

Simulation en offre active des services en français — Nutrition & Diabète

Document pour les étudiant(e)s

Information en vue de vous préparer à faire une entrevue nutritionnelle avec une cliente nouvellement diagnostiquée avec le diabète de type 2.

Introduction

Cette simulation porte sur des concepts d'offre active des services en français. Les objectifs d'apprentissages et la préparation à faire sont expliqués après la description du scénario. Cette activité simulée n'est pas notée, mais elle vous fournit une occasion de pratiquer une mise en situation que vous pourriez rencontrer dans votre milieu de travail. Pour votre équipe de professeur(e)s et évaluateurs/évaluatrices, la simulation servira aussi à évaluer les meilleures façons de faire des activités de simulation. Vous serez filmés pendant la simulation. Ces enregistrements ne serviront qu'à vous fournir de la rétroaction sur votre performance ou à l'évaluation de programme tel que stipulé dans le formulaire de confidentialité et de consentement.

Vous devez vous présenter à cette simulation comme vous le ferez en stage ou dans un milieu de travail.

Scénario pour les étudiant(e)s

Vous êtes en stage dans un centre communautaire bilingue, vous y êtes depuis deux semaines et on vient de libérer un bureau pour vous afin de pouvoir débiter des consultations avec les clients. Votre superviseure de stage vous a rappelé que vous devez vous assurer que la salle d'attente et votre bureau font preuve de bilinguisme pour l'accueil des clients.

Hier matin, votre superviseure de stage vous a demandé de faire votre première consultation seul(e), elle vous a envoyé par courriel le formulaire d'accueil et de consentement aux soins que la cliente devra signer au début de l'entrevue nutritionnelle. Durant la consultation, vous allez recueillir les antécédents de la cliente et ses préférences que vous allez inscrire sur une feuille qui vous servira de note au dossier. Vous allez également répondre à ses questions et lui remettre des ressources éducatives adéquates. Votre superviseure a aussi mentionné que si vous jugez que la cliente doit être référée à un autre professionnel, de remplir un formulaire de référence afin qu'elle puisse le réviser et le signer. Votre cliente, Karine Poirier, a 26 ans et est nouvellement diagnostiquée avec le diabète de type 2. Elle est anxieuse face à ce diagnostic et a beaucoup de questions pour vous. Vous allez rencontrer votre cliente dans la salle d'attente pour l'amener à votre bureau pour la consultation.

À la fin de la consultation, le/la coordonnateur/coordonnatrice des soins, Mme Amanda Williams ou Mr Andrew Williams, va venir discuter avec vous et la cliente à propos des sessions éducatives de groupe sur le diabète qui sont offertes par le centre communautaire afin de favoriser le suivi nutritionnel.

En préparation à la simulation

Déroulement, durée de la rencontre et gestion du temps

L'horaire prévoit 35-45 minutes par simulation. L'installation de votre bureau pour offrir des services à des clients francophones et anglophones devrait durer 5 minutes. La consultation avec votre cliente durera environ 25-30 minutes lors de laquelle vous allez remplir le ou les formulaires d'accueil et de référence, incluant la discussion avec le/la coordonnateur/coordinatrice des soins. Il y aura 5-10 minutes pour vous donner de la rétroaction suivant la simulation.

Assurez-vous de bien répartir votre temps pendant votre consultation avec le client pour :

- Remplir le formulaire d'accueil et de consentement aux soins signé par la cliente.
- Faire une entrevue nutritionnelle.
- Comprendre les inquiétudes de la cliente et répondre à ses questions.
- Discuter de ressources pertinentes et adaptées à remettre à la cliente.
- Contribuer à la planification des sessions éducatives de groupe pour la cliente.
- Référer votre cliente à un autre professionnel de la santé en utilisant le formulaire de référence, si nécessaire.
- Discuter avec le/la coordonnateur/coordonnatrice des soins et votre cliente. Vous devez prendre le temps de présenter le/la coordonnateur/coordonnatrice des soins à votre cliente.

Après la fin de la simulation, la rétroaction se déroulera ainsi :

- Vous êtes invité(s) à dire ce que vous pensez avoir bien fait et s'il y a des aspects de l'entrevue que vous auriez aimés faire autrement.
- La cliente vous offrira une rétroaction sur comment elle s'est sentie pendant l'entrevue.
- Le/la coordonnateur/coordonnatrice offrira une rétroaction sur les interactions auxquelles il/elle a participé.
- La personne observateur/observatrice vous offrira une rétroaction globale sur l'entrevue.

