

LE GUIDE DES BONNES PRATIQUES DE L'ACPM

DES SOINS SÉCURITAIRES –
LA RÉDUCTION DES RISQUES MÉDICO-LÉGAUX



Guide des professeurs

Un guide à l'intention des professeurs de médecine du Canada

- ▶ Vidéos et vignettes téléchargeables
- ▶ Études de cas avec contenu multimédia et questions d'approfondissement
- ▶ Activités de groupe à l'appui de l'apprentissage par cas et par résolution de problèmes
- ▶ Matériel juste-à-temps



DESTINÉ UNIQUEMENT AUX FINS DE FORMATION : Les modules d'apprentissage du *Guide des bonnes pratiques de l'ACPM* sont conçus de façon à diriger l'attention sur les divers risques pour la sécurité des patients et risques médico-légaux pouvant survenir dans le cadre de la pratique clinique, ainsi que sur les stratégies visant à réduire de tels risques; ils ne doivent pas être perçus comme le reflet de soins cliniques courants. Les études de cas, vidéos et scénarios peuvent intentionnellement présenter des exemples de piètres interactions entre un patient et un professionnel ou contenir de l'information médicale erronée pour démontrer comment un manque de jugement médical et une piètre communication peuvent influencer négativement sur les résultats chez les patients.

Le *Guide des bonnes pratiques de l'ACPM*, y compris toute donnée à l'appui des professeurs, a pour seule fin de constituer une ressource de formation destinée aux étudiants, résidents et professeurs des facultés de médecine au Canada et aux programmes de formation des professionnels de la santé offerts par des établissements postsecondaires au Canada.

Les renseignements fournis dans ces modules d'apprentissage sont présentés uniquement à des fins éducatives générales; ils ne constituent pas des conseils professionnels spécifiques de nature juridique ou médicale, ni une « norme de pratique » pour les professionnels de la santé canadiens. L'utilisation des ressources d'apprentissage de l'ACPM est assujettie à ce qui précède ainsi qu'aux Conditions d'utilisation de l'ACPM.

Vos commentaires sont importants

Si vous avez des suggestions visant à améliorer cette ressource, ou encore des questions au sujet de la formation offerte aux professeurs, veuillez communiquer avec l'ACPM à l'adresse education@cmpa.org.

Table des matières

Introduction au Guide des bonnes pratiques de l'ACPM	4
L'enseignement en matière de sécurité des patients et de gestion des risques	5
Le moment propice à l'apprentissage : l'enseignement au chevet du patient et au point des soins	6
Organisation du Guide des bonnes pratiques de l'ACPM	7
Thèmes et sujets	7
Navigation dans le Guide	8
Recherche dans le Guide	8
Section des étudiants	9
Section des professeurs	9
Fiches d'activités	11
Utilisation des ressources dans le Guide des bonnes pratiques de l'ACPM	12
Au sujet des études de cas de l'ACPM	12
Vidéos et questions d'approfondissement	13
Descriptions de cas et questions d'approfondissement	14
Jeux de rôles	15
Exercices de narration	16
Index des ressources destinées aux professeurs	18

Introduction au Guide des bonnes pratiques de l'ACPM

Le *Guide des bonnes pratiques de l'ACPM* est une ressource en ligne destinée à contribuer à l'exercice plus sécuritaire de la médecine et à la réduction des risques médico-légaux.

Le Guide a été conçu à l'intention des :

- ▶ étudiants en médecine
- ▶ résidents
- ▶ professeurs

Le contenu peut également s'avérer utile pour d'autres professionnels de la santé.

Cette ressource est conçue pour servir d'outil d'auto-apprentissage aux stagiaires en médecine, leur permettant de se préparer en vue de leurs examens tout en les aidant à comprendre les répercussions médico-légales de l'exercice de la profession. Son contenu est organisé en fonction de 7 thèmes : Sécurité des patients, Équipes, Communication, Gestion des risques, Facteurs humains, Événements indésirables et Professionnalisme. Interactif, le *Guide des bonnes pratiques de l'ACPM* présente plus de 125 études de cas tirées de dossiers et d'analyses de l'Association, et comprend plus de 40 vidéos et animations téléchargeables, de nombreux tests, ainsi que 150 bonnes pratiques. Plus de 115 concepts y figurent également, illustrant les processus clés menant aux bonnes pratiques.

Le guide d'accompagnement à l'intention des professeurs explique le *Guide des bonnes pratiques de l'ACPM* et il présente des suggestions sur l'utilisation efficace, par les professeurs de médecine, des ressources qu'il renferme.

