



Préconisations pour la mise en œuvre d'un questionnaire de satisfaction patient(e) après participation à un programme d'ETP

Ces préconisations ne sont pas des recommandations mais des retours d'expérience des membres du groupe de travail.

> Construction du questionnaire

- **Cibler ce que l'on veut questionner** (objectif : se saisir des retours, les partager en équipes et adapter son programme si besoin)
- **Nombre de questions** (temps de remplissage/temps d'analyse)
- **Réponses anonymes** (cela questionne l'autonomie des personnes à le remplir)
- Veiller à utiliser un **vocabulaire simple et compréhensible** par tous (littératie)
- Rédiger une version en langue étrangère selon public accueilli ?

> Présentation du questionnaire lors du programme

- Sensibiliser les participants sur l'**objectif** de ce questionnaire, l'**intérêt** pour l'équipe et l'**évolution** du programme. Annoncer le moment du remplissage.
- Questionnaire **anonyme** (on évalue le programme et sa mise en œuvre et non le participant)
- Rédiger une **version en langue étrangère** selon public accueilli ?

> Evolutivité

- Quand sur une certaine période les retours des questionnaires n'apportent plus de pistes d'évolution, voir pour explorer d'autres champs
- Explorer certains champs sur une période définie et selon les besoins de l'équipe

Questionnaire à chaud

au cours de la session
ETP

- **Prévoir à quel moment il sera donné aux patients et le temps nécessaire** (attention si fin de journée, les participants peuvent être pressés de partir)
- **Version papier ou version numérique** (accès à un ordinateur ou QR Code à scanner avec mobile ou via MyDiabby)

- **Définir le moment où le questionnaire doit être rempli**
 - Au retour à domicile (manque de temps en session ETP) : solution de secours
 - Pour DG : si pas rempli en fin de session : envoi du questionnaire (lié à My-Diabby)
- **Version papier** (risque de non-retour)
- **Version numérique : lien envoyé aux patients par mail** (ATTENTION RGPD) / QR code à scanner sur un document papier).
 - Comme pour la version papier, questionnaire anonyme
 - >> La date de la session peut être demandée si on veut rattacher l'évaluation à une session (ex : changements d'intervenants, de lieu ...)
 - >> Age, sexe peuvent être demandés pour des exploitations ciblées
- **Si renseigné à distance de la participation à la session d'ETP** : (évaluation des comportements)
 - Plus tard : 1 mois, 2 mois ... après la participation à la session d'ETP
 - On ne questionne pas la même chose (retours sur le déroulement de la session un peu lointain)
 - Questions plus axées sur les apports et ce que qu'il s'est passé depuis la participation

> Outil numérique

avantage = analyse automatique des données

- Vigilance sur les données de santé/CNIL
- Pour des structures d'hospitalisation, envisager de mettre à disposition des patients, ordinateurs ou tablettes pour répondre au questionnaire avant la fin de leur séjour

> Modalité de recueil

La diversification du support de questionnaire peut permettre de mieux répondre aux différents publics au moment des sessions :

- **Version papier**
- **Version numérique en ligne** : plusieurs sites gratuits existent (lien à transmettre pour respect RGPD)