

ANAES  
Service de l'Évaluation des Pratiques

**Le carnet de bord  
du médecin habilité**

*(Évaluation collective)*

mars 2003

## **Carnet de Bord du Médecin Habilité** (ÉVALUATION COLLECTIVE)

**L**e carnet de bord est l'instrument qui vous permettra de recueillir les informations les plus pertinentes tout au long de la démarche d'évaluation.

Cet instrument comporte différents outils et recommandations qui permettent de conduire pas à pas le déroulement de l'évaluation collective dont l'animation vous a été confiée. Il facilitera la rédaction de votre rapport.

Il permettra également de connaître et d'analyser les problèmes que vous avez rencontrés et de contribuer à améliorer le système.

**S'ils sont deux, chacun des médecins habilités peut tenir un carnet de bord.**  
Le rapport de synthèse final sera de toute manière unique.

**Le nom des médecins engagés ne doit jamais figurer sur le carnet de bord.**  
En revanche, les numéros d'anonymat peuvent être rappelés aussi souvent que nécessaire.

Il est important de noter la durée de chaque opération.

Ce carnet de bord n'est pas confidentiel. Les indications de méthode et de procédure peuvent faire l'objet d'un échange avec les médecins engagés.

**Adoptez la règle suivante : tout ce que vous écrivez devrait pouvoir être lu par les médecins engagés dans l'évaluation !**





## 2. 1ère réunion

La première réunion de l'évaluation collective a quatre objectifs :

- 1. Faire connaissance avec le groupe des médecins engagés, et vous faire connaître d'eux.**
- 2. Présenter la démarche et répondre aux questions des médecins engagés.**
- 3. Guider le groupe vers le choix d'un référentiel.**
- 4. Permettre aux participants de s'approprier le référentiel choisi.**

Vous devez veiller à ce que ces 4 objectifs soient atteints.

A bien des égards, cette réunion ressemble à une séance de formation médicale continue. Elle doit donc être soigneusement préparée. Quel que soit le lieu où elle se tient, assurez-vous que tout ce dont vous avez besoin sera disponible et en état de fonctionnement (rétro ou vidéo-projecteur, tableau de papier, feutres etc...)

Soyez très ponctuel : commencez et terminez à l'heure prévue.

Préparez un « conducteur » pour cette réunion, en notant les successivement les points que vous voulez aborder, et les messages que vous voulez faire passer.

Rappelez-vous de rester constamment à **l'écoute**, attentifs aux informations et aux questions venues des médecins de votre groupe.

**Le déroulement de la réunion n'est décrit ci-dessous qu'à titre indicatif.** Adaptez le aux circonstances.

<b>1. Présentation</b>	<b>durée</b>	<b>qui</b>	<b>Observations</b>
Qui sommes-nous	5'	Dr Durand Dr Dupond	Parler de la formation à l'ANAES et de notre propre EPP
Qui êtes-vous ?	10'		Tour de table Questionner sur les projets, la motivation à s'engager dans l'EPP
Qu'est-ce que l'EPP ?	5'	Dr Durand	Diaporama (s'assurer que le vidéoprojecteur de l'URML est disponible)
Quelles sont les caractéristiques de l'EPP collective ?	5'	Dr Durand	Diaporama
La confidentialité	5'	Dr Dupond	Engagements de confidentialité (en prévoir un par participant)
Réponses aux questions	15'	Dr Durand Dr Dupond	

<b>2. Choix d'un référentiel</b>	<b>durée</b>	<b>qui</b>	<b>Observations</b>
Présentation des référentiels	10'	Dr Dupond	S'assurer que chacun a pris connaissance des référentiels
Critères pour le choix d'un référentiel	10'	Dr Durand	Nécessité d'un consensus ; Fréquence, gravité, intérêt des médecins, impression d'une lacune, etc.
Méthode de consensus	10'	Dr Durand Dr Dupond	Proposer aux médecins de donner 3 choix dans l'ordre Noter les choix sur un tableau (paperboard et feutres)

<b>2. Appropriation du référentiel choisi</b>	<b>durée</b>	<b>qui</b>	<b>Observations</b>
Présentation du référentiel	10'	Dr Dupond	Le promoteur, le groupe de travail, la méthode, les tests effectués La ou les recommandations dont il est issu
Examen des critères du référentiel	50' (selon le nombre de critères)	Dr Durand	Rechercher le niveau de preuve et les arguments de la recommandation
Discussion	20'	Dr Durand Dr Dupond	Ne pas laisser la discussion s'enliser dans les détails.
Donner des instructions précises pour l'auto-évaluation			Ne pas oublier de donner nos coordonnées (mail et tél.) à tous et <b>l'adresse de retour du matériel d'auto-évaluation</b>
<b>Fixer la date de la réunion de restitution !</b>			

3.

