

Réflexion sur les principes du professionnalisme

Dans ce numéro, les membres du Comité du professionnalisme de l'Association canadienne des chirurgiens généraux entreprennent la rédaction d'un nouvel exposé de principe sur le professionnalisme pour le chirurgien général¹. Comme l'a dit le Comité, il est essentiel de mieux faire connaître le professionnalisme en chirurgie, d'en définir l'importance et d'être très conscient de ce qui constitue un comportement non professionnel. On espère que cet énoncé constituera un document de référence facile à consulter pour les étudiants et les médecins résidents — objectif approprié, étant donné l'expansion rapide des programmes d'éducation qui amènent de nouveaux apprenants dans de multiples communautés partout au Canada. Dans le contexte de cette initiative, il est essentiel de réfléchir aux droits et aux responsabilités autant des apprenants que des chirurgiens, ainsi qu'aux processus en place pour dissiper les préoccupations qui peuvent surgir.

Pourquoi le professionnalisme est-il si important? Le professionnalisme et la collaboration ont pour principale raison-d'être de promouvoir la sécurité des patients. Les soins de santé sont prodigués par des équipes de professionnels qui ont besoin de bien communiquer tout en respectant les principes de l'honnêteté, du respect d'autrui, de la confidentialité et de la responsabilité de leurs actes. En outre, le milieu de travail en soins de santé réunit de multiples apprenants, dont des collègues médecins, médecins résidents et non-médecins, ainsi que des étudiants et des patients.

Comment les médecins se compor-

tent-ils sur le plan du professionnalisme? Une bonne façon de se renseigner consiste à sonder ses propres stagiaires au premier cycle. Ces stagiaires ont l'occasion d'observer des interactions perverses comme la dépréciation ou l'humiliation, les menaces de préjudice physique ou la discrimination fondée sur le sexe, la race et l'orientation sexuelle. De récents sondages menés auprès des finissants de notre école et de certaines autres montrent que l'on observe de tels comportements dans l'environnement des soins de santé chez les cliniciens enseignants, le personnel infirmier, les résidents et les patients. L'observation étonnante, c'est que les préoccupations perçues proviennent principalement des cliniciens enseignants eux-mêmes (qui ne sont pas nécessairement des chirurgiens!). Certaines formes de comportement non professionnel peuvent être subtiles, comme le manque de respect non intentionnel à l'égard du jugement des pairs, la violation de la confidentialité et la malhonnêteté dans la divulgation des événements indésirables. Les messages électroniques dans lesquels on critique les actes de quelqu'un d'autre et qui invitent souvent une série de réponses tout aussi non professionnelles — habitude qui a probablement fait l'objet d'avertissements sévères des comités consultatifs médicaux dans de nombreux hôpitaux — en sont un exemple patent!

Quels sont les droits et les responsabilités des apprenants et des chirurgiens? Les apprenants ont le droit d'être confrontés sans violence, harcèlement ni humiliation à des défis d'apprentissage. Ils ont aussi droit à des évaluations équitables, respectueuses et objectives. Les ap-

prenants doivent par ailleurs se comporter aussi professionnellement que leurs formateurs. Les chirurgiens membres du personnel enseignant ont la responsabilité essentielle de donner l'exemple du comportement professionnel. Ils doivent stimuler les stagiaires sans violence ni humiliation et dans le respect des frontières personnelles. Comme exemples, il est essentiel que les chirurgiens membres du personnel enseignant évitent de jeter le discrédit sur la réputation des pairs et d'autres professionnels de la santé. Les séances techniques très critiques où l'on déprécie les soins fournis «ailleurs», particulièrement lorsqu'on ne connaît pas tous les facteurs locaux à l'origine de décisions prises dans un autre établissement, sont un exemple d'une telle attitude négative. Les meneurs d'opinion chevronnés de nos services doivent repérer de telles interactions et y résister.