Le Guide est à la disposition de tous les professeurs de médecine canadiens qui sont responsables de la formation de stagiaires. Les facultés de médecine sont encouragées à communiquer avec l'ACPM pour obtenir un complément d'information sur l'utilisation du Guide dans le cadre de l'enseignement de la sécurité des patients et la gestion des risques.



L'enseignement en matière de sécurité des patients et de gestion des risques

Les bonnes pratiques s'installent dès la formation. Les facultés de médecine et les organismes d'agrément canadiens reconnaissent l'importance d'améliorer l'éducation en matière de sécurité des patients et de gestion des risques. L'enseignement de ces sujets devrait être intégré à l'ensemble des travaux de cours et aux stages en formation clinique. Une bonne part de la médecine étant enseignée au chevet du patient ou au point des soins, ces « moments propices à l'apprentissage » devraient aussi inclure des discussions sur les soins plus sécuritaires et la réduction des risques, lorsque la chose est possible.

Une exposition clinique s'avère nécessaire pour comprendre la pertinence de certains sujets liés à la sécurité des patients et à la gestion des risques. Une formation supplémentaire s'impose à mesure que s'accroît l'expérience clinique. À titre d'exemple, les étudiants qui font un stage en formation clinique pourront mieux apprécier l'importance de l'apprentissage en matière de transferts des soins.

Les suggestions suivantes à l'intention des professeurs peuvent faciliter l'intégration de la sécurité des patients et de la gestion des risques :

- ▶ Intégrez la gestion des risques à l'enseignement clinique quotidien, au point des soins ou au chevet du patient, en :
 - indiquant les vulnérabilités dans les processus de soins
 - discutant des embûches à l'établissement d'un diagnostic, notamment le rôle des biais cognitifs et affectifs
- ▶ Évaluez les connaissances, les compétences et les attitudes liées aux sujets du Guide.
- ▶ Prévoyez du temps pour faire un retour sur les activités individuelles et en équipe à la suite d'un cas clinique ou à la fin d'un quart de travail ou d'une journée. Soulignez ce qui a été bien fait, ce qui a été appris, et ce qui pourrait être fait différemment la prochaine fois.
- ▶ Créez ou participez à des conférences interprofessionnelles sur la sécurité des patients.
- ▶ Enseignez comment participer de façon constructive aux évaluations protégées par la loi en matière d'amélioration de la qualité.
- ▶ Dans le cadre d'une demi-journée scientifique, discutez d'études de cas pertinentes à la section des professeurs (descriptions de cas, vidéos, jeux de rôles et simulations).
- ▶ Encouragez les stagiaires à explorer le *Guide des bonnes pratiques de l'ACPM*. Assignez les activités d'apprentissage en ligne comprises dans le Guide.
- ▶ Dans le cadre d'un club de lecture, étudiez régulièrement des articles tirés du Guide portant sur la sécurité des patients.
- ▶ Assurez la reconnaissance de la meilleure suggestion liée à l'amélioration de la qualité.
- ▶ Encouragez les étudiants à compléter un projet d'amélioration de la qualité avec l'appui du professeur, ou encore assignez-leur un tel projet.
- ▶ Incorporez à des scénarios dans des centres de simulation davantage de sujets sur la sécurité des patients et la gestion des risques, y compris le consentement au traitement et la documentation des soins.

Le moment propice à l'apprentissage : l'enseignement au chevet du patient et au point des soins

Une bonne part de la médecine est enseignée durant les rencontres entre les étudiants, les stagiaires et de vrais patients.

Les enseignants peuvent profiter de ces moments pour discuter en de plus amples détails de la présentation et de la prise en charge du patient. Il s'agit d'une occasion d'afficher un comportement professionnel, de démontrer vos aptitudes à la communication, et de partager des perles de sagesse puisées de vos connaissances et de votre expérience en matière de sécurité des patients et de gestion des risques.

Principes de l'enseignement au chevet du patient et au point des soins :

- ▶ Faites du confort du patient une priorité.
- ▶ Inclure le patient dans la discussion, si possible.
- ▶ Respectez les renseignements personnels du patient.
- ▶ Ciblez 1 ou 2 points d'enseignement clés en matière de sécurité.
- ▶ En présence d'un patient, expliquez tout terme et jargon médical.
- ▶ Faites un retour sur les soins en l'absence du patient.



Organisation du Guide des bonnes pratiques de l'ACPM

Thèmes et sujets

Le *Guide des bonnes pratiques de l'ACPM* est organisé en fonction des Compétences liées à la sécurité des patients de l'Institut canadien pour la sécurité des patients. Les sujets du Guide s'harmonisent également aux cadres de compétences CanMEDS et CanMEDS-MF. Un thème supplémentaire portant sur le professionnalisme a été ajouté à cette ressource en raison de l'importance de ce sujet dans la gestion des risques.

