

# Formation en Education Thérapeutique du Patient (ETP)

---

## Evaluation & communication

Intervenant : Gilles Lucas

[Gilles.lucas15@orange.fr](mailto:Gilles.lucas15@orange.fr)

Tél. : 06 85 06 24 12

# Sommaire

---

- I. Réveil pédagogique
- II. Animer un atelier éducatif
- III. Les étapes en gestion de projet
- IV. La communication & l'information
- V. Le budget
- VI. L'évaluation
- VII. En synthèse
- VIII. Et maintenant

# I. | Réveil pédagogique

TRANSITION

**Objectif :**  
**Présenter et expliquer**  
**l'ETP à un patient ou a**  
**ses collègues**



## Consignes :

### *La dernière idée*

Un patient apprend que vous avez fait la formation ETP et vous demande « pourquoi il serait intéressant que j'assiste au programme d'ETP ? »

- Individuellement vous donnez à tour de rôle une idée pour argumenter un choix d'encouragement
- Le gagnant est le participant qui présente en dernier une idée

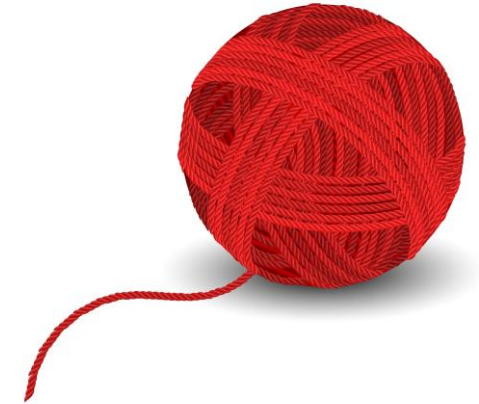
## II. | Animer un atelier éducatif

# Animer un atelier éducatif (Tour d'horizon)

POSTURE DE L'ANIMATEUR	ORGANISATION ET LOGISTIQUE	TECHNIQUES D'ANIMATION	RISQUES POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none"><li>• Choisir sa présentation (tutoiement, blouse...)</li><li>• Adopter une posture d'animateur</li><li>• Avoir du plaisir à animer, s'adapter aux besoins des patients</li><li>• Créer un climat rassurant</li><li>• Se donner du temps pour gagner en assurance</li><li>• Poser le cadre</li><li>• Être empathique, neutre, bienveillant</li><li>• Adapter son langage</li><li>• S'affirmer</li><li>• Donner un peu de soi</li><li>• Accepter ne pas savoir</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prévoir un espace ad hoc. Si activité en intérieur, espace calme, spacieux, aménagement « empathique »</li><li>• Préparer une fiche synoptique</li><li>• Préparer pour chaque activité, une introduction, une conclusion et une transition avec l'autre activité</li><li>• Adapter les horaires à la disponibilité des participants et non l'inverse</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adaptée à la compétence visée savoir, savoir-faire, savoir-être</li><li>• Active, participative, mode « travaux pratiques »</li><li>• Patients non passifs, à l'écoute mais actifs, sollicités, impliqués, acteurs</li><li>• Choix de la méthodologie et des supports en fonction des objectifs</li><li>• Créativité</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'ennui (thématique, technique, langage, moment pour patient)</li><li>• Inégalité dans la participation (si un participant parle trop, le mettre en activité ou se mettre à côté de lui)</li><li>• Débordement émotionnel : montrez que vous l'avez vu, proposer dans parler en groupe ou à l'extérieur, si la personne sort, demander au groupe ce qu'il ressent (s'adapter, oublier l'atelier)</li></ul>

EXERÇONS-NOUS !  
ANIMER UNE  
SEQUENCE PEDAGOGIQUE

**Objectif :**  
Tester l'animation  
et comprendre  
l'intérêt de préparer  
une séquence



## Consignes :

**Durée : 3 heures**

**Simulation** (basse intensité)

**En 3 sous groupes :**

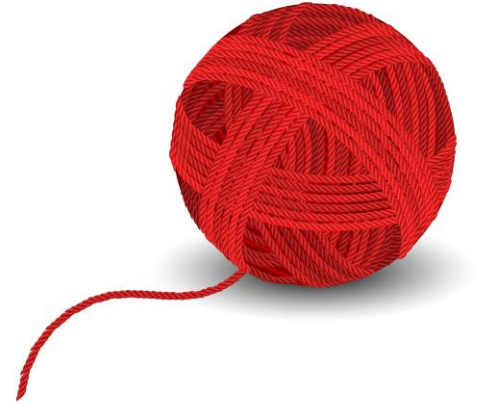
1) Vous présentez l'animation de l'atelier que vous avez préparé (1 brise glace, 1 séquence) 30'.

