



Sébastien Therey



Emmanuel Danilo



**Sébastien TEHERY et Emmanuel DANILLO**, Infirmiers  
Unité Néphrologique d'Éducation Thérapeutique  
Centre Hospitalier de SAINT NAZAIRE

## L'évaluation en Éducation Thérapeutique (ETP) : un casse-tête ou une belle aventure ?

### Contexte

Le développement de l'éducation thérapeutique du patient constitue, depuis quelques années, une évolution marquante dans le domaine des soins puisqu'elle sonne le glas d'un paradigme biomédical de la santé et de la maladie. A ce titre, l'Unité Néphrologique d'Éducation Thérapeutique (UNET) du Centre Hospitalier de Saint Nazaire a considérablement modifié la prise en charge des patients insuffisants rénaux.

Dans le cadre de l'éducation thérapeutique du patient atteint de maladie chronique, il n'existe pas, à notre connaissance, de dispositif d'évaluation pédagogique permettant d'apprécier dans un même temps, chez un patient, plusieurs compétences et capacités. La Haute Autorité de Santé (HAS) propose depuis peu (mars 2012) un guide destiné à faciliter la réalisation de l'auto évaluation annuelle. Ce guide propose aux équipes une démarche méthodologique afin de réaliser une analyse qualitative et quantitative des points forts et des points faibles du programme d'ETP<sup>4</sup>.

L'évaluation individuelle de l'éducation thérapeutique ne doit pas être utilisée de manière normative pour porter un jugement externe sur le patient, mais plutôt de manière formative, c'est-à-dire en cherchant, par un dialogue structuré, à faire le point avec lui et à lui permettre de développer des compétences d'auto-évaluation.

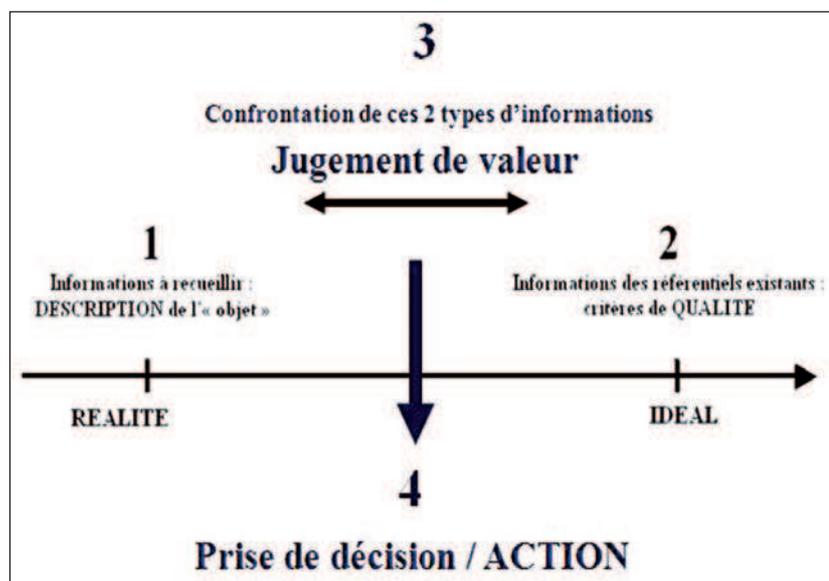
Évaluer, c'est collecter, ou fournir, des informations en vue de prendre une décision. Ce n'est pas seulement comparer les informations collectées avec des critères, des référentiels correspondants aux objectifs de l'évaluation, on serait alors dans le contrôle, la vérification de l'atteinte d'une norme préétablie<sup>2</sup>. Elle doit mettre en évidence les points positifs mais surtout les axes d'amélioration afin de permettre à l'équipe qui met en œuvre le programme d'ETP de réajuster, d'améliorer, de modifier soit l'organisation, la coordination, la pédagogie, les pratiques éducatives, les outils...

