

Health Professions Core Communication Curriculum (HPCCC)

Consensus pour un tronc commun de formation en communication de santé: objectifs d'apprentissage prégradué pour les professions de santé

A. Communication avec les patients	
Objectifs d'apprentissage du tronc commun:	
L'étudiant...	
1	Adapte son langage au langage du patient et à son niveau de compréhension en évitant le jargon.
2	Utilise des outils pour développer et entretenir une relation empathique tout au long de l'entretien et s'assure que le patient se sente écouté et pris en compte.
3	Se comporte envers le patient avec respect en assurant la confidentialité; il respecte son intimité et son autonomie. Il sait développer une relation de partenariat .
4	Il explore et fait exprimer par le patient le contenu de son anamnèse biopsychosociale (p.ex. recueille l'information pertinente, s'assure de la compréhension, verbalise le contenu émotionnel, relaye l'information de façon compréhensible)
5	Encourage le patient à exprimer ses propres idées, ses craintes, son vécu, ses attentes et ses émotions et accepte la légitimité des opinions et émotions du patient .
6	Informe le patient (oralement, par écrit, par téléphone ou par voie électronique) de façon opportune exhaustive et cohérente.
7	Utilise l'écoute active (p.ex. le reflet, la paraphrase, le résumé, des outils verbaux ou non-verbaux, saisit les perches que tend le patient, etc).
8	Sait reconnaître les situations difficiles et les défis en communication (p.ex. pleurs, expression d'émotions fortes, interruptions agressivité, colère, tristesse, anxiété, sujets délicats ou embarrassants, annonce de mauvaises nouvelles, troubles cognitifs) et sait les gérer adéquatement et de façon constructive .
9	Sait tenir compte de la communication non-verbale des deux interlocuteurs (du patient et du soignant) et sait y répondre adéquatement (p.ex: contact visuel, gestes, expression faciale, posture, etc)
10	Sait structurer un entretien du début à la fin (p.ex. débiter l'entretien, initier la conversation, recueillir et donner de l'information, expliquer et planifier la suite, conclure l'entretien, planifier une prochaine rencontre; gérer le temps).
11	Utilise différents types de questions (p.ex. questions ouvertes, fermées, ciblées) selon la situation
Objectifs d'apprentissage plus spécifiques dépendant du contexte de la situation:	
Développement de la relation: <i>L'étudiant implique le patient de façon à établir une relation thérapeutique en développant une approche centrée sur le patient</i>	
12	Identifie les attentes du patient en relation avec le rôle du soignant.
13	Utilise des stratégies adéquates pour résoudre des conflits (par ex. feedback sur la perception, les souhaits ou l'impact)
Point de vue du patient et croyances de santé: <i>L'étudiant aligne sa communication sur les besoins et préoccupations du patient</i>	
14	Fait émerger les besoins et ressources du patient (p.ex. information, autonomie, responsabilité) et adapte le plan/les interventions aux ressources et forces du patient
15	Intègre dans les soins et dans l'évaluation du patient des éléments somatiques, mentaux, sociaux, de genre, culturels, éthiques et spirituels . Il sait percevoir des divergences entre ses propres valeurs et normes et celles du patient.
16	Répond aux croyances de santé du patient et à ses représentations de la maladie : il sait les mettre en perspective et les intégrer dans ses propres représentations de maladies en tant que professionnel de santé.

Information: *L'étudiant recueille et sait communiquer l'information pertinente pour le raisonnement médical et pour la prise de décision.*

17	Clarifie les besoins d'information du patient et répond en donnant la quantité appropriée d'information .
18	Fournit l' information de façon centrée sur le patient et partage l'information avec le consentement du patient (avec l'entourage, les collègues, la famille etc).
19	Recherche et synthétise l'information nécessaire à la prise en charge du patient
20	Explore le niveau de connaissance du patient concernant la maladie.
21	Recueille différents éléments de l'anamnèse du patient (histoire de la maladie, histoire de la relation entre le patient et le soignant, histoire du patient).
22	Connait l'importance de compléter l'information verbale par des images, des diagrammes, des informations et instructions écrites; et utilise ces supports écrits de façon appropriée.
23	Recherche et synthétise les informations pertinentes d'autres sources si nécessaire et/ou disponibles (par ex. de la part de la famille du patient, des soignants et des autres professionnels).

Raisonnement médical et prise de décision: *L'étudiant explore de quelle façon le patient souhaite être impliqué dans le raisonnement et la prise de décision*

24	Vérifie quelle implication le patient souhaite dans la responsabilité des choix et les décisions à prendre
25	Discute avec le patient les possibles avantages, désavantages et les évolutions possibles ou attendues
26	Encourage le patient à prendre part activement dans la prise de décision et lui explique les choix ou les droits en utilisant une approche centrée sur le patient
27	Clarifie son propre rôle dans le processus de prise de décision.
28	Discute avec le patient l'éventail de conséquences possibles d'une décision et explique au patient les conséquences probables si on décide l'abstention de mesures diagnostiques ou thérapeutiques .
29	Explore les ressources psychologiques et sociales mobilisables du patient pour prendre une décision.
30	Offre au patient l'option d'inclure d'autres personnes dans le processus de prise de décision et clarifie avec le patient comment et quand la décision doit être prise.
31	Discute les décisions avec les collègues, les patients, et leur entourage de façon appropriée et réévalue régulièrement ses propres décisions quitte à les rectifier si nécessaire.
32	Donne clairement sa propre opinion au patient s'il la demande.

