



Berner Fachhochschule
Haute école spécialisée bernoise
Bern University of Applied Sciences

Communication et collaboration interprofessionnelle

Professionnalisation pour l'avenir.

► Département Santé, Dr. Dörte Watzek



En quoi consiste la collaboration IP ?



Au-dessus :
✓ Les groupes de travail et les groupes d'étude favorisent

Plusieurs professions

- ▶ Quels sont les obstacles et les facteurs favorisant connus ?
- ▶ Lever les barrières
Utiliser les facteurs favorisants
 - ▶ En tant que personne individuelle
 - ▶ Dans le cadre de la formation

Les personnes concernées et leurs proches
✓ impliqués en tant que partenaires
✓ Bénéfice pour le patient.
✓ Compétences et besoins



✓ **Base = Formation initiale et continue**

Befragung zum Start PR

I feel confident to ...

- ▶ 1. ... clearly and thoroughly describe my own role, responsibilities, values and scope of practice to other professionals
- ▶ 2. ... thoroughly and accurately identify instances where interprofessional care will improve client, patient and/or family outcomes.
- ▶ 6. ... contribute accurately and effectively to effective IP communication by addressing conflict or difference of opinions.
- ▶ 9. ... contribute accurately and effectively to effective interprofessional communication by giving and receiving feedback.

(Jones et al., 2021)

Strongly Disagree
(1)

Disagree
(2)

Undecided
(3)

Agree
(4)

Strongly Agree
(5)

Sondage pour commencer l'exposé

Jones et al. (2021, traduction DeepL / D. Watzek)

Je suis confiant(e) dans le fait que ...

- ▶ 1. ... je peux décrire mon propre rôle, mes responsabilités, mes valeurs et ma marge de manœuvre (pour les membres d'autres professions)
- ▶ 2. ... je peux identifier avec soin et précision des exemples de situations où la collaboration interprofessionnelle peut améliorer les résultats des clients, des patients et/ou des proches.
- ▶ 6. ... je peux contribuer à une communication IP précise et efficace en abordant les conflits ou les divergences d'opinion.
- ▶ 9. ... je peux contribuer à une communication IP précise et efficace en donnant ou en acceptant un feedback.

Pas du tout d'accord

(1)

Pas d'accord

(2)

Indécis

(3)

D'accord

(4)

Tout à fait d'accord

(5)

Dans quelle mesure les physiothérapeutes sont-ils prêts pour la communication IP ?