## Analyse du matériel d'auto-évaluation

Médecin 1	Observations	Durée
Réception du dossier d'auto-évaluation Date .. / .. / ..		
Examen du dossier Date .. / .. / ..		
Premiers éléments d'appréciation globale du dossier d'auto-évaluation		
Contact avec le médecin engagé Demande d'informations complémentaires ?  Date .. / .. / ..		

Médecin 2	Observations	Durée
Réception du dossier d'auto-évaluation Date .. / .. / ..		
Examen du dossier Date .. / .. / ..		
Premiers éléments d'appréciation globale du dossier d'auto-évaluation		
Contact avec le médecin engagé Demande d'informations complémentaires ?  Date .. / .. / ..		

<b>Médecin 3</b>	<b>Observations</b>	<b>Durée</b>
Réception du dossier d'auto-évaluation Date .. / .. / ..		
Examen du dossier Date .. / .. / ..		
Premiers éléments d'appréciation globale du dossier d'auto-évaluation		
Contact avec le médecin engagé Demande d'informations complémentaires ?  Date .. / .. / ..		

<b>Médecin 4</b>	<b>Observations</b>	<b>Durée</b>
Réception du dossier d'auto-évaluation Date .. / .. / ..		
Examen du dossier Date .. / .. / ..		
Premiers éléments d'appréciation globale du dossier d'auto-évaluation		
Contact avec le médecin engagé Demande d'informations complémentaires ?  Date .. / .. / ..		

<b>Médecin 5</b>	<b>Observations</b>	<b>Durée</b>
Réception du dossier d'auto-évaluation Date .. / .. / ..		
Examen du dossier Date .. / .. / ..		
Premiers éléments d'appréciation globale du dossier d'auto-évaluation		
Contact avec le médecin engagé Demande d'informations complémentaires ?  Date .. / .. / ..		

<b>Médecin 6</b>	<b>Observations</b>	<b>Durée</b>
Réception du dossier d'auto-évaluation Date .. / .. / ..		
Examen du dossier Date .. / .. / ..		
Premiers éléments d'appréciation globale du dossier d'auto-évaluation		
Contact avec le médecin engagé Demande d'informations complémentaires ?  Date .. / .. / ..		

<b>Médecin 7</b>	<b>Observations</b>	<b>Durée</b>
Réception du dossier d'auto-évaluation Date .. / .. / ..		
Examen du dossier Date .. / .. / ..		
Premiers éléments d'appréciation globale du dossier d'auto-évaluation		
Contact avec le médecin engagé Demande d'informations complémentaires ?  Date .. / .. / ..		

<b>Médecin 8</b>	<b>Observations</b>	<b>Durée</b>
Réception du dossier d'auto-évaluation Date .. / .. / ..		
Examen du dossier Date .. / .. / ..		
Premiers éléments d'appréciation globale du dossier d'auto-évaluation		
Contact avec le médecin engagé Demande d'informations complémentaires ?  Date .. / .. / ..		

<b>Médecin 9</b>	<b>Observations</b>	<b>Durée</b>
Réception du dossier d'auto-évaluation Date .. / .. / ..		
Examen du dossier Date .. / .. / ..		
Premiers éléments d'appréciation globale du dossier d'auto-évaluation		
Contact avec le médecin engagé Demande d'informations complémentaires ?  Date .. / .. / ..		

<b>Médecin 10</b>	<b>Observations</b>	<b>Durée</b>
Réception du dossier d'auto-évaluation Date .. / .. / ..		
Examen du dossier Date .. / .. / ..		
Premiers éléments d'appréciation globale du dossier d'auto-évaluation		
Contact avec le médecin engagé Demande d'informations complémentaires ?  Date .. / .. / ..		

Médecin 11	Observations	Durée
Réception du dossier d'auto-évaluation Date .. / .. / ..		
Examen du dossier Date .. / .. / ..		
Premiers éléments d'appréciation globale du dossier d'auto-évaluation		
Contact avec le médecin engagé Demande d'informations complémentaires ?  Date .. / .. / ..		

