

## Éducation thérapeutique du patient : vers quelles méthodes, démarches et outils ?

### POLITIQUE RÉGIONALE

#### Deux questions à...

Jean-François Sagez, médecin coordinateur des réseaux régionaux des maladies métaboliques et référent médical en éducation thérapeutique des maladies métaboliques de l'ARS Alsace

#### Où en sont les programmes d'ETP en région Alsace ?

À fin septembre 2013, sur l'ensemble des quatre territoires de santé alsaciens, 92 programmes étaient autorisés par l'ARS, 4 arrêtés et 12 demandes sont en cours d'instruction. Les établissements publics en portent plus de la moitié et les réseaux près d'un quart.

Concernant les thématiques, diabète, maladies cardiovasculaires et pathologies respiratoires en constituent le trio de tête, avec 40 programmes dédiés (respectivement 29, 12 et 9), mais toutes les grandes pathologies sont couvertes dans notre région.

#### Quels sont les axes stratégiques de l'ARS Alsace pour 2014 ?

Nous avons identifié trois enjeux de santé publique majeurs, liés à des taux de prévalence particulièrement préoccupants dans notre région : obésité et surpoids, diabète, maladies cardiovasculaires. Pour se recentrer vers ces trois priorités du PRS Alsace 2012-2015, l'Agence a pour objectif de faire évoluer les sept réseaux existants vers des réseaux plurithématiques de maladies métaboliques en s'appuyant sur l'expertise du Bureau régional éponyme, créé en 2013<sup>(1)</sup>.

(1) Bureau régional des réseaux de santé des maladies métaboliques (B2R2M)

Cette 1<sup>ère</sup> édition du colloque *Santé en Alsace* s'inscrit dans la lignée des précédentes réunions *Horizons et santé* en œuvrant à l'établissement d'un état des lieux des grandes pathologies régionales, par le biais d'échanges entre les professionnels de santé, le milieu associatif et les pouvoirs publics. Pour répondre aux attentes exprimées lors des précédentes journées, l'accent est mis cette année sur les méthodes, démarches et outils existants ou à créer pour renforcer l'éducation thérapeutique du patient, en collaboration avec la Plateforme ETP Alsace.

Dominique Gras  
Médecin généraliste à Strasbourg,  
président du réseau Reseda

Organisme référent sur la région, la Plateforme ETP Alsace propose formations, mais aussi aides logistiques et méthodologiques aux professionnels de santé en lien avec les patients atteints de maladies chroniques. Près de 300 personnes ont ainsi été formées entre 2010 et 2013, qui peuvent s'appuyer sur des outils développés pour répondre à leurs besoins spécifiques, pour une pratique de proximité.

Dernier exemple en date : le nouveau site Internet, [www.etp-alsace.com](http://www.etp-alsace.com) améliore la lisibilité de l'offre régionale dans sa globalité et simplifie l'accès à l'information

Catherine Herdt  
Coordinatrice administrative, Plateforme ETP Alsace

### TECHNIQUE

#### Diagnostic éducatif : pourquoi, comment ?

Base essentielle de l'éducation thérapeutique, le diagnostic éducatif assure la mise en place d'un programme personnalisé de qualité. Points de réflexion.

#### Approche individualisée

Élaboré par les professionnels de santé lors ou à partir du premier entretien avec le patient, le diagnostic éducatif permet de déterminer, d'une part, les objectifs d'apprentissage et compétences à acquérir par le patient et, d'autre part, les ressources et obstacles à cet apprentissage. « *L'idée est, avant tout, de bien connaître le patient pour identifier ses besoins, ses attentes et sa réceptivité à la proposition d'ETP qui varient d'un individu à l'autre en fonction de leur parcours de vie et de leur personnalité* » décrypte Valérie Porcher, IDE et membre de REDOM Alsace.

#### Élaboration en deux temps

Concrètement, un diagnostic éducatif se structure en deux étapes. « *La première consiste à explorer les dimensions cliniques et cognitives, mais également socio-psychosociales et motivationnelles du patient, afin de mieux le connaître et définir ses besoins.* » La seconde étape permet de contractualiser, à partir des données récoltées, des objectifs réalisables, grâce auxquels le patient adoptera un comportement propice à l'amélioration ou au maintien de sa santé. L'experte liste cinq dimensions à explorer : « *l'aspect biomédical de la maladie en premier lieu, mais aussi les capacités cognitives qui regroupent savoirs,*

savoir-faire et savoir-agir. Viennent enfin les aspects socioprofessionnel, psycho-affectif et motivationnel, parties intégrantes du concept de 'savoir-être'.

### Écoute ouverte

Moment d'écoute, l'entretien est propice à développer une relation de confiance entre soignant et soigné qui favorisera l'adhésion à l'ETP. «*Il faut préférer les questions ouvertes pour favoriser l'expression des difficultés et des besoins*» conseille la spécialiste, qui rappelle que le diagnostic éducatif doit aboutir à la formulation d'objectifs pédagogiques négociés en accord avec le patient et révisés à chaque évaluation. «*Rien n'est figé en ETP, ce qui aura été défini lors d'un entretien pourra probablement changer lors du suivant.*».

