

THE COLLEGE OF
FAMILY PHYSICIANS
OF CANADA



LE COLLÈGE DES
MÉDECINS DE FAMILLE
DU CANADA



Accès aux
Objectifs
d'évaluation

**RECONNAÎTRE LE
PROFESSIONNALISME
EN MÉDECINE FAMILIALE**

Reconnaître le professionnalisme dans l'évaluation des compétences

D'où viennent les thèmes et les comportements?

- Le professionnalisme a été identifié comme l'une des six habiletés essentielles de la compétence par les médecins de famille, dans le projet sur les objectifs d'évaluation du CMFC.
- Les 12 thèmes sont tirés d'une analyse des réponses à un sondage effectué auprès des médecins de famille praticiens, dans lequel on leur a demandé de décrire les qualités et les comportements d'un médecin de famille compétent.
- Ils sont présentés sous cette forme pour que les apprenants et les superviseurs puissent s'y référer au besoin dans leurs milieux de travail.
- Les comportements qui indiquent la compétence sont précédés d'un ✓
- Les comportements qui suggèrent un manque de compétence sont précédés d'un ✗

Comment peuvent-ils être utilisés pour évaluer la compétence et fournir de la rétroaction? Ils peuvent être utilisés pour :

- Fournir un langage et un lexique pour les commentaires, l'évaluation et la rétroaction sur les comportements liés au professionnalisme.
- Aider à préciser les attentes envers les apprenants et les collègues, à définir certaines limites, ainsi qu'à suggérer comment répondre aux attentes.
- Renforcer l'évaluation et la rétroaction, et formuler des suggestions d'amélioration.
- Guider un retour sur l'apprentissage, pour les plans d'apprentissage et d'enseignement.
- Établir des objectifs communs pour la prochaine évaluation quand les attentes ne sont pas satisfaites.

Messages clés :

- On ne devrait pas juger ou contester les valeurs fondamentales d'une personne ou sa personnalité, mais on peut observer et juger ses comportements d'ordre professionnel.
- Il ne s'agit pas d'une liste de contrôle. Il s'agit d'exemples individuels qui seront utiles pour parler de l'évaluation de situations concrètes, particulièrement quand la communication est différente de ce à quoi on s'attendait.
- Une observation, particulièrement une observation négative, peut être un accident. Des observations documentées à répétition établissent les habitudes comportementales qui peuvent être utilisées dans le cadre des évaluations périodiques.
- Les comportements positifs devraient aussi être évalués, documentés et renforcés.

DOUZE THÈMES QUI DÉFINISSENT LE PROFESSIONNALISME EN MÉDECINE FAMILIALE

1. Le médecin démontre par son comportement quotidien qu'il est responsable, fiable et digne de confiance.

Comportements observables :

- ✓ Se présente à la clinique à l'heure prévue
- ✓ Répond aux appels du téléavertisseur lorsqu'il est de garde
- ✓ Avise un collègue s'il doit s'absenter alors qu'une de ses patientes est sur le point d'accoucher ou qu'il suit un patient hospitalisé
- ✓ Informe les autres dès que possible lorsqu'il s'absente pour maladie ou une urgence
- ✓ Organise un système pour le suivi de ses patients
- ✓ Ne ment pas
- ✗ Ne répond pas aux questions après des demandes spécifiques
- ✗ Quitte tôt, arrive en retard, sans avertir
- ✗ Horaire désorganisé avec activités en double
- ✗ Modifie l'horaire à son avantage personnel
- ✗ Ses tournées de patients ne sont pas appropriées, c.-à-d. pas assez fréquentes, faites à la hâte
- ✗ Pour des raisons personnelles, n'est pas disponible pour des responsabilités cliniques, sans prendre en considération les besoins du patient ou de l'équipe
- ✗ Retard déraisonnable à compléter ses dossiers
- ✗ Ne documente pas les résultats des examens de laboratoire comme étant normaux ou anormaux; ne documente pas le suivi
- ✗ Ne rédige pas de lettres, de résumés
- ✗ Triche lors des examens ou des questionnaires (p. ex. ALSO, cours de réanimation)
- ✗ Se présente à des entrevues simulées avec une connaissance préalable des cas (c.-à-d. triche aux examens)
- ✗ Ne vérifie pas la présence ou non d'allergies ou d'interactions lorsqu'il rédige des ordonnances
- ✗ Ne fait pas le suivi des patients en temps opportun lorsque des investigations sont en attente (p. ex. une biopsie de peau), ou dans des situations cliniques potentiellement graves (p. ex. un adolescent déprimé qui ne se présente pas à son rendez-vous)
- ✗ Ment au sujet de son expérience antérieure à l'égard d'un acte technique et néglige de l'acquérir
- ✗ Signe pour d'autres lorsqu'on prend les présences lors des sessions de formation
- ✗ Utilise le plagiat dans ses projets

