

### Questions-Réponses concernant l'auto-évaluation annuelle

Principes



Quels sont les objectifs de l'auto-évaluation annuelle ?



Qu'est-ce que l'auto-évaluation annuelle d'un programme ?



Quelles sont les caractéristiques de l'auto-évaluation ?



Quels sont les fondements de l'auto-évaluation annuelle ?



Qui réalise l'auto-évaluation annuelle ?



Quels programmes sont concernés par l'auto-évaluation ?



Sur quoi porte l'auto-évaluation ?



Comment situer auto-évaluation annuelle et évaluation quadriennale ?



À qui sont destinés les résultats de l'auto-évaluation



### Conduite de l'auto-évaluation annuelle en 4 étapes

ÉTAPE 1. CHOIX DES OBJETS D'ÉVALUATION



ÉTAPE 2. RECUEIL DES DONNÉES



ÉTAPE 3. IDENTIFICATION DES FORCES, DES FAIBLESSES, DES DIFFICULTÉS DE MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME ET HIÉRARCHISATION DES PROPOSITIONS D'AMÉLIORATIONS



ÉTAPE 4. MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS D'AMÉLIORATION



Glossaire



Pour en savoir plus



Annexes





## Principes



La Haute Autorité de Santé propose aux équipes un guide destiné à faciliter la réalisation de l'auto-évaluation annuelle de chaque programme d'éducation thérapeutique du patient (ETP) autorisé et à préparer l'évaluation quadriennale. Ce guide, testé par des équipes de terrain avant publication, repose sur :

- **un engagement des équipes dans une dynamique collective** d'amélioration de la qualité des programmes d'ETP ;
- **une démarche par étapes** pour mieux comprendre la mise en œuvre du programme tout au long de son déroulement et en améliorer la qualité ;
- **une liberté d'adaptation de la démarche et des outils** permettant à chaque équipe de construire sa propre auto-évaluation en fonction de l'expérience acquise dans le déroulement du programme et dans l'évaluation ;
- **des exemples concrets, adaptables et modifiables par les équipes**, qui illustrent et viennent en appui de la conduite de l'auto-évaluation.

## Qu'est-ce que l'auto-évaluation annuelle d'un programme ?



- L'auto-évaluation annuelle est une démarche d'**évaluation pédagogique** qui engage les équipes et coordinateurs à évaluer eux-mêmes et pour eux-mêmes leur programme d'ETP et à prendre des décisions pour en améliorer la qualité et l'ajuster tout au long de sa mise en œuvre.
- Elle repose sur une **analyse qualitative et quantitative** des points forts et des points faibles du programme d'ETP.
- L'auto-évaluation permet aux équipes de **comparer leurs pratiques, leur organisation et leur coordination, à un référentiel** construit par les équipes elles-mêmes, ici **le programme d'ETP autorisé par une ARS**.

## Quels sont les fondements de l'auto-évaluation annuelle ?



- Le principe fondamental de l'auto-évaluation annuelle est de s'appuyer sur **une démarche d'amélioration continue de la qualité** afin d'aider les équipes à analyser la mise en œuvre de leur programme et les pratiques.
- La loi « Hôpital, patients, santé et territoires » a inscrit l'ETP dans le parcours de soins des patients et préconise sa mise en œuvre sous forme de programmes d'éducation thérapeutique conformes à un cahier des charges national. Ce cahier des charges national prévoit **une auto-évaluation annuelle** de chaque programme par les équipes.

