

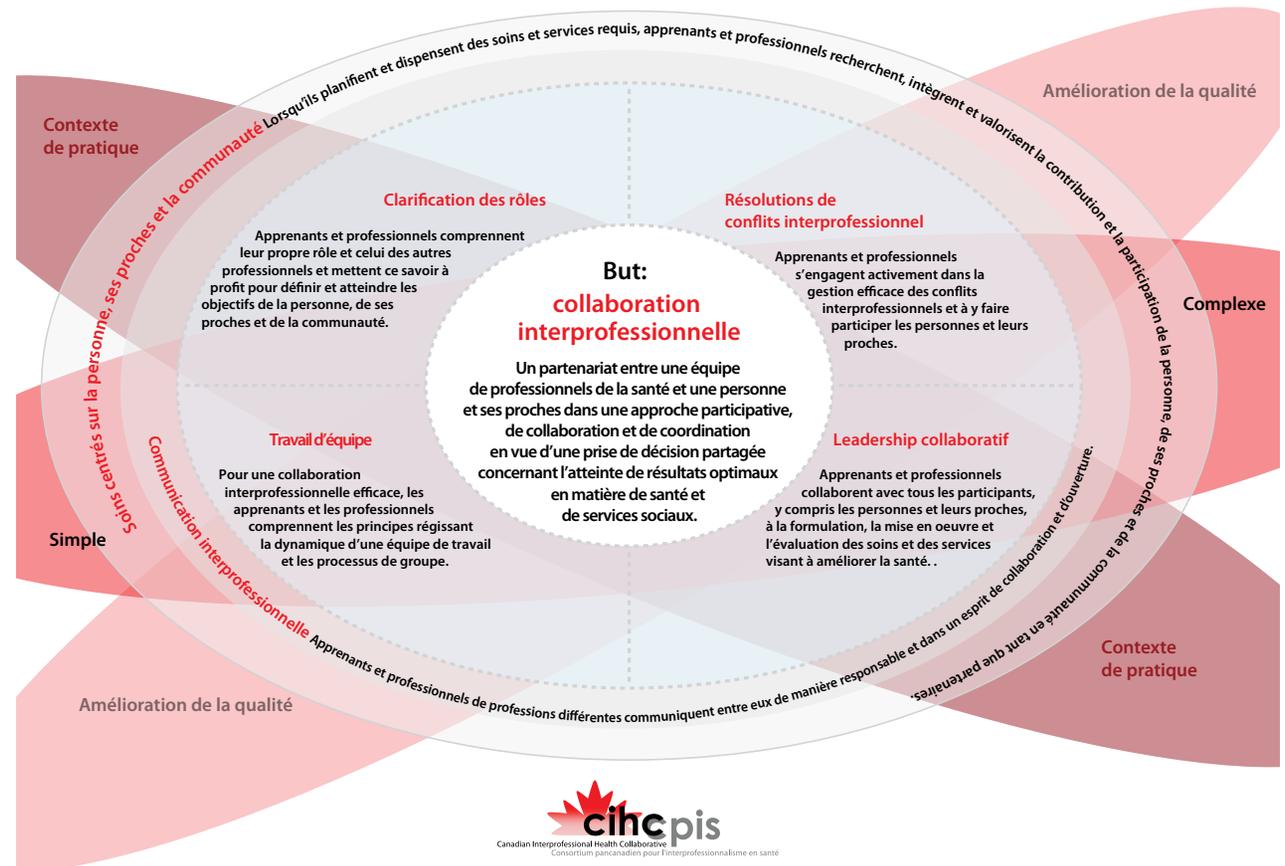
## RÉFÉRENTIEL NATIONAL DE COMPÉTENCES EN MATIÈRE D'INTERPROFESSIONNALISME

Le référentiel national de compétences en matière d'interprofessionnalisme décrit les compétences requises pour une collaboration interprofessionnelle efficace. Six domaines de compétence font ressortir les savoirs, les habiletés, les attitudes et les valeurs qui contribuent à forger l'esprit critique indispensable pour exercer une pratique en collaboration interprofessionnelle. Ces domaines sont :

- Clarification des rôles
- Soins centrés sur la personne, ses proches et la communauté
- Travail d'équipe
- Leadership collaboratif
- Communication interprofessionnelle
- Résolution de conflits interprofessionnels

Le diagramme qui suit illustre l'agencement de ces six domaines et met en évidence trois éléments contextuels qui influencent la manière dont le référentiel de compétences peut s'appliquer à différentes situations.