Chaque sous-groupe devra:

- la présenter en quelques mots
- l'animer (les participants qui ne sont pas membres du groupe jouent le rôle des patients)
- Expliquer les choix (techniques, outils, ...)

2) Débriefing (30'):

Chaque participant doit proposer 1 point positif et 1 conseil d'amélioration



# III. | Les étapes en gestion de projet

# Les étapes en gestion de projet

EXERÇONS-NOUS !

Cartes étapes

**Objectif :**  
Connaître les étapes  
de mise en œuvre  
d'un programme ETP

## Consignes :

**Durée : 20'**

**Puzzle**

**En 3 sous groupes :**

- ordonner les fiches dans l'ordre de la planification de mise en œuvre d'un programme d'ETP
- Le gagnant est le groupe qui remet les vignettes dans le bon ordre en premier
  
- Débriefing

# Les étapes en gestion de projet

## Les 4 étapes de mise en œuvre d'un programme d'ETP (ARS):

<b>Etape 1</b>	<b>Etape 2</b>	<b>Etape 3</b>	<b>Etape 4</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Réunir des acteurs</li><li>- Nommer 2 coordonnateurs</li><li>- Déterminer les fondements du programme</li><li>- Analyser la situation qui pose problème et l'existant</li><li>- Rédiger les critères d'inclusion, exclusion et sortie</li><li>- Identifier les besoins des soignants</li><li>- Identifier les besoins des personnes inclus</li><li>- Définir les objectifs du programme ETP</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Rédiger le parcours de santé du programme ETP</li><li>- Identifier le rôle de chacun des acteurs et les groupes de travail</li><li>- Rédiger un rétroplanning des actions annuelles</li><li>- Concevoir les activités et outils nécessaires au programme (individuel et collectif)</li><li>- Préparer les outils d'évaluation</li><li>- Préparer les outils de communication interne et externe</li><li>- Rédiger le programme d'ETP</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mettre en œuvre le programme</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Evaluer annuelle les actions mise en œuvre</li><li>- Rédiger le rapport d'autoévaluation</li><li>- Rédiger le rapport quadriennal</li></ul>

# Les étapes en gestion de projet

---

- Ce qui vous est proposé correspond aux recommandations dans le cadre de la mise en place d'un projet, une sorte d'idéal
- A vous d'identifier ce que vous souhaitez faire au sein de votre équipe selon la réalité de votre organisation, de votre motivation : ensemble d'un programme, posture, certaines activités, quel parcours de santé
- La réalité est toujours différente de l'idéal et d'un groupe à l'autre, l'ordre donné aux cartes ne sera pas le même car vous n'avez peut-être pas la même logique ou les mêmes moyens ou la même temporalité

## Les acteurs d'un programme d'ETP :

### PLURIDISCIPLINARITE DES ACTEURS

- Réunir les différents professionnels présentant une compétence en ETP
- Volontaires !
- Signataires d'une charte de qualité
- Nommer 2 coordonnateurs avec une posture d'écoute (un leader sachant déléguer, un coordonnateur s'occupant du suivi du programme)
- Constituer un comité de pilotage regroupant des acteurs impliqués et dispensant de l'ETP !
- Se réunir au moins 1 fois par mois selon les échéances posées

### PATIENT INTERVENANT

- Nommer un patient partenaire ou un représentant d'association pour avoir un regard juste des besoins des patients
- Nécessité de penser ses missions, les conditions (témoignage, collaboration, partenariat, rémunération...)

***S'épanouir dans la fonction de soignant-éducateur en ETP***

## *Optimiser la préparation (les réunions) :*

- Un ordre du jour rédigé et respecté
- Des consignes précisées, notamment l'acceptation de l'écoute et prise en compte de toutes les idées – Absence de hiérarchie mais confiance – Pas uniquement les médecins qui ont raison
- Un horaire respecté
- Des actions déterminées pour une période déterminée et engagées par des responsables
- Une synthèse qui rappelle l'essentiel de ce qui est dit – Personne qui rédige doit tourner – Reprise par le coordinateur à chaque réunion
- Mention des présents, absents excusés et non excusés

## Elaborer des objectifs :



**LES NIVEAUX D'OBJECTIFS**

**L'élaboration des objectifs**

- structurer et donner une cohérence au projet
- motiver, mobiliser les ressources et les acteurs
- donner un sens aux activités
- évaluer
- communiquer

The illustration shows a spiral-bound notebook with a white page. On the left, a hiker with a backpack and binoculars stands next to the page. On the right, a yellow jeep with a roof rack is shown driving on a narrow ledge above a deep canyon with bamboo stalks. The title 'LES NIVEAUX D'OBJECTIFS' is written in a decorative font at the top of the page.