ORIGINAL ARTICLE

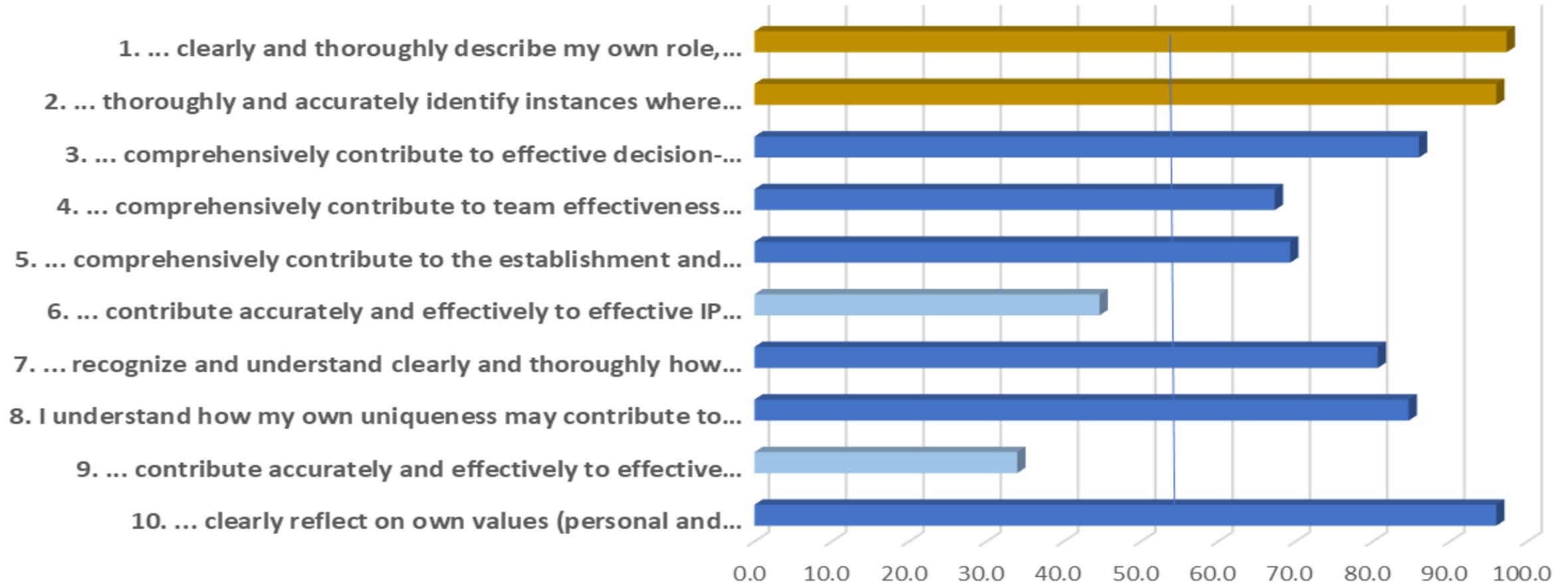


Physiotherapy new graduate self-efficacy and readiness for interprofessional collaboration: a mixed methods study

Abraham Jones, Meg E. Ingram, and Roma Forbes

School of Health and Rehabilitation Sciences, The University of Queensland, St Lucia, Australia

(strongly)Agree: I feel confident to ...



Ce qui donne de l'espoir pour une collaboration/coopération future

LES OBSTACLES ... Les connaître **et les surmonter**

- ⌚ En cas d'élargissement/extension des rôles → **Definition imprécise** ; Dépendant de l'intégration des professionnels dans l'équipe.
- ⌚ **Manque de conscience des rôles et des compétences** (des deux côtés).
- ⌚ Hiérarchie perçue
- ⌚ Confidentialité des données et responsabilité à cet égard
- ⌚ Formation d'équipe et (manque de) *formation IP*

(Supper et al., 2015)

(strongly)Agree: I feel confident to ...

1. ... clearly and thoroughly describe my own role,...



(Jones et al., 2021)

Où se situe la communication ?

Original Article

When, why, and how osteopaths and physicians communicate:
Lessons learned from the results of a mixed methods study

Chantal Morin ^{a,*}, Johanne Desrosiers ^b, Isabelle Gaboury ^c

Ostéopathe



La communication a lieu presque exclusivement lors des transmissions

Médecin



Les médecins remarquent qu'ils ne reçoivent pas de retour sur les prescriptions

La communication se fait par le biais du patient/par oral.

Une relation professionnelle s'est développée avec certains médecins, la communication est bilatérale.

Certains médecins ayant reçu un feedback de la part d'ostéopathes déclarent avoir développé une relation professionnelle avec ces ostéopathes spécifiques.

L'importance de la communication



Original Article

When, why, and how osteopaths and physicians communicate:
Lessons learned from the results of a mixed methods study

Chantal Morin ^{a,*}, Johanne Desrosiers ^b, Isabelle Gaboury ^c

Ostéopathe



Oui, l'échange
d'informations est
important (there is a
need ...) pour tous les
patients pédiatriques.

Médecin



La communication est utile pour valider un avis Clinique.

On profite des compléments apportés par l'expertise des autres, on reçoit des informations complémentaires

→ Echange d'informations

Lorsqu'une expérience positive de collaboration a été vécue, certains médecins demandent à l'ostéopathe comment résoudre le problème.

