

College of  
Dietitians  
of Ontario



Soins collaboratifs – Lignes directrices d'exercice de la  
profession pour les diététistes de l'Ontario

(Janvier 2019)

## Glossaire

- **Soins collaboratifs** – Style de soins dans lesquels une équipe de fournisseurs de soins et un client travaillent selon une approche coordonnée de participation et de collaboration en vue de partager la prise de décisions concernant les soins de santé et les services sociaux.
- **Équipe de soins collaboratifs** – Les clients et leurs fournisseurs de soins de santé travaillent ensemble pour obtenir des résultats de santé optimaux. Il peut s’agir d’une équipe qui se trouve dans le même milieu de soins et qui interagit en étroite collaboration, ou d’une équipe dans laquelle les fournisseurs travaillent de façon indépendante, ou à l’externe, pour fournir des soins à un client commun.
- **Collaboration** – Partenariat continu et actif, souvent entre des personnes provenant de milieux très diversifiés, fondé sur le partage, la coopération et la coordination en vue de régler les problèmes et de fournir un service.
- **Interprofessionnel** – Les membres de plus d’une profession de la santé travaillent ensemble et apprennent les uns des autres au sein d’une équipe de soins.
- **Soins interprofessionnels** – Prestation de services de santé complets aux clients par de nombreux fournisseurs de soins qui travaillent en collaboration à la prestation de soins de qualité au sein d’un milieu ou entre différents milieux.
- **Collaboration interprofessionnelle** – Processus consistant à développer et à maintenir des relations de travail efficaces avec les apprenants, les professionnels de la santé, les patients, les clients, les familles et les communautés en vue de favoriser des résultats de santé optimaux.

## Introduction

La ressource Soins collaboratifs – Lignes directrices d'exercice de la profession pour les diététistes de l'Ontario (lignes directrices) a pour but de définir les connaissances et les comportements que doivent avoir les diététistes lorsqu'elles travaillent dans des équipes et des milieux de soins collaboratifs. Les Lignes directrices aident aussi les diététistes à intégrer à leur jugement professionnel les connaissances, les compétences, les attitudes et les comportements voulus lorsqu'elles travaillent avec des collègues interprofessionnels et qu'elles participent et contribuent aux décisions qui ont des répercussions sur le bien-être des clients.

Les présentes lignes directrices fournissent en grande partie des suggestions visant l'utilisation de pratiques améliorées ou des meilleures pratiques et portent sur les contextes cliniques et d'autres contextes axés sur les soins aux clients. Un grand nombre des concepts peuvent toutefois être appliqués à d'autres secteurs interprofessionnels de l'exercice de la diététique. Les énoncés des Lignes directrices sont interreliés; chacun d'eux contribue aux autres énoncés et permet de les nuancer. Les énoncés n'ont pas pour but d'être appliqués de façon isolée ni de fournir une liste complète ou définitive des comportements concertés exigés des membres. Ils ont plutôt pour objectif d'être utilisés en combinaison avec d'autres documents de l'Ordre, comme le Code de déontologie de la profession de diététiste et les normes d'exercice, ainsi qu'avec les lois et les politiques pertinentes et toutes les autres lignes directrices organisationnelles ou politiques en milieu de travail applicables.

## Lignes directrices d'exercice de la profession

### Section 1 – Rôle, responsabilité et prise de décisions

Les diététistes doivent comprendre leur rôle et leurs responsabilités dans des contextes axés sur des soins collaboratifs qui favorisent le respect, la confiance, le partage de la prise de décisions et le partenariat.

Les lignes directrices s'énoncent comme suit.

#### 1.1 Les soins collaboratifs doivent être axés sur le client et la famille

- i. En plus des membres professionnels, les clients et les membres des familles font partie intégrante de l'équipe de soins collaboratifs et sont des participants actifs dans l'ensemble de la gamme de soins.
- ii. Le client ou mandataire est un participant clé de l'équipe de soins collaboratifs.
- iii. Quand cela est possible, le client doit être traité comme un membre de l'équipe.
- iv. Selon le contexte, si le client en est capable et s'il en a exprimé le désir, il peut même agir à titre de leader de l'équipe pour devenir un participant actif dans ses propres soins.