## Quels programmes sont concernés par l'auto-évaluation ?

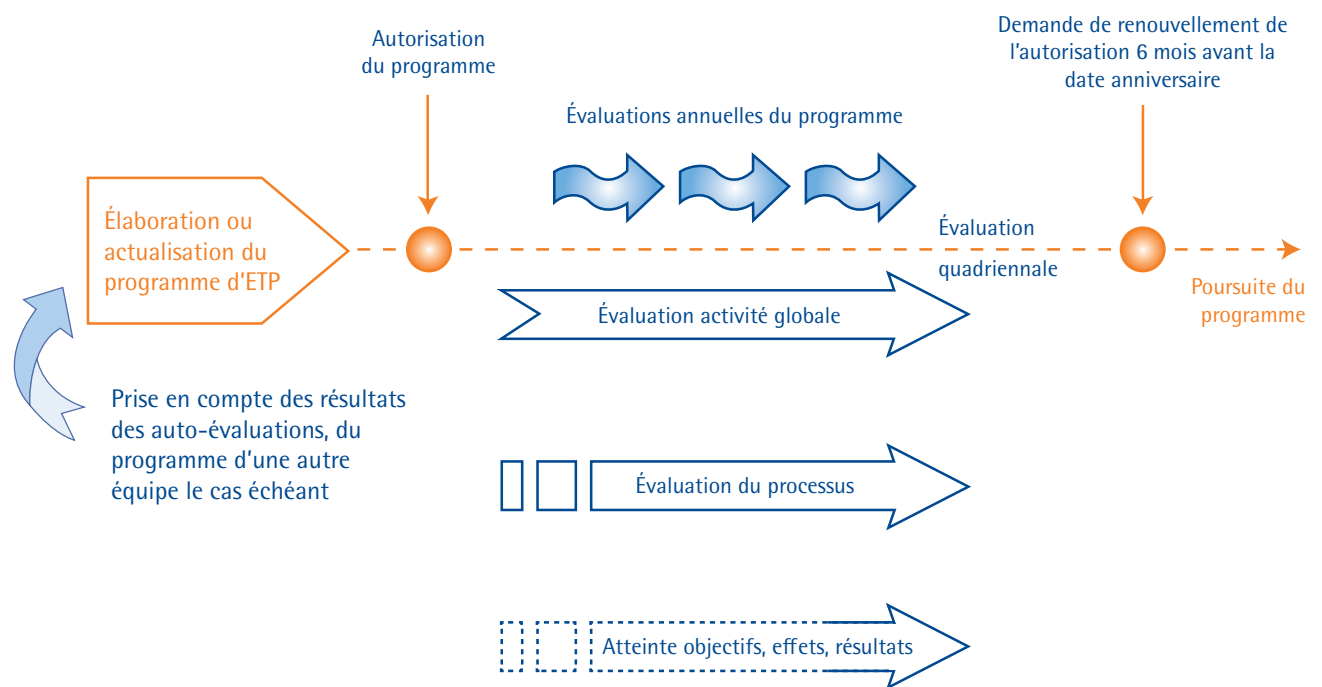


- La démarche d'auto-évaluation s'applique à **tous les programmes d'ETP autorisés**.
- Ces programmes conçus pour une population de bénéficiaires sont mis en œuvre par des équipes dans différents contextes : établissements de santé, réseaux de professionnels de santé formels ou informels, maisons de santé pluridisciplinaires, centres de santé, etc.
- Les bénéficiaires peuvent être les patients eux-mêmes, les parents d'enfants malades, l'entourage.

## Comment situer auto-évaluation annuelle et évaluation quadriennale ?



Par rapport à l'auto-évaluation annuelle qui représente une approche pédagogique pour l'équipe, **l'évaluation quadriennale détermine si un programme fonctionne bien dans son ensemble pour décider de sa poursuite, le cas échéant de sa réorientation, ou de son arrêt.**



- L'évaluation quadriennale est réalisée par le coordonnateur et l'équipe.
- Elle s'appuie sur les conclusions des auto-évaluations annuelles successives et les résultats du programme.
- Elle permet à l'équipe de s'interroger sur la pertinence d'une demande de renouvellement de l'autorisation de mise en œuvre de son programme auprès d'une ARS.

## Quels sont les objectifs de l'auto-évaluation annuelle ?

Plus spécifiquement, l'auto-évaluation :

- **met en lumière les forces et les faiblesses** du programme d'ETP ;
- **permet après analyse d'améliorer** les pratiques, le contenu du programme, son organisation, le partage d'informations et la coordination.

## Quelles sont les caractéristiques de l'auto-évaluation ?

- **Un rapport** d'auto-évaluation doit être prêt **chaque année à la date anniversaire de l'autorisation** délivrée par l'ARS.
- **L'auto-évaluation est à usage interne**, elle ne permet pas la comparaison avec d'autres programmes d'ETP.
- Des moments d'échanges réguliers sont organisés tout au long de l'année pour **partager les expériences** de l'équipe, **décider des améliorations** à apporter au programme et **suivre leur mise en œuvre**.
- Le coordonnateur et l'équipe ont le **choix de la manière de s'organiser et de conduire leur auto-évaluation** pour qu'elle soit participative et intégrée aux activités.

