

DAC ETP 33 Sud

Dispositif d'Appui et de Coordination En Education Thérapeutique du Patient en Sud Gironde

Rencontre partage d'expériences N°2 - Mardi 21 juin 2016

« Comment répondre aux besoins des patients et augmenter le nombre d'inscrits dans un parcours? »

Rédigé par Céline de Marchi - Coordinatrice

DAC ETP Sud Gironde

TEL : 06 79 03 86 11 – MAIL : dacetpsudgironde@gmail.com

Rencontre partage d'expériences N°2

Objectifs

- ✓ Partager et s'enrichir de l'expérience des pairs,
- ✓ Réfléchir sur « les besoins des patients »,
- ✓ Appréhender la notion d'évaluation et son rôle tout au long du projet,
- ✓ Etablir un lien entre « besoins des patients, évaluation et leviers d'inclusion ».

Programme

- ✓ Présentation et recueil des attentes des participants,
- ✓ Représentations de chacun sur les besoins des patients,
- ✓ Synthèse en groupe : points forts, points faible et consensus.
- ✓ CCECQA : Evaluer un programme : Pourquoi? Quand? Comment?
- ✓ Evaluation de la rencontre.

Les documents joints

- ✓ Diaporama,
- ✓ Fiches techniques d'animation.

DAC ETP Sud Gironde

TEL : 06 79 03 86 11 – MAIL : dacetpsudgironde@gmail.com

Rencontre partage d'expériences N°2

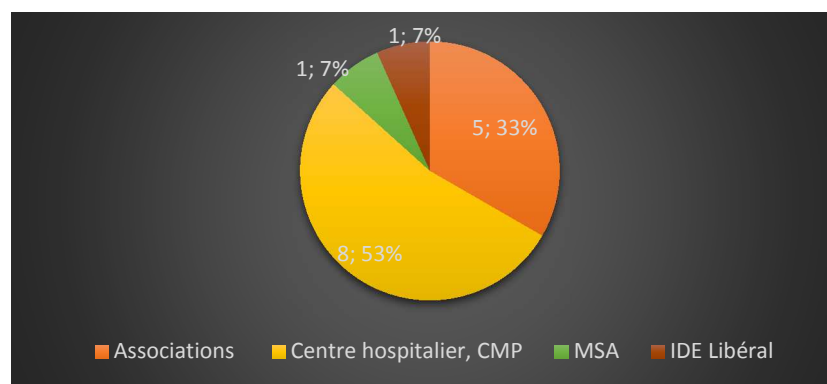
Animateurs

- ✓ Frédéric BOUHIER, cellule ETAPE (Education Thérapeutique, Amélioration des Pratiques & Evaluation) – CCECQA
- ✓ Céline de MARCHI, coordinatrice DAC ETP 33Sud

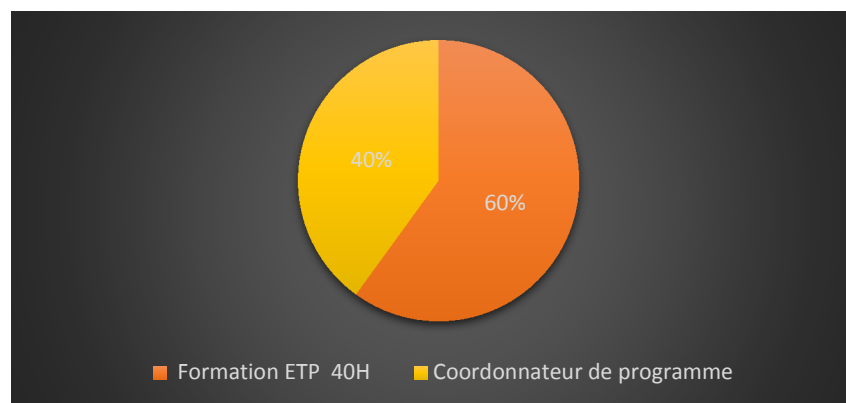
Nombre de participants

- ✓ 17 inscrits, 2 excusés, 1 absent, **15 participants** au total.