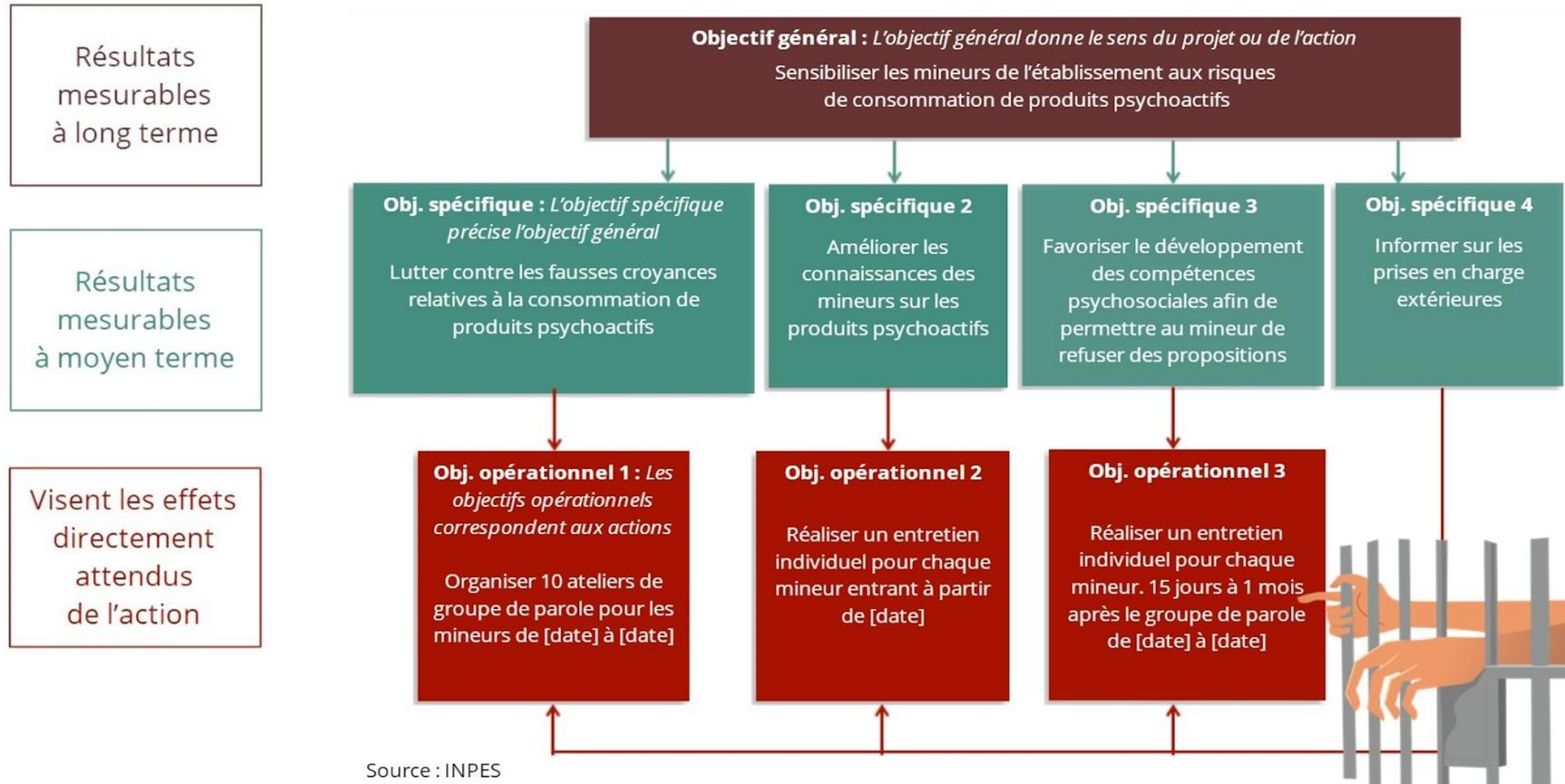
## Elaborer des objectifs :

The infographic is a vertical list of five criteria, each with a large letter and a descriptive sentence. The background is a light yellow with a dark brown vertical bar on the left side. The letters are colored: S (red), M (teal), A (orange), R (yellow), and T (dark purple).