### Freins et leviers à l'ETP

- Acceptation de la maladie
- Ressources (projets, contexte socio-professionnel, liens familiaux et sociaux, connaissances mises à profit pour améliorer son état de santé...)
- Stade d'acceptation (maladie chronique = deuil de la bonne santé)
- Barrières culturelles, croyances et représentations
- Contexte socioprofessionnel défavorable
- Contexte psychosocial (liens familiaux, sociaux)
- Barrière linguistique
- Handicaps physiques (audition, malvoyance/cécité, handicap à la marche, mauvaise prononciation...)

LEVIERS

FREINS

### LES ATELIERS

**Animation de groupe : un peu de pratique...**

Christelle Sordet, Médecin  
Karine Demesmay, Docteur en Pharmacie  
Elisabeth Ravet, IDE  
Marie-Odile Wagner, Ergothérapeute, Service de Rhumatologie, CHU de Strasbourg

**Entretien motivationnel : de la théorie à la pratique**

Odile Bonomi, Médecin, Vice-présidente, RCPO  
Claude Bronner, Médecin

**Les outils : quelques exemples au quotidien**  
Cyrielle Georges et Cherifa Mrabet, IDE, Orkyn  
Nathalie Lamamy/Hélène Dupouy, Médecins, MSA Alsace  
Catherine Herdt, Coordinatrice administrative, Plateforme ETP Alsace

**Tandem patient-équipe : perceptions et vécus**

Eric Dehling, Président, Association Insulib  
Frédéric Mazerand, Formateur IDE, IFSI Hôpitaux Universitaires de Strasbourg

## CHANGEMENT

### Entretien motivationnel : base d'un entretien réussi ?

L'entretien motivationnel apporte une réponse pratique et applicable par tous les professionnels de santé à l'objectif premier de l'ETP : convaincre durablement le patient de l'intérêt du changement. Présentation.

#### Approche individualisée

Le changement est un processus naturel dans de nombreuses situations, mais il demande un accompagnement des intervenants dans le cadre de l'ETP. «*La décision de changement ne peut être effective qu'avec la conjonction de trois éléments : l'importance donnée à ce changement, la confiance dans sa capacité propre à changer et le 'timing' qui fait qu'elle se 'sent prête' à passer à l'action*» explique le Dr Odile Bonomi, vice-présidente du Réseau Cardio Prévention Alsace Obésité. En résumé, «*le patient doit avoir envie de changer*».

#### Gérer l'ambivalence

Le changement de comportement implique de facto de faire un choix entre *statu quo* et évolution. Une situation d'ambivalence omniprésente en ETP, qui n'est pas du déni, mais représente un aspect normal de la nature humaine. «*La résolution de l'ambivalence est*

*une étape indispensable de tout processus de changement, et l'entretien motivationnel vient faire pencher la balance du bon côté.*»

#### Structurer l'entretien motivationnel

L'entretien motivationnel est «*une méthode de communication, à la fois directive et centrée sur la personne, qui vise l'augmentation de la motivation (intrinsèque) au changement par l'exploration et la résolution de l'ambivalence*» définit Odile Bonomi, qui propose quatre grands principes pour bien guider les échanges : éviter le réflexe correcteur («*il faudrait que...*», «*vous devez...*»), explorer de manière collaborative en comprenant les motivations du patient, écouter avec empathie, encourager l'espoir et l'optimisme.

#### Réponse OUVÉ

Les méthodes au service des objectifs de l'entretien motivationnel prennent la forme d'un acronyme : OUVÉ. 'OU' pour «*poser des questions OUvertes*», dans la suscitation au dialogue. 'V' pour «*Valoriser*», donner le sentiment au patient qu'il est efficace par lui-même. 'E' pour «*Écoute réflexive*», l'intervenant devant apprendre à devenir un

miroir émotionnel, afin que la personne puisse se réapproprier son discours interne. 'R' pour «*Résumer*», pour entretenir l'élaboration du discours, clarifier l'ambivalence ou marquer une transition. «*Réunies, combinées et maîtrisées au fil d'une expérience, parfois longue à acquérir, ces techniques permettent à l'intervenant de guider le patient vers une meilleure prise en charge personnelle de sa maladie.*»

#### Les effets positifs de l'empathie

Acte volontaire d'aller à la rencontre de l'autre, effort émotionnel, l'empathie augmente le sentiment d'être compris, renvoie un sentiment de confiance, améliore l'état émotionnel, renforce l'observance thérapeutique et se révèle par conséquent efficace sur le changement de comportement.

«*Le discours au changement et les résistances sont fortement influencés par le style de l'intervenant, qui doit veiller à entretenir l'espoir et ne pas laisser sa frustration éventuelle s'exprimer.*

Odile Bonomi