2. Le médecin connaît les limites de sa compétence clinique et recherche de l'aide de façon appropriée.

Comportements observables :

- ✓ Recherche les occasions pour corriger ses limites ou lacune en améliorant ses connaissances et ses habiletés (stages optionnels/formation continue)
- ✓ Ne se sert pas de l'excuse d'une compétence clinique limitée pour éviter les problèmes cliniques difficiles
- ✗ Argumente au sujet de sa compétence clinique déficiente malgré des exemples pour illustrer ces déficiences
- ✗ Ignore les problèmes cliniques pour mieux masquer ses lacunes cliniques
- ✗ Réfère les cas même s'il a les habiletés et dispose des ressources pour effectuer les tâches (ne prend pas le temps de procéder aux interventions médicales appropriées)
- ✗ Ne s'implique pas dans la prise en charge de problèmes complexes ou difficiles que peut présenter un patient — le dirige vers un autre médecin traitant ou à un consultant
- ✗ Ne se prépare pas adéquatement pour une intervention



3. Le médecin démontre une approche souple, ouverte, sans parti pris, ingénieuse et capable d'affronter l'incertitude.

Comportements observables :

- ✓ Dans ses rencontres avec les patients, démontre constamment sa volonté d'explorer les idées du patient concernant l'étiologie et inclut ou exclut ces idées de son diagnostic différentiel subséquent
- ✓ Manifeste sa volonté d'adapter le diagnostic/plan lorsqu'on lui présente un autre choix/vision/information/perspective (accepte de changer d'idée)
- ✓ Alloue du temps pour les émotions associées à un diagnostic incertain
- ✓ Ne limite pas inutilement les options du patient (c.-à-d. ne manifeste pas de paternalisme)
- ✓ Se satisfait d'un « diagnostic symptomatique » (p. ex., dit "dyspepsie", et non "ulcère peptique") lorsque l'information est limitée ou qu'on ne peut confirmer le diagnostic
- ✓ Formule un plan par étapes et centré sur le patient pour s'occuper d'une situation même s'il ne connaît pas la réponse
- ✗ Interrompt les patients
- ✗ Pour une raison de temps, refuse de s'occuper d'un problème important pendant une visite au cabinet
- ✗ Refuse de voir un patient qui arrive à son rendez-vous avec un léger retard

- ✗ Manifeste sa colère/rigidité lorsqu'un patient ne respecte pas la ligne de conduite qu'il a prescrite
- ✗ Devient dédaigneux des idées du patient lorsqu'elles ne correspondent pas aux siennes
- ✗ Utilise des techniques de manipulation pour influencer le comportement du patient (« je ne pourrai plus m'occuper de vous si vous faites le choix de ... »)

4. Le médecin manifeste sa confiance sans arrogance et cette attitude se manifeste même lorsqu'il a besoin d'obtenir des renseignements supplémentaires ou de l'aide.

