EXERCICE 1 / MODULE 5 **Les composantes de l’entretien d’évaluation
avec un.e patient.e de son parcours ETP**

MERCI D’INSCRIRE VOS NOM(S) et PRENOM(S) :

**Nous vous invitons à construire, seul.e ou avec des collègues, un mini-guide d’entretien sur une ou les trois composantes suivantes de l’évaluation partagée :**

* Satisfaction de la personne
* Apprentissages réalisés - Compétences développées / renforcées
* Évolution de sa santé ».

**Composante Satisfaction de la personne**

*Rédigez 4 à 5 questions ouvertes (script de questiosn sous la forme de phrases) permettant l’abord de cette composante.*

**Notre clin d’œil**

**Conseils et recommandations**: Il est difficile de demander à une personne si elle est satisfaite d’une action qu’on a conduite car elle a tendance à ne pas oser s’exprimer et souvent nous-même avons peur d’être confrontés à des critiques. Le malaise est donc souvent des deux côtés. D’après notre expérience, voici les choses qui nous semblent « marcher » et que nous vous résumons sous forme de conseils ou de formulations de phrases.

**Exemple de formulation qui fonctionne :** *« Nous désirons améliorer notre programme, j’ai besoin de votre avis, de vos suggestions et de vos conseils. Par exemple dans les activités quelles sont les deux ou trois activités qu’il faut absolument conserver et qui apportent vraiment beaucoup aux patients ? Quelles sont celles qu’on peut améliorer ? Est-ce que je peux vous demander ce qui a apporté le plus ? »*

En partant d’une évaluation générale, le patient va se remémorer le groupe. Ainsi, on évite la situation frontale de confrontation et petit à petit on peut lui demander de s’exprimer sur son propre degré de satisfaction.

**Composante Apprentissages réalisés - Compétences développées**

*Rédigez 4 à 5 questions ouvertes (script de questions sous la forme de phrases) permettant l’abord de cette composante.*

**Notre clin d’œil**

**Conseils et recommandations**: Il est difficile de demander à une personne ce qu’elle a appris car les individus humains sont en situation permanente d’apprentissage. On apprend tous les jours quelque chose. Par ailleurs la question : qu’avez-vous appris est trop large car elle comprend aussi des apprentissages expérientiels, intimes et scolaires. Dans notre expérience, nous nous sommes aperçues que les formulations indirectes marchaient mieux. En voici des exemples.

**Exemple de formulation qui fonctionne :** *« Dans ces ateliers, qu’est-ce qui vous a le plus impressionné ? Qu’avez-vous découvert ? Qu’est-ce qui vous a étonné ? Qu’est-ce qui est venu confirmer ce que vous saviez déjà ? Souvent, on a besoin de vérifier ce qu’on sait déjà ou de confirmer ce qu’on avait découvert tout seul dans son expérience ou ses recherches d’informations, pourriez-vous me donner quelques exemples… On découvre souvent qu’on croyait savoir faire des choses ou au contraire qu’on les faisait très bien déjà, pourriez-vous me donner un exemple précis de ce qui s’est passé pour vous à ce sujet… »*

En partant du savoir comme une expérience vécue, on le rend plus palpable par la personne qui, du coup, peut en parler comme d’une expérience agréable. De plus, la question sur l’étonnement fait ressortir souvent des éléments de l’expérience du partage groupal. Le partage groupal est important en éducation car les participants apprennent en comparant leurs situations, leurs connaissances et en échangeant entre eux leurs questionnements.

**Composante Evolution de sa santé depuis les ateliers**

*Rédigez 4 à 5 questions ouvertes (script de questiosn sous la forme de phrases) permettant l’abord de cette composante.*

**Notre clin d’œil**

**Conseils et recommandations**: L’évolution de la santé concerne la santé perçue et la santé objective. Ce thème doit donc comprendre ces deux aspects. Dans notre expérience, nous nous sommes aperçues que quelques formulations marchaient bien et nous préférons souvent commencer par la santé perçue. En voici des exemples.

**Exemple de formulation qui fonctionne :** *« Ces ateliers ont pour but de vous aider à améliorer votre sentiment de confort, de mieux-être, de réduction des douleurs, des gênes corporelles, pourriez-vous me raconter un exemple de quelque chose qui a été vu dans les ateliers et que vous avez essayé tout de suite dans votre vie pour vous sentir mieux par rapport à un médicament, une astuce, etc. Si vous avez eu une consultation médicale entre les ateliers, il se peut que vous ayez amélioré vos résultats ou que votre santé s’est un peu améliorée, pourriez-vous me parler de l’effet des ateliers sur votre santé, sur vos examens et vos bilans ? »*

En évoquant les deux composantes de la santé, cela facilite pour les patients l’évocation de leur santé comme un ressenti corporel et de nous faire part de détails auxquels on n’a pas pensé et qui relèvent des pratiques de santé personnelle de chacun qui souvent bougent à l’issue d’une expérience éducative. La santé objective est mesurée par les examens et les bilans et ceux-ci prennent plus de temps pour qu’on puisse y lire des résultats objectifs.