

Outil 3. Conduite de l'entretien avec le patient et/ou ses proches avec exemple de guide d'entretien

1- Animation, posture à adopter

Le patient a été informé préalablement des objectifs et modalités de déroulement, de la durée d'environ 30 à 45 minutes.

Il a donné son accord pour être rencontré lui-même ou son proche ou la personne de confiance qu'il a désignée.

Au moment de l'entretien, s'assurer que le patient a bien compris l'objectif de la démarche et qu'il est toujours d'accord pour l'entretien.

L'entretien n'aborde pas des questions personnelles sur la maladie du patient mais aborde le parcours tel qu'il s'est déroulé. Il diffère donc de la relation habituelle entre le patient et le professionnel. L'objectif est de recueillir son opinion et son ressenti sur sa prise en charge globale à partir d'éléments factuels sur son parcours.

L'entretien est réalisé dans le respect du secret professionnel. La synthèse de l'entretien est restituée par oral durant la réunion d'analyse du parcours.

Laisser un espace de parole, d'expression au patient pour recueillir son point de vue, le mettre en confiance avant de s'entretenir avec lui sur des éléments plus précis de son parcours.

Un guide d'entretien peut être utilisé comme point de repère pour aborder les principales dimensions de la prise en charge et de l'organisation du parcours. Il doit être adapté au patient et au contexte.

2- Guide d'entretien

1- Débuter l'échange par une ou plusieurs questions ouvertes et générales sur le parcours de santé du patient, par exemple :

- *Comment s'organisent vos soins et le suivi de votre état de santé ? l'articulation des différents professionnels vous prenant en charge, les aides à la vie quotidienne ?*
- *Globalement, êtes-vous satisfait de l'organisation des soins et/ou des aides proposées ? des délais pour obtenir des rendez-vous ?*

2- En fonction des réponses données et des problématiques soulevées, l'entretien s'oriente sur des points plus précis :

Les exemples ci-dessous sont proposés **à titre indicatif** et sont à adapter au contexte. Ils peuvent être reformulés de manière à être compris par le patient ou son entourage.

DÉROULEMENT DE VOTRE PARCOURS

Concernant les informations qui vous ont été données :

- *Avez-vous le plus souvent toutes les informations dont vous aviez besoin pour comprendre vos soins, traitements, examens ou ceux prodigués à votre enfant ou à un proche, etc. ?*
- *Les explications obtenues étaient-elles suffisamment claires ? Ces informations étaient-elles cohérentes d'un professionnel à l'autre ? Étiez-vous satisfaits de la communication entre ces différents professionnels ?*
- *Comment a-t-on recueilli vos souhaits ? Vos attentes ? Vos besoins ont-ils été pris en compte par la suite ?*
- *En cas de difficultés ou d'imprévus, saviez-vous à qui poser vos questions ou vers qui vous tourner ?*

Concernant l'orientation au sein du parcours (santé, social, médico-social, aide à la personne) :

- Vous a-t-on expliqué comment chercher de l'aide auprès des soignants, des associations de patients, un travailleur social ?
- Avez-vous rencontré des difficultés pour avoir des réponses à vos demandes d'aides et de soins (plusieurs contacts avant la bonne orientation) ?
- Vous a-t-on informé sur les aides possibles pour les gestes et actes de la vie quotidienne (tierce personne en dehors de l'entourage) ?
- Vous a-t-on informé des délais de réponses à vos demandes d'aides et de soins, et ce qui pouvait être mis en place dans l'attente de réponses ?

Concernant les liens entre les professionnels qui interviennent :

- Avez-vous été satisfait de la manière dont les informations vous concernant ont été transmises entre les professionnels ? des délais d'obtention de courriers, de synthèses ?
- Y a-t-il eu des moments où vous avez perçu un dysfonctionnement ?
Pouvez-vous préciser à quelle occasion ? Comment cela a-t-il été résolu ?

VOS SOINS ET VOS AIDES

Concernant les examens : prises de sang, radiographie, etc. :

- Comment les résultats vous sont-ils parvenus et sont-ils parvenus au médecin qui vous suit ? Avez-vous eu des difficultés :
 - À obtenir un rendez-vous ?
 - À obtenir les résultats ?
 - Pour que vous soient expliqués les résultats ?
 - Pour savoir ce que vous deviez-faire ?

Concernant les médicaments :

- Pensez-vous avoir été bien informé sur les médicaments qui vous ont été prescrits ?
- En cas de difficultés saviez-vous vers quel interlocuteur vous tourner ? le pharmacien d'officine ou autre professionnel de santé de proximité ?

Concernant les changements à apporter à votre mode de vie :

- Quels conseils vous ont été donnés (selon la situation) ? pensez-vous avoir été bien informé ?
- Avez-vous rencontré des difficultés pour mettre en œuvre au quotidien ces changements ?
- Comment vous a-t-on aidé ?

Concernant les soins, les séances de rééducation, les aides à la vie quotidienne :

- Avez-vous rencontré des difficultés pour bénéficier de soins de rééducation ou d'aide ?
- Comment avez-vous été aidé ? Cela était-il adapté à vos besoins ? à vos souhaits ?

Concernant l'accompagnement social :

- Vous a-t-on proposé une prise en charge sociale, si besoin (assistante sociale pour répondre aux difficultés générées par la maladie ou pour vous apporter des aides vous permettant de rester en bonne santé) ?
- Les solutions apportées ont-elles répondu à vos besoins ou à vos attentes ? sur le plan financier ? matériel ? soutien moral ? sur du court ou long terme ?
- Avez-vous été associé, vous ou vos proches, aux choix des solutions (vos préférences) ?

- *Avez-vous eu des solutions dans un délai raisonnable en fonction de vos besoins ?*

Concernant une éducation thérapeutique :

- *Avez-vous eu des moments d'échanges (séances collectives ou individuelles) pour :*
 - *mieux comprendre la maladie et les raisons de suivre un traitement régulièrement ?*
 - *reconnaître et faire face aux symptômes qui peuvent vous gêner dans la vie de tous les jours (gêne respiratoire, douleur, malaise, difficulté à marcher longtemps, etc.) ?*
 - *utiliser du matériel de mesure de la glycémie, du souffle, un carnet de surveillance, etc.*
 - *être aidé à changer les habitudes de vie (tabac, alimentation, activité physique) ?*
- *Pensez-vous que ces séances vous ont été utiles pour comprendre votre maladie, vous y adapter, participer à vos soins ou aux surveillances dans la vie de tous les jours ?*

Recueil des propositions du patient

Quelles solutions pourriez-vous proposer pour améliorer votre parcours, vos soins, votre situation ?