- ✓ Répartition des participants par structures



- ✓ Répartition des participants par la fonction occupée dans le programme



1. Présentation et recueil des attentes des participants

- *Portrait chinois : si j'étais un animal, lequel représenterait mon parcours dans l'ETP ?*
- *Quelles attentes par rapport à la rencontre d'aujourd'hui ?*

2. Représentation des participants sur « les besoins des patients »

- Trois p'tits tours (4 groupes, 4 questions)
 - ✓ Pourquoi ?
 - ✓ Comment ?
 - ✓ Quand ?
 - ✓ Qui s'en charge ?
- Synthèse
 - ✓ Points forts,
 - ✓ Point faibles,
 - ✓ Consensus.

3. Comment répondre aux besoins des patients et augmenter le nombre de participants au programme ETP ?

4. Synthèse du questionnaire d'évaluation de la rencontre

1. Présentation et recueil des attentes des participants

- *Portrait chinois : si j'étais un animal, lequel représenterait mon parcours dans l'etp ?*

La pieuvre, le patient au milieu de la prise en charge, il peut jouir de différentes prestations.

Le singe, il va de liane en liane, d'ateliers en ateliers.

Le bœuf car il est difficile de motiver d'une part, les médecins généralistes, d'autre part les patients.

Le chat pour la patience, vis-à-vis des autres organismes, il n'est pas évident d'avoir des réponses immédiatement. Il retombe toujours sur ses pattes.

La souris car elle se faufile, elle écoute.

La chouette qui veille, pour pas que cela parte dans tous les sens, une prise en charge globale.

Le chat pour l'agilité, la patience et sa facilité à rebondir.

Le papillon, frêle et éphémère.

Le dauphin pour la communication, la vie en collectivité. En etp, un peu seul parfois même souvent

Le lièvre court partout, il a un territoire étendu.

La seiche que ce soit l'animateur ou la personne qui accède au programme, se cacher, se regrouper, notion de tentacule qui peut s'accrocher.

Le renard pour arriver à s'en sortir et avoir des informations sur le montage des programmes

La tortue : l'animateur doit se cacher derrière sa carapace pour laisser agir, pour laisser s'exprimer le patient.

L'araignée qui tisse sa toile, ils ont un fil à tirer dans le cycle de l'etp, essayé d'apporter des solutions à leur problématique.

L'abeille, elles travaillent séparément et ensemble aussi, difficulté pour se nourrir, le parcours d'un programme etp est complexe à travailler ensemble, «il y a qu'à, faut qu'on ».

- *Quelles attentes par rapport à la rencontre d'aujourd'hui ?*

✓ **Développer et favoriser le partage d'expériences, le « travailler ensemble »**

- *Toujours positif, en profiter, faire évoluer, faciliter l'accès aux pistes/ aux orientations,*
- *Trouver des outils, ce qui se fait ailleurs,*
- *Représenter les associations – force vis-à-vis des instances,*
- *Ne pas être seul, développer l'etp collectif.*

✓ **Favoriser le recrutement des patients**

- *Des pistes, des solutions, la mise en œuvre de plan d'action pour :*

DAC ETP Sud Gironde

TEL : 06 79 03 86 11 – MAIL : dacetpsudgironde@gmail.com

- *Faciliter l'accès au programme,*
- *Faire venir les participants en zone rurale,*
- *Une population âgée, parfois isolée,*
- *L'adhésion des libéraux,*
- *Connaître l'existant pour intéresser les bénéficiaires.*

Le constat est fait que pas ou peu de patients sont dirigés malgré la communication. Au niveau médical, c'est très compliqué, si nous demandons, ils ne disent pas « non » mais cela ne vient pas d'eux même.

✓ **Communiquer et mieux identifier les programmes**

- *Comment travailler ensemble,*
- *Faire un travail en lien avec l'ARS pour mieux identifier les programmes sur le territoire,*
- *Avoir une meilleure lisibilité sur l'offre ETP pour mieux se les approprier, pour mieux répondre aux besoins des patients.*

✓ **Mettre le patient au centre du parcours de santé**

- *Amener un plus aux patients,*
- *Construire une offre commune au plus proche des patients (zones de proximité),*
- *Moyens de consolider les acquis : public en difficulté, déficient, psychiatrique stabilisé, etc.*
- *Favoriser l'autonomie pour le patient.*

