



## Campagne « Choisir avec soin » 2024

*Améliorons ensemble la pertinence des soins aux personnes âgées*

### Conseils pour les entretiens auprès des patients ou résidents

## Avant l'entretien

### Je me prépare pour être à l'aise le jour J

- Je lis les questions à poser pour bien les comprendre ; je les reformule avec mes propres mots si besoin
- Je réalise avec un partenaire un « entretien fictif » pour m'entraîner si je le souhaite
- Avec le responsable du projet dans le service, nous définissons :
  - qui seront les personnes interviewées
  - qui mènera l'entretien : moi seul ou en binôme (recommandé) avec un professionnel ou un autre représentant des familles ou des usagers ? A moi de choisir selon ma préférence
  - qui notera les réponses (si l'entretien est mené en binôme)
  - À quelle(s) date(s) les entretiens auront lieu en fonction des possibilités de chacun



Il ne doit pas y avoir de lien direct (ex. lien familial, relation de soin) entre les personnes interviewées et celles qui mèneront l'entretien

## Lors de l'entretien

### Durée : 15 à 20 minutes – Ecoute et bienveillance

- Je me présente (*ex. « je m'appelle Sophie, je suis bénévole d'une association indépendante de l'établissement dans lequel vous êtes hospitalisé [de l'EHPAD dans lequel vous résidez], et je participe à l'amélioration de la qualité de l'établissement, avec les professionnels »*)
- Je prends le temps de créer un « espace de discussion » pour que la personne se sente à l'aise et en confiance (*ex. « comment ça va pour vous aujourd'hui ? »*)
- J'explique la raison de ma présence (*ex. « savez-vous pourquoi je viens vous voir ? » « j'aimerais vous poser quelques questions sur la façon dont vous (et vos proches) êtes associé aux soins qu'on vous donne ici » « je poserai les mêmes questions à d'autres patients [résidents] de la structure, et l'ensemble des réponses obtenues permettront aux professionnels d'améliorer leur façon de travailler et surtout d'améliorer la qualité de la prise en soins [de l'accompagnement] des patients [résidents] de la structure.»*)
- Je recueille l'accord de la personne et la remercie (*ex. « êtes-vous d'accord pour répondre à mes questions ? Cela ne durera pas plus de 15 à 20 min. Je vous en remercie. »*)
- J'aborde les questions dans le fil d'une discussion si possible et sans trop regarder le questionnaire
- Je peux poser les questions dans l'ordre ou le désordre
- J'invite la personne à préciser sa pensée lorsqu'elle est trop générale ou imprécise
- Si un proche est présent : je fais parler le patient ou le résident en premier
- J'accueille ce que les personnes souhaiteront « déposer » au cours de l'entretien ; si besoin, je ramène ensuite la conversation sur l'objet de la rencontre (*ex. « est-ce que vous voulez bien qu'on revienne sur les questions »*)
- Je note les principaux mots ou phrases qui illustrent des points positifs ou à améliorer en rapport avec les thèmes des questions. Si je suis en binôme : je confie cette tâche à la personne qui m'accompagne.
- Si vous saisissez les réponses sur papier : veiller à écrire lisiblement

## Après l'entretien

- Je débrieфе de l'entretien avec la personne qui m'a accompagné
- Je transmets le(s) questionnaire(s) complété(s) au responsable de l'étude dans le service ou bien je participe à la saisie en ligne des réponses (à échanger avec le responsable de l'étude)



# Campagne « Choisir avec soin » 2024

Améliorons ensemble la pertinence des soins aux personnes âgées

## Questions aux patients ou résidents

Questionnaire à remplir n° \_\_\_\_\_ Date de l'entretien : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

### Profil de la personne interrogée

Service d'accueil du patient (ou résident) :  Médecine, Chirurgie, Obstétrique (MCO)  
 Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)  
 Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) ou Unité de Soins de Longue Durée (USLD)

Age du patient (ou résident) : \_\_\_\_\_ ans      Sexe du patient (ou résident) :  Homme  
 Femme

Date d'arrivée dans le service : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Personne interrogée :  Le patient ou le résident  
 Sa personne de confiance, son ou ses proches

### Participation du patient (ou résident) aux décisions sur ses soins

QUESTION 1 : Avez-vous pu échanger avec un professionnel de l'établissement sur les soins dont vous avez besoin ?  oui  Non

QUESTION 2 : Depuis votre arrivée, avez-vous eu besoins de nouveaux traitements, soins ou examens ?  oui  Non => aller directement à la page suivante, question 6

QUESTION 3 : Est-ce qu'on vous a expliqué pourquoi vous avez eu besoin de nouveaux traitements, soins ou examens ?  
 Oui tout-à-fait     Oui plutôt     Non pas vraiment     Non pas du tout

QUESTION 4 : Est-ce qu'on vous a expliqué les avantages et les inconvénients de ces nouveaux traitements, soins ou examens ?  
 Oui tout-à-fait     Oui plutôt     Non pas vraiment     Non pas du tout

QUESTION 5 : Est-ce qu'on vous demandé votre accord pour ces nouveaux traitements, soins ou examens ?  
 Oui tout-à-fait     Oui plutôt     Non pas vraiment     Non pas du tout

Mots ou phrases clés de la personne interrogée illustrant des points positifs ou des points à améliorer :

## Association des proches

**QUESTION 6 : Est-ce qu'on vous a demandé si vous souhaitez que vos proches soient présents pendant les rencontres avec le médecin, les professionnels, ou encore pendant les examens ?**

oui       Non => **aller directement à question 8**

**QUESTION 7 : Si oui, cette volonté a-t-elle été respectée depuis que vous êtes accueilli(e) dans le service ?**

Oui tout-à-fait       Oui plutôt       Non pas vraiment       Non pas du tout

**Mots ou phrases clés de la personne interrogée illustrant des points positifs ou des points à améliorer :**

## Personne de confiance

**QUESTION 8 : Avez-vous été informé de la possibilité de désigner une personne de confiance ?**

oui       Non

**Mots ou phrases clés de la personne interrogée illustrant des points positifs ou des points à améliorer :**

## Directives anticipées

**QUESTION 9 : Est-ce qu'on vous a demandé ce que vous souhaitez, ou ne souhaitez pas recevoir comme soins si votre santé se dégrade ? (Par exemple : souhait d'hospitalisation ou non, de réanimation ou non, de chirurgie ou non)**

oui       Non

**QUESTION 10 : Est-ce qu'on vous a proposé d'écrire ces souhaits dans un document (qu'on appelle directives anticipées) ou bien l'aviez-vous déjà fait avant votre entrée ici ?**

oui       Non

**Mots ou phrases clés de la personne interrogée illustrant des points positifs ou des points à améliorer :**