Incertitude: *L'étudiant intègre l'incertitude dans le raisonnement et la prise de décision*

33	Parle ouvertement au patient de l'incertitude et formule des manières pour la gérer .
34	Explique au patient quelle information est nécessaire pour minimiser l'incertitude dans le processus de prise de décision.

B. Communication intra- et interpersonnelle (professionnalisme et réflexivité)

Communication et réflexion avec soi et les autres: *L'étudiant développe systématiquement et améliore la prise de conscience de soi, la réflexivité et le soin de soi, et réfléchit avec les autres sur son propre comportement et son mode de communication*

1	Reconnait ses propres émotions (p.ex. l'insécurité, la sympathie/l'antipathie, l'attraction) en relation avec les autres (les patients, les collègues, etc) et est capable de travailler efficacement malgré ses propres réactions émotionnelles lorsque la situation le requière (patient en souffrance, exigeant).
2	Reconnait qu'une communication efficace avec les patients peut favoriser la satisfaction des patients et influencer favorablement l'évolution .
3	Décrit et évalue sa propre communication et son comportement de façon critique en considérant des alternatives.
4	Identifie et communique ses propres forces, faiblesses et limites après y avoir porté un

	regard réflexif ; sait évaluer ses propres désirs, craintes, buts, normes et valeurs.
5	Evalue ses propres idées préconçues et les préjugés sociaux et est conscient que les propres actions sont influencées par son expérience personnelle, sa situation, ses propres connaissances et intérêts.
6	Réfléchit à sa propre attitude envers le travail (p.ex. satisfaction, cynisme)
7	Réfléchit et discute les défis éthiques, interculturels, et autres défis survenant en lien avec son rôle de soignant (par exemple un patient incapable de donner son consentement, des différences de représentations de maladie selon la culture, les interprètes) et discute des stratégies pour leur résolution.
8	Fait usage de l' autorité et de l'influence de façon responsable.
9	Analyse et discute des situations relationnelles avec d'autres (métacommunication par ex avec des pairs, en colloques d'équipe, en groups Balint).
10	A des connaissances à propos de modèles de relation soignant-malade (transfert/contre-transfert, réciprocité, intersubjectivité, attentes/expérience, potentiel déséquilibre de hiérarchie)

Gestion des erreurs et de l'incertitude: *L'étudiant gère les erreurs et inclut l'incertitude comme partie intégrante du raisonnement et de la prise de décision*

11	Aborde ses propres erreurs et celles des autres de façon adéquate (p.ex.se retient d'allouer personnellement des blâmes) dans le but de trouver des solutions et du soutien; connaît les principes de base étant à la source des erreurs (négligence d'informations ou des besoins du patient, communication inadéquate).
12	Aborde et gère sa propre incertitude de façon appropriée selon son propre niveau d'éducation.

C. Communication dans des équipes de soins (communication interprofessionnelle)

Travail d'équipe et communication interprofessionnelle: *L'étudiant fait preuve de compétences pour communiquer efficacement dans des équipes pluriprofessionnelles*

1	Sait percevoir et respecter les différences individuelles et les perceptions subjectives ainsi que les différents points de vue des membres de l'équipe ainsi que l' expertise des différents professionnels de santé.
2	Contribue à une atmosphère de travail positive (p.ex. soutient et intègre activement les membres de l'équipe, mentionne les aspects positifs des situations désagréables, valorise les succès d'équipe).
3	Fait usage des règles du feed-back (p.ex. en parlant en "je") et donne un feed-back approprié aux membres de l'équipe.
4	Est capable de résoudre les conflits et favorise une négociation constructive dans l'équipe de soins.
5	Prend des responsabilités dans l'équipe, clarifie son rôle de façon consciente au sein de l'équipe (par exemple membre de l'équipe ou leader) et identifie le rôle de sa profession dans une équipe pluridisciplinaire.
6	Spécifie et apprécie son propre potentiel en lien avec l'équipe; a la volonté et la capacité de travailler avec les autres.
7	Comprend les principes de la dynamique d'équipe et connaît les facteurs améliorant ou aggravant la collaboration en pratique,
8	Identifie ses propres intérêts et sait les distinguer des buts de l'équipe.
9	Réfléchit sur l'impact de sa propre opinion sur les autres et prend ceci en compte.

Leadership: *L'étudiant fait preuve de compétences de base pour mener une équipe*

10	Donne des instructions claires.
11	S'assure que l' information nécessaire a été fournie.
12	Favorise la formation d'opinions dans le groupe et encourage et récompense l'expression d'opinions divergentes par les membres de l'équipe.

Communication professionnelle et management: *L'étudiant utilise des stratégies de communication et de management effectives et efficaces*

13	Entretien des dossiers clairs et appropriés (écrits ou électroniques) des entretiens cliniques et des plans de traitement.
14	Fait des présentations de qualité (p.ex. présenter une situation clinique d'un patient à d'autres, savoir parler en public, présenter des données scientifiques).
15	Connait la façon de communiquer avec des personnes ressources /institutions/agences qui peuvent aider à trouver des solutions appropriées à la situation.

Autors/translators:

Dr. Johanna Sommer, Faculté de médecine de Genève, Suisse.

Proofread by Olivier Nardi, Hôpital Raymond-Poincaré – Hôpitaux universitaires Paris Ile-de-France Ouest, France.

Copyright by TEACH

the teaching committee of the European Association of Communication in Healthcare