

ATELIER SUR LE RÉSIDENT MODÈLE DE RÔLE

Scénario 1: gérer une interaction interprofessionnelle difficile

INFORMATION GÉNÉRALE

- But de la simulation : agir comme modèle de rôle dans le cadre d'interactions interprofessionnelles difficiles
- Temps alloué à la simulation : 10 minutes
- Objectif de la simulation : démontrer des comportements professionnels positifs tout en utilisant des stratégies propres à un modèle de rôle efficace
- Lieu : salle de conférence d'une unité de soins hospitaliers
- Examen physique : aucun
- Nombre de patients standardisés : 2 (étudiant en médecine et infirmière)

ATTENTES À L'ÉGARD DU CANDIDAT

Le participant doit:

- Savoir se reconnaître en tant que modèle de rôle en pareille situation
- Amener l'apprenant à réfléchir à la façon de gérer la situation avec l'infirmière et sur ce qu'il doit surveiller
- Démontrer ce qu'est une attitude positive sur le plan personnel et professionnel dans les interactions avec l'infirmière
- Renforcer ce qu'il a enseigné à l'apprenant
- Aider l'apprenant à réfléchir à ce qui lui a été enseigné
- Permettre à l'apprenant d'observer comment gérer une telle situation au cas où elle se reproduirait

QUESTIONS SUGGÉRÉES POUR LE DÉBREFFAGE UNE FOIS LE SCÉNARIO TERMINÉ

1. Avez-vous été un modèle de rôle dans cette situation? Pour qui?
2. Étiez-vous conscient d'être un modèle de rôle dans cette situation?
3. Sur quoi a porté votre modèle de rôle?
4. Comment avez-vous agi comme modèle de rôle?
 - a. L'étudiant a-t-il appris de vous? Comment le savez-vous?
 - b. Qu'avez-vous fait pour l'aider à apprendre?
5. Qu'auriez-vous pu faire pour que votre modèle de rôle soit plus efficace?

*** Le débriefage ne doit pas être axé sur la façon dont le résident a géré le conflit, mais sur la façon dont il a enseigné à l'étudiant comment gérer un conflit interprofessionnel en agissant comme modèle de rôle. Cela nécessitera certainement une réorientation importante.*

Scénario 1: Gérer une interaction interprofessionnelle difficile

Instructions au candidat

INFORMATION GÉNÉRALE

- But de la simulation : agir comme modèle de rôle dans le cadre d'interactions interprofessionnelles difficiles
- Temps alloué à la simulation : 10 minutes
- Objectif de la simulation : démontrer des comportements professionnels positifs tout en utilisant des stratégies propres à un modèle de rôle efficace
- Examen physique : aucun
- Nombre de patients standardisés : 2 (étudiant en médecine et infirmière)

LIEU

unité de soins hospitaliers, salle de conférence

OBJECTIF

aider un étudiant en médecine à apprendre à gérer une interaction interprofessionnelle difficile en agissant comme modèle de rôle (démonstration)

SCÉNARIO

Vous êtes le résident senior dans l'unité de soins pédiatriques d'un hôpital. L'un de vos étudiants en médecine (Rémi) vient de vous appeler parce qu'une infirmière est mécontente à propos de sa prise en charge de l'un des patients. Il vous attend dans la salle de conférence. Vous avez demandé au coordonnateur de l'unité d'aviser l'infirmière que vous souhaitez la voir dans la salle de conférence lorsqu'elle sera libre afin de discuter de la situation.

TEMPS ALLOUÉ

10 minutes

Avant l'arrivée de l'infirmière, vous serez seul avec l'étudiant en médecine pendant deux minutes. L'infirmière quittera la salle deux minutes avant la fin du scénario.

Scénario 1: Gérer une interaction interprofessionnelle difficile L'étudiant en médecine (*patient standardisé #1*)

CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉTUDIANT EN MÉDECINE

- Nom : Rémi Dorion
- Âge : 25 ans
- Sexe : masculin
- Langue : français
- Caractéristiques physiques remarquables : aucunes
- Habillement : chemise, blouse de laboratoire, stéthoscope
- État civil : célibataire
- Enfants : aucun
- Profession : étudiant junior en médecine
- Éducation : école de médecine
- Statut socioéconomique : classe moyenne
- Attitude à l'égard du candidat et de l'infirmière : mal à l'aise, timide
- Énoncé d'introduction : «Merci d'être venu. Je vais vous expliquer ce qui s'est passé. »
- Énoncé final : «Merci encore de m'avoir aidé. »

Présentation

- Langage corporel : mal à l'aise
- Disposition : anxieux, mais désireux d'apprendre
- Apparence : anxieux
- Renseignements donnés spontanément : l'étudiant en médecine décrit la situation du patient [*adaptez-la à votre spécialité*]. Ce dernier est très malade, et les infirmières craignent de ne pas pouvoir gérer la situation à l'unité des soins hospitaliers. Elles étaient mécontentes de la réponse de l'étudiant à leurs préoccupations. [*Exemple relatif aux soins pédiatriques : le patient, Tristan, est un garçon de un mois atteint de bronchiolite. L'infirmière était très mécontente à l'égard de l'étudiant lorsqu'il a dit que le bébé avait besoin d'une aspiration chaque heure afin d'éviter qu'il ne s'étouffe dans ses sécrétions. L'infirmière a répondu ne pas avoir le temps de faire du gardiennage.*]
- Renseignements donnés sur demande : l'étudiant ne savait pas comment gérer la situation. Il est simplement parti sans rien dire. Il est très anxieux et mal à l'aise de parler à l'infirmière.