Médecin 12	Observations	Durée
Réception du dossier d'auto-évaluation Date .. / .. / ..		
Examen du dossier Date .. / .. / ..		
Premiers éléments d'appréciation globale du dossier d'auto-évaluation		
Contact avec le médecin engagé Demande d'informations complémentaires ?  Date .. / .. / ..		

Médecin 13	Observations	Durée
Réception du dossier d'auto-évaluation Date .. / .. / ..		
Examen du dossier Date .. / .. / ..		
Premiers éléments d'appréciation globale du dossier d'auto-évaluation		
Contact avec le médecin engagé Demande d'informations complémentaires ?  Date .. / .. / ..		

Médecin 14	Observations	Durée
Réception du dossier d'auto-évaluation Date .. / .. / ..		
Examen du dossier Date .. / .. / ..		
Premiers éléments d'appréciation globale du dossier d'auto-évaluation		
Contact avec le médecin engagé Demande d'informations complémentaires ?  Date .. / .. / ..		

4.

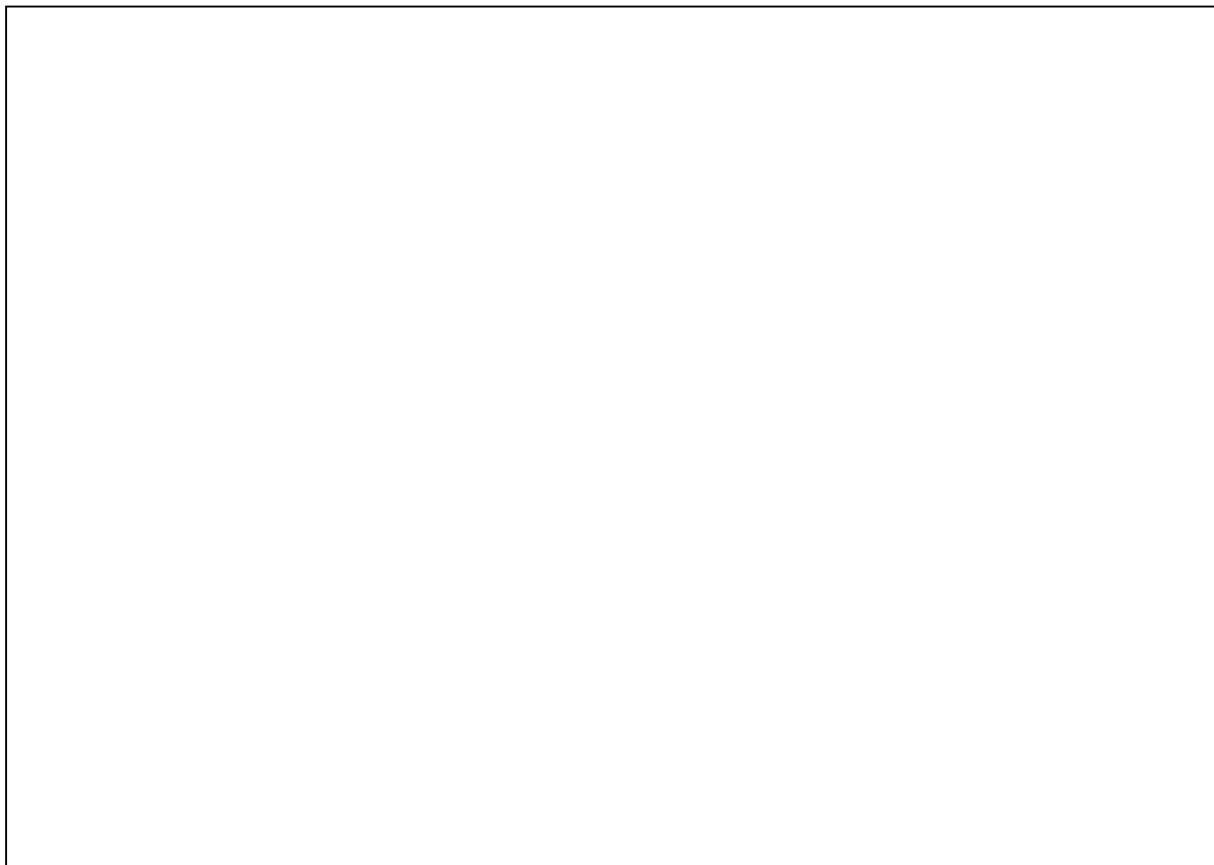
# Synthèse des auto-évaluations

## POINTS FORTS DU GROUPE

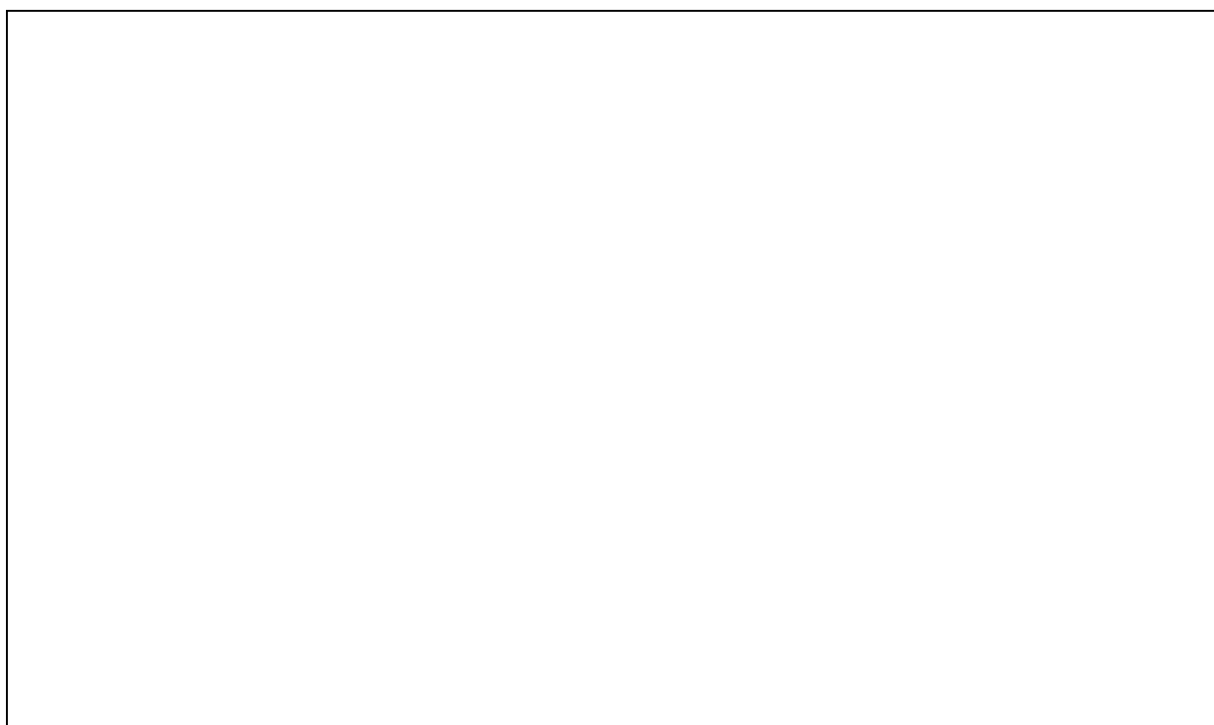
## EXCEPTIONS EVENTUELLES

## SYNTHESE DES COMMENTAIRES PERMETTANT D'EXPLIQUER CES POINTS FORTS

**POINTS A AMELIORER**

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for handwritten notes or observations under the heading 'POINTS A AMELIORER'.

