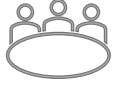




Qu'est-ce qu'une étude de cas? Une **étude de cas** est un scénario d'exercice professionnel réaliste qui aide les technologistes de laboratoire médical (TLM) à réfléchir et à analyser des situations complexes liées à l'exercice. Ces scénarios favorisent le développement de compétences pratiques et de stratégies pour résoudre des situations similaires dans le cadre de leurs fonctions professionnelles. La **série d'études de cas de la CIP** s'appuie sur cette approche en se concentrant spécifiquement sur la CIP, utilisant l'apprentissage basé sur des scénarios pour renforcer les connaissances et compétences en CIP.



La collaboration peut être difficile, car il faut s'adapter à des points de vue divers pour résoudre des problèmes, partager des connaissances ou encore élaborer de nouvelles idées. Cependant, c'est une compétence qui peut être développée par l'autoréflexion, l'observation et l'exercice.

La CIP est influencée par toute une série de facteurs catalyseurs et d'obstacles qui peuvent soit favoriser, soit entraver un travail d'équipe efficace entre les professionnels de santé.

Contexte de l'affaire :

Un superviseur TLM d'un petit laboratoire éloigné est responsable de la coordination et de la communication avec sept centres de santé locaux dans les villes environnantes, dont la population varie de 100 à 1 100 habitants, afin de s'assurer que les services de laboratoire répondent aux besoins de la communauté. L'accès à ces centres de santé varie en fonction du lieu et de la saison. En été, trois centres ne sont accessibles que par la route, le traversier ou l'avion. En hiver, quatre centres ne sont accessibles que par la route ou l'avion. Ces restrictions d'accessibilité entraînent des retards dans le transport des échantillons, des délais de traitement plus longs et une plus grande difficulté à coordonner et traiter les tests de laboratoire.

Le superviseur reconnaît l'importance de travailler en collaboration avec ces centres afin d'améliorer leur compréhension des processus de laboratoire, en particulier la prescription des tests. Les questions et les préoccupations sont abordées lors de tournées interdisciplinaires bihebdomadaires, par téléphone et en personne. Lors d'une de ces tournées, les médecins ont exprimé leur mécontentement face à la difficulté du processus de prescription des tests de laboratoire. Le laboratoire soutient principalement des médecins et infirmières suppléants, dont beaucoup ne vivent pas dans la communauté locale. Un médecin a demandé que la demande d'analyse de laboratoire soit simplifiée afin de refléter les tests les plus demandés par les médecins suppléants.

Le superviseur a travaillé en collaboration avec les cliniciens suppléants afin d'aligner et d'améliorer les processus de laboratoire. Ils ont ajusté les demandes et les flux de travail en fonction des commentaires des cliniciens, jusqu'à ce que le processus se déroule sans heurts. En outre, des efforts ont été déployés pour simplifier les processus permettant aux nouveaux suppléants d'apprendre et de comprendre leurs besoins, et pour faire en sorte que le laboratoire soit un espace accueillant où les suppléants se sentent à l'aise pour faire part de leurs préoccupations.

Les médecins suppléants étaient enthousiastes et désireux d'améliorer et de rationaliser les processus, car cela permettait de réduire la paperasserie inutile et de passer plus de temps avec les patients. Grâce à des initiatives d'amélioration continue et à la communication entre les services, les nouveaux processus de laboratoire ont renforcé les relations entre les médecins et le laboratoire. Les cliniciens se sentent désormais à l'aise pour poser des questions et faire part de leurs préoccupations au laboratoire, ce qui favorise une meilleure coopération interdépartementale. Par conséquent, le processus de commande des tests est devenu plus efficace, les délais d'exécution ont diminué et les soins prodigués aux patients se sont améliorés.

Catalyseurs

-  Les médecins suppléants sont ouverts au changement et s'efforcent d'obtenir de meilleurs résultats
-  La capacité à rencontrer les médecins suppléants pour discuter des défis et explorer des solutions potentielles
-  L'expertise de la TLM a contribué de manière significative à l'élaboration de processus et de procédures
-  La volonté des TLM de s'adapter au changement et de s'engager dans une communication ouverte avec les médecins suppléants

Obstacles

-  Les barrières géographiques qui entravent la collaboration et l'accès aux services de laboratoire
-  Le taux élevé de roulement des médecins suppléants entraîne une évolution constante des besoins cliniques
-  La réticence à discuter des préoccupations à un stade précoce, avant qu'elles ne se transforment en problèmes réels
-  Le soutien organisationnel ou gestionnel limité en raison de la petite taille et de l'éloignement du laboratoire.

Les questions de discussion sont conçues pour guider la réflexion et vous aider à élaborer des plans d'action pour vos questions d'exercice en tenant compte des éléments suivants :

1. Pensez-vous que les défis géographiques ont été un facteur majeur dans ce scénario? Pourquoi ou pourquoi pas?
2. Quelles mesures spécifiques prendriez-vous pour résoudre les problèmes de commande de tests des médecins?
3. Si une situation similaire se produisait dans votre milieu d'exercice professionnel, quels catalyseurs ou obstacles pourraient se présenter de la même manière? Quels facteurs seraient probablement différents?
4. Pensez-vous que des améliorations et des résultats similaires pourraient être obtenus dans votre établissement? Pourquoi ou pourquoi pas?