- S** **Spécifique**  
L'objectif décrit précisément ce qui doit avoir changé chez qui.
- M** **Mesurable**  
Il sera possible de juger objectivement de l'atteinte de l'objectif.
- A** **Ambitieux**  
L'objectif fixé est atteignable. Il constitue cependant un réel progrès et implique un effort.
- R** **Réaliste**  
Un objectif de projet doit être réaliste dans le sens qu'il doit être atteignable avec les moyens disponibles.
- T** **Défini dans le temps**  
Chaque objectif fixé doit être limité dans le temps et comporter une date de fin.

# Les étapes en gestion de projet

## Elaborer des objectifs :



EXERÇONS-NOUS !

Définir son rôle

**Objectif :**

**Rédiger votre fiche de poste  
correspondant à votre attente  
dans la démarche d'ETP**

## Consigne :

**Durée : 15'**

**Ma fiche de poste**

**Individuellement :**

Remplir la fiche de poste et y exprimer vos attentes personnels en lien avec votre engagement dans le projet d'ETP

Nom, prénom	Structure d'appartenance	Activité de l'acteur	Rôle et temps consacré à l'ETP	Cocher sur certificat formation ETP 40H

# IV. | La communication & l'information

- Tous les soignants peuvent-ils y accéder ?
- Tous les acteurs ont-ils un email ?
- Réflexion commune entre l'ensemble des acteurs concernés
- Quels indicateurs ? Quelle présentations ?
- Plus il y aura de critères, moins ils seront remplis
- Parler de ce que vous y mentionner : secret pro (demander au malade), attention au regard et peur du jugement de l'autre sur l'écriture, fautes d'orthographe, laisser une trace

***Si vous n'avez pas résolu le problème de l'information entre vous, ce n'est pas nécessaire de faire un BEP si vos collègues ne le lisent pas***

Arrêté du 2 août 2010 : cahier des charges des programmes d'ETP et à la composition du dossier de demande de leur autorisation:

- Annexe 1 : le programme « Il existe *un dossier d'éducation thérapeutique* sur support papier ou informatique »
- La *coordination* « tout échange d'information ne peut se faire qu'avec l'*accord du patient* », procédures d'échanges des informations avec les autres intervenants
- La *confidentialité et la déontologie* : procédure d'information sur le programme, consentement recueilli à l'entrée du patient dans le programme, procédure de transmissions des informations non partagées sans son accord... *charte d'engagement* de déontologie et de confidentialité *signée par les intervenants*.

*Principales rubriques du dossier d'éducation thérapeutique* (Recommandations HAS 2007) :

- Identité, maladies et traitements
- Dimensions du diagnostic éducatif
- Synthèse du diagnostic éducatif
- Mise en œuvre de l'éducation thérapeutique
- Évaluation de l'éducation thérapeutique individuelle (suivi éducatif)
- Suivi médical

## *Promouvoir le programme d'éducation thérapeutique :*

### Quels partenaires:

- intra-établissement
- Inter-établissement
- Professionnels libéraux
- Acteurs associatifs
- ...

### Quels messages:

- L'objet du programme
- Le descriptif (contenu, déroulement)
- Public concerné
- Coordonnées du promoteur
- Lieu, jours, horaires
- ...

# V. | Le budget

# Le budget prévisionnel

## Dépenses

- Valorisation du temps du personnel
    - (équivalent temps plein x salaire brut) x 1,25 (charges patronales variables) = Coût à l'établissement
  - Frais de fonctionnement
    - 2 à 13 % des frais du service ou association ou établissement
  - Matériel/outils
  - Formation
  - Communication
  - Frais déplacement
  - Autres charges spécifiques
- Bénévolat valorisé

=

## Recettes

- Etablissement/association
  - Dons
  - Valorisation outils laboratoire
  - Subventions labo/mutuelles/conseils régional ou général/fondation/autres
- Demande spécifique à l'ARS
- Bénévolat valorisé

# VI. | L'évaluation

EXERÇONS-NOUS !