Comportements observables :

- ✓ Dit : « Je ne sais pas, mais je sais comment faire pour trouver »
- ✓ Les discussions avec les patients entourant la ligne de conduite sont clairement utiles pour le patient avec une « valeur ajoutée », même en l'absence d'un diagnostic certain ou d'une opinion finale concernant le traitement disponible
- ✓ Manifeste une confiance appropriée dans sa communication non verbale : regarde le patient dans les yeux lorsqu'il dit « je ne sais pas »
- ✗ Profite de son expérience pour dévaloriser l'expérience du patient (p. ex. « Je n'ai pas eu besoin d'avoir une épidurale »)
- ✗ Dit aux patients quoi faire sans comprendre leurs circonstances (manifeste de l'arrogance, du paternalisme)



5. Le médecin démontre une attitude bienveillante et compatissante.

Comportements observables :

- ✓ Alloue aux patients suffisamment de temps pour verbaliser leurs préoccupations sans les interrompre; prend le temps d'écouter avant de parler — écoute activement avant de parler
- ✓ Ne déprécie pas les pertes/craintes du patient
- ✓ Questionne le patient au sujet de ses sentiments, inquiétudes, espoirs
- ✓ Lorsque c'est possible, s'assoit avec les patients pour communiquer
- ✓ Discute des questions ou des comportements avec les patients plutôt que de les confronter personnellement ou de porter un jugement
- ✓ Élabore avec les patients sur les options ou les choix de vie saine
- ✓ Maintient au premier plan les besoins du patient lorsque confronté à ses propres préoccupations personnelles concernant les erreurs/désastres/accusations médicales
- ✓ Accepte de reconnaître les émotions du patient dans la rencontre
- ✓ Ne blâme pas les patients pour les situations difficiles qu'ils rencontrent
- ✓ En présence d'un patient difficile, sait reconnaître ses propres sentiments et évite d'exprimer sa colère de façon inappropriée
- ✓ Malgré les contraintes de temps et la charge de travail, maintient une approche agréable et compatissante



6. Le médecin démontre du respect envers les patients à tous les égards, maintient une distance et des limites appropriées, et s'implique dans le bien-être du patient. Ceci comprend sa gestion du temps, sa disponibilité et sa volonté d'évaluer la performance.

Comportements observables :

- ✓ Respecte le temps du patient comme il le ferait pour le sien; fait de son mieux pour être à l'heure; sait le reconnaître lorsqu'il ne l'est pas
- ✓ N'impose pas au patient ses croyances personnelles, religieuses, morales ou politiques
- ✓ Ne demande pas ou n'accepte pas d'offres de rendez-vous de la part des patients
- ✓ Ne demande pas de faveurs aux patients
- ✓ N'accepte pas de cadeaux inappropriés
- ✓ Ne fait pas de blagues au détriment du patient
- ✓ Respecte que le patient fasse ses propres choix concernant son style de vie
- ✓ Sait apprécier la différence de pouvoir dans l'interaction médecin-patient
- ✓ Maintient son apparence personnelle pour faciliter le confort et la confiance du patient sur une base individuelle, ou pour des populations spécifiques de patients
- ✓ Ses commentaires et ses comportements renforcent et stimulent les habiletés et les capacités du patient
- ✓ Ne prête pas d'argent aux patients (ou n'emprunte pas l'argent des patients)
- ✓ Reconnaît la différence entre le maintien de la confidentialité et la recherche de conseils professionnels appropriés lorsque des situations difficiles l'exigent
- ✓ Analyse activement sa pratique avec des outils d'évaluation et met en place les changements appropriés
- ✓ Pense aux patients et parle d'eux d'une façon positive
- ✓ Tente de comprendre les aspects du patient qui précipitent un comportement difficile ou la non-observance, et adapte sa réaction en conséquence
- ✗ Semble toujours pressé ou accablé par les trop nombreuses demandes
- ✗ Se plaint des autres membres de l'équipe en présence des patients
- ✗ Blâme les autres pour son propre manque d'organisation ou son approche précipitée (« Qui a pris mon stéthoscope cette fois? », « Où est mon crayon? », « Je suis en retard parce qu'il n'y avait plus de places de stationnement », « La secrétaire ne m'a pas avisé que je devais être là », « Mes dossiers n'étaient pas sortis »)
- ✗ Est réticent ou refuse de voir certains patients