**L'auto-évaluation est évolutive et progressive tout au long de la période d'autorisation du programme.**

Elle repose sur :

- une sélection chaque année de quelques éléments importants pour la qualité du programme d'ETP, tout en veillant à s'interroger sur l'activité, le processus et progressivement sur les résultats de la mise en œuvre du programme ;
- une utilisation de questions ouvertes pour décrire, expliquer et analyser comment le programme d'ETP est mis en œuvre ;
- un recueil de données qualitatives et quantitatives ;
- une appréciation portée sur la mise en œuvre du programme d'ETP au regard des :
  - **critères de qualité d'une ETP**,
  - recommandations de bonnes pratiques professionnelles,
  - objectifs du programme définis lors de la demande d'autorisation. Ces objectifs concernent notamment les bénéficiaires du programme, les intervenants, les activités éducatives, l'organisation, la coordination et le partage des informations, la satisfaction des bénéficiaires et des intervenants.

## Qui réalise l'auto-évaluation annuelle ?

- **L'auto-évaluation est menée par l'équipe pluriprofessionnelle sous la responsabilité du coordonnateur du programme.** Ce dernier initie et facilite la conduite de l'auto-évaluation jusqu'à la mise en place des actions d'amélioration. Il rédige le rapport d'auto-évaluation.
- L'auto-évaluation est donc une démarche collective et participative dont la valeur repose notamment sur la confrontation des points de vue de l'équipe et la prise de décision en commun.
- **La participation à l'auto-évaluation, des patients et associations de patients, des professionnels de santé impliqués dans le parcours de soins du patient, est nécessaire. Leurs avis doivent être recueillis et pris en compte.**
- L'équipe peut ressentir le besoin d'être accompagnée dans cette démarche d'amélioration de la qualité. L'ARS peut renseigner les équipes sur les différentes ressources au sein de la région.



- **Une auto-évaluation de l'activité globale du programme** à partir d'un questionnaire et d'une analyse de données qualitatives et quantitatives au regard des objectifs du programme d'ETP définis au moment de l'autorisation. Ces données, concernant notamment **les patients engagés dans le programme, la contribution des intervenants, les activités éducatives, le partage des informations, etc.**, peuvent être rassemblées dans un rapport d'activité.
- **Une auto-évaluation du processus du programme** à partir d'un questionnaire sur **les façons de procéder et l'enchaînement des étapes de l'ETP**. Leur analyse permet d'identifier les différences éventuelles avec ce que l'équipe a prévu dans le programme d'ETP et de les expliquer.
- **Une auto-évaluation de l'atteinte des objectifs du programme** à partir d'un questionnaire et d'une analyse de **l'écart entre ce que le programme a prévu d'atteindre et les changements observés** chez les bénéficiaires et les intervenants dans le programme. L'évaluation de l'atteinte des objectifs du programme n'est pas demandée dans le cahier des charges national. Mais nous la jugeons utile pour préparer l'évaluation quadriennale. D'autres résultats et effets du programme d'ETP seront évalués lors de l'évaluation quadriennale.

[Consulter l'auto-évaluation de l'activité globale.](#)

[Consulter l'auto-évaluation du processus de programme.](#)

[Consulter l'auto-évaluation de l'atteinte des objectifs du programme.](#)



- Les résultats de l'auto-évaluation annuelle sont **à l'usage des coordonnateurs et des équipes**.
- Les résultats des auto-évaluations annuelles, notamment les décisions prises pour améliorer la qualité du programme, doivent être **mis à la disposition des bénéficiaires du programme**.
- Les textes réglementaires ne prévoient pas la transmission du rapport d'auto-évaluation à l'ARS qui a autorisé le programme. Néanmoins, le rapport d'activité annuel peut faire mention de la réalisation de l'auto-évaluation et des décisions prises pour améliorer la qualité du programme.