## **1.2 Les rôles et responsabilités des membres de l'équipe doivent être clarifiés dans le plan de soins de chaque client.**

- i. La clarté des rôles dans l'équipe commence par la compréhension de la capacité et de l'autorisation de chacun d'effectuer les différents aspects du traitement. Dans bien des cas, plusieurs fournisseurs peuvent partager les rôles et les tâches (dont les mécanismes d'autorité) pour mieux servir les clients.
- ii. Les membres d'une équipe de soins collaboratifs doivent bien comprendre : qui sont les membres de l'équipe; les rôles et responsabilités de chacun; et, les tâches qu'effectuera chaque membre de l'équipe (cela est particulièrement important lorsque les champs d'activité se chevauchent ou que l'autorité est partagée pour la réalisation des actes autorisés).
- iii. Les diététistes comprennent que l'autorité, les rôles et les responsabilités au sein de l'équipe peuvent différer selon les besoins particuliers du client, le milieu d'exercice ou d'autres facteurs pertinents.
- iv. Les diététistes font preuve de jugement professionnel en respectant les limites de leur compétence individuelle. Elles collaborent avec les autres, demandent conseil et font des aiguillages, au besoin.
- v. Le respect mutuel et la confiance doivent régner au sein de l'équipe et reposer sur une bonne compréhension des compétences de chaque membre de l'équipe.
- vi. Dans le cadre du plan de soins de chaque client, il peut être utile de consigner de l'information sur les rôles et responsabilités des membres de l'équipe. Cela comprend les membres du cercle de soins comme les diététistes des services alimentaires, la communauté, la santé publique, la gestion, etc.

## **1.3 Dans les milieux de soins collaboratifs, les diététistes sont responsables des services de diététique.**

- i. Les diététistes ont l'obligation professionnelle de maintenir leur responsabilité individuelle lorsqu'elles exercent la diététique dans des milieux de soins collaboratifs.
- ii. Les diététistes doivent utiliser leurs compétences de résolution des problèmes et faire preuve d'une pensée critique et d'un bon jugement lorsqu'elles exercent la diététique dans des milieux de soins collaboratifs.
- iii. Les diététistes doivent veiller à la tenue d'un dossier de santé complet pour le client lorsque des évaluations, des interventions ou des traitements nutritionnels individuels sont fournis (cela peut comprendre la consignation par un autre fournisseur de soins d'information sur les services nutritionnels fournis dans le cadre de rendez-vous communs et la vérification et la signature ultérieures de cette information par la diététiste.)
- iv. Les dossiers indiquent clairement à qui revient la responsabilité de ce qui a été fait. Une bonne tenue de dossiers est importante pour les soins aux clients et essentielle pour assurer la responsabilité des services. La qualité des dossiers de la diététiste peut être un bon baromètre pour évaluer la qualité de son exercice de la profession.

#### **1.4 Pour favoriser la sécurité et la qualité des soins, la prise de décisions est partagée et fondée sur des données probantes.**

- i. Les diététistes sont encouragées à travailler selon une approche participative et coordonnée lorsqu'elles dispensent des soins en collaboration. Cela comprend une prise de décisions fondée sur des données probantes qui a recours aux meilleures pratiques et ressources pour favoriser la prestation sécuritaire de soins collaboratifs. Une approche de prise de décisions fondée sur des données probantes doit permettre aux connaissances et compétences distinctes et partagées des fournisseurs de soins d'exercer une influence synergique sur les soins fournis au client.
- ii. Les décisions doivent être prises en fonction des choix éclairés du client et du travail concerté des professionnels de la santé pour demander, obtenir, évaluer et mettre à profit les données probantes découlant de la recherche.

### **Section 2 – Communication, gestion des conflits et évaluation**

Les diététistes doivent comprendre comment travailler efficacement en équipe.

Les lignes directrices s'énoncent comme suit.