Michel Demarteau pense qu'évaluer c'est : « *Organiser le recueil de l'informa-*

*tion... pour produire un « Jugement de valeur »... qui conduira à des prises de décisions »<sup>3</sup> (schéma ci-dessous).*

### L'évaluation devrait concerner à la fois :

- Les changements de comportement du patient, de sa famille et de son entourage (domaine biologique, pédagogique et psychosocial),
- les divers domaines d'évolutions du soignant éducateur, de l'équipe et des acteurs de santé,
- les programmes d'éducation thérapeutique, de coordination avec les soins ainsi que les structures d'éducation,
- les supports, les outils et les activités d'éducation,
- les stratégies de prévention,
- ...



### S'approprier l'évaluation en éducation :

Le champ de l'évaluation étant extrêmement vaste, la plupart des équipes se sentent rapidement dépassées tant le chantier leur semble complexe et irréalisable. Mais un constat s'impose devant les recommandations ministérielles, pas de programme d'ETP sans évaluation. Il existe une multiplicité d'approches méthodologiques, d'objets d'évaluation, des outils d'évaluation, des indicateurs...<sup>1</sup>

Devant cet état de fait, il faut partir du principe qu'il n'existe pas une évaluation de la qualité, mais des évaluations et surtout qu'il ne faut pas chercher à vouloir tout évaluer.

Si un programme d'ETP apporte un changement, une évolution, l'évaluation vous aidera à comprendre comment, à quel point et pourquoi il le fait. Donc, avant tout, il est important d'avoir pris le temps de se poser les bonnes questions afin d'élaborer des objectifs, en termes d'évaluation, modestes et réalisables :

- Dans quel but ? : qu'avons-nous besoin de savoir ? Pourquoi évaluons-nous ? ...
- De quoi les patients ont-ils besoin ? Quelle est leur demande, leur besoin ?... (Évaluation diagnostique)
- Est-ce que j'ai bien fait ce que j'avais prévu de faire ? Nos actions sont-elles efficaces ? Pouvons-nous poursuivre dans la même voie ?... (Évaluation de processus)
- Est-ce que les patients sont satisfaits ? Qu'est-ce qu'ils disent de ce qu'on a fait avec eux ? Quels bénéfices en ont-ils tirés ? Quels résultats j'observe ? Quels changements ? Quelle finalité ? Que fait-on des résultats (avec quoi allons-nous comparer les informations) ? Ce programme a-t-il permis un changement de comportement, une amélioration de sa qualité de vie ?... (Évaluation de résultats)<sup>5</sup>.

De par ce questionnaire, on peut remarquer également que l'évaluation en ETP peut avoir pour cible différentes orientations : les patients, le programme et/ou les soignants.

### Concernant l'évaluation centrée sur le patient, sa famille et son entourage

On peut s'interroger sur leurs besoins, leurs compétences et leurs transformations :

- **Dans ce qu'il sait et sait faire** : de sa maladie et son état de santé, de son trai-

tement, de ses représentations de santé, de la manière de chercher de l'aide, du savoir... (Évaluation pédagogique).

- **Dans ce qu'il fait** : gérer sa santé au long cours, réagir aux incidents, articuler maladie et projet de vie, chercher à apprendre, son rôle dans la relation de soins... (Évaluation comportementale).

• **Dans ce qu'il pense et vit** : soutien social et pression sociale, sens de la maladie et du traitement, sentiment de pouvoir sur la santé, bien-être et qualité de vie... (Évaluation pédagogique).

- **Dans ce qu'il devient (sur le plan clinique)** : contrôle et stabilisation de l'état, maîtrise et réduction des risques et incidents, stabilisation des paramètres biophysiques... (Évaluation bioclinique).

### Au niveau de l'évaluation du programme

La réflexion portera sur sa pertinence et/ou son efficacité

- L'organisation de l'ETP est-elle intégrée ou non aux soins ?
- Le programme éducatif, les activités d'éducation, les outils et les supports de l'éducation
- Les structures d'éducation en terme de moyens, ressources, etc. (Évaluation structurelle)

### Enfin il ne faut pas négliger l'évaluation des soignants-éducateurs

- Quelles sont les compétences des soignants ?
- Les soignants-éducateurs, l'équipe et les acteurs de santé : Quelles sont leurs valeurs, leurs pratiques méthodologiques et pédagogiques ?... (Évaluation des professionnels).