### Référentiel national de compétences en matière d'interprofessionnalisme



## Clarification des rôles

Les apprenants et les professionnels comprennent leur propre rôle et celui des membres des autres professions représentées et utilisent ce savoir de manière appropriée pour définir et atteindre les objectifs de la personne, de ses proches et de la communauté. Pour exercer une pratique en collaboration interprofessionnelle, les apprenants et les professionnels sont en mesure de :

- décrire leur propre rôle et celui des autres ;
- reconnaître et respecter la diversité des rôles, des responsabilités et des compétences en matière de santé et de services sociaux;
- assumer leur propre rôle en respectant la culture d'autrui ;
- communiquer dans un langage approprié leur rôle, leur savoir, leurs habiletés et leurs attitudes ;
- recourir de manière appropriée et par l'entremise de la consultation aux habiletés et au savoir des autres ;
- tenir compte du rôle des autres pour définir leur propre rôle professionnel et interprofessionnel ;
- intégrer les rôles et compétences de manière continue et cohérente dans les modèles de prestation de soins et de services.

## Soins centrés sur la personne, ses proches et la collectivité

Lorsqu'ils planifient et dispensent des soins et services, les apprenants et les professionnels recherchent, intègrent et valorisent la contribution et la participation de la personne, de ses proches et de la communauté tant que partenaires. Pour pratiquer en collaboration interprofessionnelle centrée sur la personne, ses proches et la communauté, les apprenants et les professionnels doivent :

- soutenir la participation de la personne, de ses proches ou de représentants de la communauté en tant que partenaires à part entière de l'équipe de soins et de services;
- partager l'information avec les personnes (ou leurs proches et leur communauté) de façon respectueuse et de manière à ce qu'elle soit compréhensible, qu'elle encourage la discussion et qu'elle favorise la participation à la prise de décision ;
- s'assurer que la personne, ses proches et les autres individus participant aux soins ou aux services prodigués reçoivent de l'information et un soutien appropriés ;
- écouter avec respect les besoins exprimés par toutes les parties concernées tout au long de l'élaboration et de la prestation des soins et des services.

## Travail d'équipe

Pour une collaboration interprofessionnelle efficace, les apprenants et les professionnels comprennent les principes de la dynamique du travail en équipe et les processus de groupes. Pour pratiquer en collaboration interprofessionnelle, les apprenants et les intervenants sont en mesure de :

- comprendre le processus de développement des équipes ;
- établir un ensemble de principes régissant le travail en collaboration de manière à respecter les valeurs éthiques des membres de l'équipe ;
- améliorer l'efficacité des discussions et des interactions entre les membres d'une même équipe ;
- participer à la prise de décision en collaboration et respecter la participation de tous les membres de l'équipe ;
- réfléchir régulièrement la manière dont ils interagissent avec les apprenants et les professionnels de l'équipe ainsi qu'avec les personnes et leurs proches;
- établir et entretenir des relations de travail saines et efficaces avec les apprenants et les professionnels de l'équipe ainsi qu'avec les personnes et leurs proches, qu'une équipe formelle existe ou non ;
- respecter l'éthique du groupe, y compris les questions de confidentialité, d'allocation des ressources et de professionnalisme

## Leadership collaboratif

Les apprenants et les professionnels comprennent et sont en mesure d'appliquer des principes de leadership dans un contexte de pratique en collaboration. Ce domaine de compétence facilite la prise de décision partagée mais il suppose une responsabilité constante de chacun au regard de ses propres actions, de ses propres responsabilités et de son rôle tels que définis dans le champ de pratique de sa profession ou de sa discipline. Afin de soutenir une pratique en collaboration interprofessionnelle, les apprenants et les professionnels se concertent pour identifier l'individu qui assumera le leadership au sein du groupe dans telle ou telle situation en favorisant :

- une collaboration visant à produire des résultats optimaux pour la personne ;
- la promotion de relations de travail fondées sur l'interdépendance entre les participants ;
- l'adoption de méthodes efficaces de travail en équipe ;
- l'adoption des mesures qui facilitent une prise de décisions efficace ;
- le développement d'un climat de travail permettant la collaboration entre tous les participants ;
- la promotion d'un environnement de travail propice au leadership concerté et à la pratique en collaboration ;
- la mise en œuvre de principes de concertation en matière de prise de décision ;
- l'intégration de principes d'amélioration continue de la qualité aux procédures de travail et aux résultats.