Représentation sur  
l'évaluation

**Objectif :**  
**Identifier vos représentations**  
**de l'évaluation**  
**à partir de la technique**  
**des lettres et des prénoms**

# L'évaluation (représentations)

- S'engager dans l'évaluation d'une expérimentation, d'un dispositif, c'est d'abord ***se poser la question*** de la fonction et des finalités de l'acte d'évaluer.
- Il est important de s'interroger sur les ***représentations de votre équipe, de vous-même et du patient*** sur ce qu'est l'évaluation
- L'évaluation est un terme qui ***regroupe beaucoup de choses*** tant au niveau des actions mais aussi au regard de la posture de l'évaluateur
- Dans cette démarche, ***l'ensemble des participants est parti prenante*** de la conduite du projet et de son évaluation. Ils ne subissent pas celle des partenaires notamment financiers. C'est une ***démarche participative*** et ***constructive*** pour eux, notamment pour ***l'analyse de leurs pratiques***.

- L'évaluation des programmes d'éducation thérapeutique doit être considérée comme une démarche qui  ***vise à donner de la valeur, prendre du recul, émettre un constat***  sur une situation, et  ***prendre des décisions*** , au regard des objectifs de départ et des finalités des actions.
- ***Mettre en valeur les transformations intervenus***  chez le patient et son entourage (compétences d'autosoins et d'adaptations)
- Evaluer, c'est  ***mesurer le chemin parcouru pour progresser, réajuster, mettre en cohérence***
- L'évaluation et plus particulièrement l'autoévaluation est un  ***outil au service de la démarche de progrès***  qui s'inscrit dans le  ***souci de l'amélioration***  continue de nos actions. C'est aussi un outil de clarification et de valorisation auprès des partenaires.

- **Appréciation** portée sur *chaque composante d'une intervention par rapport à des critères et des normes définies.*
- Sa fonction est de **certifier que**:
  - les apprenants **maîtrisent les objectifs** définis par un acteur, un système
  - Un certain nombre de **règles ont été respectées** par un organisme

Cela peut être aussi le cas quand un soignant décide que le malade doit acquérir un certain nombre de connaissances avant d'aborder ses besoins psychosociaux.

La certification ou l'évaluation des programmes réalisée par l'ARS peuvent rentrer dans ce type d'évaluation. L'ARS vous demande d'autoévaluer chaque année vos chiffres en termes d'activité (nbre de patients inclus, nbre de BEP, nbre d'ateliers...)

- L'Arrêté du 2 août 2010 relatif au cahier des charges des programmes d'éducation thérapeutique du patient et à la composition du dossier de demande de leur autorisation exige **2 types d'évaluation**.
- La démarche d'**auto-évaluation annuelle s'applique à tous les programmes d'ETP** autorisés. L'équipe ne doit rien n'adresser à l'ARS. Penser à marquer aussi ce que vous faites bien et tout ce que vous avez su mettre en place pour aboutir à vos résultats
- La Haute Autorité de Santé a proposé un guide en mars 2012 destiné à faciliter la réalisation de l'auto-évaluation annuelle. Il prépare ainsi à l'**évaluation quadriennale** de chaque programme d'éducation thérapeutique du patient (ETP) car vous pourrez mettre vos autoévaluation dans votre rapport quadriennal.

[www.has-sante.fr/.../auto-evaluation-annuelle-dun-programme-deducation-therapeutique-du-patient-etp](http://www.has-sante.fr/.../auto-evaluation-annuelle-dun-programme-deducation-therapeutique-du-patient-etp)

# L'évaluation (3 types d'évaluations)

## - *Evaluation éducative du malade que l'on accompagne*

- Analyse qualitative au regard des objectifs identifiés avec le malade dans le cadre de son accompagnement
- Réalisée par le soignant référent ou son équipe
- Sert à prendre des décisions dans le suivi du malade

