

Définition & composantes



Capacité à assurer la continuité des soins et la coordination des problèmes de santé du patient engagé dans une relation de suivi et d'accompagnement.

C'est-à-dire en :

- étant le référent du patient dans l'espace et la durée ;
- utilisant judicieusement toutes les possibilités du dossier médical pour le suivi et l'accompagnement du patient ;
- prenant en compte l'évolution de ses problèmes de santé lors de cet accompagnement ;
- collaborant avec les différents acteurs médico-sociaux dans l'intérêt du patient ;
- mettant en place et entretenant une relation médecin patient évolutive, mutualisée, en redéfinition continue;
- organisant son activité en fonction de ces objectifs.

Niveau novice



- Accepte l'idée qu'il va être amené à revoir les patients
- Utilise le dossier médical
- Fait volontiers appel à d'autres intervenants sur des critères décisionnels centrés sur le biomédical et le médecin
- Transmet les informations nécessaires à la continuité des soins
- Utilise et prend en compte les informations des autres intervenants.
- Met en place une relation médecin-malade fondée sur une posture expert « haute » et perçoit ses limites
- Se rend disponible pour la permanence des soins

Niveau intermédiaire



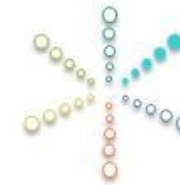
- Utilise le temps dans la démarche décisionnelle dans certaines situations
- Prend en compte les problèmes et les plaintes afin d'organiser le suivi
- Construit une relation dans le temps en essayant de faire participer le patient à la décision et à la démarche
- Utilise et renseigne le dossier médical dans une optique de suivi
- Fait le lien entre les différents moments ponctuels de recours
- Met en œuvre une relation avec les intervenants, en particulier paramédicaux et médicosociaux, en adaptant les moyens de communication et d'information à la situation et à l'intervenant avec lequel il communique (cf. communication)

Niveau compétent



- Conçoit que le patient a une histoire personnelle et une vie qui déterminent ses traits de caractère et qui influencent le type de suivi
- Hiérarchise les plaintes et les problèmes et établit un suivi centré patient
- Utilise le temps comme allié, comme une aide à la décision en adéquation avec la situation du patient
- Choisit les intervenants en accord avec le patient selon des critères bio-psycho-sociaux
- Analyse les avis des différents intervenants, les synthétise pour prendre une décision centrée patient
- Utilise le dossier médical pour programmer un suivi dans une perspective de promotion de la santé au niveau individuel et collectif, de prévention et de dépistage
- Collabore à la continuité et la coordination du maintien à domicile
- Participe à l'organisation de l'accessibilité aux soins, y compris lors de ses absences

Définition & composantes



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.

C'est-à-dire en :

- menant des entretiens avec tout type de patients et leur entourage, en restant centré sur leurs besoins implicites et explicites, en intégrant des notions d'éthique de la communication ;
- construisant et maintenant à travers ces contacts une relation avec le patient et/ou son entourage,
- étant attentif à rester dans le cadre professionnel et en se questionnant sur ses propres capacités et limites relationnelles ;
- respectant les différentes législations et code déontologique concernant les droits du malade et les devoirs du médecin ;
- communiquant avec les autres professionnels de santé et médico-sociaux intervenant auprès du patient, dans l'intérêt de celui-ci, en utilisant le média le plus judicieux en fonction du problème dans son contexte ;
- communiquant avec les institutionnels dans l'intérêt du patient.

Niveau novice



- Accepte l'idée qu'il doit entrer en relation avec le patient pour exercer la médecine générale
- Connaît quelques fondements théoriques de la communication, la différence entre relation et communication
- Connaît les caractéristiques fondamentales de la relation médecin-malade
- 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
- 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
- Utilise principalement une communication verbale
- Explique les décisions et espère obtenir l'adhésion du patient
- Communique avec l'entourage des patients à partir de ce qu'il pense être important pour le patient
- Communique avec différents intervenants en utilisant différents médias

Niveau intermédiaire



- Identifie les données communicationnelles et relationnelles qui participe à la démarche décisionnelle
- 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)
- Dans les situations courantes, construit une relation en s'appliquant à utiliser les habiletés d'une communication centrée patient
- Accepte l'idée que l'on ne peut pas tout aborder et tout régler dans le temps d'une seule consultation
- Repère et exprime ses difficultés relationnelles et communicationnelles
- Communique avec l'entourage du patient, en utilisant les mêmes habiletés qu'avec le patient, en étant attentif au secret médical
- 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



- En dehors des situations très complexes, mène en autonomie un entretien centré patient et structure ce dernier
- Dans les conditions habituelles, de complexité modérée, est capable de gérer les émotions, de rester empathique et respectueux
- Dans les conditions habituelles, de complexité modérée, est capable de mettre en place une relation de soutien, à effet psychothérapeutique bénéfique pour le patient
- 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
- Communique sur ses erreurs en tenant compte de l'avis du patient et en acceptant d'être remis en cause
- Dans les conditions habituelles, réfléchit à sa capacité communicationnelle avec le patient et son entourage
- Met en œuvre, avec les intervenants médicaux, médicosociaux et l'entourage du patient, une relation opérationnelle dans l'intérêt du patient

Définition & composantes



Capacité à assurer l'engagement envers la société et à répondre à ses attentes, à développer une activité professionnelle en privilégiant le bien-être des personnes par une pratique éthique et déontologique, à améliorer ses compétences par une pratique réflexive dans le cadre de la médecine fondée sur des faits probants, à assumer la responsabilité des décisions prises avec le patient.

C'est-à-dire en :

- agissant avec altruisme, et sans discrimination ;
- favorisant l'accès équitable aux soins pour tous ;
- assumant ses responsabilités et en explicitant ses décisions en informant honnêtement les patients, y compris de ses conflits d'intérêts ;
- respectant la personne humaine en tenant compte en premier lieu du mieux-être du patient et en favorisant son libre choix, son autonomie, et une réflexion éthique ;
- fondant ses choix sur l'intérêt du patient mais aussi sur la gestion pertinente des ressources de soins ;
- garantissant la confidentialité des échanges avec les patients ;
- améliorant ses compétences professionnelles par l'identification de ses besoins de formation et intégrant ses acquis à sa pratique ;
- contribuant et participant à la formation des professionnels de santé ;
- collaborant avec les autres professionnels de soins dans le respect de leurs compétences ;
- gérant son temps pour un équilibre entre vie professionnelle et personnelle ;
- gérant son outil de travail.

Niveau novice



- Entrevoit un projet professionnel
- Accepte son rôle d'interne
- Présente un engagement altruiste envers le patient
- Participe aux formations théoriques et pratiques du DES

Niveau intermédiaire



- Manifeste un engagement pour la médecine générale
- S'occupe du patient avec altruisme, honnêteté, dans le respect des règles déontologiques
- Prend conscience du besoin d'acquisition permanente de nouvelles connaissances afin d'améliorer ses compétences
- Définit des objectifs de formation en fonction de son projet professionnel
- Organise son temps de travail

Niveau compétent



- Assume sa responsabilité envers le patient et la société
- Collabore avec les autres soignants
- Organise son outil et son temps de travail
- Améliore ses compétences
- Prend en charge le patient avec altruisme
- S'implique dans le rayonnement de la discipline