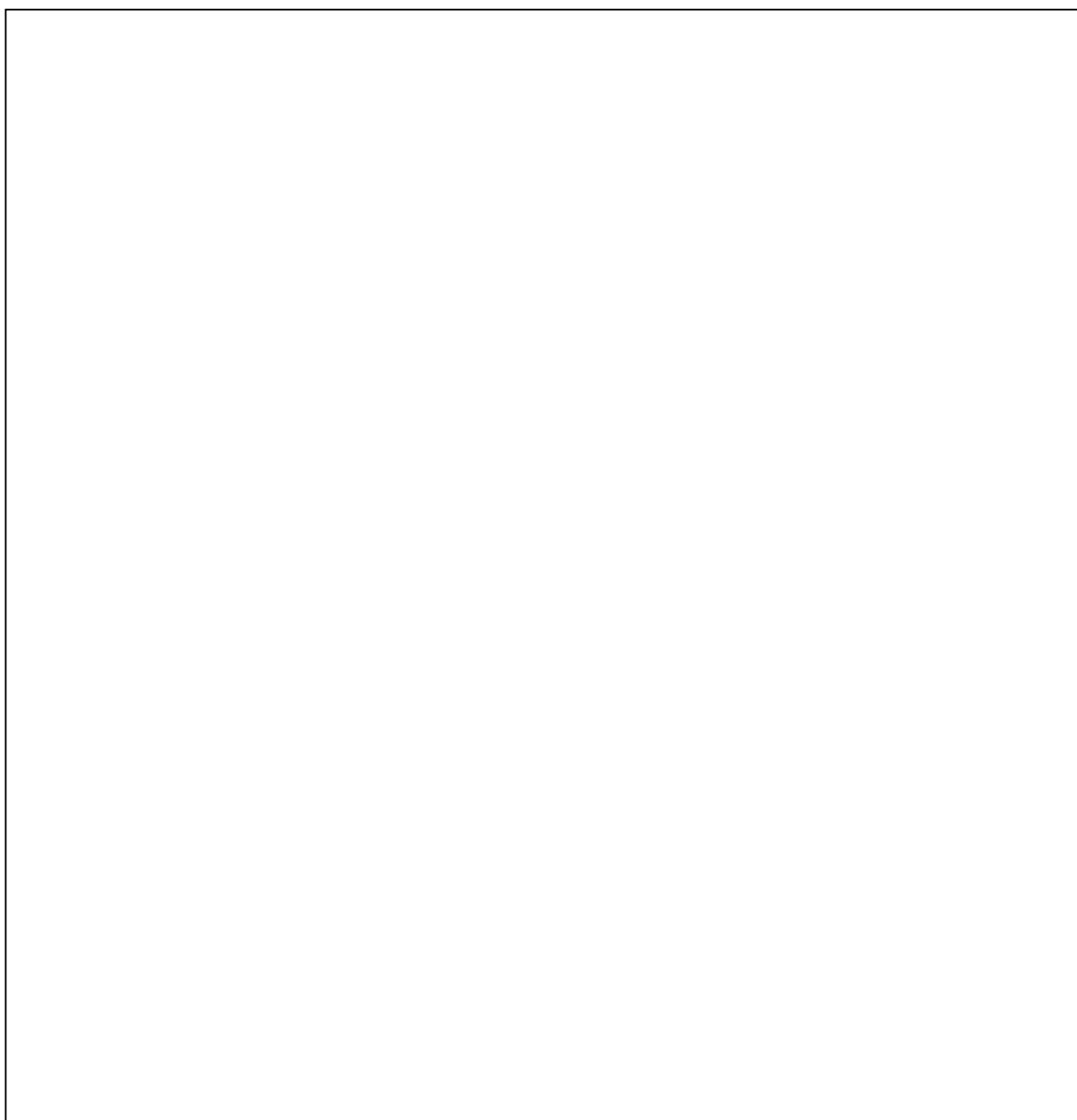
**EXCEPTIONS EVENTUELLES**

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for handwritten notes or observations under the heading 'EXCEPTIONS EVENTUELLES'.

**SYNTHESE DES COMMENTAIRES PERMETTANT D'EXPLIQUER CES POINTS A  
AMELIORER**

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the synthesis of comments.

**ACTIONS D'AMELIORATION SUGGEREES PAR LES PARTICIPANTS**

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for improvement actions suggested by participants.

## 5. La réunion de restitution

### 1. Objectifs de la réunion

Cette seconde réunion doit permettre d'atteindre 3 objectifs :

1. **Restituer au groupe les résultats des auto-évaluations individuelles**
2. **Permettre aux participants de rendre compte de leur expérience et d'exprimer leurs vues**
3. **Faire émerger dans l'échange des actions d'améliorations**

Comme la première rencontre, elle doit être soigneusement préparée. Un modèle de déroulement vous est proposé ci-dessous à titre indicatif. Vous l'adapterez aux circonstances.

### 2. Quelques conseils pour la conduite de la réunion de restitution

#### PRESENTATION DES RESULTATS

La présentation des résultats est une phase importante. Elle doit permettre de faire émerger les pistes les plus intéressantes pour l'échange dans le groupe, et partant les projets d'actions d'amélioration de la pratique.

Cette présentation doit être essentiellement **qualitative**.