## - *Evaluation annuelle du programme d'ETP : autoévaluation*

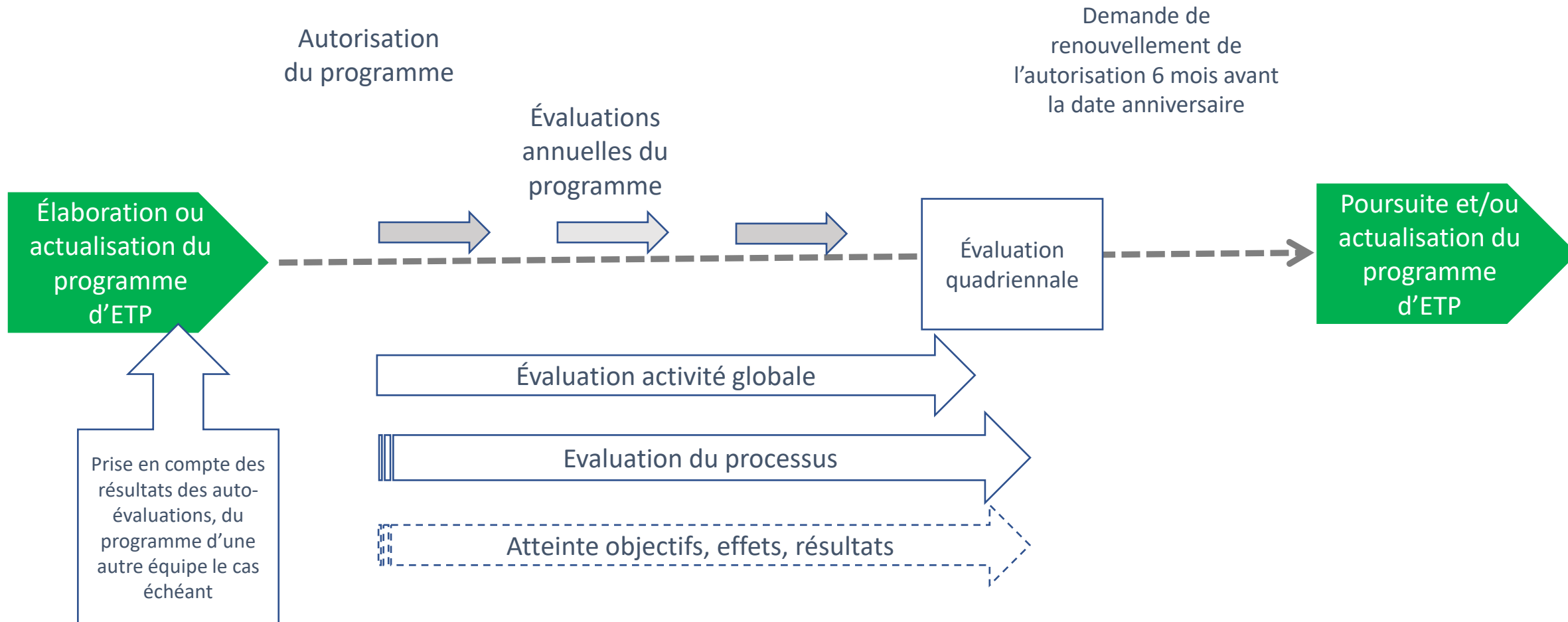
- Analyse qualitative et quantitative des points forts et des points faibles du programme
- Réalisée par le coordinateur et l'équipe
- Sert à prendre des décisions pour améliorer la qualité du programme

## - *Evaluation quadriennale du programme d'ETP*

- S'appuie sur les auto-évaluations annuelles et les résultats du programme
- Réalisée par le coordinateur et l'équipe
- Permet de s'interroger sur la pertinence du renouvellement de l'autorisation auprès des ARS

# L'évaluation (3 types d'évaluations)

## Processus d'évaluation des programmes d'ETP autorisés



- Il n'est *pas possible de tout évaluer*
- En fonction de l'ampleur du projet, on peut **choisir** d'évaluer un aspect plutôt qu'un autre, parce que l'on a envie de progresser sur cette dimension-là.
- On n'est pas systématiquement obligé d'évaluer tous les aspects d'un projet. Surtout s'il s'agit d'une action courte ou de plusieurs actions (il ne faudrait pas que l'évaluation prenne plus de temps que l'action... Les acteurs et les partenaires ne comprendraient pas...).
- Toujours garder à l'esprit que les acteurs de santé sont **responsables par rapport aux moyens et non pas par rapport aux résultats**

***L'évaluation a intérêt à se focaliser prioritairement sur le processus pour ensuite s'attacher aux résultats.***

# L'évaluation (quadriennale du programme)

- Elle est **à prévoir par le promoteur** en termes d'activité, de processus et de résultats sur des critères de jugement définis *a priori*.
- Elle porte sur **2 axes** : reprise des **4 rapports d'autoévaluation annuelle** et **évaluation des effets du programme**.
- Penser et **préparer vos critères, vos indicateurs et vos outils** d'évaluation de votre programme et de vos activités **dès le début**

- **Critère** = système de référence à partir duquel un jugement peut être formulé sur les qualités ou les caractéristiques que « l'objet » de l'évaluation doit idéalement posséder.

