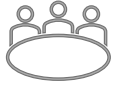




Qu'est-ce qu'une étude de cas? Une **étude de cas** est un scénario d'exercice professionnel réaliste qui aide les technologistes de laboratoire médical (TLM) à réfléchir et à analyser des situations complexes liées à l'exercice. Ces scénarios favorisent le développement de compétences pratiques et de 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 travaillant dans un grand laboratoire hospitalier reçoit un appel téléphonique d'une infirmière en unité de soins intensifs (USI) demandant les résultats STAT d'un échantillon de liquide cébrospinal qui a été envoyé au laboratoire une heure plus tôt. Le TLM dit à l'infirmière qu'il va vérifier l'état de l'échantillon et qu'il la rappellera sous peu.

Le TLM vérifie l'échantillon dans le système d'information du laboratoire (SIL) et découvre qu'il n'a pas encore été enregistré ou traité. Après une enquête plus approfondie, le TLM trouve l'échantillon dans la mauvaise section du laboratoire. Ils documentent ce retard de test dans le SIL, alertent immédiatement le banc approprié qu'un échantillon STAT doit être testé, et livrent personnellement l'échantillon à la zone de test appropriée.

Au moment où le TLM s'apprête à rappeler l'infirmière de l'USI, le téléphone sonne. C'est le médecin de l'USI qui demande l'état du même échantillon STAT. Alors que le TLM commence à expliquer la situation et les mesures prises pour la résoudre, le médecin se fâche et accuse le TLM d'être incompetent. Prenant la critique personnellement, le TLM réagit avec colère, ce qui fait raccrocher le médecin.

Peu de temps après, le même médecin se présente au laboratoire et demande le TLM qui s'occupait de l'échantillon STAT. Indigné par le manque de professionnalisme du TLM et le retard des tests, le médecin demande à parler au directeur du laboratoire.

Catalyseurs

-  Les systèmes de laboratoire peuvent suivre et surveiller la progression d'un échantillon tout au long du processus d'analyse
-  Le TLM prend des mesures immédiates pour comprendre et résoudre le problème
-  Il existe une ligne de communication directe entre l'USI et le laboratoire
-  Des protocoles clairs sont établis pour guider le traitement des échantillons dans les délais impartis

Obstacles

-  Il n'existe pas de procédures opérationnelles standard (POS) claires (ou elles sont manquantes) pour livrer les échantillons à la zone de test appropriée.
-  L'infirmière et le médecin ne collaborent pas avec le TLM pour résoudre le problème
-  La communication et la collaboration ne sont pas efficaces lorsque toutes les parties deviennent frustrées ou en colère
-  Le TLM travaillant dans la zone de test incorrecte n'était pas au courant de l'échantillon STAT

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 :

- Comment vous engageriez-vous avec les parties prenantes (médecin, infirmière, autre TLM) dans ce scénario? Quelles mesures prendriez-vous pour améliorer la collaboration?
- Quels processus mettriez-vous en place pour éviter que cette situation ne se reproduise? Avec qui collaboreriez-vous, et pour quelles raisons?
- 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?