SCÉNARIO D'OUVERTURE POUR L'ÉTUDIANT

Contexte: vous êtes un étudiant junior en médecine, et vous faites un stage dans une unité de soins hospitaliers. L'un de vos patients est [*adaptez le contexte à votre spécialité comme ci-dessus*]. Après avoir fait la tournée avec l'équipe le matin, vous avez demandé à l'infirmière de votre patient [*adaptez à votre spécialité*] (il s'agissait du conseil donné par le médecin traitant). L'infirmière est alors devenue très mécontente envers vous, disant qu'elle n'avait pas le temps de donner ce genre de soins à un seul patient. Vous avez demandé à votre résident senior (le candidat) de vous aider à gérer la situation. Vous allez vous réunir avec lui dans la salle de conférence, et l'infirmière se joindra à vous peu après. Avant l'arrivée de cette dernière, vous expliquerez au résident ce qui s'est produit et lui demanderez son aide afin de gérer la situation. Vous êtes très anxieux et mal à l'aise, mais désireux d'apprendre. Lorsque l'infirmière sera arrivée, vous observerez l'interaction entre elle et le résident/candidat. Lorsqu'elle quittera la salle (deux minutes avant la fin du scénario), vous remercerez le résident de son aide et l'inciterez à discuter de l'interaction avec vous ou à faire un débriefage durant le temps restant.

Information supplémentaire sur les attitudes, les préoccupations et les attentes: vous souhaitez tout de même apprendre auprès du résident.

Scénario 1: Gérer une interaction interprofessionnelle difficile Infirmière (*patient standardisé #2*)

CARACTÉRISTIQUES DE L'INFIRMIÈRE

- Nom : Sandrine Vanasse
- Âge : 32 ans
- Sexe : féminin
- Langue : français
- Caractéristiques physiques remarquables : aucunes
- Habillement : tenue de bloc opératoire
- État civil : mariée
- Enfants : un
- Profession : infirmière
- Éducation : baccalauréat en sciences infirmières
- Statut socioéconomique : classe moyenne
- Attitude à l'égard du candidat et de l'étudiant : dépassée et frustrée, mais prête à collaborer si l'on écoute ses préoccupations.
- Énoncé d'introduction : «En quoi est-ce que je peux vous aider? »
- Énoncé final : «Je dois y retourner, j'ai beaucoup de patients à voir. »

Présentation

- Langage corporel : occupée, fatiguée
- Disposition : frustrée, dépassée
- Apparence : fatiguée et frustrée
- Renseignements donnés spontanément : l'infirmière croit que la demande de l'étudiant est déraisonnable. Elle est inquiète de la sécurité du patient. *[Exemple relatif aux soins pédiatriques – elle croit qu'il est déraisonnable de lui demander de faire une aspiration par heure sur le bébé. Elle a aussi d'autres patients à traiter. Elle croit que si le bébé nécessite autant de soins, il devrait être à l'unité des soins intensifs. Elle s'inquiète de la détérioration de son état.]*
- Renseignements donnés sur demande : une autre infirmière lui a demandé de l'aide au sujet d'un patient malade, elle s'occupe déjà de deux patients de plus que les quatre habituels et la gravité des cas dans l'unité est plus grande que d'habitude. De plus, elle a eu à traiter récemment un cas similaire qui s'est avéré problématique. Elle est très inquiète de l'état du patient.

SCÉNARIO D'OUVERTURE POUR L'INFIRMIÈRE (*elle arrive 2 minutes après le début*)

Contexte: vous entrez dans la salle pour discuter avec l'équipe médicale. Vous croyez que la demande de l'étudiant en médecine est déraisonnable, car vous devez vous occuper d'autres patients, dont un qui est très malade [adaptez le contexte à votre spécialité]. On vous a demandé de l'aide pour un patient malade et vous vous occupez déjà de deux patients de plus que d'habitude; vous êtes débordée. Si le candidat vous demande pourquoi vous êtes préoccupée, vous lui direz que vous êtes anxieuse par rapport à la situation parce que le dernier patient que vous avez traité présentant des symptômes semblables a vécu des complications, et vous pensez donc que la situation n'est pas sécuritaire. Vous croyez ne pas être en mesure de fournir les soins dont le patient a besoin, et vous vous inquiétez fortement de son état.

Information supplémentaire sur les attitudes, les préoccupations et les attentes: Votre frustration persistera jusqu'à ce que le candidat reconnaisse vos préoccupations et cherche avec vous une solution qui permettra au patient de recevoir les soins adéquats. Si vous sentez que vous êtes écoutée, vous deviendrez plus collaborative (solutions possibles : confier l'un de vos autres patients à une infirmière ayant des patients plus stables, consulter un service, analyser la situation avec le médecin traitant, etc.). Vous quitterez la salle au bout de six minutes (huit minutes après le début du scénario) en disant que vous devez retourner auprès de vos patients.