

Trame d'entretien d'un Bilan Educatif Partagé (BEP) ou diagnostic éducatif



*Ce document est une simple proposition et bien évidemment chacun peut le construire à sa manière.
Ce n'est pas une succession de questions mais bien un entretien au cours duquel vous allez recueillir des informations qui vont vous amener à connaître la personne que vous rencontrez et à identifier avec elle les besoins qui lui permettraient de vivre mieux son quotidien face aux contraintes rencontrées.
Il doit être réalisé dans un contexte d'égal à égal, entre deux personnes responsables à l'aide de questions ouvertes, de reformulation, de demande de précision, de valorisation et de synthèses.
L'ordre n'est pas strict et le recueil des informations peut se faire sur plusieurs entretiens.*

Par commodités, les mots utilisés dans ce document sont :

- « Praticien » ou « professionnel » de l'ETP pour désigner toute personne, quelle que soit sa qualification, qui pratique l'éducation thérapeutique du patient
- « Personne » indique un patient, un parent, un aidant ou membre de l'entourage sans distinction.

Le BEP est la première étape de la démarche éducative.

Voici quelques recommandations afin de lui donner un maximum de possibilités d'être réalisé dans les conditions les plus favorables.

Contexte de réalisation du Bilan Educatif Partagé (BEP)

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,

- Adopter 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 rapide et réflexe. Ceci est également vrai pour la personne, observez-les et servez-vous en pour faire préciser la personne sur leur signification.

2. 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, précisez lui la possibilité de prise de notes siennes et vôtres (attention avec l'usage de l'ordinateur), possibilité d'inscrire un panneau sur la porte afin de ne pas être dérangé,...

3. 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.

4. Le confort du praticien contribue au fait de mettre à l'aise la personne présente, lui permet de se dévoiler ; le praticien doit le rechercher.

Entretien en lui-même

ETIQUETTE ou Nom et prénom de la personne

- Numéro de téléphone (domicile) :
- Numéro de téléphone (portable) :
- Adresse mail :

Date de l'entretien :

Durée de l'entretien :

Nom de la personne qui fait l'entretien :

Bonjour,

Je suis praticien en Education Thérapeutique. Nous allons passer un peu de temps ensemble, 1 heure. Nous nous voyons aujourd'hui dans le cadre de la démarche d'éducation thérapeutique dont vous a parlé le docteur (nous avons organisé cet entretien téléphonique afin d'aborder avec vous la démarche d'ETP). Que vous en a dit le Dr ... quand il vous a conseillé de prendre contact avec nous ?

Réponse de la personne ...

En effet, cette démarche peut vous permettre de résoudre des problèmes pratiques liés à votre maladie et de prendre des décisions adaptées face aux difficultés que vous rencontrez ; cela peut vous permettre de ce fait d'améliorer votre quotidien, votre qualité de vie de tous les jours.

Nous allons donc, si vous en êtes d'accord, débiter notre entretien mais avant je souhaiterai apporter 2 ou 3 petites précisions :

- lors de l'entretien, nous allons essayer de faire un point sur les problèmes pratiques que vous rencontrez afin que vous puissiez agir sur votre quotidien, le faciliter cela veut donc dire que l'on va observer ce qui s'est passé ou ce qui se passe en ce moment ; si nous allons sur le passé, c'est toujours dans une optique d'améliorer votre demain. En quoi et sur quoi vous allez pouvoir agir pour que demain vous soit plus agréable
- Je me permettrai de temps en temps de reformuler ce que vous me dites afin d'être sûre d'avoir bien compris le sens de votre propos
- Et on fera également des petits résumés réguliers pour nous aider à définir ensemble des choses à faire pour faciliter votre quotidien

Souhaitez-vous des précisions ? N'hésitez surtout pas à m'interrompre ou à noter des éléments qui vous semblent intéressants. Désirez-vous un papier et un crayon ? (moment possible pour l'identification d'un problème d'écriture ou de lecture)

Qui est cette 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 est l'importance que vous accordez 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-ce que cette 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 symptômes potentiels qui peuvent être exprimés par la personne : douleur, fatigue, handicap, insomnies,...*)
- Parlez-moi de votre état de santé ?
- Que savez-vous de votre maladie ?
- Comment vivez-vous votre maladie ? (émotion, colère,...)
- 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 ? Dans quelles circonstances êtes-vous en colère,... ?
- Comment gérez-vous votre maladie ?
- Comment voyez-vous l'avenir ?
- Comment évaluez-vous l'importance de votre gêne... (exprimés par la personne : *respiratoire, de votre hypo-glycémie, de votre crise d'angor...*)
- Quels sont les signes qui vous avertissent de l'arrivée d'une crise ?
- A quoi reconnaissez-vous que vous faites une crise ?
- Dans quels cas faites-vous appel au médecin ?
- Quels types d'appareil utilisez-vous pour votre suivi ? (*exprimés par la personne : peak-flow (débitmètre de pointe), appareil à dextro ou ... ?*)
- Quels sont les chiffres qui peuvent susciter une action de votre part ?
- Lorsque le chiffre de peak-flow se situe au-dessous de 150l/minute, que faites-vous ?

