

# EVALUATION

## Education thérapeutique du patient

Référentiel de la HAS – [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)



## PRÉPARATION EN AMONT

1. ENQUÊTE ANNUELLE
2. AUTO-ÉVALUATION ANNUELLE
3. EVALUATION QUADRIENNALE

## DÉMARCHE QUALITÉ POUR PROGRESSER



# Un programme autorisé :

---

Tous les ans

Au bout de 4 ans

- ❖ **Suivi annuel des programmes d'ETP:**  
(utilisation d'une maquette excel pour répondre à l'obligation d'envoi des rapports annuels d'activité )

- ❖ **Evaluation quadriennale**

- ❖ **Auto-évaluation annuelle**



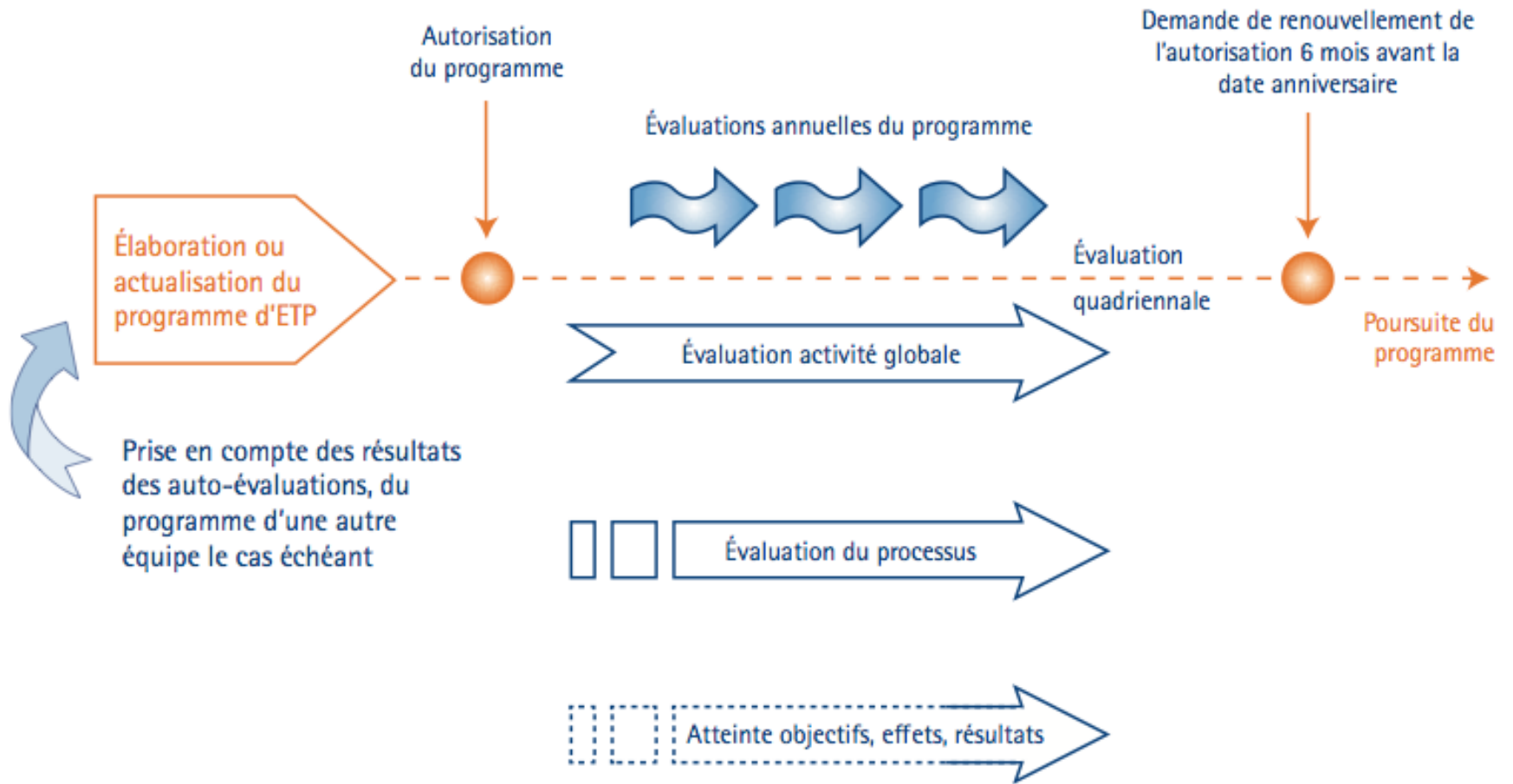


Schéma : Haute Autorité de santé

