**Norme** **de communication**

Date d’entrée en vigueur : 1er août 2024  
Date d’approbation : 24 juin 2024

**Norme**

Le physiothérapeute communique professionnellement, clairement, efficacement et en **temps opportun** pour soutenir et favoriser des services de physiothérapie de qualité.

**Résultat attendu**

Les patients, les patients potentiels, les collègues, les membres du public et d’autres personnes peuvent s’attendre à ce que la communication avec le physiothérapeute et par celui-ci soit respectueuse et professionnelle et contribue à leur compréhension ou à leur participation à la gestion de leur santé.

**Attentes en matière d’exécution**

Le physiothérapeute :

* Ne communique pas de manière irrespectueuse, malhonnête, trompeuse ou manquant de transparence.
* Cerne les obstacles potentiels à une communication efficace et fait un effort raisonnable pour les éliminer.
* Pratique l’**écoute active** pour s’assurer que le point de vue, les besoins et les préférences du patient sont entendus et compris.
* Communique avec les patients, les membres de l’équipe et d’autres personnes pour faciliter la collaboration et coordonner les soins.
* Lors de la communication d’information avec le patient, les membres de l’équipe et d’autres personnes concernant le patient et les services de physiothérapie :
  + Obtient le consentement du patient lorsque la loi sur la protection de la vie privée l’exige;
  + Maintient la **confidentialité** des patients en choisissant des méthodes de communication sécurisées.
* Documente toutes les communications de façon exacte, claire et professionnelle et en temps opportun.
* Confirme que tout échange au moyen de communications électroniques est approprié pour les relations thérapeutiques établies avec les patients.
* Lors de l’utilisation de plateformes de médias sociaux, communique avec les patients, les patients potentiels, les membres du public et d’autres personnes de manière honnête, **transparente** et professionnelle :
  + Obtient le consentement éclairé explicite lors de l’utilisation d’images de patients ou des renseignements personnels sur les médias sociaux.
  + Transmet de l’information scientifiquement éprouvée et fondée sur des données probantes.
  + Ne partage pas de renseignements privés, irrespectueux, malhonnêtes ou trompeurs.
  + Ne recommande pas des traitements spécifiques aux patients sur les plateformes de médias sociaux.

**Définitions**

***L’écoute active*** est un processus qui consiste à prêter attention à ce que dit l’orateur et à lui répéter ce qui a été entendu, afin de confirmer que l’auditeur a correctement compris l’orateur.

***La communication*** est la transmission et l’échange de renseignements et comprend l’expression orale, l’écoute et l’échange de renseignements écrits et électroniques. La communication efficace et professionnelle comprend l’écoute active et l’échange d’information en utilisant un **langage simple** et des méthodes ou appareils fonctionnels (p. ex., interprètes, technologie, diagrammes, documents éducatifs imprimés) au besoin pour faciliter la compréhension de l’auditeur.

***La confidentialité*** est l’assurance que certains renseignements qui peuvent inclure l’identité, la santé, le comportement ou les renseignements sur le mode de vie d’un sujet ne seraient pas divulgués sans sa permission.

***Le langage simple*** fait référence à une communication que votre auditoire peut comprendre la première fois qu’il la lit ou l’entend. Un langage qui est simple pour un groupe de lecteurs peut ne pas être simple pour d’autres. Les documents écrits sont rédigés en langage simple si votre auditoire peut :

• Trouver ce dont il a besoin

• Comprendre ce qu’il trouve

• Utiliser ce qu’il trouve pour répondre à ses besoins

***Les médias sociaux*** font référence aux pratiques, technologies et plateformes en ligne utilisées pour réseauter, partager du contenu et communiquer des opinions, des idées et des expériences. Les médias sociaux peuvent faire appel à une variété de formats, tels que le texte, la vidéo, l’audio et le dialogue en direct. Les exemples incluent, mais sans s’y limiter, les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, LinkedIn, X), les balados, les blogues et les forums de discussion. Dans la présente norme, les médias sociaux ne couvrent pas le courrier électronique, les services de messagerie électronique ou les plateformes sécurisées utilisées dans le but de fournir des soins virtuels.

***En temps opportun*** fait référence au fait de se produire au bon moment ou le moment le plus utile, et pas trop tard.

***Transparent (de manière transparente)*** fait référence à la qualité d’être facile à percevoir, évident, clair et sans ambiguïté.