■ SÉCURITÉ DES PATIENTS

- Qu'est-ce qu'un préjudice?
- Culture juste
- Systèmes
- Responsabilisation
- Amélioration de la qualité et de la sécurité
- Gouvernance
- Responsabilité juridique

■ FACTEURS HUMAINS

- Définition des facteurs humains
- Défis dans l'établissement d'un diagnostic
- Biais cognitifs
- Conscience situationnelle
- Équipement et technologie
- Autres facteurs liés au lieu de travail
- Ingénierie des facteurs humains

■ PROFESSIONNALISME

- Professionnalisme dans la pratique
- Être honnête
- Sécurité culturelle
- Comportement
- Gérer les conflits
- Respect des limites
- Médias sociaux
- Soutenir vos collègues

■ COMMUNICATION

- Communication axée sur le patient
- Protection des renseignements personnels et confidentialité
- Consentement éclairé
- Congé éclairé
- Communication au sein d'une équipe
- Transferts
- Demandes de consultation et consultations
- Documentation

■ ÉQUIPES

- Les équipes soignantes
- Un travail d'équipe sécuritaire
- Délégation et supervision
- Leçons médico-légales

■ ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES

- Erreurs et questions de jugement
- Divulgence
- Amélioration de la qualité
- Gérer le stress

■ GESTION DES RISQUES

- Le processus du diagnostic
- Conseils en matière de diagnostic
- Réduire les risques lors d'une chirurgie
- Risques liés aux médicaments

¹ Frank J.R., Brien S., (corédacteurs) au nom du Comité directeur sur les compétences liées à la sécurité des patients. *Compétences liées à la sécurité des patients : L'amélioration de la sécurité des patients dans les professions de la santé*. Ottawa, ON : L'Institut canadien pour la sécurité des patients, 2008. (Consulter le www.patientsafetyinstitute.ca)

Navigation dans le Guide

Le *Guide des bonnes pratiques de l'ACPM* contient deux sections : une à l'intention des étudiants, l'autre pour les professeurs.

Vous pouvez alterner d'une section à l'autre en cliquant sur les onglets.

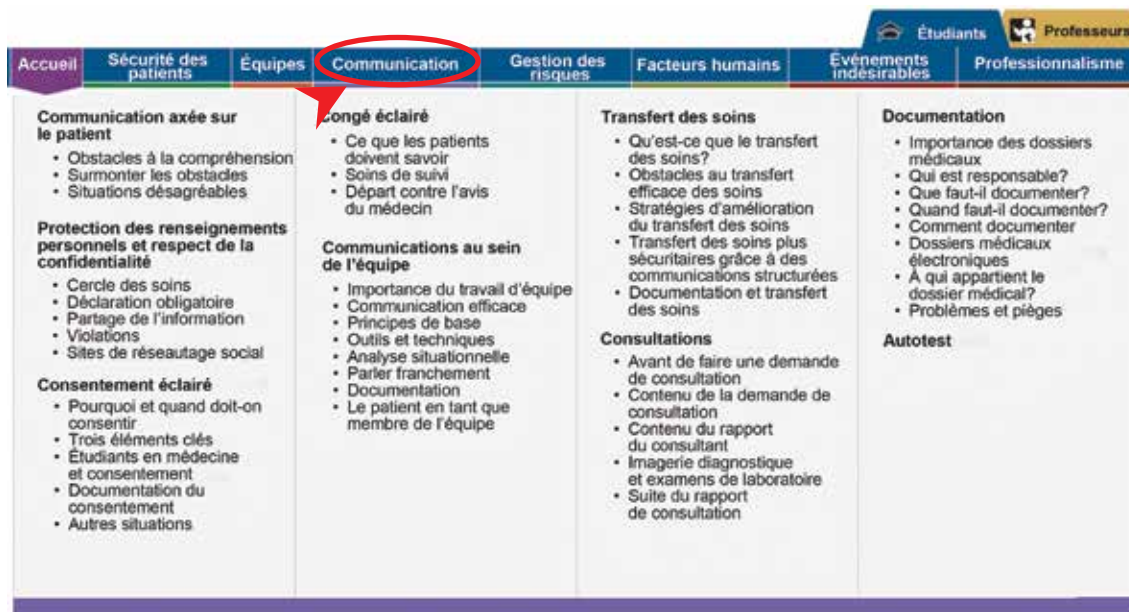


Chaque thème est accessible à l'aide des onglets au haut de la page : Sécurité des patients, Équipes, Communication, Gestion des risques, Facteurs humains, Événements indésirables et Professionnalisme.

