



E2 - Enseigner le Rôle de communicateur

CanMEDS Communicateur



Author Name 1 | Author Name 2 | Author Name 3

Date



Le contenu ci-dessous, rédigé par S. Glover Takahashi, D. Richardson et D. Martin sous la gouverne du Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada, est tiré tel quel du Guide des outils d'enseignement et d'évaluation CanMEDS. Vous pouvez utiliser, reproduire et modifier ce contenu à vos propres fins non commerciales, à condition d'indiquer clairement vos changements et de créditer le Collège royal. Ce dernier peut révoquer cette autorisation à tout moment, par écrit.

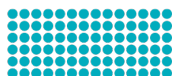
REMARQUE : Le contenu ci-dessous peut avoir été modifié et ne plus représenter l'opinion ou le point de vue du Collège royal.





Objectifs et contenu

1. Reconnaître les termes généraux associés aux activités et aux domaines d'intérêts du communicateur
2. Appliquer des activités de communicateur dans la pratique de tous les jours
3. Concevoir des ressources de communication à utiliser dans la pratique clinique de tous les jours





Le communicateur : un rôle qui importe

- Exactitude rehaussée
- Meilleurs résultats (tant physiologiques que psychologiques) en ce qui concerne les soins
- Patients ont plus l'impression d'être soutenus par leurs médecins
- Réduction du nombre d'effets indésirables et d'erreurs médicales
- Protection accrue contre les plaintes et les réclamations pour fautes professionnelles





Compétences en communication

- Des compétences bien définies et aptes à être enseignées et évaluées
- Elles doivent être sciemment développées et perfectionnées, comme toutes autres compétences
- Les apprenants doivent activement s'engager dans l'acquisition de ces compétences par la pratique délibérée





Plus en détail : qu'est-ce que le rôle de communicateur?

En tant que communicateurs, les médecins développent des relations professionnelles avec le patient et ses proches ce qui permet l'échange d'informations essentielles à la prestation de soins de qualité.





Termes clés

- Relation thérapeutique
- Approche centrée sur le patient
- Empathie
- Terrain d'entente
- Prise de décisions partagée
- Balises
- Catégorisation
- Morcellement et vérification
- Filet de sécurité





Caractéristiques clés d'un bon communicateur

- Interactif
- Dynamique et prompt à réagir
- Diminue l'incertitude
- Sait planifier, pertinent
- Salue la pratique et la rétroaction





Cadre de compétences en communication verbale

1. Structurer (en continu)
2. Cultiver la relation (en continu)
3. Amorcer la rencontre
4. Recueillir de l'information et effectuer l'examen physique
5. Expliquer et planifier
6. Conclure la rencontre





ASTUCES sur l'approche centrée sur le patient

1. Orienter l'interaction sur le patient et ses besoins
2. Surveiller les signaux et indices, confirmer la compréhension ou l'acquiescement, et comprendre que le silence n'est pas nécessairement un signe de consentement
3. Éviter certains termes et étiquettes pour qualifier les patients et leurs problèmes





Activité E3

Scripts pour la communication de tous les jours





Cadre de compétences en communication écrite

- CONTENU (ce qui est essentiel d'inclure)
- STYLE (mise en page)





Activité E4

Exploration des tâches de communication verbale et écrite dans la pratique de tous les jours





Exemple de communications écrites





Objectifs et contenu

1. Reconnaître les termes généraux associés aux activités et aux domaines d'intérêts du communicateur
2. Appliquer des activités de communicateur dans la pratique de tous les jours
3. Concevoir des ressources de communication à utiliser dans la pratique clinique de tous les jours





Références

- Neville A, Weston W, Martin D, Samson L, Feldman P, Wallace G, Jamouille O, François J, Lussier M-T, Dojeiji S. Communicateur. Tiré de : Frank JR, Snell L, Sherbino J, rédacteurs. Référentiel de compétences CanMEDS 2015 pour les médecins. Ottawa : Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada, 2015. Reproduit avec autorisation.
- Kurtz S, Silverman J, Draper J. Teaching and learning communication skills in medicine. Deuxième édition. Londres : Radcliffe Publishing. Tous droits réservés © 2005. Reproduit et adapté avec l'autorisation de Taylor & Francis Books, Royaume-Uni.





