister à des conférences et à consulter les personnes qui ont de l'expérience dans un domaine donné. Il peut être avantageux de revoir le module d'apprentissage en ligne de l'ODO sur l'exercice fondé sur des preuves et un numéro récent de résumé intitulé « Qu'est-ce que le jugement professionnel? ».