Qu'est –ce que cette personne fait?

Dimension socioprofessionnelle de la personne

Conditions de logement

Nature de l'activité professionnelle

Type de loisirs pratiqué

Présence d'un soutien familial ou social

Estimation par la personne de l'accessibilité aux traitements, aux soins, en termes économiques, géographique et culturel

Déroulement de la scolarité pour un enfant) : niveau de performance, importance de l'absentéisme dû à la maladie, le degré de socialisation, le discours et les attitudes des enseignants, des autres élèves à l'égard de sa maladie ; idem pour un adulte.

Questions potentielles

- Quel est l'impact de votre état de santé sur votre vie de tous les jours ?
- Racontez-moi une journée habituelle, hier peut-être ?
- Quels sont vos centres d'intérêts ?
- Comment vous organisez-vous à la maison ? Pour votre travail, avec les enfants ? ...
- Quels sont les plats que vous aimez préparer ?
- Quels sont ceux qui vous font le plus plaisir à manger ?
- Dites-moi ce que vous avez mangé, hier par exemple ?
- Comment organisez-vous votre journée/ alimentation/ activité physique/profession en fonction de votre état de santé ?
- Comment vous organisez-vous dans le cas de déplacement, en consultation par exemple ?

Qu'est –ce que cette 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 ?

Entretien d'explicitation : 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 capacité à réagir sans qu'elle ne s'en rende compte. 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).

Qu'est-ce que cette personne sait?

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 trouver dans cette situation délicate ?
- Dans quel cas faites-vous appel à votre médecin/ professionnel ?

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 ?
- et 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 :

- 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 ?

Quel est son projet ?

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 ma 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 autre 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 et qu'est-ce qu'elle envisage.

Les orientations du BEP écrites conjointement praticien en ETP / personne

A l'issue du bilan, il est indispensable de donner à la personne comme au praticien un sens à cet entretien, donc de définir des orientations ; elles sont le fruit d'un travail collégial, d'un échange, d'une concertation entre la personne et le praticien et être le résultat d'une volonté propre de la personne.

Ces orientations doivent avoir également un caractère synthétique. Elles feront ainsi l'objet d'une lecture rapide et concise par l'équipe ETP mais également par tout membre du parcours de vie de la personne.

Trois axes sont à explorer :

1. Définir le projet de la personne
2. Définir les objectifs à l'issue du BEP et les actions intermédiaires pour l'atteindre
 - 2 ou 3 objectifs pas plus
 - Objectifs clairs pertinents, adaptés, réalisables, atteignables, mesurables qui s'organisent autour de trois domaines :
 - Le **savoir** : connaître sa maladie, connaître l'utilité et les limites des traitements, connaître les personnes et les structures ressources, connaître les signes de rechute,...
 - Le **savoir-faire** : bien gérer ses traitements, bien utiliser les ressources, protéger sa santé (dépression, ...), gérer les complications/symptômes, gérer les répercussions psychologiques, ...
 - Le **savoir-être** : aptitude à développer une communication avec son entourage, savoir garder une confiance en soi, une estime de soi, pouvoir vivre et tolérer un certain degré d'incertitude, savoir se protéger de l'hostilité ou des préjugés, maintenir des liens avec les professionnels, gérer sa vie en harmonie avec ses projets, se maintenir informé sur ce qui se rapporte à sa maladie, penser que l'on peut intervenir pour améliorer sa santé, intégrer la notion de prévention et de préparation, accepter de solliciter de l'aide, de former des alliances, ...

Les orientations du BEP

Objectifs	Actions intermédiaires

3. Identifier les freins et les leviers à la réalisation des objectifs

Freins	Leviers

Les principes du BEP

Le BEP est un recueil qui

- Peut se faire sur plusieurs entretiens
- N'est jamais définitif
- N'a pas d'ordre particulier dans les questions
- A des réponses qui peuvent se chevaucher d'une question à une autre (pas de cadre figé, l'essentiel étant d'avoir les informations pour le guider)
- Dans le cas d'une culture que l'on ne maîtrise pas, penser à faire appel aux compétences d'ethnologues, psychiatres, d'anthropologues ; cela peut s'avérer utile pour mieux comprendre le mode explicatif de la maladie et discuter avec les professionnels du fond et de la forme de l'intervention éducative.
- Est consigné dans un dossier d'ETP (penser à l'utilité pour la personne d'en avoir un exemplaire)

N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires.

Merci d'avoir pris le temps de lire ce document
Très bonne continuation à vous



Exemple d'un compte-rendu de BEP

Prénom et Nom :

Date de l'entretien :

Le projet de la personne :

.....

.....

.....

Les orientations du BEP

Objectifs	Actions intermédiaires

Identifier les freins et les leviers à la réalisation des objectifs

Freins	Leviers