✓ **Ouvrir hors les murs - « ouvrir à tous »**

- *Ouvrir les programmes fermés aux usagers hors les murs,*
- *Plan d'action pour travailler avec les libéraux, hors les murs,*
- *Stigmatisation : pourquoi pas d'accès au soin, quels critères d'exclusion ?*

✓ **Maintenir la motivation chez les soignants formés**

- *Des outils pour motiver les soignants formés à faire partie d'un programme,*
- *Collègues qui ne voient pas l'utilité.*

✓ **Découvrir des techniques/des outils pédagogiques**

- *Des outils plus ludiques pour patients qui sont jeunes*
- *Trouver des outils.*

DAC ETP Sud Gironde

TEL : 06 79 03 86 11 – MAIL : dacetpsudgironde@gmail.com

2. Représentation des participants sur « les besoins des patients »

- Trois p'tits tours (4 groupes, 4 questions)

Synthèse des échanges			
<u>Questions</u>	<u>Points forts</u>	<u>Points faibles</u>	<u>Consensus</u>
<u>Pourquoi ?</u>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Répondre aux besoins, aux attentes des patients et non des soignants ✓ Connaître les besoins avant de monter un programme, ✓ Avons-nous répondu aux besoins personnels du patient ? ✓ Permettre une adaptation et une gestion de la maladie de meilleure qualité, ✓ Vivre au mieux avec la maladie, ✓ Autonomisation ->gestion de son parcours de santé, ✓ Programme en adéquation avec les besoins des patients. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Patients en recherche d'information, ✓ Communiquer au médecin traitant les besoins de son patient
<u>Comment ?</u>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En interrogeant les patients via les associations, les structures d'accueils où ils sont regroupés, ✓ En rencontrant les équipes de soins ou qui prennent en charge les patients, ✓ Les attentes des patients peuvent être recueillies par ou lors : <ul style="list-style-type: none"> ○ Réunions d'informations, ○ Courriers, mails, ○ Questionnaires, ○ Réunion de patients « en demande ou en besoin » et ceux qui ont déjà 		

DAC ETP Sud Gironde

TEL : 06 79 03 86 11 – MAIL : dacetpsudgironde@gmail.com

	<p>suivi un programme d'ETP (notion de patient expert »)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bilan éducatif, ✓ Prévoir des réunions soit par exemple 3 dates et 1 lieu à planifier, ✓ Recueil d'informations en direct avec le patient et avant le DE. 		
<u>Quand ?</u>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ AVANT l'écriture d'un programme, ✓ Lorsque le patient en fait la demande, ✓ Connaître les besoins au moment du DE 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Après la pose du diagnostic de la maladie, ✓ Pendant les temps morts lors d'une hospitalisation (salle d'attente) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prise de conscience de la maladie et des effets sur le quotidien, ✓ Près de la sortie : préparation à la sortie (proposition de programme), ✓ Après l'évaluation des ateliers et du programme.
<u>Qui s'en charge ?</u>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Paramédicaux (diététicien, IDE, Kinés, ...), ✓ Associations, représentants des usagers, patients experts 		<p>Points de désaccord</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Médecins libéraux, médecins spécialistes, ✓ Educateurs ETP, ✓ Psychologue, ✓ Médecin du travail, ✓ ARS, ✓ Pharmaciens <p>Questionnements</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pourquoi les médecins ne seraient-ils que prescripteur ? (prescription = identification des besoins), ✓ Pourquoi pas une place à la secrétaire ? ✓ Pourquoi pas la CPAM, la CARST, les mutuelles ?

DAC ETP Sud Gironde

TEL : 06 79 03 86 11 – MAIL : dacetpsudgironde@gmail.com

3. Comment répondre aux besoins des patients et augmenter le nombre de participants au programme ETP ?

La synthèse des échanges précédents permet de mettre en avant l'importance :

- De répondre aux **besoins des patients et non aux besoins des soignants**,
- De **connaître les besoins avant de « monter » un programme**,
⇒ **De mettre en adéquation le programme avec les besoins des patients**,
- **De recueillir les besoins des patients auprès des patients** par des professionnels/représentants de patients adaptés ou des outils/ des moyens de communication.

Vous trouverez ci-dessous quelques informations en lien avec l'évaluation qui pourront répondre à vos questions, peut-être ouvrir une réflexion (annexe diaporama support du CCECQA).

Pourquoi cette évaluation ?

