

Nom : _____ Matricule : _____

Stage : _____ Milieu : _____

APC 9 : COMMUNIQUER EN SITUATION DIFFICILE

Situation clinique : _____

L'EXTERNE	Acquis	En développement	Non fait ou non applicable
1. Établit un cadre physique approprié.			
2. Clarifie les objectifs de la rencontre.			
3. Respecte le cadre légal (par ex. : la confidentialité).			
4. Explore le point de vue de son interlocuteur (par ex. : les motifs d'insatisfaction, les circonstances de la crise, etc.).			
5. Communique clairement, en s'adaptant à l'interlocuteur ou à la situation.			
6. Fait preuve d'empathie et de respect.			
7. Si pertinent, fournit à l'interlocuteur des informations médicales justes.			
8. Reconnaît ses limites et au besoin fait appel aux membres de l'équipe.			
9. Si pertinent, évalue la dangerosité et la détresse.			
10. Si pertinent, établit un plan d'action et un suivi.			

APPRÉCIATION GLOBALE :

Tous les indicateurs sont de niveau « acquis » et l'externe peut effectuer cette activité de façon indépendante sous supervision indirecte dans un délai acceptable. L'activité est dite « fiable » comme à un résident au jour 1. Cocher le cercle vert.



L'externe fait preuve d'autonomie quand il effectue la tâche mais il nécessite de l'accompagnement Pour la réussir intégralement. Cocher le triangle jaune.



L'externe n'a pas complété la tâche tel qu'attendu de sorte qu'il a nécessité un support quasi complet ou une intervention immédiate de la part du superviseur. Cocher l'hexagone rouge.



COMPORTEMENT NON PROFESSIONNEL :



L'externe a présenté un comportement non professionnel. Cocher le carré noir.

Commentaires :

Plan de réussite :

Superviseur :

Date de l'observation :


APC 9 : COMMUNIQUER EN SITUATION DIFFICILE

La fiche doit être complétée à la suite d'une observation directe, avec des patients réels ou simulés.

Exemples de situations, avec un patient ou des proches, pouvant mener à l'évaluation de l'APC 9 : Annoncer une mauvaise nouvelle (p. ex. un diagnostic), aborder un sujet difficile (p. ex. un deuil), gérer une crise, gérer une insatisfaction face aux soins.

INDICATEURS DE COMPORTEMENTS ACQUIS :	
1.	S'assure de respecter la préférence de son interlocuteur, à savoir si celui-ci souhaite être rencontré seul, en présence d'un proche, etc. Est soucieux d'offrir à son interlocuteur un environnement calme, privé et confidentiel.
2.	Clarifie les objectifs de la rencontre. Établit, de façon concertée avec son interlocuteur, un plan d'action, des pistes de solution, etc.
3.	Valide, le cas échéant, qu'une autorisation est obtenue de la part du patient si celui-ci n'est pas présent à la rencontre et peut expliquer les limites inhérentes en matière de confidentialité.
4.	Explore le point de vue de son interlocuteur, les motifs d'insatisfaction, les circonstances de la crise, etc. Fait preuve d'écoute active.
5.	Communique de façon claire et adaptée à la réalité de son interlocuteur, sans faire usage de jargon médical. Tient compte de potentielle difficulté de compréhension, barrière linguistique, etc. Vérifie que son interlocuteur a bien compris et lui donne l'opportunité de poser des questions.
6.	Fait preuve d'empathie et de respect. Accueille le point de vue de son interlocuteur, les motifs d'insatisfaction, les circonstances de la crise, etc.
7.	Par exemple, expliquer le fonctionnement d'une garde préventive, ou encore fournir les informations médicales pertinentes pour comprendre la maladie d'un proche. L'étudiant évite de donner une information erronée et, au besoin, se réfère à son superviseur ou à l'équipe.
8.	Évite d'adopter une position/attitude défensive. Fait appel à ses collègues lorsque nécessaire.
9.	Explore le potentiel de dangerosité en contexte de crise ou suite à l'annonce d'une mauvaise nouvelle.

APPRÉCIATION GLOBALE : Elle correspond au jugement holistique de l'évaluateur.

L'appréciation « **attendue** » en début d'externat est le .

L'appréciation **verte** devra être obtenue dans la plupart des observations de l'étudiant en fin d'externat. La majorité des critères doivent être « **acquis** » pour que la tâche soit fiable et que l'appréciation verte soit donnée.



Une activité est dite fiable **verte** lorsque l'externe est prêt à effectuer l'APC sous supervision indirecte tel qu'attendu à son premier jour de résidence.



L'appréciation **rouge** révèle une difficulté importante chez l'étudiant ou qu'il nécessite un support quasi complet. Veuillez préciser quelle est la difficulté dans les commentaires.



COMPORTEMENT NON PROFESSIONNEL :

Si cette case est cochée, nous vous prions d'écrire des commentaires descriptifs.



Plan de réussite : Décrire des stratégies pour atteindre la compétence requise pour l'APC.