7. Le médecin démontre du respect pour les collègues et les membres de l'équipe.

Comportements observables :

- ✓ Ne mine pas la réputation et évite d'émettre des commentaires négatifs sur les autres dispensateurs de soins, particulièrement ceux qui ont vu des patients dans des contextes différents
- ✓ Lorsqu'on le consulte ou qu'on lui demande de l'aide, écoute les préoccupations et tente de répondre positivement en offrant sa disponibilité (« Comment puis-je aider? » vs « Je n'ai pas besoin de voir ce patient »)
- ✓ Lorsqu'il a besoin de parler à quelqu'un à l'improviste, attend et choisit le moment approprié; il n'interrompt pas de façon excessive
- ✓ Pense à ses collègues et parle d'eux d'une façon positive; respecte leur temps comme si c'était le sien
- ✓ Arrive à l'heure
- ✓ Porte attention lorsque les autres parlent
- ✓ Laisse les autres parler/poursuivre; il les écoute jusqu'au bout et demeure respectueux même s'il n'est pas d'accord avec le sujet ou les points de vue
- ✗ Offre une rétroaction inappropriée dépourvue de sensibilité (non spécifique, mauvais endroit, mauvais moment)
- ✗ Quitte tôt, prend les tâches faciles, laisse des tâches non terminées, etc., de telle sorte que les autres ont plus de travail
- ✗ Discute de questions litigieuses en public, ou s'adonne aux commérages
- ✗ Évite de discuter des questions litigieuses qui pourraient avoir un impact important sur la dynamique de l'équipe et les résultats
- ✗ Argumente avec les autres membres de l'équipe
- ✗ Ne fait pas les ajustements personnels malgré les messages répétés des autres sur la performance de l'entreprise
- ✗ Un étudiant de sexe masculin n'accepte pas de recevoir une rétroaction de la part d'une collègue ou d'un professeur de sexe féminin
- ✗ Fait autre chose (c.-à-d. ne porte pas attention) lorsqu'un collègue parle (p. ex. rédige des messages, lit un journal, fait ses dossiers)

8. Le médecin démontre par ses discussions et son comportement quotidiens qu'il est éthique et honnête.

Comportements observables :

- ✓ Lorsqu'une erreur a été commise, reconnaît sa contribution, la discute avec les personnes appropriées, tente de clarifier pourquoi l'erreur a été commise et applique la mesure correctrice appropriée pour l'avenir
- ✓ Obtient un consentement éclairé, s'informe des renseignements personnels/de la communication/de la confidentialité
- ✓ Respecte l'autonomie du patient et évalue dans quelle mesure il y a atteinte du pouvoir décisionnel du patient
- ✓ Fournit des estimés honnêtes concernant le temps, les services et la facturation
- ✗ Dévoile des renseignements contre la volonté exprimée du patient, particulièrement en ce qui concerne les adolescents, les personnes âgées et les patients d'ascendance culturelle différente
- ✗ Discute des patients dans des endroits « publics »
- ✗ Offre des traitements médicaux de façon inappropriée à des collègues, y compris la rédaction d'ordonnances
- ✗ Proclame (aux collègues, aux patients, aux autres) avoir fait quelque chose alors qu'il ne l'a pas faite (p. ex., anamnèse, examen physique, tests de laboratoire, appels téléphoniques, suivi)
- ✗ Prend le crédit pour un travail fait par d'autres (pour des raisons monétaires, pour le prestige, pour toute autre raison)
- ✗ Ses habitudes de prescription sont inappropriées :
- ✗ Au lieu d'inscrire le nom du patient, il inscrit le nom d'une personne possédant une assurance médicaments
- ✗ Prescrit de façon inappropriée pour en retirer des avantages personnels
- ✗ Prescrit malgré une évaluation insuffisante
- ✗ Présente des réclamations injustifiables sur des formulaires d'assurance ou autres

9. Le médecin démontre ses habiletés à exercer une médecine basée sur des preuves. Ceci implique non seulement une capacité d'évaluation critique et de gestion de l'information, mais aussi sa capacité appropriée d'apprendre des collègues et des patients.