Recherche dans le Guide

Passez en revue les sujets de chaque thème en survolant l'onglet applicable dans la barre de navigation, ce qui affiche le menu des sujets liés à ce thème.

Il est possible d'effectuer une recherche par thème, par sujet, par rôle CanMEDS ou CanMEDS-MF, par type de spécialité et par mots clés.





Section des étudiants

Au survol de l'onglet d'un thème, son contenu est affiché.

Afin de consolider l'apprentissage, chaque thème et sujet renferme les renseignements suivants :

- ▶ des définitions instantanées des termes médico-légaux clés et des références
- ▶ les « Concepts clés » et les « Bonnes pratiques » liés au sujet
- ▶ des liens vers la section « Pour en savoir davantage » permettant d'accéder à du matériel supplémentaire

Les étudiants peuvent explorer de nombreux exemples de cas à titre de contenu autonome. Cet outil d'apprentissage contient des animations et des capsules audio. Les questions des autotests fournissent une rétroaction immédiate sur les principaux points à l'étude de chaque thème.



Le Guide propose des liens vers plusieurs modules d'apprentissage en ligne de l'ACPM, lesquels présentent du contenu et des études de cas supplémentaires. Les étudiants peuvent obtenir une attestation de réussite après avoir complété l'autotest lié à chaque atelier.



Les causes juridiques canadiennes marquantes soulignent les importantes décisions judiciaires qui ont influencé l'exercice de la médecine au Canada.



Section des professeurs

La section des professeurs renferme une gamme de matériel et d'activités pédagogiques pour enseigner le contenu de base de la section des étudiants. Les activités sont conçues à l'intention d'étudiants ayant des styles d'apprentissage différents et qui sont à divers niveaux de formation.

- ▶ Il est possible d'utiliser la totalité du matériel directement à partir du site web ou encore de le télécharger vers des ordinateurs personnels ou Apple.
- ▶ Les liens entre la section des professeurs et le contenu de base à l'intention des étudiants sont clairement identifiés.
- ▶ Les ressources favorisent l'interaction en groupe, la résolution de problèmes et l'apprentissage fondé sur des cas.
- ▶ Chaque activité peut être adaptée de façon à permettre aux étudiants d'approfondir leurs recherches, d'interagir dans le cadre d'activités en ligne, et d'étudier du matériel supplémentaire au besoin.
- ▶ Des activités destinées à différents genres de séances en groupe, notamment des jeux de rôles et des exercices de narration.
- ▶ Les « activités de courte durée » peuvent être utilisées pour un enseignement en temps opportun au chevet du patient ou au point des soins.

Le tableau suivant présente un échantillon des ressources offertes sous le thème Communication à la section des professeurs.

► Communication au sein d'une équipe

Préparation des étudiants – Contenu de base	 Contenu des étudiants
Problème de communication au sein d'une équipe	 Vidéo / Audioscript  Questions d'approfondissement (pdf)
Affirmation de soi dans un stage de formation en obstétrique	 Scénario de jeux de rôles (pdf)
Affirmation de soi en salle d'opération	 Scénario de jeux de rôles (pdf)
Affirmation de soi dans un cabinet	 Scénario de jeux de rôles (pdf)

► Transferts de soins

Préparation des étudiants – Contenu de base	 Contenu des étudiants
Transfert dans un cabinet	 Vidéo / Audioscript  Questions d'approfondissement (pdf)
Transfert effectué à l'hôpital par un résident	 Vidéo / Audioscript  Questions d'approfondissement (pdf)

Le type d'activité offerte dans chaque thème est indiqué par un icône et une étiquette texte.



Les courtes vignettes vidéo portant sur des cas réels stimulent l'intérêt des étudiants.



Les activités de courte durée stimulent les discussions en temps opportun.



Les questions d'approfondissement qui accompagnent chaque vidéo favorisent la discussion et l'apprentissage par la réflexion.



Les scénarios de jeux de rôles encouragent les étudiants à explorer des stratégies pour gérer des situations complexes.




Les descriptions de cas et les questions d'approfondissement permettent aux étudiants de réfléchir à des cas réels.



Les exercices de narration représentent des occasions pour les étudiants de réfléchir à leurs expériences et d'en tirer des leçons.