Une possibilité d'améliorer la connaissance mutuelle - le regard respectif de la pratique et les responsabilités professionnelles

→ qui peut conduire à une meilleure compréhension mutuelle.

Intentions



Original Article

When, why, and how osteopaths and physicians communicate:
Lessons learned from the results of a mixed methods study

Chantal Morin ^{a,*}, Johanne Desrosiers ^b, Isabelle Gaboury ^c

Ostéopathe



Oui, l'échange
d'informations est
important (there is a
need ...) pour tous les
patients pédiatriques.

Médecin



Intention

- ▶ Informer sur le rôle de l'ostéopathe dans des situations spécifiques
- ▶ Rendre visible les compétences de l'ostéopathe
- ▶ Communiquer au sujet des résultats cliniques positifs
- ▶ Augmenter la crédibilité

Intentions

- ▶ Transmission du diagnostic, des raisons du transfert ou d'autres informations
- ▶ Prise en charge des coûts par l'assurance
- ▶ Clarifier les attentes, montrer de l'intérêt et recevoir un feedback de l'ostéopathe

Ce qui donne de l'espoir pour une collaboration future

Facilitateurs

Intérêt général pour la collaboration

(Morin, 2018)

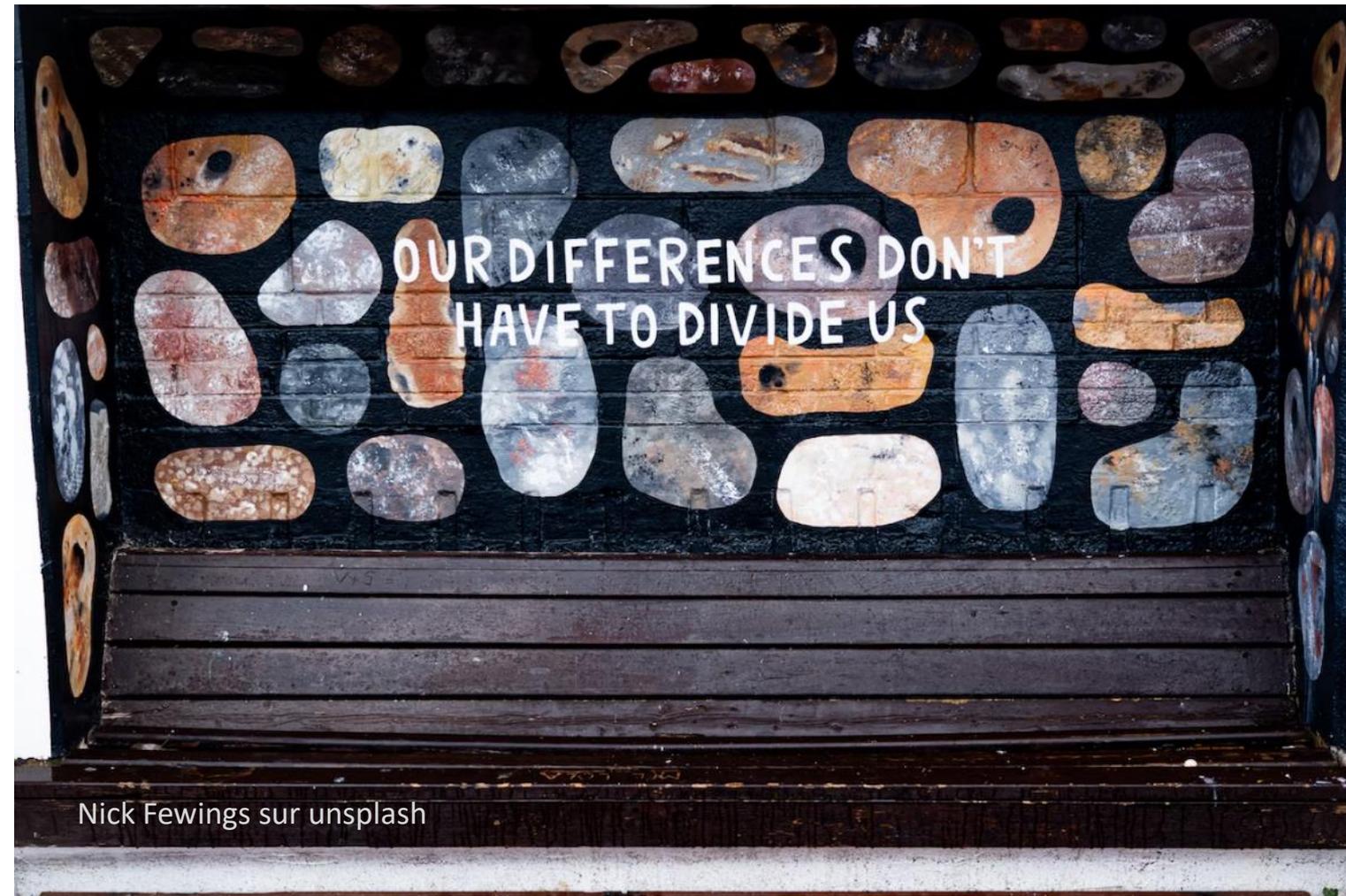
Reconnaissance des possibilités d'amélioration de la qualité des traitements