Un élément essentiel est aussi le temps consacré à l'évaluation, il est conseillé de planifier avec le patient, dès la mise en place du programme éducatif, le moment de sa réalisation, de poser le cadre et d'en expliquer les tenants et les aboutissants. L'évaluation est donc une démarche intemporelle, multifactorielle que l'on retrouve à différents moments des programmes d'éducation thérapeutique.

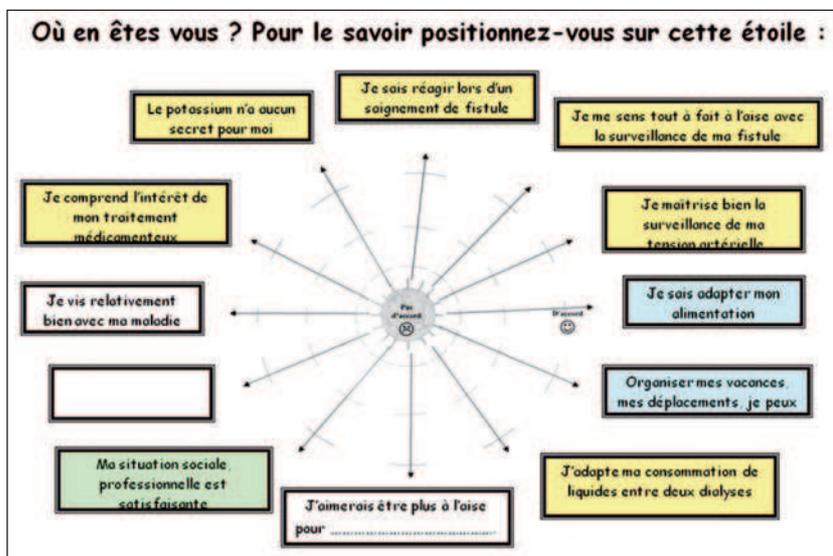
L'évaluation porte sur un ensemble de changements dans le temps et ne renseigne que sur un moment et une situation donnée elle n'est donc ni exhaustive, ni définitive.

De la même façon il est censé participer à différents « choix » : le moment, les conditions, les outils et être renseigné sur le résultat des différentes évaluations.

Le patient participant à l'analyse des résultats ainsi qu'aux décisions thérapeutiques et éducatives, on peut considérer l'évaluation dans le domaine de l'ETP comme un acte thérapeutique à part entière.

### Quelques outils utilisés lors d'évaluation en éducation thérapeutique :

L'UNET du Centre Hospitalier de Saint Nazaire a ainsi constitué un référentiel d'évaluation de ses pratiques en éducation thérapeutique. Nous allons donc, de manière plus concrète, vous présenter quelques uns des outils utilisés dans le cadre de l'évaluation en ETP par notre unité :



## L'étoile des compétences :

Des affirmations sont liées à chaque branche. La personne se positionne par rapport à ces affirmations. Le résultat est reporté sur un axe. De « pas d'accord » au centre de l'étoile à « très d'accord » aux extrémités. Une aide visuelle avec des « smileys » indique chaque extrémité.

L'affirmation posera un savoir, un savoir-être, un savoir-faire. Cela traduit une compétence ou une capacité du patient. Plus le degré de positionnement des patients se situe vers l'extérieur de l'étoile, plus le patient tend vers une gestion de sa maladie.

Les auto-évaluations par le patient et évaluations par l'équipe permettent, soit une valorisation des acquis du patient, de l'estime de soi, soit une négociation avec lui de nouvelles séances éducatives.