- **Un cadre réglementaire**
 - Loi 2009 HPST + les décrets et arrêtés (2010/2015)
 - Arrêté du 14/01/2015 (modifie 2/08/2010)
 - Annexe 1 : l'évaluation du programme
- **Vérifier en contexte la faisabilité, Permettre l'adaptabilité du projet & l'implication des acteurs**
 - Renforcer la pertinence
 - Amélioration des pratiques professionnelles
- **Objectiver/Mettre en œuvre des améliorations**
 - Démarche d'amélioration continue de la qualité
- **Outil : de communication, de valorisation, de visibilité et de lisibilité**

11/08/2016

5

DAC ETP Sud Gironde

TEL : 06 79 03 86 11 – MAIL : dacetpsudgironde@gmail.com

Comment est-elle menée ?

- **Par l'équipe** pluri-professionnelle sous la responsabilité du coordonnateur
 - Choix des méthodes et des objets
 - Doit mettre en avant : forces, faiblesses, ajustements, pistes d'amélioration à mettre/mises en œuvre
 - **En associant les parties-prenantes**
 - S'appuyer sur des indicateurs quantitatifs et qualitatifs
- **Fait l'objet de RA** (transmis ou non) et de Pd'Act°
 - Démarche d'évaluation pédagogique → évaluations intermédiaires (auto-évaluation annuelle)
 - Détermine la poursuite, la réorientation ou la fin du programme → auto-évaluation finale (quadriennale)

11/08/2016

8

La richesse des échanges soulève de nombreuses questions et notamment les questions suivantes :

-
1. Quelles stratégies adopter pour favoriser l'inclusion des patients dans un programme ?
 2. Y a-t-il une communication/un langage approprié pour augmenter les inclusions ?
 3. Comment mettre en adéquation les besoins des patients et le programme ?
 4. Les programmes et les moyens de communication vers la population cible utilisent t'ils le langage des soignés ou des soignants ?
 5. Pensez-vous que l'inclusion des patients repose uniquement sur les professionnels de santé ?
 6. Pour les programmes existants, à quel moment ont été recueillis les besoins des patients ? Comment ont-ils été recueillis ? Par quelle méthode ? Auprès de qui ?
-