Reconnaissance de possibilités de développer de nouveaux champs professionnels



(Jones et al., 2021)

Ce qui donne de l'espoir pour une collaboration future



Ce qui donne de l'espoir pour une collaboration future

Développer les compétences

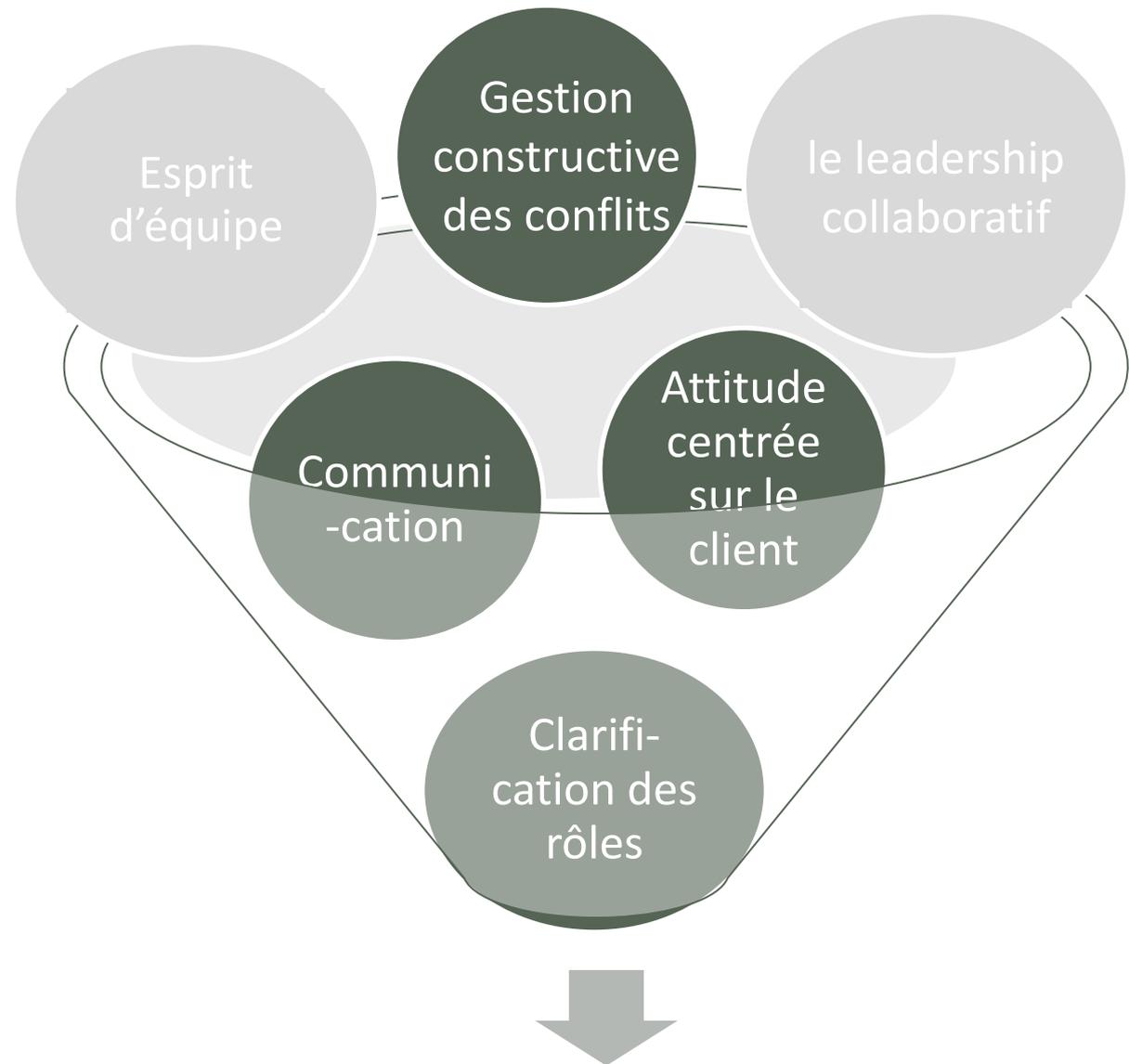


(strongly)Agree: I feel confident to ...



Compétences selon le Canadian Interprofessionnel Health (Santé) Collaboration

(CIHC 2010 dans Hepp et al., 2015)



Une communication IP efficace

Préparation de la discussion - par ex. SBAR



Communi-
cation

- ▶ S ituation
- ▶ B ackground (*Contexte*)
- ▶ A ssessement (*Evaluation*)
- ▶ R ecommandation

Outil - Questions à poser : SBAR

	Quoi?	Exemple
S	situation	Je m'appelle XY, je suis l'ostéopathe de Mme XX. Elle est venue me voir aujourd'hui pour la cinquième fois en raison de ses problèmes de hanche. Elle n'a d'ailleurs pas de diagnostics secondaires.
B	contexte	Sa mobilité s'est légèrement améliorée après le premier traitement, mais depuis, elle stagne. Je me demande maintenant si nous n'avons pas laissé passer quelque chose.
A	évaluation	Mes analyses ont révélé XXX.
R	recommandation	Je recommanderais Qu'en pensez-vous ?

SBAR - Exemples



Vous trouverez sur Youtube divers conseils pour l'utilisation de SBAR ou naturellement aussi des explications.

À Toronto, il y a deux vidéos. Dans ces vidéos, la même situation est jouée deux fois.

- Quelle est la durée nécessaire pour une séquence ?
- Comment les informations sont-elles transmises ?
- Dans quelle mesure le fait que les informations soient rapportées de manière structurée vous aide-t-il ?

TheTorontoRehab, (2010). SBAR : Communication efficace. Heruntergeladen von <https://www.youtube.com/watch?v=fsazEArBy2g>

TheTorontoRehab, (2010). SBAR : Communication inefficace. Voir le site <https://www.youtube.com/watch?v=6lQ-AGj6WA0>

Techniques d'argumentation

Communi-
cation



Bataille d'arguments

Point de vue / revendication / solution



Argument pour



Contre-argument



Invalidation par un meilleur argument



Invalidation par un meilleur contre-argument



Communication

Guide de l'utilisateur



- **Problemsicht ermitteln**



Zuwendung/Interesse zeigen
Bedürfnisse ermitteln
Eigene Bedürfnisse einbringen
Viele offene Fragen stellen