DIAPPOSITIVES COMPLÉMENTAIRES





Capacités (compétences clés) du communicateur

Les médecins sont capables de :

1. établir des relations professionnelles avec le patient, sa famille et ses proches aidants;
2. recueillir et synthétiser de l'information pertinente, en tenant compte de la perspective du patient, de sa famille et de ses proches aidants;
3. informer le patient et sa famille quant aux soins de santé qui sont prodigués;
4. faire participer le patient et sa famille à l'élaboration d'un plan reflétant ses besoins et objectifs en matière de santé;
5. documenter et partager l'information en format papier et électronique résumant la rencontre afin d'optimiser la prise de décisions cliniques et la sécurité des patients tout en protégeant la confidentialité.





Capacité 1 du communicateur

Les médecins sont capables de :

1. Établir des relations professionnelles avec le patient, sa famille et ses proches aidants
 - 1.1 Démontrer, lors des échanges, de l'empathie, du respect et de la compassion envers le patient afin de favoriser sa confiance et son autonomie
 - 1.2 Tirer le meilleur parti de l'environnement physique afin d'assurer le confort du patient, le respect de sa dignité, de sa vie privée, son engagement et sa sécurité
 - 1.3 Reconnaître les circonstances dans lesquelles les valeurs, les principes, les perceptions et les préférences du patient ou des professionnels impliqués pourraient influencer la démarche clinique et la qualité des soins
 - 1.4 Répondre aux comportements non verbaux d'un patient afin d'améliorer la communication
 - 1.5 Gérer les désaccords et les conversations très émotives
 - 1.6 S'adapter aux valeurs, aux principes, aux perceptions et aux préférences du patient, de même qu'à son état clinique en tenant compte du contexte général





Capacité 2 du communicateur

Les médecins sont capables de :

2. Recueillir et synthétiser l'information pertinente, en tenant compte de la perspective du patient, sa famille et ses proches aidants
 - 2.1 Utiliser des techniques d'entrevue centrées sur les besoins du patient afin d'obtenir l'information pertinente sur les plans biomédical et psychosocial
 - 2.2 Structurer le déroulement de la rencontre clinique et gérer le flux d'informations
 - 2.3 Obtenir et résumer toute information pertinente provenant d'autres sources que le patient, dont sa famille et ses proches aidants, avec le consentement de celui-ci





Capacité 3 du communicateur

Les médecins son capables de :

3. Informer le patient, sa famille et ses proches aidants quant aux soins de santé qui lui sont prodigués
 - 3.1 Fournir des informations et des explications claires, exactes et en temps opportun, et s'assurer que le patient, sa famille et ses proches aidants les ont bien comprises
 - 3.2 Divulguer les évènements indésirables ayant causé un préjudice, avec tact et précision, au patient, sa famille et ses proches aidants





Capacité 4 du communicateur

Les médecins sont capables de :

4. Faire participer le patient, sa famille et ses proches aidants à l'élaboration d'un plan reflétant ses besoins et objectifs en matière de santé
 - 4.1 Entretenir avec le patient, sa famille et ses proches aidants des échanges respectueux, exempts de jugements de valeur et adaptés à leur culture
 - 4.2 Aider le patient, sa famille et ses proches aidants à utiliser les technologies de l'information et de la communication en appui aux soins qui lui sont prodigués et à la gestion de sa santé
 - 4.3 Utiliser leurs habiletés et stratégies de communication pour aider le patient, sa famille et ses proches aidants à faire des choix éclairés concernant sa santé





Capacité 5 du communicateur

Les médecins sont capables de :

5. Documenter l'information, en format papier et électronique, résumant la rencontre et la partager afin d'optimiser la prise de décision clinique, la sécurité des patients et le secret professionnel
 - 5.1 Documenter la rencontre clinique avec le patient de façon précise, complète et en temps opportun et la rendre accessible conformément aux exigences juridiques et réglementaires
 - 5.2 Communiquer efficacement aussi bien lors de l'utilisation des dossiers médicaux écrits, que des dossiers électroniques (DSE) ou d'une autre technologie
 - 5.3 Transmettre des informations aux patients de manière sécuritaire de façon à protéger le secret professionnel et la confidentialité pour parvenir à une meilleure compréhension mutuelle

