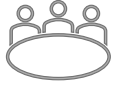




Qu'est-ce qu'une étude de cas? Une **étude de cas** est un scénario d'exercice professionnel réaliste qui aide les technologistes de laboratoire médical (TLM) à réfléchir et à analyser des situations complexes liées à l'exercice. Ces scénarios favorisent le développement de compétences pratiques et de 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 TLM arrive à 23 h pour son quart de nuit au service de biochimie d'un grand laboratoire hospitalier. Peu après son arrivée, le TLM reçoit un appel d'une infirmière de l'unité de soins intensifs (USI). L'infirmière explique qu'elle a parlé à un TLM du service de biochimie à 21 h au sujet d'un échantillon de sang STAT et qu'elle s'attendait à arriver au laboratoire à 21 h 30. L'infirmière a déclaré qu'ils avaient appelé le laboratoire à deux reprises vers 22 h 30 pour obtenir un résultat verbal, mais personne n'a répondu au téléphone. Pendant cette période, l'état du patient est devenu critique. L'infirmière, maintenant furieuse, accuse le laboratoire de ne pas avoir assumé ses responsabilités et déclare que le technicien de laboratoire médical ne prend pas soin du patient. Le TLM réagit en demandant à l'infirmière de rester calme, l'assure qu'il va immédiatement rechercher l'échantillon STAT et la rappeler pour donner des nouvelles.

Le TLM localise l'échantillon dans le porte-échantillon et note qu'il n'a été livré au laboratoire que récemment. Ils recueillent immédiatement l'échantillon et commencent les tests requis. Une fois les tests en cours, le TLM appelle l'infirmière de l'USI pour donner une mise à jour. Pendant l'appel, l'infirmière écoute brièvement, mais raccroche dès qu'elle apprend que l'échantillon STAT est en cours de traitement et qu'un résultat verbal sera fourni une fois le test terminé.

Les résultats de l'échantillon STAT sont critiques et le TLM appelle immédiatement l'infirmière de l'USI pour lui fournir un rapport verbal. L'infirmière de l'USI répond par un commentaire désagréable et passif-agressif sur l'opportunité des résultats des tests, puis raccroche à nouveau au nez du TLM. Le TLM vérifie s'il existe une documentation ou des notes laissées par l'équipe précédente concernant l'échantillon STAT, mais n'en trouve aucune.

Catalyseurs

-  La ligne de communication directe entre l'USI et le service de biochimie
-  Le service de biochimie dispose d'un processus permettant de vérifier la date et l'heure de réception des échantillons
-  Le TLM répond de façon professionnelle pour évaluer le problème et prend des mesures correctives pour protéger la santé du patient
-  Le TLM comprend bien les processus du laboratoire et localise rapidement l'échantillon

Obstacles

-  La communication des tests STAT et des échantillons en attente pendant le changement de quart pourrait être améliorée
-  Si la frustration de l'infirmière de l'USI est compréhensible, sa réponse ne reflète pas un comportement interprofessionnel approprié
-  Le manque de documentation de l'équipe du quart précédente a retardé le suivi de l'échantillon STAT
-  La réaction de l'infirmière de l'USI empêche une CIP efficace et n'aide pas à résoudre la situation

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 :

- Quels processus mettriez-vous en place pour améliorer la communication entre les TLM?
- Comment communiqueriez-vous avec l'infirmière dans cette situation? Y a-t-il des techniques ou des informations spécifiques que vous utiliseriez pour promouvoir une discussion plus collaborative?
- 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?
- Pensez-vous que des améliorations et des résultats similaires pourraient être obtenus dans votre établissement? Pourquoi ou pourquoi pas?