- **Problem fixieren**



Worum geht es also?
Fakten und Tatsachen benennen
Problem klar benennen

- **Zielrichtung vorgeben**



Das Wichtigste ist also ...
Was wäre, wenn ...
Lösungsrichtungen andeuten
Einwände integrieren
Vorschlag anpassen

- **Vorschlag bringen**



Mit dem Nutzen argumentieren
Relevanz und Realisierbarkeit zeigen

- **Ergebnis sichern**

Handlungshinweise geben
Abmachungen festhalten

Argumenter selon une attitude centrée sur le client

Respecter le principe de l'argumentation en trois

(Weisbach & Sonne-Neubacher)

étapes ou les principes du modèle de négociation de Harvard:

(Fisher et al.)

Attitude
centrée
sur le
client

Attitude
centrée
sur le
médecin

Communi-
cation

- ▶ Etablir une relation avec l'interlocuteur/l'interlocutrice, c'est-à-dire par exemple trouver des points communs et exprimez/mettez l'accent dessus

Je vous appelle parce que l'état de santé de notre patient commun est compliqué. Nous avons certainement un même intérêt à ce que ...

- ▶ Pas de communication "oui - mais"

Lorsque le médecin fait un rapport, commencez par reformuler ce que vous avez compris. Ne pas poursuivre immédiatement avec sa propre préoccupation. Chercher des préoccupations communes concernant le patient.

(Moosbrugger, 2021)

Idée : IP Peer - Enseignement

Clarification
des rôles

Ex :

Les ostéopathes apprennent l'anatomie

Les physiothérapeutes apprennent les interventions (de mouvement).

Ex :

Les ostéopathes apprennent le diagnostic du mouvement.

Les médecins apprennent les bases de la pharmacie

Objectif :

La connaissance et reconnaissance mutuelle des professions, contribue au renforcement des autres.

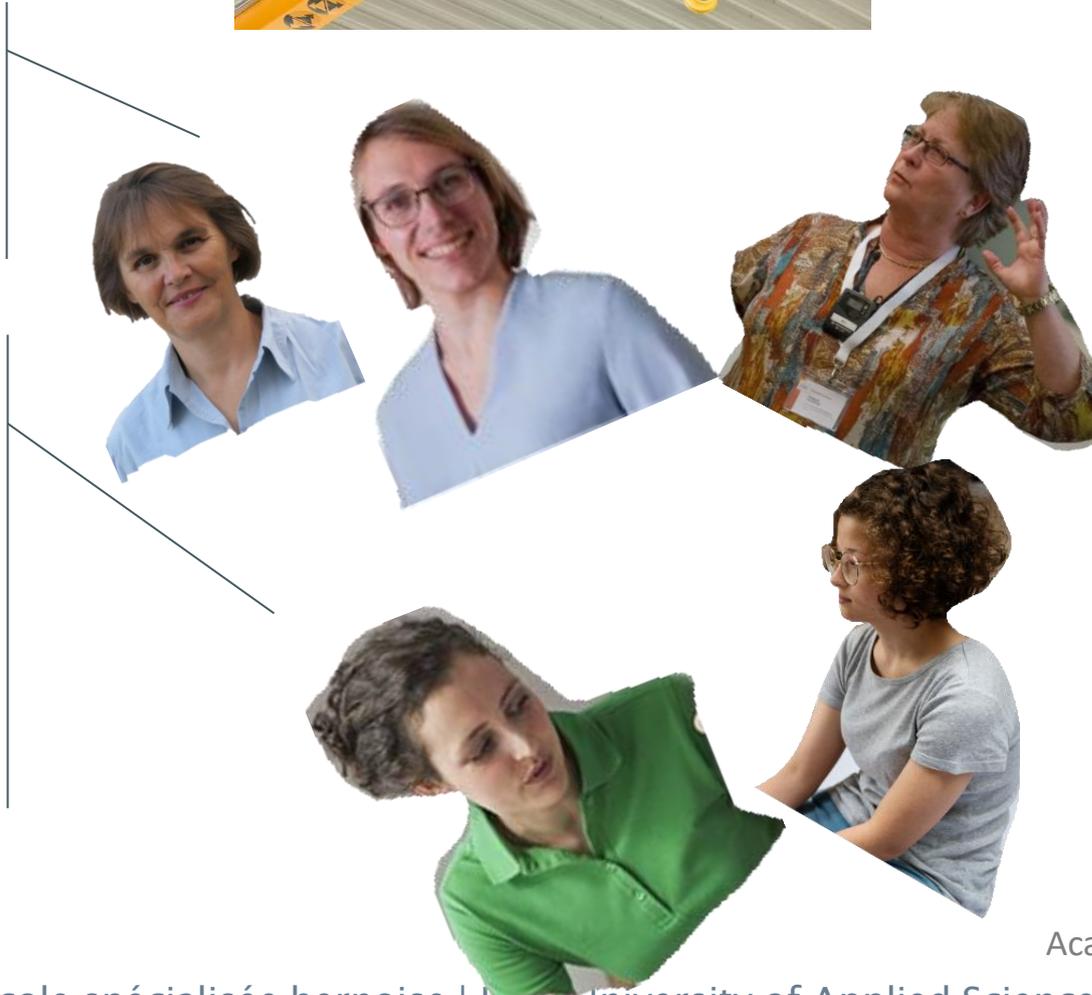
En quoi consiste la collaboration IP ?