Quels recours y a-t-il en cas de préoccupations et de plaintes? Les codes de professionnalisme comme celui qu'ont produit Bond et ses collaborateurs¹ sont des guides très utiles qui complètent ceux des ordres et de plusieurs organisations professionnelles. Beaucoup de régies de la santé et d'hôpitaux ont des politiques sur le milieu de travail respectueux ou des politiques sur les différends personnels qui peuvent s'appliquer aux chirurgiens, aux patients, aux visiteurs, aux associés, aux résidents et au personnel médical. Ces organisations prévoient des mécanismes pour quiconque cherche à trancher un différend. De même, la plupart des établissements d'enseignement ont établi des lignes directrices sur les normes professionnelles à l'intention de leur

personnel enseignant et de leurs apprenants. Dans notre propre université, tous les apprenants et les formateurs reçoivent un exemplaire d'un document qui affirme les engagements du professionnalisme sur le plan de l'honnêteté, du respect d'autrui, de la confidentialité et de la responsabilité. Lorsqu'ils sont nommés à leur premier poste, les nouveaux formateurs et apprenants doivent apposer leur signature et la date sur la copie de ces normes qu'ils ont reçues et lues. Ces documents font partie du dossier de nomination et, même s'ils n'appliquent pas un code de conduite rigide, peuvent servir de base à la discussion parce que ceux qui se joignent à nos équipes en ont reconnu l'existence. Il est en outre essentiel de prévoir un mécanisme confidentiel de réception des plaintes. En milieu hospitalier, c'est souvent un directeur médical principal qui se charge de cette tâche. En milieu de formation, on peut soumettre ses préoccupations en toute confiance à un chef de service universitaire, comme celui de la Division de chirurgie ou le chef de département compétent, par exemple. L'université peut aussi avoir un doyen associé responsable de l'équité qui peut prendre les mesures nécessaires pour garantir la santé et la sécurité de tout membre de la communauté universitaire.

Outre ces mécanismes reconnus de traitement des plaintes, il est aussi utile d'envisager des séances d'éducation comportant des études de cas et des scénarios où l'on passe en revue des problèmes simulés de comporte-

ments non professionnels. La discussion en groupe sur ces études de cas peut être très interactive et contribuer à cerner les enjeux, à déterminer si le comportement a eu un effet important sur une autre personne, à exposer des problèmes possibles de pouvoir à l'origine de harcèlement et, finalement, à trouver des solutions. Ces études peuvent aussi permettre de repérer des ressources disponibles de médiation des différends.

Nous espérons qu'avec les excellentes lignes directrices fournies par les organisations professionnelles pour définir le professionnalisme, moins de chirurgiens auront à faire face à des problèmes de comportement professionnel insatisfaisant parmi les leurs et chez autrui. De tels problèmes surviennent, malheureusement, et plusieurs stratégies peuvent aider à circonscrire et à régler les différends. Tout d'abord, il importe que chacun se penche sur ses droits et responsabilités. Les documents sur les normes professionnelles en définissent un grand nombre. Les chirurgiens doivent aussi examiner la disparité au niveau du pouvoir, en particulier lorsqu'ils occupent eux-mêmes des postes de chef de file et d'enseignant. Il est toujours utile de se préparer psychologiquement et professionnellement à faire face à des situations difficiles, ce que l'on peut faire en mobilisant l'appui de pairs et de mentors et en les consultant. La communication doit se dérouler en présence de collègues à qui l'on fait confiance et il faut résister à la tentation d'envoyer des messages électroniques incendiaires! Si les

échanges sont difficiles, il faut les documenter objectivement et équitablement. Il importe avant tout d'agir avec intégrité et de toujours améliorer ses techniques de communication et de règlement des différends.

En résumé, les principes du professionnalisme et de la collaboration sont tout aussi pertinents pour les nouvelles générations de chirurgiens qu'ils l'ont été pour celles qui nous ont précédés. Il importe d'appliquer un code de professionnalisme qui reconnaît que les chirurgiens ont des droits et des responsabilités, tout comme les autres intervenants des équipes de soins de santé avec qui nous avons des contacts quotidiens. Des sondages indiquent que certaines formes de comportements non professionnels sont plus courantes que nous voudrions l'admettre. Des documents sur les normes professionnelles, des politiques sur le milieu de travail respectueux et l'autoréflexion critique peuvent permettre aux chirurgiens de maintenir un environnement accueillant propice à l'émergence du meilleur des soins cliniques, de l'éducation et de la recherche.

Garth L. Warnock, MD

Co-rédacteur, *Journal canadien de chirurgie*

Intérêts concurrents : Aucuns déclarés.

Référence

1. Christian F, Pitt DF, Bond J, et al. Professionalism — connecting the past and the present and a blueprint for the Canadian Association of General Surgeons. *J Can Chir* 2008;51:88-91.