Objectifs



Actions



Support

Objectifs

**Pour la première année :**

- Analyser au minimum l'**activité globale** (patients engagés, séances réalisées, etc.) et **débuter l'analyse du processus** de mise en œuvre du programme (façons de procéder, enchaînement des étapes de l'ETP, diagnostics éducatifs réalisés, existence d'un dossier d'ETP par patient, etc.) en référence aux objectifs et contenu du programme d'ETP autorisé.

**Pour les années suivantes :**

- Poursuivre l'analyse de l'**activité globale**, approfondir l'analyse du **processus** et élargir à l'analyse de l'**atteinte des objectifs** du programme d'ETP. Actions [Définir chaque année des priorités d'évaluation](#) en lien a



Objectifs



Actions



Support

Objectifs



Décrire, expliquer, porter une appréciation sur les objets d'évaluation retenus à l'aide d'un questionnaire ouvert, de sources de données pertinentes, de méthodes de recueil de données variées.

Actions



- Traduire les objets d'évaluation retenus à l'étape 1 par une ou plusieurs **questions ouvertes d'auto-évaluation**. Des exemples de questions adaptables et modifiables par l'équipe sont proposés.  
[Consulter la fiche d'exemples de questions ouvertes pour l'auto-évaluation d'un programme d'ETP.](#)
- S'interroger sur les informations nécessaires permettant de répondre aux questions d'auto-évaluation choisies.
- Rechercher la (ou les) **source(s) de données ou les méthodes qui peuvent fournir les informations nécessaires tant quantitatives que qualitatives** (Encadré 2).

#### Encadré 2. Exemples de sources ou de méthodes de recueil de données

- Utilisation des données d'un tableau de suivi d'activité ou des rapports d'activité.
  - Entretiens collectifs ou groupe de discussion, entretiens individuels avec des professionnels, des patients, des associations de patients.
  - Utilisation de listes de critères de qualité pour l'évaluation des pratiques professionnelles (EPP).
  - Utilisation de grille d'observation des pratiques.
  - Analyse de documents écrits concernant le patient : dossier d'ETP, documents de synthèse
  - Analyse de dossiers d'ETP informatisés.
  - Enquêtes de satisfaction.
  - Auto-évaluations individuelles des pratiques ou des évaluations par les pairs.
  - Autre...
- **Définir la façon dont l'information sera recueillie** : qui en aura la responsabilité et à quel moment.
  - **Recueillir les données en mobilisant de préférence toutes les sources d'informations déjà existantes.**
  - Si des outils spécifiques de collecte de données sont élaborés, ils doivent être conçus de manière à être utiles aux équipes et intégrés à leurs activités quotidiennes (dossier éducatif, planification et suivi des séances, etc.) afin que le recueil se fasse en continu.

Support



[Consulter la fiche d'exemples de questions ouvertes pour l'auto-évaluation d'un programme d'ETP.](#)

[Consulter la fiche d'exemples de données permettant de réaliser un tableau de suivi des activités.](#)



## Objectifs



- Établir une **synthèse** à partir de l'analyse des données recueillies et du partage de l'expérience de chaque membre de l'équipe.
- Identifier les **améliorations** et prévoir les éventuels **ajustements du programme** d'ETP.

## Actions



- **Analyser** et **interpréter** les données recueillies. Dans la mesure du possible, y associer les patients, les associations, les professionnels impliqués dans le parcours de soins.
- S'accorder sur les **points forts** et les **points faibles** du programme d'ETP à l'aide des méthodes et outils utilisés dans les démarches d'amélioration de la qualité. Ceux-ci permettent de mettre en évidence les causes profondes des dysfonctionnements identifiés.
- Identifier les **actions d'amélioration** et les hiérarchiser **collectivement en ne retenant que les actions les plus déterminantes** par rapport à la qualité du programme et de sa mise en œuvre (Encadré 3).

### Encadré 3. Exemples de questions pour identifier les actions d'amélioration du programme

- Quels sont parmi les points forts de la mise en œuvre du programme :
  - ceux qu'il faut maintenir ?
  - ceux qu'il convient de développer davantage ?
- Quelles sont parmi les difficultés identifiées :
  - celles qu'il convient de traiter en priorité ?
  - celles qui peuvent être traitées à moyen terme ?
  - celles dont la résolution ne dépend pas de l'équipe ?
- Quelles sont les actions d'amélioration retenues ?
- Comment les mettre en œuvre et les suivre ?