Transparent :
✓ **MERCI**, d'avoir pu être présente

Développer sa propre communication.
Par ex. **SBAR & pas de MAIS**

Les personnes concernées et leurs proches
✓ impliqués en tant que partenaires
✓ **Bénéfice pour le patient.**
✓ **Compétences et besoins**



✓ **Idée de module commun**

Académie suisse des sciences médicales (SAMW, 2020)

Références

- Fisher, R., Ury, W. et Patton, B. (2013). *Das Harvard-Konzept : Der Klassiker der Verhandlungstechnik*. Campus Verlag.
- Jones, A., Ingram, M. E. et Forbes, R. (2021). Physiotherapy new graduate self-efficacy and readiness for interprofessional collaboration : a mixed methods study. *Journal of Interprofessional Care*, 35(1), 64-73.
- Moosbrugger, T. (2021). Sagen Sie "und" statt "aber" Acht Ideen, wie man verhindert, dass der nächste Streit eskaliert. *Das Magazin*, 23, 17-23.
- Morin, C., Desrosiers, J. et Gaboury, I. (2018). Facilitateurs et barrières au développement de la collaboration interprofessionnelle entre médecins et ostéopathes : une étude de méthodes mixtes. *Journal des soins interprofessionnels*, 32(4), 463-472.
- Académie suisse des sciences médicales (SAMW). (2020). *Charta 2.0-Interprofessionelle Zusammenarbeit im Gesundheitswesen*. doi.org/10.5281/zenodo.3865147
- Supper, I., Catala, O., Lustman, M., Chemla, C., Bourgueil, Y., & Letrilliart, L. (2015). La collaboration interprofessionnelle dans les soins de santé primaires : Une revue des facilitateurs et des barrières perçus par les acteurs impliqués. *Journal of Public Health*, 37(4), 716-727.
- Thomas, C. M., Bertram, E. et Johnson, D. (2009). The SBAR communication technique : teaching nursing students professional communication skills. *Nurse educator*, 34(4), 176-180.
- Weisbach, C. R., & Sonne-Neubacher, P. (2013). *Professionelle Gesprächsführung. Ein praxisnahes Lese- und Übungsbuch* (Vol. 8). DTV.