- **Indicateur** = manifestation concrète d'une réalité. Il peut être quantitatif ou qualitatif. Il est en principe toujours relié à un critère. Un bon indicateur devrait être simple, facile à repérer ou calculer, reproductible, précis et valide.

# L'évaluation (quoi )

Evaluer quoi ?	On compare	On répond à la question
<b>LE PROCESSUS</b>		
La pertinence	Les objectifs aux besoins	La stratégie choisie, les objectifs fixés sont-ils adaptés aux besoins identifiés ?
La cohérence	Les moyens aux objectifs	Le programme proposé, les moyens humains et financiers sont-ils adaptés aux objectifs fixés ?
Le déroulement	Ce qu'on a fait à ce qu'on avait prévu de faire	Les étapes et les activités se sont-elles déroulées comme prévu ?
<b>LES RESULTATS</b>		
L'efficacité	Les objectifs atteints aux objectifs fixés	Les objectifs ont-ils été atteints ?
L'efficience	Les résultats aux coûts	Les moyens mobilisés sont-ils acceptables compte tenu des résultats obtenus ?
L'impact	La situation créée à la situation initiale (changements produits)	Les effets attendus se sont-ils produits ? Des effets non prévus sont-ils apparus ?
La satisfaction	Les résultats aux besoins et attentes	Les résultats ont-ils répondu aux besoins et/ou aux attentes des participants ?

## Étape 1

### Définition des priorités d'évaluation annuelle

#### ● Première année :

- activité globale (patients engagés, séances réalisées...);
- déroulement du programme (diagnostics éducatifs réalisés, existence d'un dossier d'ETP par patient...).

#### ● Années suivantes :

- suivi de l'analyse des données ;
- analyse des différences entre les façons de procéder et ce qui était prévu ;
- analyse des changements.



## Étape 2

### Recueil de données

- Traduction des objets d'évaluation par des questions ouvertes. Exemple : comment expliquer les différences entre ce qui a été prévu dans le programme pour la réalisation des séances d'ETP et ce qui est mis en œuvre par l'équipe ?
- Définition des méthodes de recueil des données (tableau de suivi d'activité, entretien...).



## Étape 3

### Analyse du programme et propositions d'amélioration

- Identification des forces, des faiblesses, des difficultés de mise en œuvre du programme.
- Mise au point et hiérarchisation des actions d'amélioration.



## Étape 4

### Mise en œuvre des actions d'amélioration

- L'équipe s'accorde sur le plan d'actions d'amélioration de la qualité du programme.
- Un rapport synthétique est rédigé et les éventuelles fiches d'actions y sont annexées.



EXERÇONS-NOUS !

Evaluation:  
Critères/indicateurs

**Objectif :**  
**Associer les critères aux**  
**indicateurs**

Vous ne pouvez plus voter



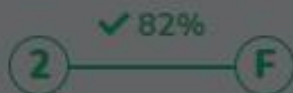
Associer les critères aux indicateurs

L'équipe d'ETP est pluriprofessionnelle



Nombre et type de professions différentes

Chaque patient bénéficie d'un dossier ETP



% de patient dans le programme ayant 1 dossier

Des conducteurs de séances sont rédigés



% de séances bénéficiant d'un conducteur de séance

Les patients sont satisfait du programme



% de patient ayant mis une note supérieur à 8/10

Les patients maintiennent les modifications de comportement



% patient à J+6mois pratiquant une activité physique

Le programme est personnalisé



Nombre de BEP effectué

Le programme est adapté à la capacité de chaque patient



% de patient ayant atteint les objectifs fixés lors du BEP

Cliquez sur l'écran projeté pour lancer la question

wooclap



60



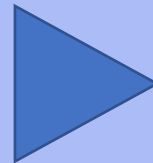
9% correct

11 / 33



# VII. | En synthèse

## L'atelier d'éducation thérapeutique du patient (ETP)



# VIII. | Et maintenant ?

# Et maintenant ?

VOS PREMIERS PAS  
APRÈS LA FORMATION ?

**Objectif :**  
**Définir 3 objectifs SMART**  
**personnels que vous aimeriez**  
**mettre en place à la suite**  
**de la formation**

