



College of Homeopaths of Ontario
163 Queen Street East, 4th Floor, Toronto, Ontario, M5A 1S1
TEL 416-862-4780 OR 1-844-862-4780
FAX 416-874-4077
www.collegeofhomeopaths.on.ca

NORMES ET LIGNES DIRECTRICES

TITRE : LIGNE DIRECTRICE SUR LA COMMUNICATION AVEC LE PATIENT ET L'EXAMEN PHYSIQUE

DOCUMENT N°5

ÉTAPE : Approuvé par le Conseil

DATE DE DIFFUSION : De mars à juin 2013

DATE DE RÉVISION : Juin 2013

DATE D'APPROBATION : Le 29 juillet 2013

Note aux lecteurs : En cas de divergence entre le présent document et la loi qui s'applique à l'exercice de l'homéopathie, c'est la loi qui prévaudra.

Les publications de l'Ordre contiennent les paramètres et normes d'exercice dont les homéopathes de l'Ontario doivent tenir compte lorsqu'ils prodiguent des soins à leurs patients et exercent leur profession. Elles sont élaborées en consultation avec des membres de la profession et précisent les attentes actuelles de la profession. Il importe de noter que l'Ordre ou d'autres organismes pourront avoir recours à ces publications pour déterminer si les normes d'exercice et de responsabilité professionnelle pertinentes ont été respectées.

OBJET

L'objet de la présente ligne directrice est de fournir une orientation aux homéopathes et au public sur les attentes de l'OHO relatives à la communication avec le patient et à l'examen physique lorsque ce dernier est effectué.

PRÉAMBULE

La communication est un domaine où il existe un risque important de malentendus. La communication efficace, tant orale qu'écrite, pourrait prévenir les situations préoccupantes tant pour le patient que pour le membre inscrit. Il est à espérer qu'en suivant les conseils figurant dans la présente ligne directrice dans le cadre de leurs communications avec les patients les homéopathes pourront éviter les situations qui pourraient être perçues comme étant inappropriées ou abusives.

DESCRIPTION DE LA LIGNE DIRECTRICE

1. Vocabulaire

Le vocabulaire choisi est essentiel au maintien de bonnes relations avec les patients. Choisissez des mots que le patient pourra comprendre. Confirmez la compréhension du patient en lui demandant de répéter ce que vous lui avez communiqué, le cas échéant. Veillez à répondre aux questions du patient dans un langage simple.

- a. Soyez honnête et direct. Faites preuve de respect envers vos patients et témoignez d'un souci sincère pour eux.
- b. Lorsque vous discutez des choses délicates liées au cas, vous pourriez vouloir obtenir un consentement verbal additionnel.
- c. Faites attention aux mots qui pourraient causer des malentendus.



- d. Employez la bonne terminologie pour nommer les parties du corps et les interventions. Servez-vous de diagrammes pour aider les patients à comprendre les services que vous proposez.
- e. Parlez de façon appropriée des questions de nature sexuelle dans la mesure où elles se rapportent au cas du patient. Obtenez le consentement verbal du patient et assurez-vous qu'il est prêt à vous parler de questions liées à la santé reproductive ou à l'intimité avant de lui poser des questions à ce sujet. Évitez d'utiliser des termes sexuels, de raconter des blagues ou des histoires de nature sexuelle. Ne faites pas de commentaires au sujet du corps ou des vêtements du patient.
- f. Faites appel à un interprète, au besoin. Parlez directement au patient, même en présence d'un interprète.
- g. Abstenez-vous de discuter de vos problèmes personnels avec les patients. Ne discutez pas des problèmes personnels des patients sauf lorsque c'est nécessaire dans le cadre de leur évaluation ou traitement.
- h. Abstenez-vous de discuter de votre propre orientation sexuelle.

2. Langage corporel

Les messages non verbaux et gestes revêtent une importance aussi grande que les mots que nous employons.

- a. Établissez un contact visuel approprié et respectueux avec le patient.
- b. Évitez les positions (assise ou debout) qui pourraient être interprétées comme étant de nature suggestive ou offensante pour le patient.
- c. Employez des gestes judicieusement (ceux-ci pourraient être interprétés d'une manière qui diffère de votre intention, selon l'unique culture de chaque patient).
- d. Respectez l'espace personnel de chaque patient.

3. Écoute

L'objectif de la communication est la compréhension mutuelle. Ainsi, écouter est tout aussi important que parler.

- a. Pratiquez l'écoute attentive. Écoutez et observez soigneusement votre patient.
- b. Pratiquez l'écoute efficace. Reconnaissez et répétez ce que vous avez entendu pour vous assurer d'avoir bien interprété les propos de votre patient.