Fiches d'activité

La section des professeurs du *Guide des bonnes pratiques de l'ACPM* contient des fiches d'activité en format PDF prêtes à utiliser, dont les renseignements et les instructions supplémentaires rehaussent l'enseignement. Chaque fiche d'activité présente du contenu lié à un thème et un sujet et, le cas échéant, à d'autres thèmes et sujets. Les mots clés prévus peuvent être utilisés à titre de métadonnées si les activités sont téléchargées vers le système de gestion des apprentissages (SGA) d'une faculté de médecine. Le résumé de l'activité, les questions d'approfondissement et les suggestions au professeur donnent une brève description de l'activité.

Guide des bonnes pratiques de l'ACPM		QUESTIONS D'APPROFONDISSEMENT SUR LES VIDÉOS	
TITRE Questions pour lancer la discussion sur « Transfert précipité »		DOMAINE ET SUJET Communication>Transfert des soins	
MOTS CLÉS transfert des soins, résident, médecine interne, intraprofessionnalisme			
RÉSUMÉ DE L'ACTIVITÉ La capsule vidéo « Transfert précipité » présente une situation où le transfert des soins a été mal effectué entre les quarts de travail. Les questions suivantes destinées à lancer la discussion, ainsi que les suggestions présentées aux professeurs, ont pour but d'aider les étudiants à déterminer ce qui s'est mal passé et ce qui aurait pu être fait pour améliorer le transfert des soins.			
QUESTIONS D'APPROFONDISSEMENT 1. Quels facteurs ont contribué à ce transfert des soins précipité? 2. Quelles mesures les résidents auraient-ils pu prendre pour éviter cet événement indésirable? 3. Comment un mauvais transfert des soins peut-il contribuer à un événement indésirable? 4. Comment vous sentiriez-vous si vous receviez ces renseignements au moment du transfert des soins?			
SUGGESTIONS À L'INTENTION DES PROFESSEURS Demandez aux étudiants de réécrire, en petits groupes, le script pour le rendre plus efficace au moyen d'un outil de communication structurée et de questionnement interactif. Demandez à un groupe d'interpréter son script pour le reste des étudiants.			



© L'Association canadienne de protection médicale



Utilisation des ressources dans le Guide des bonnes pratiques de l'ACPM

Au sujet des études de cas

Le Guide contient plusieurs genres de ressources liées à l'enseignement, dont des études de cas. Le recours aux études de cas est reconnu comme étant essentiel pour développer les connaissances, les compétences et des attitudes appropriées. Les études de cas portant sur la gestion des risques exposent les étudiants à des situations cliniques, des défis et des dilemmes du monde réel auxquels ils seront confrontés durant leur carrière.

Le *Guide des bonnes pratiques de l'ACPM* contient de nombreuses études de cas, lesquelles constituent du matériel pédagogique précieux.

- ▶ La sélection de cas s'avère plus efficace lorsqu'ils sont adaptés au type de pratique, au niveau de formation et au milieu de soins.
- ▶ Afin de souligner les problèmes liés au travail d'équipe, présentez des cas mettant en cause une gamme de professionnels de la santé.
- ▶ Songez aux facteurs liés au système/à l'équipe/au professionnel/au patient qui contribuent aux événements.
- ▶ Les cas mettant en cause des résidents et des étudiants en médecine présentent un intérêt accru pour les stagiaires.
- ▶ Abordez les enjeux liés à la délégation et à la supervision.
- ▶ Veillez à accroître la complexité des cas en fonction de l'expérience clinique des stagiaires.

UTILISATION DE CAS TIRÉS DE VOTRE EXPÉRIENCE CLINIQUE

Que vous soyez professeur ou étudiant, lorsque vous traitez d'un cas clinique dans le cadre d'une présentation ou d'un atelier, observez les principes suivants :

- ▶ Ne jamais utiliser de dossiers médico-légaux en cours, c'est-à-dire des dossiers actifs.
- ▶ Désidentifiez soigneusement les patients et les professionnels afin de protéger les renseignements personnels de tous. Les données démographiques sur les rapports d'imagerie diagnostique et d'analyses de laboratoire doivent aussi être masquées.
- ▶ Si vous utilisez un cas pour enseigner le traitement médical ou chirurgical d'une pathologie, songez à inclure des principes et des embûches liés à la sécurité et à la gestion des risques. Par exemple, vous pourriez discuter de la façon appropriée de documenter les soins prodigués dans le dossier médical.
- ▶ Veillez à inclure des histoires à succès portant sur la sécurité des patients et la gestion des risques, ainsi que des exemples d'échappées belles (« incidents » au Québec), qui ont contribué à des améliorations dans les soins.



