**GUIDE D’ENTRETIEN D’UN DIAGNOSTIC ÉDUCATIF**

**(ou bilan éducatif partagé)**

**Première étape de la démarche éducative**

Contexte de l’entretien

Voici quelques recommandations afin de vous donner un maximum de possibilités de réaliser un diagnostic éducatif (DE) dans les conditions les plus favorables.

1. **Le langage du praticien en ETP :**   
   S’exprimer sans jugement ni moralisation, de manière empathique, en congruence c’est-à-dire être en accord sensible entre ce que je ressens et ce que je dis, ce que j’éprouve et ce que je fais, ce que je vis et ce dont je témoigne.

Pour cela adoptez l’utilisation de :

* + Questions ouvertes : questions auxquelles on ne peut répondre ni par oui ni par non ni brièvement ; elles permettent l’expression libre de la personne
  + Reformulation : permet de s’assurer que l’on comprend ce que la personne a voulu dire, contribue au sentiment d’être écouté et compris par le professionnel et enfin, permet à la personne de s’entendre et de préciser sa pensée
  + Synthèse : permet de faire un point régulier sur un thème abordé, de faire un retour de la situation exposée par la personne, de l’aider dans sa réflexion en favorisant la précision.
  + Renforcement positif : valoriser les actions réalisées, partielles ou totales

Soyez attentif au non-verbal (gestes, mimiques) et au vocal (ton, inflexion de la voix) qui sont souvent rapides et réflexes. Ceci est également vrai pour la personne. Observez-les et servez-vous en pour faire préciser leur signification.

L’environnement : être au calme, téléphone éteint, installés l’un à côté de l’autre ou l’un en face de l’autre en fonction de vos ressentis personne/professionnel, avec ou sans blouse. Lui préciser la possibilité de prise de notes (attention avec l’usage de l’ordinateur) Vous pouvez mettre un panneau sur la porte afin de ne pas être dérangé.

1. **Les outils à sa disposition** : fiche sur les pathologies, représentations graphiques, représentations en 3D, livrets, boîtes de traitements, photo-langage, questionnaires, cartes conceptuelles, ... Certains peuvent être mis à la disposition de la personne avant l’entretien.
2. Le confort du praticien contribue à mettre à l’aise la personne présente, lui permettre de se dévoiler, et de créer un climat de confiance.
3. **Introduction et présentation de l’entretien** : se présenter, expliquer les modalités de l’entretien, expliquer les modalités du programme.
4. **Synthèse** : reprendre avec la personne ses ressources, ses difficultés, son projet et établir avec elle des objectifs simples et réalisables.

ENTRETIEN POUR LE DIAGNOSTIC EDUCATIF

Nous avons créé un modèle type avec des exemples de questions à poser, à adapter en fonction de la pathologie, du programme d’ETP envisagé, du contexte.

Ce guide est donné à titre indicatif. Vous pouvez également définir votre propre guide d’entretien.

Nom de l’intervenant (qualité) : ……………………………… Nom – Prénom du patient : …………………………………….   
Date de l’entretien : ……………………………………………. Date de naissance : ……………………………………………..

Médecin prescripteur : ……………………………………… Téléphone : ……………………………………………………….

Mail : ……………………………………………………………..