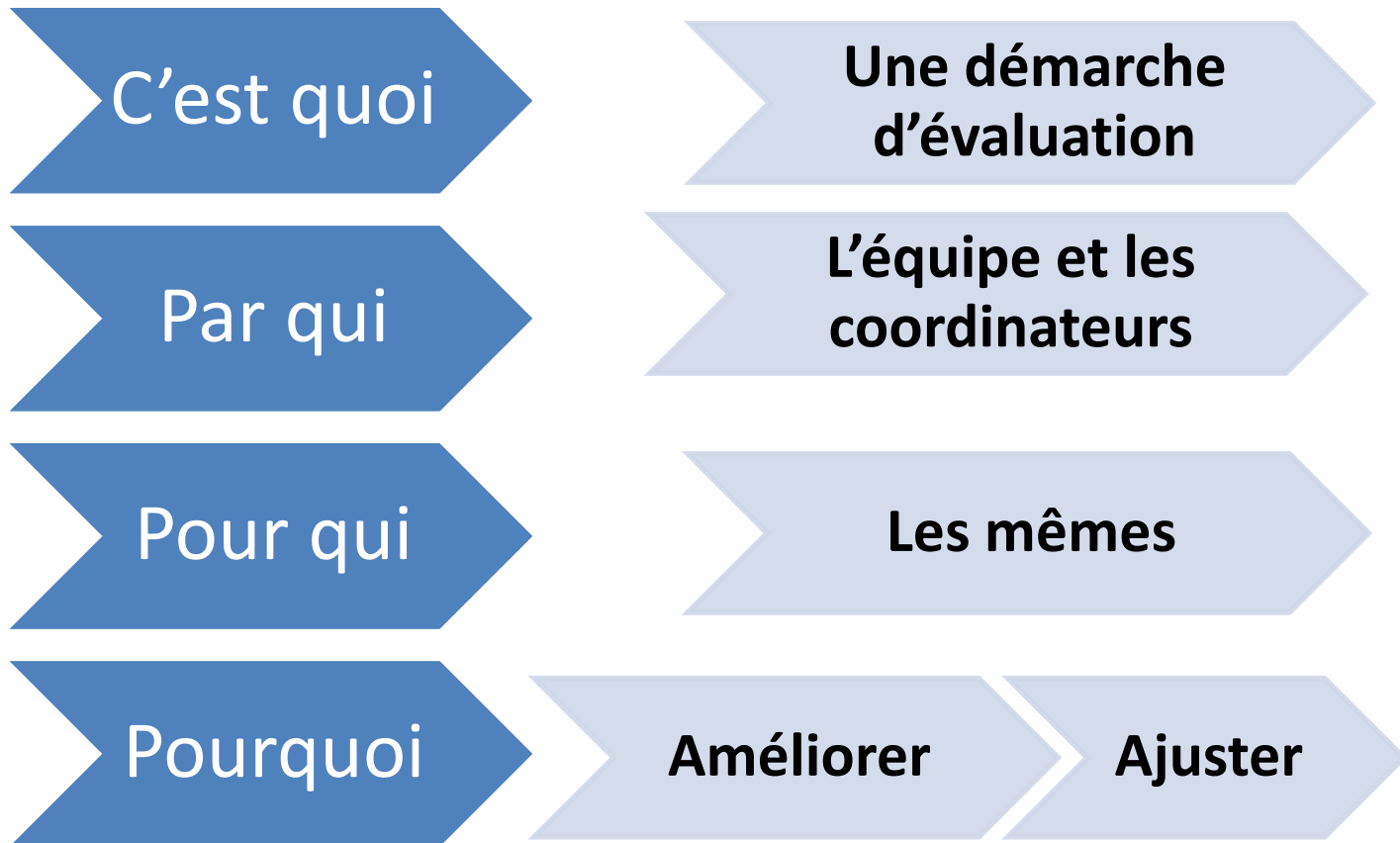


Adressée par mail par l'ARS en début d'année civile

- **Mode d'entrée** : spontanée/par un médecin...
- **Mode de prise en charge** : soins de ville, en ambulatoire, en hospitalisation
- **File active de l'année**
- **Le programme** : nb de diagnostic, d'ateliers suivis...
- **Les ressources** : nb équivalents temps-plein médicaux, para médicaux, autres. Financements



## 2 - AUTO-ÉVALUATION ANNUELLE



## Définition de l'ARS

Il s'agit d'un engagement collectif de l'équipe dans un processus d'amélioration continue de la qualité du programme, en suivant une logique d'ajustement aux besoins, au contexte territorial.

