

Niveaux de la compétence « Relation, communication, approche centrée patient »

Définition : capacité à construire une relation avec le patient, son entourage, les différents intervenants de santé ainsi que les institutionnels, en utilisant dans les différents contextes les habiletés communicationnelles adéquates, dans l'intérêt des patients.

Niveau	Description du niveau
Niveau novice	<ul style="list-style-type: none"> • Accepte l'idée qu'il doit entrer en relation avec le patient pour exercer la médecine générale
	<ul style="list-style-type: none"> • Connaît quelques fondements théoriques de la communication, la différence entre relation et communication
	<ul style="list-style-type: none"> • Connaît les caractéristiques fondamentales de la relation médecin-malade
	<ul style="list-style-type: none"> • Identifie les difficultés inhérentes à la mise en pratique des habiletés relationnelles et communicationnelles et repère que l'acquisition des compétences et des capacités dans le domaine de la relation et de la communication doit faire l'objet d'une formation
	<ul style="list-style-type: none"> • Mène un entretien directif, interprète les données avec une grille de lecture majoritairement de nature « biomédicale », y perçoit des limites en termes de perception et de compréhension de la situation clinique
	<ul style="list-style-type: none"> • Utilise principalement une communication verbale
	<ul style="list-style-type: none"> • Explique les décisions et espère obtenir l'adhésion du patient
	<ul style="list-style-type: none"> • Communique avec l'entourage des patients à partir de ce qu'il pense être important pour le patient
	<ul style="list-style-type: none"> • Communique avec différents intervenants en utilisant différents médias
Niveau intermédiaire	<ul style="list-style-type: none"> • Identifie les données communicationnelles et relationnelles qui participe à la démarche décisionnelle
	<ul style="list-style-type: none"> • Dans l'analyse d'une consultation, peut utiliser certaines notions de psychologie médicale afin de mieux comprendre le patient et le sens de ses réactions (voir aussi approche globale et complexité)
	<ul style="list-style-type: none"> • Dans les situations courantes, construit une relation en s'appliquant à utiliser les habiletés d'une communication centrée patient
	<ul style="list-style-type: none"> • Accepte l'idée que l'on ne peut pas tout aborder et tout régler dans le temps d'une seule consultation
	<ul style="list-style-type: none"> • Repère et exprime ses difficultés relationnelles et communicationnelles
	<ul style="list-style-type: none"> • Communique avec l'entourage du patient, en utilisant les mêmes habiletés qu'avec le patient, en étant attentif au secret médical
	<ul style="list-style-type: none"> • Met en œuvre une relation avec les intervenants (y compris paramédicaux et médicosociaux) en adaptant les moyens de communication et d'information à la situation et à l'intervenant avec lequel il communique
Niveau compétent	<ul style="list-style-type: none"> • En dehors des situations très complexes, mène en autonomie un entretien centré patient et structure ce dernier
	<ul style="list-style-type: none"> • Dans les conditions habituelles, de complexité modérée, est capable de gérer les émotions, de rester empathique et respectueux
	<ul style="list-style-type: none"> • Dans les conditions habituelles, de complexité modérée, est capable de mettre en place une relation de soutien, à effet psychothérapeutique bénéfique pour le patient
	<ul style="list-style-type: none"> • Lors de situations et/ou de relations qui posent problème (agressivité, séduction, sympathie, rejet, etc.) construit et tente de maintenir la relation tout en se questionnant sur la nature de celle-ci
	<ul style="list-style-type: none"> • Communique sur ses erreurs en tenant compte de l'avis du patient et en acceptant d'être remis en cause
	<ul style="list-style-type: none"> • Dans les conditions habituelles, réfléchit à sa capacité communicationnelle avec le patient et son entourage
	<ul style="list-style-type: none"> • Met en œuvre, avec les intervenants médicaux, médicosociaux et l'entourage du patient, une relation opérationnelle dans l'intérêt du patient