#### **2.1 Une collaboration efficace exige une communication efficace.**

- i. L'équipe doit établir un processus de communication clair au sein de l'équipe et utiliser un langage et un vocabulaire communs.
- ii. Pour être une communicatrice efficace, la diététiste doit pertinemment savoir si ses communications professionnelles sont bien faites. Réussissez-vous à passer votre message? La communicatrice efficace est aussi consciente des différentes formes de communications — interpersonnelles, interprofessionnelles et intrapersonnelles — et de leurs répercussions sur l'exercice de la diététique.
- iii. Comme la communication est une compétence essentielle de l'exercice de la diététique, il s'agit d'un important aspect d'apprentissage continu et de réflexion.
- iv. Le dossier de santé du client est parfois le seul moyen de communication entre les fournisseurs de soins de santé. L'équipe doit mettre au point un processus de tenue de dossiers au sein de l'équipe et définir une façon de présenter le dossier.
- v. En plus de faciliter la communication entre les membres de l'équipe de soins de santé, une tenue de dossier claire et faite en temps utile aide à prévenir les lacunes, les erreurs et le chevauchement et améliore la collaboration et la coordination. Cela permet d'optimiser la sécurité, l'efficacité et l'efficience des soins de santé.
- vi. Communiquer avec nos collègues peut parfois être plus difficile que de parler avec les clients. La responsabilité d'une communication réussie ne revient pas uniquement aux diététistes; tous les professionnels de la santé partagent l'obligation réciproque de communiquer efficacement. Les diététistes ont l'obligation d'adopter une approche de collaboration.

- vii. Des compétences en écoute active facilitent la demande et le partage d'information et la prise de décisions.

## 2.2 Une stratégie de gestion des conflits doit être en place.

- i. L'équipe doit établir un processus clair de résolution des conflits et de prise de décisions.
- ii. Les membres de l'équipe doivent être en mesure de reconnaître le conflit lorsqu'il se produit.
- iii. Dans l'intérêt des soins axés sur le client, les diététistes doivent s'efforcer de travailler en collaboration avec les membres des autres professions de la santé qui participent aux soins de leurs clients. Si une diététiste s'inquiète de l'aspect sécuritaire d'un traitement nutritionnel recommandé par une autre diététiste ou par un membre d'une autre profession de la santé, elle doit parler de ses préoccupations à la personne concernée et collaborer avec elle pour déterminer le meilleur plan d'action pour le client.
- iv. Dans l'intérêt de leurs clients, les diététistes ont l'obligation de gérer les conflits et de défendre l'intérêt véritable du client. Pour favoriser la collaboration interprofessionnelle dans l'exercice, les diététistes doivent invariablement régler un conflit de manière constructive (voyez [Comment savoir si vous communiquez bien, p 7](#)).
  - a. Soyez au courant des faits; examinez la situation et abordez-la l'esprit ouvert.
  - b. Adressez-vous au professionnel de la santé sur le ton d'un collaborateur. Par exemple, plutôt que de critiquer, discutez avec votre collègue des possibilités qui seraient dans le meilleur intérêt du client.
  - c. Essayez de ne pas mêler les clients à vos différends ou de leur demander de défendre votre position.
  - d. Documenter l'entretien et ses résultats.
  - e. Respectez les politiques de l'établissement qui traitent de ces questions.

## 2.3 Les équipes doivent clairement déterminer qui est le leader.

- i. Offrir des soins collaboratifs ne se fait pas automatiquement. En plus d'avoir un leader officiel, le modèle de « [leadership collaboratif](#) » signifie que les membres de l'équipe comprennent et peuvent appliquer les principes de leadership qui appuient un modèle d'exercice en collaboration. Ensemble, l'équipe détermine qui assumera le leadership du groupe dans une situation donnée. Les leaders peuvent changer ou alterner à l'occasion en fonction des priorités du client et du modèle de soins. Le leader aide l'équipe à établir la synergie et à appliquer des pratiques centrées sur le client pour favoriser des soins collaboratifs efficaces. Pour ce faire, un leader collaboratif doit assumer deux fonctions : orienter les tâches et orienter les relations.
  - a. Dans la fonction d'orientation des tâches, le leader collaboratif aide les autres membres de l'équipe à rester sur la bonne voie pour prodiguer des soins sans risque. Parmi ses responsabilités d'orientation des tâches, le leader peut

notamment aider à préserver l'intégrité des processus de gouvernance et de fonctionnement de l'équipe et aider à obtenir des résultats axés sur le client pour dispenser des services de qualité.