Son contenu est mis à disposition des bénéficiaires.



## Analyse

- qualitative Points forts
- quantitative Points faibles

## Comparer

- les pratiques de l'organisation et de la coordination
- au référentiel du programme d'ETP autorisé par l'ARS





## Méthode

- 1) choix des objets d'évaluation** : nombre de patients engagés, adéquation du contenu des séances, qualité des dossiers patients
- 2) recueil d'informations permanent – archivage !**
  - 1) Compte-rendu de réunion
  - 2) Questionnaire de satisfaction
  - 3) Tout recueil de données, chiffres
  - 4) Constats Mail
  - 5) Témoignages
- 3) analyse (forces, faiblesses, difficultés...)**
- 4) modifications – ajustements en continu**



### On analyse quoi ?

- 1) l'activité globale**
- 2) le processus** : respect de programme déposé, qualité des séances, enchaînement, partage de l'information, coordination
- 3) les effets du programme** : atteinte des objectifs pédagogiques, satisfaction des bénéficiaires, des intervenants



Qui : L'équipe

Quoi : quels constats

Comment : quelles données

Analyse et conclusions

Le plan d'actions

- Points forts et points faibles
- Ce qu'il faut maintenir ou changer
- Les **priorités**
- Quelles améliorations?
- Comment fait-on?



## Aide à la rédaction d'un rapport synthétique d'auto-évaluation annuelle

← L'équipe a la possibilité d'adapter le format proposé.

ARS ayant délivré l'autorisation :  
Date d'autorisation du programme :  
Date du rapport :  
Période concernée par l'auto-évaluation  
depuis l'autorisation de mise en œuvre :

Intitulé du programme :

Identification du coordonnateur et de l'équipe :

Objectifs du programme d'ETP : bénéficiaires, intervenants, compétences à développer, organisation, partage d'informations, coordination, etc.

Population concernée :

Modalités de déroulement de l'auto-évaluation (*participants, nombre de réunions, technique et outils utilisés, etc.*)

Quels sont les objets d'évaluation choisis pour l'auto-évaluation annuelle ?

Points forts de la mise en œuvre du programme :

Points faibles et difficultés de mise en œuvre du programme :

Décisions prises pour améliorer ou maintenir la qualité du programme (*objectifs, actions concrètes, moyens, délai*), domaines d'évaluation et objets d'évaluation prévus pour les prochaines auto-évaluations annuelles

Modalités de mise à disposition du rapport d'auto-évaluation aux bénéficiaires



Evaluation quadriennale

**ET**

demande de renouvellement

Evaluation de bilan ou de synthèse après 3,5 ans.

Finalité : regarder les effets du programme et  
décider de sa reconduction.

Si oui, s'engager sur des actions de pérennisation.



## 3 - BUT DE L'ÉVALUATION QUADRIENNALE :

### EFFETS ET ÉVOLUTIONS DU PROGRAMME D'ETP

#### Un effet, c'est quoi ?

- un changement attendu suite à la participation des patients à un programme d'ETP.
- une conséquence du programme sur le fonctionnement de l'équipe qui met en œuvre le programme.
- une évolution de l'offre de soins locale.

#### Un effet, sur qui ?



« Effet » et non pas « résultat » pour distinguer l'évaluation quadriennale de la recherche clinique.

## Auto-évaluation annuelle

- tout au long du programme
- chaque année
- on analyse : activité globale - processus

## Évaluation quadriennale

- bilan de fin de période
- au cours de la 4<sup>ième</sup> année
- on analyse : effets et amélioration du programme

Par l'équipe et le coordinateur

Le responsable de l'évaluation reste cependant le coordinateur.

Le rapport d'évaluation quadriennale permet aux agences régionales de santé de :

- constater la dynamique de progression engagée par l'équipe et le coordonnateur
- de connaître :
  - ❖ les limites de mise en œuvre du programme,
  - ❖ les difficultés rencontrées,
  - ❖ les besoins d'aide, d'accompagnement.