Comportements observables :

- ✓ N'accorde pas une crédibilité exagérée à la médecine basée sur des preuves; il incorpore l'expertise du patient et de sa famille au caractère unique de leur situation; il incorpore l'expérience et l'expertise des collègues et des membres de l'équipe, ainsi que sa propre expérience personnelle
- ✓ Lorsqu'un patient pose des questions sur les soins ou fait des suggestions, il est ouvert à une discussion respectueuse; il réagit positivement aux patients qui apportent du matériel offert sur Internet
- ✓ Lorsqu'il utilise des lignes directrices ou les résultats d'essais cliniques (sur de grandes populations), il les personnalise et les adapte pour en assurer l'applicabilité au patient sur une base individuelle
- ✓ Ne modifie pas le plan de traitement actuel lorsqu'il s'occupe temporairement du patient de quelqu'un d'autre; s'il pense que des changements sont souhaitables, il les discute d'abord avec le fournisseur régulier
- ✓ Vérifie dans quelle mesure sa pratique est conforme aux données probantes récentes, et fait les changements en conformité avec ces preuves
- ✓ Identifie les lacunes dans sa propre pratique clinique en termes de connaissances et élabore une stratégie pour les combler; formule des questions cliniques qui faciliteront la recherche des « réponses » à ces lacunes
- ✗ N'utilise pas de ressources pour acquérir des informations à jour sur des cas spécifiques
- ✗ À la suite d'une discussion de groupe et la prise d'une décision, n'intègre pas dans sa pratique clinique les changements qui ont fait l'objet d'un accord
- ✗ Se fie trop à un ensemble limité de ressources d'informations inappropriées (p. ex. représentants d'entreprises pharmaceutiques, matériel non sélectionné sur Internet, The Medical Post, opinions « d'experts »)
- ✗ Ne procède pas à une évaluation critique de l'information

10. Le médecin manifeste son engagement envers le bien-être de la société et de la collectivité.

Comportements observables :

- ✓ Ne rejette pas les préoccupations soulevées par les patients concernant des enjeux locaux qui ont un impact sur leur santé (p. ex. endroits pour marcher sans danger, pollution)
- ✓ Tente de renforcer le patient qui soulève des inquiétudes concernant des problèmes communautaires; agit de façon confidentielle
- ✓ Réagit positivement aux demandes de participation à la communauté; consacrera un peu de son temps et de son expérience (p. ex. contribuer à une affiche)
- ✗ Ne respecte pas l'obligation de déclarer les situations où les autres sont clairement en danger (p. ex. infection à méningocoque, capacité à conduire, violence envers les enfants)
- ✗ Ne déclare pas le comportement inapproprié (p. ex. surconsommation de substances) de collègues professionnels à une autorité ou à un superviseur approprié

* Même si l'on peut trouver beaucoup d'exemples autour de ce thème plus tard dans la pratique, nous ne croyons pas qu'il soit pratique ou équitable d'évaluer ce thème de façon détaillée au moment de la certification, et particulièrement pendant la formation ou au début d'une pratique autonome. Les autres thèmes du professionnalisme offrent de meilleures occasions pour l'évaluation appropriée de cette dimension.



11. Le médecin manifeste son engagement envers sa santé personnelle et recherche un équilibre entre sa vie personnelle et ses responsabilités professionnelles.