**CENTRE HOSPITALIER  
SAINT - NAZAIRE**

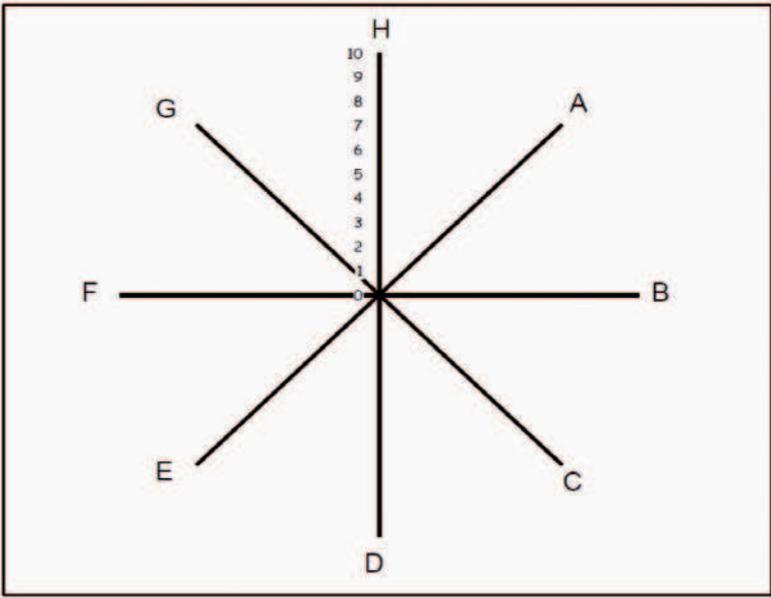
### Grille d'évaluation de satisfaction



**UNET**  
Unité Néphrologique  
d'Education Thérapeutique

L'équipe de l'Unité Néphrologique d'Education Thérapeutique vous remercie de nous consacrer quelques minutes pour remplir cette grille d'évaluation. Elle nous sera très utile afin d'améliorer la qualité de nos interventions en éducation thérapeutique.  
Merci de mesurer votre satisfaction, point par point, sur une échelle de 0 à 10, concernant les 8 items suivants :

- A : L'accueil
- B : L'ambiance
- C : Documents délivrés
- D : Contenu des interventions
- E : Méthodes d'apprentissage
- F : Livret d'éducation thérapeutique
- G : L'organisation de votre prise en charge
- H : La qualité des soins



Commentaires : .....

Merci de votre participation. L'équipe de l'UNET

Unité Néphrologique d'Education Thérapeutique – Centre Hospitalier Saint Nazaire

## Grille de satisfaction :

La grille d'évaluation de satisfaction se présente sous la forme d'un document écrit à remplir par le patient. Huit items proposés sont notés sur une échelle de 1 à 10 en fonction de la satisfaction du patient.

Le chiffre donné en réponse est reporté sur des axes partant du centre dans différentes directions. Cela donne une représentation en étoile (plus la satisfaction est importante, plus la surface de l'étoile augmente).

Deux choix sont possibles :

- Les items sont faits à partir de questions (ou thèmes) hyper précises avec trois à quatre modalités de réponse (pas satisfait/peu satisfait/satisfait/très satisfait).
- Ou bien les thèmes évectifs amènent le patient à s'exprimer sur ses réponses.

C'est ce choix que nous avons fait pour cet outil, nous préférons le dialogue avec le patient, mais c'est à chaque équipe de voir ce qui lui convient.

La compréhension des réponses et l'essai d'analyse de celles-ci se fait lors d'un échange avec le patient.