#### Fiche 4. Rédiger le rapport d'évaluation quadriennale d'un programme d'ETP : proposition d'un modèle

##### A. Le programme et l'identification du coordonnateur et de l'équipe

- Date d'autorisation du programme :
- Date du rapport d'évaluation quadriennale :
- Intitulé du programme :
- Identification du coordonnateur (nom, qualité, coordonnées : adresse, mail, téléphone) :
- Composition de l'équipe au moment de l'évaluation quadriennale, y compris les patients intervenants :
- Description succincte du programme : population concernée, objectifs

##### B. Déroulement de l'évaluation quadriennale

- Modalités de déroulement de l'évaluation quadriennale (participants, démarche)

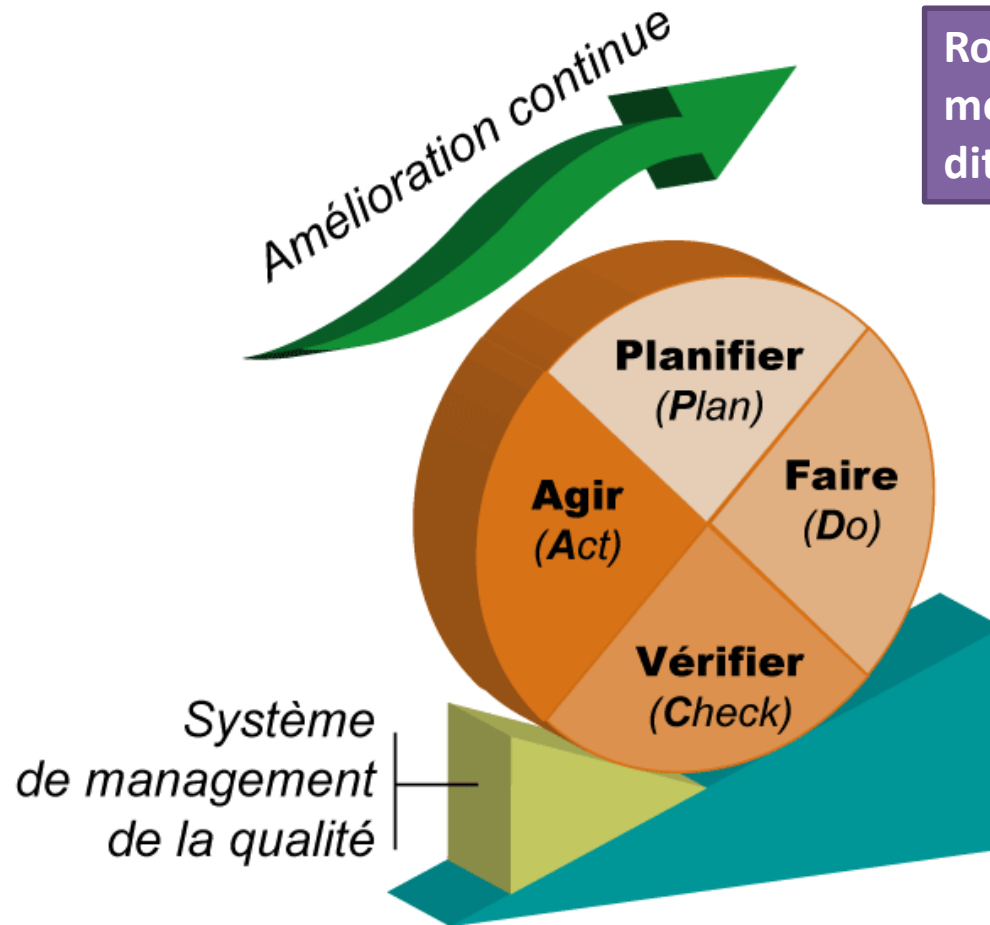
##### C. Analyse des effets du programme d'ETP et conclusions

- La mise en œuvre du programme d'ETP a-t-elle abouti aux changements attendus chez les bénéficiaires ?  
*Les effets favorables et ce qui les explique*  
*Les effets défavorables et ce qui les explique*
- La mise en œuvre du programme d'ETP a-t-elle eu des conséquences sur le fonctionnement de l'équipe ?  
*Les effets favorables et ce qui les explique*  
*Les effets défavorables et ce qui les explique*
- La mise en œuvre globale du programme d'ETP a-t-elle permis son intégration dans l'offre de soins locale ?  
*Les effets favorables et ce qui les explique*  
*Les effets défavorables et ce qui les explique*

#### Conclusions de l'analyse des effets du programme

Actions à poursuivre, améliorations et changements à prévoir relatifs au programme et à sa mise en œuvre

[http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2014-06/evaluation\\_quadriennale\\_v2\\_2014-06-17\\_16-38-45\\_49.pdf](http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2014-06/evaluation_quadriennale_v2_2014-06-17_16-38-45_49.pdf)



Roue de Deming : illustration de la méthode de gestion de la qualité dite PDCA (Plan-Do-Check-Act)