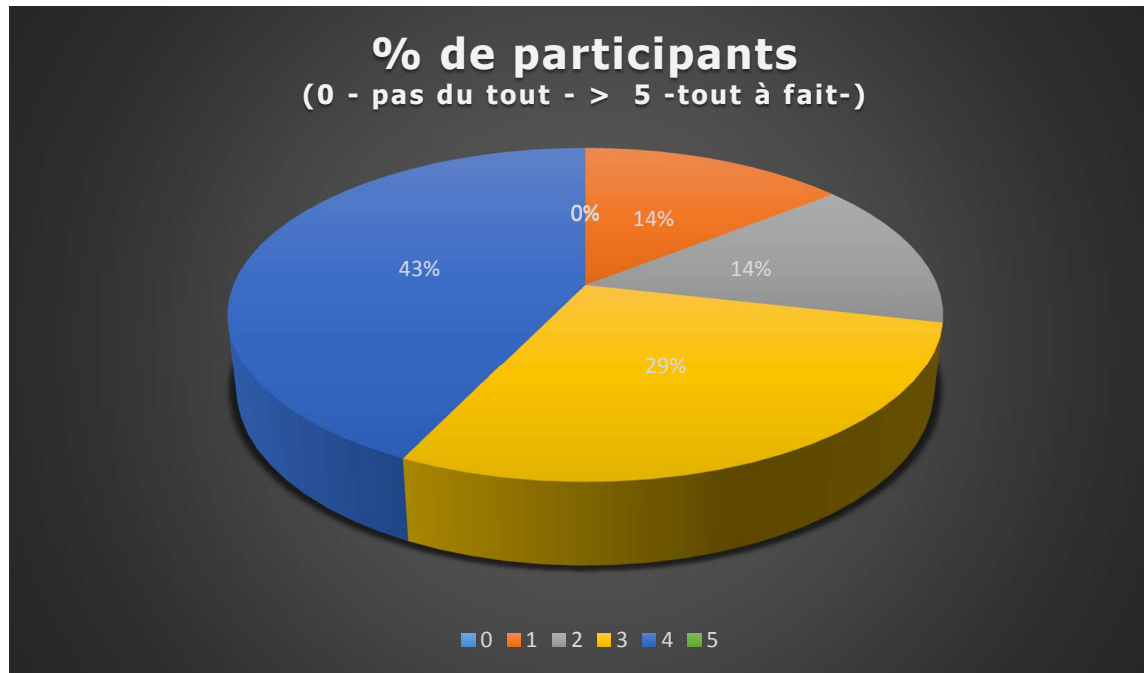
DAC ETP Sud Gironde

TEL : 06 79 03 86 11 – MAIL : dacetpsudgironde@gmail.com

4. Synthèse du questionnaire d'évaluation de la rencontre

7 personnes sur 15 ont répondu au questionnaire.

A la question, la rencontre a-t-elle répondu à vos attentes quant à la thématique proposée sur une échelle de 0 (pas du tout) à 5 (tout à fait). Les réponses ont été les suivantes :



Il a été précisé que :

- « les échanges ne répondaient pas à la problématique de « comment avoir plus de participants »,
- temps trop court,
- approche réflexive qui n'a pas permis de repartir avec des outils ».

DAC ETP Sud Gironde

TEL : 06 79 03 86 11 – MAIL : dacetpsudgironde@gmail.com

Le choix de l'intervenant a paru tout à fait adapté à 42.9%. Pour la majorité des participants, ils ont pu échanger et pense que cela peut être bénéfique pour leur programme.

Les **points forts** de ce partage d'expériences :

- *La mixité des participants (association, hôpitaux, MSA ...),*
- *Connaître d'autres soignants, partager nos expériences et méthodes de travail,*
- *Comment prendre en compte les besoins des patients,*
- *Bonne convivialité, Très bons échanges entre intervenants,*
- *L'acquisition de méthodologie.*

Les **points à améliorer** :

- *Manque de temps pour passer le power point qui avait l'air très intéressant,*
- *Le respect du timing,*
- *La mise à disposition de plans d'actions et des boîtes à outil,*
- *le temps toujours trop court,*
- *développer davantage la dimension pratique. Nous avons besoin d'aide concrète (outils, supports...). Travail sur les problèmes évoqués par les participants afin de trouver des solutions en groupe.*

L'ensemble des répondants souhaitent que leurs soit envoyé le diaporama sur l'évaluation et les attentes quant à cette thématique sont :

- *accompagnement sur l'évaluation quadriennale,*
- *comment faire les évaluations ?,*
- *comment faire un diagnostic éducatif ?,*
- *comment bien définir les critères d'un programme qualitatifs et quantitatifs lorsque l'on souhaite utiliser le web conférence pour animer des ateliers ?*

Les différents outils ou techniques d'animation

Portrait chinois

Objectifs

Se présenter de façon ludique, avoir la possibilité de livrer un peu de soi au groupe, favoriser l'esprit de groupe.

Déroulement et consignes

- Ecriture de la consigne sur un tableau ou un paperboards.
- Distribution d'une feuille blanche à chaque participant.
- Ecriture des réponses par chaque participant sur sa feuille blanche.
- Tour de table des participants, ils se présentent et lisent leurs réponses en les argumentants.

Option : selon la configuration de la salle, chaque feuille peut être scotchée devant chaque participant ou sur le mur derrière.

Exemple de consigne : Si j'étais une fleur...un animal...un paysage...un film...un aliment... un sentiment...

...qui vous ressemble

Autres thèmes possibles : un sport, un métier, un dessin, un moment passé, un moment présent, un moment futur, un rêve, un objet, un personnage, un lieu.

Selon le temps dont on dispose et le nombre de participants, le nombre de thèmes peut être adapté.

Durée

5 minutes d'explication, 5 minutes de réflexion, 2 minutes de présentation par participant

Matériel nécessaire

- Tableau ou paperboards pour y écrire la consigne
- Une feuille blanche par participant
- Un feutre par participant
- Scotch
- Contexte d'utilisation (public, etc. ...)

Tout public

Groupe de 12 personnes maximum pour cause de durée

Points forts Technique qui fait appel à l'imaginaire, au langage symbolique, aux représentations, connaissances...