Elle doit mettre en évidence les points forts du groupe.

Évitez de faire une présentation quantitative des résultats. **La valeur statistique des quantités issues des auto-évaluations est nulle au niveau individuel, et encore plus trompeuse lorsqu'on tente d'agréger les résultats d'un groupe.** Il faut résister à la tentation de réaliser des histogrammes ou des « camemberts ». De telles représentations graphiques n'apportent en réalité aucune information vraiment utile, et sont au contraire de nature à induire en erreur<sup>1</sup>.

- **Préférez toujours les questions aux affirmations.** Concentrez-vous sur la recherche d'informations. Cherchez à **comprendre** lorsque vous écoutez, et à **donner du sens** lorsque vous parlez. Ne comparez pas la pratique des médecins engagés avec la vôtre. Évitez les phrases qui commencent par « moi, je ... »
- Ne vous lancez pas dans des discussions. Si vous êtes en désaccord avec un médecin du groupe, interrogez d'autres participants. Présentez votre opinion soit comme personnelle, soit comme issue d'un référentiel validé, et non comme « la bonne façon de voir ». Mais d'une manière générale, à moins que les médecins ne vous le demandent, évitez de donner votre opinion. Cela ne signifie pas un refus de s'engager, ou une posture « au-dessus de la mêlée ». Vous êtes entre pairs.
- Ne tentez jamais de convaincre un médecin qu'il a commis une erreur, que son opinion est erronée, ou qu'il a manqué à une obligation professionnelle. Soyez attentifs à ne disqualifier aucun membre du groupe.
- Cherchez chaque fois que c'est possible à valoriser les aspects positifs et les succès.
- Valorisez les problèmes identifiés par les médecins : « un trésor est caché dedans » !

---

<sup>1</sup> Par exemple, le fait que, dans une auto-évaluation, on constate que 14 patients adultes sur 20 ne sont pas à jour de leurs vaccinations ne signifie ni que « 70% des patients de ce médecin ne sont pas à jour », ni qu'il ou elle néglige le problème de la vaccination des adultes. En revanche, il y a peut-être là une possibilité pour ce médecin d'améliorer sa pratique dans ce domaine.

- La question clé est : **y a-t-il là quelque chose à améliorer ?** Si oui comment ? Sinon, passons à autre chose.
- **Ne perdez jamais de vue l'objectif : aider le groupe à chercher et trouver des actions, aussi concrètes que possible, d'amélioration de la qualité de leurs pratiques.**
- Soyez très attentif aux suggestions, même portant sur des détails. Une action d'amélioration n'est pas nécessairement quelque chose de lourd et compliqué.
- Notez soigneusement les éléments les plus importants des échanges, en vue de la rédaction de votre compte-rendu.
- Terminez toujours sur une formule qui valorise **la démarche d'évaluation** des médecins, et leur souci de l'amélioration de la qualité des soins dont bénéficient leurs patients.

*Le déroulement de la réunion n'est décrit ci-dessous qu'à titre indicatif.* Adaptez le aux circonstances.

	<b>durée</b>	<b>qui</b>	<b>Observations</b>
Compte-rendu de l'expérience d'auto-évaluation	20'	Dr Durand Dr Dupond	Tour de table Comment avez-vous vécu cette expérience d'auto-évaluation ? Est-ce que cela vous a semblé facile ? Difficile ?
Première appréciation des résultats	20'		Tour de table Que pensez-vous de vos résultats ? Avez-vous été surpris ? Correspondent-ils à la vision que vous aviez de vos pratiques ? Sinon, en quoi divergent-ils de vos représentations ?
Présentation des résultats	15'	Dr Durand	Diaporama ou transparents... Rester qualitatif et synthétique
Débat autour des résultats	20'	Dr Durand Dr Dupond	Laisser s'exprimer les participants. Un débat sur les critères peut (re)surgir.
Quelles actions d'amélioration ?	50'	Dr Dupond Dr Dupond	Reprendre les pistes suggérées par les participants dans leurs auto-évaluations Laisser le débat se développer, être surtout attentif et à l'écoute des suggestions Noter les éléments importants en vue du compte rendu.
Synthèse et conclusion	15'	Dr Dupond	Tour de table : qu'avez vous tiré de cette expérience ? Êtes vous prêt à la renouveler ? Brève conclusion. Indiquer dans quel délai les médecins recevront votre compte-rendu.