4. Contact physique

Aux fins de l'évaluation du patient, il se peut que vous soyez tenu de toucher le patient au cours d'une visite régulière. Un examen physique lors d'une consultation en homéopathie pourrait s'avérer nécessaire et doit être effectué dans le champ d'exercice de l'homéopathie. Les membres inscrits ne choisiront pas tous de procéder à examen physique d'un patient. Le membre inscrit doit user de discrétion et de son jugement pour déterminer si un examen physique est requis.

Un examen physique lors d'une consultation en homéopathie pourrait comprendre une observation visuelle, des tests diagnostiques de base comme la prise de la tension artérielle, le recours à un stéthoscope pour déterminer la fonction cardiaque et pulmonaire, des tests des muscles, des réflexes ainsi qu'un toucher en surface léger et approprié.

Un examen physique en homéopathie **ne doit pas** comprendre d'actes autorisés tels qu'ils sont définis au par. 27(2) de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*, y compris toute intervention effractive précisée aux alinéas 2 ou 6, comme les piqûres d'aiguille, les analyses de sang ou l'introduction d'un instrument, d'une main ou d'un doigt.



2. La pratique d'interventions sur le tissu situé sous le derme, sous la surface des muqueuses, à la surface de la cornée ou des dents, ou au-delà, y compris le détartrage des dents.

6. L'introduction d'un instrument, d'une main ou d'un doigt :
 - i. au-delà du conduit auditif externe,
 - ii. au-delà du point de rétrécissement normal des fosses nasales,
 - iii. au-delà du larynx,
 - iv. au-delà du méat urinaire,
 - v. au-delà des grandes lèvres,
 - vi. au-delà de la marge de l'anus,
 - vii. dans une ouverture artificielle dans le corps.

Avant de procéder à un examen physique :

- a. Expliquez au patient ce que vous comptez faire avant de le toucher.
- b. Encouragez les patients à apporter des vêtements de rechange (p. ex des shorts) au besoin. Dans certaines circonstances, il se peut que le patient soit obligé de changer de vêtements afin que l'examen physique puisse être effectué.
- c. Évitez de déplacer les parties du corps du patient pour éviter qu'ils n'entrent en contact avec votre cuisse, vos parties génitales ou votre poitrine.
- d. Servez-vous de gants conformément à la norme intitulée *Standard of Practice – Infection Control*.
- e. Exercez une pression légère, mais ferme lorsque vous touchez le patient. Assurez-vous que vos mouvements sont intentionnels et efficaces.
- f. Respectez l'intimité du patient. Si le patient doit changer de vêtements, assurez-vous qu'il peut le faire dans un endroit privé. Si vous n'avez pas d'endroit privé, prévoyez un écran d'intimité ou une partition. Accordez à vos patients suffisamment de temps et d'intimité pour se changer. Assurez-vous que le personnel du cabinet est sensible à l'intimité des patients. Certains praticiens ont trouvé utile d'afficher une note informant les patients qu'ils peuvent être accompagnés d'un assistant, d'un ami ou d'un membre de la famille pendant l'examen.

Précautions additionnelles

Un homéopathe demanderait rarement à un patient de se déshabiller complètement ou d'exposer ses parties génitales ou sa poitrine. Si un membre inscrit doit examiner ou palper le patient à proximité des parties génitales, il devrait :

- a. Commencer par expliquer au patient la raison pour laquelle cela s'avère nécessaire et préciser ce qu'il va faire.
- b. Obtenir le consentement éclairé du patient.
- c. Avoir un témoin présent.
- d. Faire son possible pour éviter de toucher ou d'effleurer par inadvertance les parties génitales du patient.
- e. Se servir d'un drap ou d'une couverture pour recouvrir les régions qui ne seront pas examinées pour préserver l'intimité du patient.
- f. Se servir d'un drap pour recouvrir les régions qui ne seront pas examinées afin de protéger l'intimité du patient.



COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE PERTINENTS

Les compétences sont les connaissances, les compétences, les attributs et les aptitudes d'entrée dans la pratique que doit posséder un homéopathe pour exercer la profession de manière sûre et éthique. Ces compétences, tirées du Profil des compétences d'admission à la profession des homéopathes exerçant en Ontario, ont été adoptées par l'Ordre des homéopathes de l'Ontario en 2012.

1.3 Faire preuve de sensibilité et de respect à l'égard des droits, de la dignité et du caractère unique du patient. (K, S)

INDICATEURS DE PERFORMANCE PERTINENTS

1. Définir le rôle de l'homéopathe dans la reconnaissance du droit du patient de prendre ses propres décisions concernant sa santé et son bien-être.
2. Communiquer avec le patient dans le respect de son caractère unique.
3. Définir les facteurs socio-économiques ou socioculturels pour être pertinents pour le patient.