Grille d'observation d'un atelier par un tiers		
<b>• Attitudes des intervenants</b>		
<b>Au début de l'atelier</b>	OUI	NON
Se présente-t-il (elle) ?		
Précise-t-il pourquoi il (elle) est là ?		
Présente-t-il (elle) les objectifs de l'action et de l'atelier ?		
Présente-t-il (elle) les intervenants ?		
Fait-il (elle) un retour sur la séance précédente ?		
Le programme de l'atelier est-il validé par les participants ?		
<b>Pendant le déroulement de l'atelier</b>		
Présente-t-il (elle) l'outil, la démarche ?		
Vérifie-t-il (elle) si la consigne a bien été comprise ?		
Travaille-t-il (elle) les représentations des participants ?		
Utilise-t-il (elle) la reformulation si nécessaire ?		
Sollicite-t-il (elle) les compétences des participants ?		
Facilite-t-il (elle) la prise de parole de tous les participants ?		
Respecte-t-il (elle) la durée de son intervention ?		
L'outil utilisé est-il adapté au public ?		
S'adapte-t-il à un élément perturbant l'atelier ?		
Respecte-t-il (elle) le fil conducteur de l'atelier ?		
Propose-t-il (elle) un temps de synthétisation ?		
Conclu-t-il (elle) par un rituel de fin d'atelier ?		
<b>• Attitudes des participants</b>		
Réactions positives	Réactions négatives	
Nb : Mettre un bâton à chaque intervention correspondante d'un participant		
<b>• Participation du public :</b> Faible <input type="checkbox"/> Moyenne <input type="checkbox"/> Bonne <input type="checkbox"/> Très bonne <input type="checkbox"/>		
<b>• Sentiment personnel sur le déroulement global de la séance :</b>		
Très insatisfaisant <input type="checkbox"/> Insatisfaisant <input type="checkbox"/> Satisfaisant <input type="checkbox"/> Très satisfaisant <input type="checkbox"/>		
<b>• Axes d'amélioration:</b>		
Unité Néphrologique d'Éducation Thérapeutique – Centre Hospitalier Saint-Nazaire		

### Grille d'observation d'un soignant éducateur :

Cet outil est une aide pour l'évaluation d'un atelier collectif d'éducation thérapeutique.

L'outil est une feuille A4 à remplir par les acteurs d'un atelier. Cela permet de revenir sur la réunion collective, les items principaux abordés, les participants, l'ambiance générale.

La grille trace l'identification des attitudes des intervenants. Sur la grille les réponses sont de type binaire. Nous sommes dans le contrôle de l'animation.

La grille trace également l'attitude des participants.

La grille se termine par une ouverture de l'évaluation sur des axes d'amélioration à prévoir.

## Conclusion

En synthèse, il n'existe pas une évaluation de la qualité, mais des évaluations : si un programme apporte un changement, une évolution, l'évaluation doit permettre de comprendre comment, à quel point et pourquoi il le provoque. A partir de cette analyse, l'UNET n'a plus considéré l'évaluation en ETP comme un casse-tête insurmontable, mais plutôt comme une « aventure », une rencontre enrichissante à de nombreux points de vue.

## Bibliographie

- 1- D'IVERNOIS J-F., GAGNAYRE R. *Apprendre à éduquer le patient – approche pédagogique*, Paris, Maloine, 2e ed., 2004.
- 2- VANDOORNE C., GRIGNARD S., *Des repères pour construire et négocier une évaluation de programmes : Communication à la XVIIe conférence mondiale de l'UHPE, Paris, 15-19 juillet 2001.*
- 3- DEMARTEAU M., *Les pratiques d'action en éducation pour la santé et leurs modes d'évaluation : Réflexions critiques et questions pour la recherche sur l'évaluation, communication au colloque "L'évaluation en éducation pour la santé : entre épidémiologie et sciences humaines", Bordeaux, 15-17 septembre 1998.*
- 4- [http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2012-04/etp\\_auto-evaluation-programme\\_2012-04-02\\_16-39-56\\_681.pdf](http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2012-04/etp_auto-evaluation-programme_2012-04-02_16-39-56_681.pdf)
- 5- LE RHUNA. « L'accompagnement éducatif psychosocial » des personnes atteintes de maladies chroniques. [DEA de Santé publique, orientation éducation du patient, sous la direction de Deccache A. et Greffier C.] Université catholique de Louvain, Louvain-en-Woluwe, août 2007.
- 6- GAGNAYRE R., MARCHAND C., PINOSA C., BRUN M-F, BILLOT D., IGUEMANE J., *Approche conceptuelle d'un dispositif d'évaluation pédagogique du patient, pédagogie médicale* 2006;1:31-42.