Vidéos et questions d'approfondissement

Comme le veut le dicton : « Si une image vaut mille mots, une vidéo en vaut un million. »

LES VIDÉOS

- ▶ favorisent la réflexion et la discussion
- ▶ peuvent illustrer des communications potentiellement stressantes et chargées d'émotivité portant sur les soins de santé
- ▶ peuvent faire fond sur les expériences cliniques en abordant des dilemmes éthiques

CONSEILS D'ENSEIGNEMENT

- ▶ Passez en revue le contenu de base approprié à la section des étudiants.
- ▶ Décrivez le thème principal de la vidéo qui sera visionnée.
- ▶ Demandez aux étudiants de visionner la vidéo et d'énumérer les faits saillants ou les éléments de réflexion (p. ex., préciser ce qui a bien fonctionné durant cette interaction médecin-patient, ce qui pourrait être amélioré, etc.).
- ▶ Discutez des questions d'approfondissement, et ajoutez les vôtres, en vue de favoriser la réflexion et la discussion.

SUGGESTIONS SUPPLÉMENTAIRES

- ▶ Encouragez la discussion de la part de tous les participants.
- ▶ Ne partagez vos propres réflexions qu'après avoir permis aux étudiants d'exprimer leurs commentaires.
- ▶ Demandez aux étudiants de rédiger un nouveau scénario pour la vidéo.
- ▶ Assignez aux étudiants des jeux de rôles basés sur le scénario de la vidéo.

CONSIGNE TECHNIQUE

- ▶ Les courtes vignettes vidéo peuvent être visionnées directement à partir d'Internet ou téléchargées. Chacune d'elle est accompagnée d'une série de questions d'approfondissement proposées pour favoriser la discussion, présentées en format PDF prêt à télécharger et à imprimer.

MISE EN GARDE

- ▶ Les modules d'apprentissage du *Guide des bonnes pratiques de l'ACPM* sont conçus de façon à diriger l'attention sur la sécurité des patients et les risques médico-légaux pouvant survenir dans la pratique clinique et sur les stratégies visant à réduire de tels risques; ils ne doivent pas être perçus comme le reflet de soins cliniques courants.
- ▶ Les études de cas, vidéos et scénarios peuvent intentionnellement présenter des exemples de piètres interactions entre un patient et un professionnel ou contenir de l'information médicale erronée pour démontrer comment un manque de jugement médical et une piètre communication peuvent influencer négativement sur les résultats chez les patients.

Vous travaillez avec un plus grand groupe?

La technique penser-préparer-partager permet aux gens de partager leurs idées peu importe la taille du groupe. L'animateur pose une question ouverte à l'auditoire et permet du temps pour la réflexion individuelle. Après une minute, les étudiants doivent se jumeler avec une personne près d'eux et discuter de leurs réponses. L'animateur prévoit plusieurs minutes pour ces discussions à deux, puis il demande à des volontaires de partager leurs idées avec l'ensemble du groupe.



Descriptions de cas et questions d'approfondissement

Les descriptions de cas assorties de questions d'approfondissement abordent des scénarios cliniques fondés sur de dossiers médico-légaux de l'ACPM. Elles sont variées sur le plan de la complexité et peuvent toucher de nombreux thèmes ou sujets. Les cas peuvent servir à illustrer :

- ▶ des leçons spécifiques liées à la sécurité des patients ou à la gestion des risques médico-légaux
- ▶ des défaillances du système
- ▶ des problèmes d'exécution par un professionnel de la santé

CONSEILS D'ENSEIGNEMENT

- ▶ Passez en revue le contenu de base approprié à la section des étudiants.
- ▶ Élaborez les objectifs pédagogiques pour votre séance.
- ▶ Passez en revue les grandes lignes du cas à l'étude.
- ▶ Distribuez les descriptions de cas à de petits groupes d'étudiants.
- ▶ Demandez à chaque groupe de désigner un secrétaire et un porte-parole.
- ▶ Veillez à prévoir suffisamment de temps pour permettre à chaque groupe d'aborder le(s) cas et les questions d'approfondissement.
- ▶ Rassemblez les groupes et demandez à chaque porte-parole de présenter les observations et, le cas échéant, les solutions de son groupe.
- ▶ Passez en revue les messages à retenir.

CONSIGNE TECHNIQUE

- ▶ Les descriptions de cas et les questions d'approfondissement sont présentées en format PDF prêt à télécharger et à imprimer.



Jeux de rôles

Le jeu de rôles est une technique d'animation où les étudiants assument divers rôles dans des scénarios joués dans un environnement d'apprentissage contrôlé. Les jeux de rôles peuvent ou non être rédigés à l'avance en fonction des connaissances des étudiants en la matière et de l'objectif pédagogique du jeu de rôles.