Par la suite, faites l'auto-évaluation de votre rencontre avec la cliente en utilisant la grille d'observation jointe aux documents de la simulation puis identifiez deux commentaires positifs à propos de vos habiletés et deux stratégies d'amélioration personnelle.

Lectures suggérées

- Révision des chapitres sur la gestion du Diabète de type 2
- Gouvernement du Canada — Bureaux bilingues — Bilingual offices and facilities
 - [Bureaux bilingues — Canada.ca](https://www.bureauxbilingues.ca)
- La description d'un(e) coordonnateur/coordonnatrice des soins

© Savard, J., Giroux, I., Coutu, C., Kengneson, C-C., Vincent, C., Blaney, S., Collin, S., Guitard, P., Benoît, J. et collaborateurs, 2021

La réalisation de cet outil d'apprentissage par simulation a été rendue possible grâce à un soutien financier du CNFS
- Volet Université d'Ottawa
Version – Avril 2021

- Responsable de la gestion des patients qui sont atteints de divers problèmes de santé
- Détermine l'admissibilité à des services de soins de santé approuvés par le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS)
- Organise l'accès aux services, et dirige les patients et les soignants vers d'autres ressources et programmes communautaires
- Collabore avec le patient, le soignant et l'équipe de soins à déterminer un plan de soins individualisé tenant compte des priorités indiquées et résultats souhaités par le patient

Éléments de la description trouvée sur Indeed.com, Coordonnatrice ou coordonnateur des soins de Champlain LHIN, site consulté le 25 janvier 2021

<https://emplois.ca.indeed.com/Emplois-Coordonnateur-Des-Soins?vjk=df2582921a20ef90>

Documents à avoir avec vous

- Le texte du scénario et le formulaire d'accueil et de consentement aux soins et le formulaire de référence.
- Avec l'information récoltée dans le formulaire d'accueil et pendant votre entrevue nutritionnelle, vous allez pouvoir écrire une première note au dossier pour votre cliente avec ses données et préférences.
- Vous allez devoir trouver des moyens d'assurer que la salle d'attente et votre bureau contiennent des éléments qui affichent le bilinguisme du centre communautaire (ex. affichage de la possibilité d'être servi dans les deux langues officielles, documents informatifs, dépliants, revues, journaux, jeux...).
- Vous allez devoir avoir en main des ressources éducatives appropriées pour le diagnostic et le suivi nutritionnel de votre cliente.

Objectifs d'apprentissage de la simulation

- **Mettre en pratique les comportements d'offre active** (s'identifier, accueil bilingue, parler dans la langue dans laquelle la personne se sent le plus à l'aise, tenir compte du niveau de langue, langue pour les ressources, les formulaires et avec les autres membres de l'équipe de soins)

Optionnel :

- **Mettre en pratique les principes enseignés sur l'entrevue nutritionnelle** avec un client (par ex. Les composantes de l'entrevue, technique d'entrevue, professionnalisme, compétence culturelle, communication verbale et non verbale, etc.);
- **Effectuer une évaluation nutritionnelle** compréhensive (antécédents du client et données ABCD pertinentes);
 - Communiquer l'information pertinente quant aux soins nutritionnels indiqués pour le client;
 - Démontrer des techniques de communication thérapeutique avec le client, les pairs et le personnel;
 - Fournir de l'enseignement et du soutien au client et à la famille

Veuillez consulter la grille d'observation jointe aux documents de la simulation afin de prendre par des compétences à démontrer.

Exemples de documentation

- Formulaire de consentement du Tri-County Health Department ([Tri-County Health Department - Official Website | Official Website \(tchd.org\)](https://tchd.org)) :
 - <https://tchd.org/DocumentCenter/View/6689/Diabetes-Self-Management-Education-Program-Consent>
- Exemple formulaire de référence :
 - <https://diabetesottawa.ca/wp-content/uploads/2017/11/Diabetes-Central-Ottawa-Referral-Form-Eng-Oct-27-2017-v11.pdf>
 - <https://www.wgh.on.ca/display/PAF/Referral+Form+for+Diabetes+Education+and+Nutrition+Counselling>
 - https://www.mackenziehealth.ca/en/staff-physicians/resources/Referral-and-Consent-Forms/2020/DEP-Referral-Form---July-7-2020_v2.pdf