Campagne « Choisir avec soin » 2026

Améliorons ensemble la pertinence des soins aux personnes de 75 ans et plus

Conseils aux représentants des usagers, des familles ou personnes accompagnées pour les entretiens auprès des patients/personnes accompagnées

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'entrainer 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 la personne accompagnée 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 débriefe 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)