1.7 Collaborer avec les collègues, les autres professionnels de la santé et les ressources communautaires afin de faciliter les soins au patient.

INDICATEURS DE PERFORMANCE PERTINENTS

1. Expliquer la valeur de la collaboration avec les collègues et autres professionnels des soins de santé.
2. Valoriser les occasions de partage des décisions, tout en préservant la confidentialité du patient.
3. Décrire les façons d'aborder la collaboration intraprofessionnelle et interprofessionnelle.
4. Intégrer à sa pratique la collaboration intraprofessionnelle et interprofessionnelle.

1.9 Utiliser des moyens de communication efficaces pour développer des relations professionnelles avec les patients, les familles et les autres professionnels de la santé.

INDICATEURS DE PERFORMANCE PERTINENTS

1. Utiliser une communication écrite claire et concise.
2. Utiliser une communication verbale claire et concise.
3. Adapter la communication au destinataire (p. ex. les patients, les familles et les autres professionnels de la santé).
4. Confirmer que la communication est bien comprise par les destinataires.

2.27 Établir une relation thérapeutique en développant un lien avec les patients qui facilite le partage de renseignements dans un environnement professionnel.

INDICATEURS DE PERFORMANCE PERTINENTS

1. Utiliser l'écoute active pour faciliter la communication réciproque.
2. Comprendre la communication non verbale.
3. Réduire les obstacles à la communication.
4. Gérer ses réactions personnelles au sujet des renseignements du patient.

2.28 Recueillir des renseignements détaillés concernant l'état de santé du patient, afin d'obtenir la totalité des symptômes en ayant recours à ce qui suit :

c. les observations de l'homéopathe (c.-à-d. visuelles, etc.) (K, S)

INDICATEURS DE PERFORMANCE PERTINENTS

1. Observer la communication non verbale du patient.
2. Documenter les renseignements détaillés au sujet des observations.

2.28 Recueillir des renseignements détaillés concernant l'état de santé du patient, afin d'obtenir la totalité des symptômes en ayant recours à ce qui suit :

d. l'examen physique, au besoin, dans le respect du champ d'exercice de l'homéopathie; (K, S)

INDICATEURS DE PERFORMANCE PERTINENTS



1. Démontrer une compréhension des circonstances dans lesquelles un examen physique peut s'avérer nécessaire.
 2. Effectuer, au besoin, un examen physique.
 3. Documenter les observations et les données cliniques recueillies lors de l'examen physique.
- 2.29 Utiliser des aptitudes d'écoute et de communication efficaces, en tenant compte de l'âge, du sexe, de la culture, de la langue, de l'habileté, de l'état affectif et du stade de développement du patient. (K)
- INDICATEURS DE PERFORMANCE PERTINENTS
1. Faire preuve d'une maîtrise des techniques d'écoute active.
 2. Adapter les techniques de communication au destinataire (p. ex. le patient, la famille et les autres professionnels de la santé).
- 2.40 Communiquer au patient le plan de traitement individualisé.
- INDICATEURS DE PERFORMANCE PERTINENTS
1. Adapter la façon de communiquer au patient le plan de traitement.
 2. Confirmer que le patient comprend bien le plan de traitement.

DÉFINITIONS

Pour les besoins de la présente ligne directrice, les définitions suivantes s'appliquent :

Écoute active

L'écoute active aide l'homéopathe à consigner les paroles et les indices non verbaux du patient. Contrairement à l'écoute passive, cette technique permet à l'homéopathe de confirmer ce qu'il ou elle a entendu, puisqu'il ou elle reformule ou paraphrase dans le but d'optimiser la prise en charge du cas. Pour pratiquer cette forme de communication, la personne qui écoute doit faire preuve de compassion, d'engagement et d'objectivité.

Homéopathe

« Homéopathe » S'entend d'un membre inscrit de l'Ordre des homéopathes de l'Ontario.

Membre inscrit

Un membre inscrit est un membre de l'Ordre des homéopathes de l'Ontario.

CONTEXTE LÉGISLATIF

Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées, par. 27(2)

Loi de 2007 sur les homéopathes, Règlement de l'Ontario 315/12 Faute professionnelle :

2. Infliger à un patient ou à son représentant des mauvais traitements d'ordre verbal, physique, psychologique ou affectif.
10. Accomplir un acte autorisé que le membre n'est pas autorisé à accomplir.

DOCUMENTS CONNEXES

N° 10 Norme de pratique sur le consentement éclairé

N° 15 Norme de pratique sur le champ d'exercice de l'homéopathie

N° 1 Ligne directrice sur la tenue des dossiers et la confidentialité des renseignements