| Qui est la  personne ? | **Dimension psychologique** Création d’une relation de personne à personne, mieux la connaître, ses raisonnements, savoir trouver le style d’intervention adapté à cette personne timide, agressive, en colère, triste, demandeuse...   **Questions potentielles**  - Parlez-moi de vous ?  - Comment vous sentez-vous, dans quel état d’esprit êtes-vous aujourd’hui ?  - Qu’avez-vous envie de me dire, de me raconter (sur vous, votre vie) ?  - Si je devais vous présenter, que devrais- je dire ?  - Quelle l’importance accordez-vous à l’opinion de votre entourage sur vos actions ?  - Comment réagissez-vous lorsque quelque chose d’imprévu se passe ?  - Quelles sont vos préoccupations en ce moment ? |
| --- | --- |
| **Qu’est que la personne a ?** | **Dimension médicale de la maladie :**  Ancienneté, évolution, sévérité. Les choix thérapeutiques. Autres problèmes de santé reliés ou non à la maladie (ex : ongles incarnés chez un diabétique). S’assurer de sa bonne vision, audition...  **Questions potentielles :**  - Dans quelles circonstances êtes-vous arrivé ici ?  - Quel est le problème de santé que vous considérez comme étant le plus important ? (ne pas les nommer mais laisser la personne exprimer ses symptômes potentiels : douleur, fatigue, handicap, insomnies,...)   - Parlez-moi de votre état de santé ? - Comment estimez-vous votre état de santé (une échelle analogique peut être utilisée) - Que savez-vous de votre maladie ?  - Comment vivez-vous votre maladie ? (émotions, ressentis ...)  - Comment la maladie se manifeste-t-elle chez vous ?  - Quelles sont les questions que vous vous posez concernant votre maladie ?  - Dans quelles circonstances votre maladie s’aggrave-t-elle ? Pourquoi ? - Comment gérez-vous votre maladie au quotidien ?  - Comment voyez-vous l’avenir ?  - Comment évaluez-vous l’importance de votre gêne... (par exemple, une gêne respiratoire, une hypoglycémie, une crise d’angoisse...)  - Quels sont les signes qui vous avertissent de l’arrivée d‘une crise, d’une hypoglycémie … ? - A quoi reconnaissez-vous que vous faites une crise, une hypoglycémie …. ?  - Dans quels cas faites-vous appel au médecin ?  - Quels types d’appareil utilisez-vous pour votre suivi ? (peak-flow, lecteur de glycémie,…) - Quels sont les chiffres qui peuvent susciter une action de votre part et que faites –vous ? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Qu’est que la personne sait ?** | **Dimension cognitive** Exploration des connaissances de la personne. Que sait la personne sur les droits, la maladie, les traitements possibles, quelles sont les représentations, conceptions que cette personne a, quels sont ses modes de raisonnement, les notions qui lui semblent importantes.  Comment comprend-t-elle la langue, sait-elle écrire, ses modes de communication, comment apprend-t-elle ?  Faire décrire par la personne ce qu’elle a accompli en termes d’actions, d’étapes dans une situation donnée ; il s’agit d’amener la personne à une réflexion sur ses actes pour l’aider à prendre conscience d’un manque là où elle pensait avoir bien agi ou bien de sa capacité à réagir sans qu’elle ne s’en rende compte, de ses ressources. Par le jeu des questions, le professionnel distingue ainsi ce qui relève du dire et du faire et amène la personne à s’en rendre compte (reformulation, précision, renforcement positif).  **Questions potentielles**  Gestion au quotidien : - Qu’est-ce qui vous gêne dans votre maladie ?  - Comment exprimez-vous vos émotions ?  - Votre maladie a-t-elle des conséquences sur votre vie de tous les jours ?  Aspect socio-professionnel  - Comment votre entourage réagit-il face à votre maladie ? Vos traitements ?  - Quelles sont les personnes sur lesquelles vous pouvez compter ?  - Quelles sont les ressources que vous pourriez utiliser afin de ne pas vous trouvez dans cette situation délicate  - Dans quel cas faites-vous appel à votre médecin/un professionnel de santé ?  Maladie :  - De quelle manière avez-vous appris que vous aviez cette maladie ?  - Comment expliquez-vous votre maladie ?  - Quels sont les autres cas au sein de votre famille ? (Hérédité)  - A quoi l’attribuez-vous ?   Traitements :  - Quels sont les traitements que vous prenez en ce moment ?  - Comment prenez-vous votre traitement ?  - Comment cela se passe avec votre traitement ?  - Qu’attendez-vous de votre traitement ?  - Quel est l’intérêt d’un traitement de fond ? Dans quel cas l’utilisez-vous ?  - Quel est l’intérêt d’un traitement de crise ? D’après vous, ?  - Quelle pourrait être la différence entre un traitement de fond et un traitement de crise ?  - Si vous deviez faire une démonstration de votre prise de traitement à une personne, comment vous y prendriez-vous ?  Nutrition :  - Décrivez moi vos repas type, hier par exemple qu’avez-vous mangé ? - Qu’avez-vous l’habitude de manger ? Qu’est-ce que vous mangez avec plaisir ?  - Quelles sont les choses que vous mangez et qui vous procurent des soucis ?  - Que faites-vous dans ces cas-là ?  - Qu’est-ce qui vous a fait arrêter de les manger ?  - Comment pourriez-vous continuer de vous faire plaisir sans vous causer ces soucis ?   Avenir :  - Comment voyez-vous l’évolution de votre maladie ?  - Avez-vous des inquiétudes | |
| **Quel est son projet ?** | | **Exemple**  Poursuivre une activité professionnelle, passer un examen, gagner un match sportif, s’occuper de ses petits-enfants, promener son chien, aller chercher mon journal quotidien le matin seul, en parler avec sa famille librement sans tabou, ... Il s’agit d’aider la personne à réaliser une activité. Le but est de repérer une source de motivation pour faciliter la démarche d’apprentissage.  L’éducation devient un moyen au service du projet de vie de la personne.  **Questions potentielles**  - Qu’est-ce que vous auriez envie de faire ?  - Qu’est-ce qui vous donne de la satisfaction, du plaisir, de l’envie ?  - Quelles sont les choses qui vous tiennent à cœur ?  - Quels sont vos moments de joies ?  - Qu’est-ce que vous aimeriez faire dans les jours à venir ?  - Vous m’avez dit tout à l’heure que vous espériez un avenir plus doux, qu’est-ce que vous voulez dire par là ?  - Quelle serait la solution qui vous semblerait la plus adaptée pour vous ? | |

**Une autre alternative dans l’approche de ce bilan :**

- Qu’est-ce que la personne sait (entre autres de son adaptation à sa maladie)

- Qu’est-ce qu’elle fait

- Qu’est-ce qu’elle ressent

- Qu’est-ce qu’elle veut

- Qu’est-ce qu’elle pense

- Qu’est-ce qu’elle envisage.