## Support







Objectifs



Actions



Support

## Objectifs



- Engager l'équipe dans la **mise en œuvre des améliorations**.
- Analyser la conduite de l'auto-évaluation annuelle en vue d'organiser la suivante

## Actions



- S'accorder sur les conclusions de l'auto-évaluation et le plan d'actions d'amélioration de la qualité du programme.
- Rassembler les principales données issues de l'auto-évaluation et rédiger un **rapport d'auto-évaluation** de manière synthétique. Y annexer les éventuelles fiches d'actions. Ce rapport permet de garder une trace pour l'équipe et est utile pour préparer l'évaluation quadriennale.
- Définir les modalités de **mise à disposition du rapport aux bénéficiaires**.
- Mettre en œuvre les actions décidées collectivement pour améliorer la qualité du programme.
- S'organiser pour assurer le **suivi de la mise en œuvre des améliorations**.
- Se questionner en équipe sur la manière de conduire la prochaine auto-évaluation.

## Support



[Consulter l'aide à la rédaction du rapport d'auto-évaluation annuel.](#)

[Consulter les méthodes et outils des démarches qualité. Anaes. 2000.](#)



**Auto-évaluation d'un programme d'ETP** : est une démarche d'évaluation à usage interne lors de laquelle le coordonnateur et l'équipe évaluent eux-mêmes et pour eux-mêmes leur programme d'ETP. Cette auto-évaluation pédagogique est aussi appelée évaluation à but formatif, elle est au service de l'amélioration des pratiques, de l'organisation, de la coordination. Elle met en évidence les points positifs, décèle les difficultés, pour permettre à l'équipe qui met en œuvre le programme d'ETP de l'améliorer, de l'ajuster, au cours de son développement.

**Bénéficiaires du programme d'ETP** : un programme d'ETP peut être proposé à des patients, à des parents d'enfants malades, à leur entourage.

**Coordonnateur d'un programme d'ETP** : les programmes d'éducation thérapeutique du patient sont coordonnés par un médecin, par un autre professionnel de santé ou par un représentant dûment mandaté d'une association de patients agréée au titre de l'article L. 1114-1 du Code de la santé publique.

**Équipe** : un programme doit être mis en œuvre par au moins deux professionnels de santé de professions différentes, régies par les dispositions des livres I<sup>er</sup> et II et des titres I<sup>er</sup> à VII du livre III de la quatrième partie. Lorsque le programme n'est pas coordonné par un médecin, l'un de ces deux professionnels de santé est un médecin (arrêté du 2 août 2010).

**Évaluation quadriennale d'un programme d'ETP** : détermine si un programme fonctionne bien dans son ensemble pour décider de sa poursuite. Cette évaluation quadriennale est aussi appelée évaluation sommative ou de bilan.

**Évaluation de l'activité globale d'un programme d'ETP** : analyse des données qualitatives et quantitatives concernant la mise en œuvre du programme d'ETP, notamment les patients engagés dans le programme, la contribution des intervenants, les activités éducatives, le partage des informations, etc.

**Évaluation des pratiques professionnelles (EPP)** : analyse la pratique professionnelle en référence à des

recommandations et selon une méthode validée comportant la mise en œuvre et le suivi d'actions d'amélioration des pratiques.

**Évaluation du processus d'un programme d'ETP** : analyse les façons de procéder et l'enchaînement des étapes de l'ETP pour identifier les différences éventuelles avec ce que l'équipe a prévu dans le programme d'ETP, et les expliquer.

**Évaluation de l'atteinte des objectifs d'un programme d'ETP** : analyse l'écart entre ce que le programme a prévu d'atteindre et les changements observés chez les patients, chez les intervenants, les changements intervenus au niveau des activités éducatives, de la coordination et de la communication, de l'organisation et du contenu du programme d'ETP.