Comportements observables :

- ✓ Se réserve du temps approprié pour satisfaire ses besoins personnels
- ✓ Est disposé à discuter des observations de collègues ou de membres de l'équipe lorsqu'un comportement suggère des difficultés causées par le stress
- ✓ Lorsqu'on porte à son attention un conflit entre ses activités professionnelles et personnelles, il le discute et procède ou non à un ajustement approprié
- ✓ Il lui arrive parfois de répondre d'abord aux besoins d'un patient avant de répondre à un besoin personnel, et il manifeste sa satisfaction et son appréciation de la valeur d'un tel geste
- ✓ Ses habitudes de vie sont saines : il ne fume pas, sa consommation d'alcool n'est pas excessive, ses habitudes de conduite sont raisonnables
- ✗ Transpose sa frustration sur un collègue ou sur le personnel (p. ex., est impoli et déplacé)
- ✗ Ne veut pas ou refuse de reconnaître ou de s'occuper d'une maladie ou d'une affection qui risque d'avoir un impact sur ses activités professionnelles, surtout lorsque les inquiétudes sont identifiées par d'autres
- ✗ Fait du temps supplémentaire de façon inappropriée, se présente au travail alors qu'il est malade, refuse de s'absenter
- ✗ Surcharge ses collègues lorsqu'il s'occupe de ses choses personnelles (c.-à-d. laisse beaucoup de tâches non terminées sans communiquer avec les collègues)
- ✗ Transfère des tâches à des collègues sans justification claire, sans communication adéquate; change « fréquemment » et à la dernière minute sa disponibilité pour des tâches professionnelles
- ✗ Recherche des soins médicaux d'amis ou de collègues en dehors d'une relation médecin-patient normale; agit comme s'il était son propre médecin

12. Le médecin démontre une approche attentive envers la pratique en maintenant son calme, une sérénité et une égalité d'humeur, même dans des situations difficiles, et en s'engageant dans un dialogue réfléchi concernant les valeurs et les motivations.

Comportements observables :

- ✓ Confronté à une situation difficile, demeure calme et agit de façon appropriée (p. ex. avec des patients en colère, une tournure clinique imprévue des événements, une demande accablante, des examens)
- ✓ Est constamment attentif à un patient ou à un collègue, quelle que soit l'interaction
- ✓ Tente de comprendre le comportement des autres sans s'emporter ou sans se sentir blessé
- ✓ Ne manifeste pas de colère, d'humeur inappropriée ou autres émotions lorsque ceci pourrait saper un travail constructif avec les patients ou les collègues
- ✓ Lorsque les émotions sont intenses ou visibles, peut néanmoins expliquer ou suggérer un plan d'action constructif
- ✓ Ne s'énerve pas — même lorsqu'une autre personne dans la salle s'énerve
- ✓ Dans des situations complexes, fait place aux multiples perspectives de participants différents; reçoit ou sollicite d'autres points de vue
- ✓ Est désireux d'engager un dialogue, afin d'apprendre à partir de l'expérience des autres, lorsque :
 - * une issue négative/imprévue survient
 - * des idées sont conflictuelles
 - * on lui pose des questions (ne les perçoit pas comme une menace vs « trop pressé pour en parler »)
- ✓ Lorsqu'une faute semble avoir été commise, sait la reconnaître et regarde d'abord sa responsabilité personnelle plutôt que de diriger le blâme ailleurs



Définir la compétence aux fins de la certification par le Collège
des médecins de famille du Canada :

Les objectifs d'évaluation en médecine familiale

© Copyright 2010

Le Groupe de travail sur le processus de certification

Tim Allen, Cheri Bethune, Carlos Brailovsky, Thomas Crichton, Michel Donoff,
Thomas Laughlin, Kathrine Lawrence, Theresa van der Goes, Karen Schultz

Le Collège des médecins de famille du Canada

Reconnaître le professionnalisme en médecine familiale

© Copyright 2015

THE COLLEGE OF
FAMILY PHYSICIANS
OF CANADA



LE COLLÈGE DES
MÉDECINS DE FAMILLE
DU CANADA