CONSEILS D'ENSEIGNEMENT

Les jeux de rôles peuvent gêner les étudiants, surtout s'ils ne se connaissent pas. Pour qu'ils se sentent à l'aise, il est préférable de n'introduire les jeux de rôles que lorsqu'un rapport a été établi entre l'animateur et les étudiants. Voici quelques conseils supplémentaires :

- ▶ Définissez les objectifs et les buts du jeu de rôles. Les buts peuvent être dictés par l'animateur ou se fonder sur les suggestions des étudiants liées à des compétences ou des interventions précises qu'ils souhaitent mettre en pratique.
- ▶ Précisez les exigences du jeu de rôles, notamment l'importance pour les participants de formuler des commentaires respectueux et constructifs en tout temps.
- ▶ Décrivez la situation et les enjeux cliniques. Vous pouvez aussi utiliser une vidéo pour établir le scénario.
- ▶ Démontrez la technique appropriée. La volonté de l'animateur de « passer en premier » peut réduire l'anxiété.
- ▶ Assignez les rôles. Parmi les possibilités, notons les suivantes :
 - patient et membres de sa famille
 - médecin ou résident
 - autre professionnel de la santé
 - observateur (si les étudiants sont nombreux, demandez-leur de travailler en groupes de 3)
- ▶ Effectuez le jeu de rôles.
- ▶ Donnez une rétroaction.
 - De façon générale, le médecin ou le résident commente en premier. Demandez-lui d'expliquer ce qui a bien fonctionné et pourquoi.
 - Le patient passe en deuxième. Demandez-lui ce qui a bien fonctionné, et comment il s'est senti en jouant le patient.
 - L'observateur présente ses commentaires en dernier. Demandez aux observateurs de commencer avec ce qui a bien fonctionné.
 - Chaque participant doit préciser ce qui a été difficile ou ce qui a constitué pour lui un défi.
 - Demandez aux participants ce qu'ils feraient différemment la prochaine fois s'ils étaient confrontés à une situation semblable.
 - Enfin, si le temps le permet, refaire le jeu de rôles en y incorporant les nouvelles stratégies ou compétences.

DÉFIS

Le scénario prend une direction différente

Bien qu'un scénario puisse sembler bien défini, les participants peuvent emprunter une direction différente de celle qui était prévue. Ramenez-les sur la bonne voie ou mettez un terme à l'activité et faites un retour auprès du groupe.

Les participants ne comprennent pas la situation

Dans certains cas, il se peut qu'un participant ne comprenne pas son rôle. Cela peut créer des difficultés pour tous les participants. Appuyez le participant en difficulté et tentez d'orienter le jeu de rôles jusqu'à la fin. Si la chose est impossible, mettez un terme à l'activité et procédez au retour auprès du groupe.



Exercices de narration

Le fait d'écrire, d'une perspective personnelle, au sujet d'une expérience vécue est de plus en plus reconnu comme un moyen de favoriser la réflexion, d'améliorer la conscience de soi, et d'apprendre par l'expérience. Ainsi, chaque thème du *Guide des bonnes pratiques de l'ACPM* comprend un exercice de narration.

STRUCTURE FONDAMENTALE

La rédaction de textes narratifs et/ou d'un journal permet d'explorer les sujets et les concepts présentés dans le Guide, tout en favorisant la réflexion. Dans le cadre d'un exercice de narration, les étudiants se rappellent d'un événement qu'ils ont vécu ou dont ils ont été témoin et y réfléchissent. Chaque compte rendu narratif doit inclure :

- ▶ une description de l'événement
- ▶ une explication de la façon dont l'événement relève du sujet assigné
- ▶ les réflexions de l'étudiant par rapport à l'événement

VARIATIONS	DESCRIPTION
Variation 1 Si le groupe représente une équipe déjà constituée, demandez aux participants d'échanger leurs responsabilités pendant le jeu de rôles.	Ce jeu de rôles permet d'approfondir la compréhension des défis auxquels les autres membres de l'équipe sont confrontés.
Variation 2 Le recours à un acteur professionnel ou à un patient-acteur.	Les participants répètent avec une personne qui comprend très bien le scénario et les attentes. Des conseils sont prodigués en temps direct et intégrés au jeu, qui se poursuit.