DAC ETP Sud Gironde

TEL : 06 79 03 86 11 – MAIL : dacetpsudgironde@gmail.com

TROIS P'TITS TOURS

OBJECTIFS

- ⇒ Explorer différents aspects d'un thème dans un temps limité
- ⇒ Mettre en évidence les connaissances antérieures des participants sur les thèmes proposés
- ⇒ Mettre en évidence la force de production d'un groupe (enrichir la réflexion, construire à partir des idées des autres participants)
- ⇒ Favoriser la lecture critique de la production d'un groupe ∞ Favoriser la communication, l'expression de chacun des participants d'un grand groupe
- ⇒ Faciliter la réalisation d'une synthèse des idées d'un groupe

PREPARATION

L'animateur a défini les questions : elles doivent être indépendantes les unes des autres (on doit être capable de répondre à une question sans avoir répondu à la précédente).

LOGISTIQUE :

- ✓ 4 paper-board sont installés dans la salle
- ✓ 4 sous-groupes ont été constitués : 1A – 1B – 1C – 1D

DEROULEMENT

Phase 1 Chaque sous-groupe reçoit une question (A => question A, B => question B, C => question C, D => question D) à laquelle ils doivent répondre en 6-8 mn. Les idées sont notées sur un paper-board sous forme de mots-clés ou de phrases courtes.

Phase 2 Au terme de ce temps, les sous-groupes tournent. Ils lisent la question posée et les réponses apportées par le groupe précédent et les apprécient (+ s'ils sont d'accord, - s'ils ne sont pas d'accord, ? s'ils ne comprennent pas la réponse). Ensuite, ils doivent compléter la réponse (nouvelles idées ou reformulation). Durée = 10 mn

Phase 3 Les sous-groupes tournent à nouveau, et suivent le même processus qu'à la phase précédente. Durée = 10 mn

Phase 4 Les sous-groupes tournent à nouveau, et suivent le même processus qu'à la phase précédente. Durée = 10 mn

DAC ETP Sud Gironde

TEL : 06 79 03 86 11 – MAIL : dacetpsudgironde@gmail.com

Phase 5 Chaque groupe revient sur le premier paper-board sur lequel ils ont travaillé, relisent et apprécient les réponses apportées par le dernier groupe (+, -, ?). Chaque groupe nomme un modérateur et un rapporteur. Le groupe prépare une synthèse de toutes les idées, en regroupant :

- 1) les idées partagées et validées par tous (+),
- 2) les idées pour lesquelles il y a un désaccord (-) ou des incompréhensions (?). Durée = 10 mn

Phase 6 Le rapporteur de chaque groupe présente la synthèse des idées de la première question sur laquelle son groupe a travaillé. Une discussion s'instaure dans le groupe autour des points de désaccord ou à clarifier, et prennent des décisions sur les réponses validées par le groupe. Pendant ce temps, l'animateur laisse le groupe gérer la discussion. Il n'intervient que pour rappeler les règles de fonctionnement ou prendre le rôle de modérateur de la discussion si le groupe n'y parvient pas. Durée = 15 mn

Phase 7 Si nécessaire, le facilitateur complète les réponses et fait une synthèse de l'exercice. Durée = 5 mn

TIMING :

Explication de la technique et formation des groupes: 5mn

Travail de groupe 1ère question : 10 mn

Travail de groupe sur les 2 autres questions : 10 mn x 2 = 20 mn

Préparation de la synthèse : 10 mn Présentation des travaux de groupe: 15 mn

Synthèse du facilitateur = 5 mn

DUREE : 1h05

MATERIEL

- ✓ 3 feuilles de paper-board
- ✓ Marqueurs (3 couleurs différentes)

DAC ETP Sud Gironde

TEL : 06 79 03 86 11 – MAIL : dacetpsudgironde@gmail.com

La météo de l'humeur

L'animateur aura au préalable imprimé ou dessiné les images de la météo : grand soleil/ soleil nuageux/pluie/orage...
Chaque participant exprime son état d'esprit du moment en choisissant une image de la météo de l'humeur.
S'il le souhaite, il peut expliquer son choix.

(Cf. outil Graine de Médiateur II, Université de paix)

Le DAC ETP Sud Gironde vous remercie de votre participation.

DAC ETP Sud Gironde

TEL : 06 79 03 86 11 – MAIL : dacetsudgironde@gmail.com