## Communication interprofessionnelle

Les apprenants et les professionnels de disciplines différentes communiquent entre eux de manière responsable et dans un esprit de collaboration et d'ouverture. Afin de soutenir une pratique en collaboration interprofessionnelle, les apprenants et les professionnels sont en mesure de :

- mettre en place des principes de communication adaptés au travail en équipe ;
- écouter activement les autres membres de leur équipe, y compris les personnes et leurs proches ;
- communiquer de manière à ce que tous aient une même compréhension des décisions relatives aux soins et aux services ;
- développer des relations de confiance avec les personnes, leurs proches ainsi qu'avec les autres membres de leur équipe ;
- utiliser les technologies de l'information et des communications de manière efficace afin d'améliorer les soins et les services interprofessionnels centrés sur la personne, ses proches et la communauté.

## Résolution de conflits interprofessionnels

Les apprenants et les professionnels ont une attitude proactive qui favorise, tant de leur part que de celle des personnes et de leurs proches, une participation rapide, positive et constructive à la gestion des différends susceptibles de survenir. Afin de soutenir une pratique en collaboration interprofessionnelle, les membres de l'équipe adoptent systématiquement une approche constructive de résolution des conflits :

- en appréciant la nature potentiellement positive des conflits ;
- en reconnaissant les risques de conflit et en prenant des mesures constructives pour y faire face ;
- en identifiant les situations courantes susceptibles de mener à des différends ou à des conflits, notamment l'ambiguïté concernant les différents rôles, les contraintes hiérarchiques et des objectifs divergents ;
- en connaissant et maîtrisant les stratégies de gestion de conflits ;
- en établissant des procédures de gestion de conflits ;
- en travaillant concrètement à la gestion et à la résolution des conflits, notamment en analysant leurs causes et en s'employant à y trouver une solution acceptable ;
- en créant un environnement propice à l'expression d'opinions différentes ;
- en atteignant un niveau de consensus entre les tenants d'opinions diverses, permettant à tous les membres de l'équipe de sentir que leur opinion a été entendue, quel que soit le dénouement.

## CONTEXTE

Trois considérations sous-jacentes influencent la manière dont le référentiel de compétences s'actualise.

### La complexité

Les modalités de collaboration interprofessionnelle forment un continuum allant du simple au complexe. Ainsi, une personne qui se foule la cheville en faisant son jogging peut n'avoir besoin que d'un ou deux fournisseurs de soins et les retombées de ce genre de blessure sur sa vie sont mineures. Toutefois, si un joueur de l'équipe nationale de soccer se fait une entorse, les conséquences d'une telle blessure sur sa vie personnelle et professionnelle peuvent être majeurs et requérir l'intervention d'une équipe soignante incluant un psychologue sportif. Beaucoup plus complexe encore est le cas où l'entorse survient chez une jeune mère célibataire souffrant de multiples problèmes de santé, bénéficiant d'une couverture sociale limitée et vivant au troisième étage d'un immeuble sans ascenseur avec un bébé et un enfant en bas âge. L'équipe soignante aurait alors avantage à devenir intersectorielle afin de répondre aux problèmes de transport, de sécurité de revenus et de garde d'enfants.

### Le contexte de pratique

Dans certains secteurs de pratique comme la réadaptation, les soins en hébergement et la pédiatrie, le référentiel de compétences est utilisé pour soutenir des équipes soignantes formelles et dédiées à ces clientèles. Toutefois, dans une urgence ou une unité de soins intensifs où le taux de roulement des patients est élevé, il se peut que les différents professionnels ne travaillent ensemble que durant une période assez brève avant la fin du quart de travail et lors du congé

des patients. Dans une communauté où se trouve une famille dont un des enfants souffre d'un handicap, l'équipe doit intégrer, en plus des professionnels de la santé et des services sociaux habituels, des enseignants œuvrant dans un contexte scolaire et des intervenants en santé communautaire. La capacité d'un individu à démontrer qu'il a intégré ces compétences dans divers contextes de pratique reflète son niveau d'assurance et d'habileté au sein de sa pratique.

### L'amélioration de la qualité

En dépassant les frontières professionnelles et les rôles institutionnels, les activités visant l'amélioration de la qualité sont plus efficaces lorsqu'elles sont menées par des équipes interprofessionnelles plutôt que par des individus isolés ou des équipes uniprofessionnelles, en particulier dans les systèmes complexes. En transcendant les frontières professionnelles et les rôles institutionnels, les activités visant l'amélioration de la qualité peuvent faire face de manière efficace aux enjeux et défis qui se posent quel que soit le contexte de pratique et quel que soit le degré de complexité de la situation.

La version originale complète du Référentiel national de compétences en matière d'interprofessionnalisme peut être consultée à l'adresse : <http://www.cihc.ca/resources/publications> .