<p>Variation 3 Jeu de rôles en série</p>	<p>Le jeu de rôles est effectué en série avec de nouveaux acteurs. Typiquement, le scénario est très court (p. ex. d'une durée d'une à deux minutes pour permettre de multiples répétitions). Ce genre de jeu de rôles est souvent utilisé pour former des professionnels ou pour explorer des scénarios chargés d'émotivité. Le fait de répéter le même jeu de rôles permet aux étudiants d'observer une vaste gamme de réactions à une même situation. Au terme de l'exercice, le groupe discute des différentes approches et détermine ce qui a fonctionné le mieux.</p>
<p>Variation 4 Exercice selon la méthode d'observation</p>	<p>Un endroit bien délimité est prévu pour les acteurs et une aire distincte est réservée aux observateurs. L'auditoire observe, puis formule des commentaires.</p>

CONSIGNE TECHNIQUE

Des scénarios de jeux de rôles, accompagnés de renseignements précis pour chaque rôle, sont disponibles en format PDF prêt à télécharger et à imprimer.



Index des ressources destinées aux professeurs

VISIONNER — la liste complète des ressources

FILTRE — par rôle CanMEDS, par type d'activité

SÉLECTIONNER — les activités les plus pertinentes

ACPM.
Pour l'avancement
des soins de santé

English

Guide des bonnes pratiques

Index des ressources destinées aux professeurs

Comment utiliser l'Index

Visionner toutes les ressources (avec renvois aux rôles CanMEDS 2015) ou appliquer des filtres afin de sélectionner celles qui sont les plus pertinentes.

Liens utiles pour les professeurs

[CanMEDS 2015](#), [CanMEDS-MF](#), [Objectifs du CMC](#),
[Cadre des compétences \(ICSP\)](#)

Rôles CanMEDS: **Expert médical** | Type d'activité: **Vidéo** | **Appliquer** | **Supprimer les filtres**

Communication

Congé éclairé: Congé du service d'urgence Vidéo | EM CM

Gestion des risques

Conseils en matière de diagnostic : Un résident qui travaille à la hâte Vidéo | EM CM P

Résumé de l'activité


La courte vidéo « Un résident qui travaille à la hâte » présente un résident en médecine familiale qui effectue une anamnèse et un examen physique à la hâte. Les questions d'approfondissement et les suggestions au professeur visent à aider les étudiants à songer aux problèmes courants encourus lors du processus du diagnostic et à envisager des stratégies pour les éviter.

Contenu pour les étudiants

- [Conseils en matière de diagnostic](#)
- [Facteur humains/Biais cognitifs](#)

Rôles CanMEDS

- Expert médical
- Communicateur
- Professionnel



Audioscript | Téléchargez la vidéo en format : **Quicktime** | **Lecteur Windows Media**

Questions d'approfondissement

1. Comment l'évaluation qui a mené à cette discussion aurait-elle pu être effectuée différemment?
2. Le résident devrait-il remettre en question le diagnostic? Expliquez votre réponse.
3. Décrivez l'importance du diagnostic différentiel et comment s'y prendre pour le formuler.

Suggestions au professeur

Cette vidéo peut également servir à l'étude du sujet « Biais cognitifs » du thème 5 (Facteurs humains). À titre d'exemple, quels biais cognitifs et/ou affectifs possibles ont pu influencer le diagnostic initial du résident?

Balayez ce code pour accéder à l'index :

LE GUIDE DES BONNES PRATIQUES DE L'ACPM

18

GUIDE DES PROFESSEURS

Remerciements

L'Association tient à remercier les professeurs et étudiants de diverses facultés de médecine canadiennes, ainsi que les professionnels de la santé et les avocats qui ont apporté d'importantes contributions à cette ressource de l'ACPM.

Droits d'auteur et utilisation du *Guide des bonnes pratiques de l'ACPM* et du *Guide des professeurs*

Le matériel dans le *Guide des bonnes pratiques de l'ACPM* et le *Guide des professeurs* peut être partagé avec des étudiants et des résidents, d'autres professeurs et des professionnels de la santé. L'utilisation, à des fins non commerciales, du *Guide* et du matériel qu'il contient n'entraîne aucun frais. Toutefois, la contribution de l'ACPM doit être reconnue.

L'Association canadienne de protection médicale

L'ACPM offre à ses médecins membres des conseils médico-légaux, une assistance juridique liée à l'exercice de la médecine et de l'éducation en matière de gestion des risques. L'ACPM est une organisation sans but lucratif gérée par des médecins, pour les médecins. Ses membres représentent la plupart des médecins du Canada. L'Association offre également aux médecins un solide programme d'éducation fondé sur des données probantes en matière de gestion des risques dans l'exercice de la médecine et de prestation de soins sécuritaires.