**Objectifs du programme** : sont des cibles à atteindre. Ils peuvent être quantitatifs ou qualitatifs. Ils concernent les patients (résultats attendus en termes d'acquisition, de mobilisation, de maintien des compétences, satisfaction, etc.) ; les intervenants (développement de compétences individuelles et collectives, continuité du parcours éducatif, etc.) ; le programme (activités, déroulement, organisation, etc.).

**Objet d'évaluation** : précise ce sur quoi porte précisément l'évaluation. Se traduit par une ou plusieurs questions d'auto-évaluation.

**Question d'auto-évaluation** : interrogation se rapportant à un objet d'évaluation et correspondant à ce que l'équipe veut savoir à propos de cet objet.

**Rapport d'activité** : est un document d'information et de communication qui rend compte de l'activité, de l'organisation et du fonctionnement sur une période donnée (annuelle le plus souvent).

**Programme d'éducation thérapeutique du patient** : est un ensemble coordonné d'activités d'éducation destinées à des patients et à leur entourage et animées par une équipe de professionnels de santé avec le concours d'autres acteurs et de patients. Il est mis en œuvre en conformité à un cahier des charges national et après autorisation par une agence régionale de santé (ARS).

**Programme personnalisé :** un programme d'ETP est proposé au patient et donne lieu à l'élaboration d'un programme personnalisé (article L. 1162- du Code de la santé publique). Ce programme personnalisé est établi en concertation avec le patient. Il prend en compte ses besoins, ses attentes et ses préférences, s'insère dans la stratégie thérapeutique et est ajusté tout au long de la prise en charge

[Consulter Structuration d'un programme d'éducation thérapeutique du patient dans le champ de la maladie chronique. HAS-Inpes, 2007.](#)

**Référentiel :** est un document ou un ensemble de documents énonçant des exigences qualité relatives à une pratique professionnelle ou à un mode de fonctionnement. Dans la démarche d'auto-évaluation, le référentiel est le programme d'éducation thérapeutique élaboré par une équipe et mis en œuvre au niveau local. Ce programme est construit selon le guide méthodologique HAS-Inpes « Structuration d'un programme d'éducation thérapeutique du patient dans le champ de la maladie chronique » publié en 2007 et il s'appuie sur des recommandations de bonne pratique professionnelle concernant la prise en charge de la maladie.



Textes réglementaires



Guides et recommandations

## Textes réglementaires



[Consulter Loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009. Article 84.](#)

[Consulter Décret n° 2010-904 du 2 août 2010 relatif aux conditions d'autorisation des programmes d'éducation thérapeutique du patient.](#)

[Consulter Arrêté du 2 août 2010 relatif au cahier des charges des programmes d'éducation thérapeutique du patient et à la composition du dossier de demande de leur autorisation.](#)

[Consulter Décret n° 2010-906 du 2 août 2010 relatif aux compétences requises pour dispenser l'éducation thérapeutique du patient.](#)

[Consulter Arrêté du 2 août 2010 relatif aux compétences requises pour dispenser l'éducation thérapeutique du patient.](#)

## Guides et recommandations



[Consulter HAS-Inpes. 2007. Guide méthodologique. Structuration d'un programme d'éducation thérapeutique du patient dans le champ de la maladie chronique.](#)

[Consulter HAS. 2007. Recommandations. Définitions, finalités et organisation.](#)

[Consulter HAS. 2007. Recommandations. Comment la proposer et la réaliser.](#)

[Consulter HAS. 2007. Recommandations. Comment élaborer un programme spécifique d'une maladie chronique.](#)

[Consulter Anaes. 2000. Méthodes et outils des démarches qualité.](#)



Auto-évaluation activité globale



Auto-évaluation du processus  
du programme



Auto-évaluation de l'atteinte  
des objectifs du programme



Exemples de questions  
ouvertes pour l'auto-évaluation  
d'un programme d'ETP



Exemples de données  
permettant de réaliser un  
tableau de suivi des activités



Aide à la rédaction d'un rapport  
synthétique d'auto-évaluation



Critères de qualité  
d'une éducation thérapeutique  
du patient

HAU

[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

2 avenue du Stade de France 93218 Saint-Denis-La Plaine CEDEX

Tél. : +33(0)1 55 93 70 00 - Fax : +33(0)1 55 93 74 00