- b. Dans l'orientation des relations, le leader aide l'équipe à travailler plus efficacement. Il faut pour cela assurer de bonnes communications entre les membres, fournir du soutien, gérer les conflits et établir des relations de travail productives.
- ii. L'équipe doit déterminer quand il est utile de consigner qui est le leader de l'équipe dans le cadre du plan de soins de chaque client.
- iii. Le leader peut être une diététiste ou un autre membre de l'équipe.

#### **2.4 Le fonctionnement et le processus d'évaluation de l'équipe doivent être définis.**

- i. Les équipes qui respectent la collaboration qui est définie doivent clairement établir les attentes du groupe et un processus permettant d'évaluer dans quelle mesure l'équipe atteint ses buts et fonctionne bien.
- ii. Les mesures évaluatives peuvent être formelles ou non et doivent être établies en fonction du contexte et des intérêts supérieurs du système de soins de santé. Comme les ressources sont limitées, quelle est la meilleure façon pour les milieux collaboratifs de maximiser la productivité de chaque équipe sans augmenter les coûts (humains et financiers) ou sacrifier la sécurité et la qualité?
- iii. Le fonctionnement de l'équipe est amélioré quand ses membres apprennent ensemble et les uns des autres pour exercer dans l'intérêt des soins axés sur le client.
- iv. Le fonctionnement de l'équipe doit reposer sur des normes de respect et de courtoisie de façon à favoriser la collaboration dans le travail d'équipe, la gestion efficace des conflits et le partage de la prise de décisions.
- v. Les équipes fonctionnent mieux lorsqu'elles ont des valeurs communes (p. ex. l'intégrité, la compassion, la gérance, la sécurité).

#### **2.5 L'enseignement et la formation font partie intégrante des soins collaboratifs.**

- i. La formation et l'apprentissage continus, individuels et collectifs, font partie des soins collaboratifs. Les diététistes peuvent se pencher sur leur exercice et leur compétence professionnelle pour cerner les lacunes et mettre au point des plans de perfectionnement professionnel pouvant comprendre de l'enseignement et de la formation sur la façon de travailler efficacement dans une équipe.
- ii. Au moyen de l'enseignement, de la formation et de l'expérience, chaque profession met à contribution un ensemble de compétences qui lui est propre. Les professionnels de la santé qui travaillent dans des milieux collaboratifs doivent chercher des occasions d'apprendre les uns des autres de manière à accroître l'efficacité de leurs efforts de collaboration.

- iii. Pour favoriser l'atteinte des meilleurs résultats possible, les membres de l'équipe peuvent aussi saisir les possibilités d'établir des liens et d'apprendre les uns des autres en fonction de leur expertise et leurs bases de connaissances respectives.

## Références et ressources

- Organisation mondiale de la Santé. (2010). Framework for action on interprofessional education and collaborative practice. Genève : auteur.  
[http://whqlibdoc.who.int/hq/2010/WHO\\_HRH\\_HPN\\_10.3\\_eng.pdf](http://whqlibdoc.who.int/hq/2010/WHO_HRH_HPN_10.3_eng.pdf)
- Consortium pancanadien pour l'interprofessionnalisme en santé. [National Interprofessional Competency Framework \(2010\)](#).

L'Ordre a mis au point plusieurs ressources pour aider les DIÉTÉTISTES et les autres personnes intéressées à améliorer les soins interprofessionnels dans l'exercice de leur profession. Consultez les ressources suivantes :

- [Amélioration de la capacité en matière de soins interprofessionnels](#)
- [Amélioration de la capacité d'apprentissage en équipe interprofessionnelle](#)
- [Interprofessional Collaboration – Module d'apprentissage](#) (en anglais seulement)
- [La collaboration interprofessionnelle : régler les conflits entre professionnels de la santé](#)