*Guide d'entretien*

**Confidentiel – données personnelles**

**Guide de conduite d’entretien avec un usager**

Dans le cadre de votre mandat de personne qualifiée, vous serez amené à conduire des entretiens par téléphone ou lors d’une rencontre avec l’usager et/ou son représentant légal.

Pour vous guider, un modèle de grille d’entretien vous est proposé ci-dessous. Il vise à vous rappeler les objectifs d’un entretien avec l’usager et/ou son représentant légal, les éléments importants à recueillir dans une situation donnée et enfin vous aider à formaliser votre action.

Cette grille d’entretien constitue une proposition, elle peut être modifiée, complétée, agrémentée par vos soins.

Préalablement, il est important de se rappeler les objectifs principaux d’un entretien avec un usager et/ou son représentant légal : **recueillir la parole, apporter une écoute bienveillante, informer sur ses droits et ses possibilités d’action/recours.**

**Adopter la bonne posture est un gage de réussite. Respecter les étapes suivantes y contribue :**

* Présenter la fonction et le rôle de la personne qualifiée (position non partisane vis à vis de l’établissement, de la politique de santé, du système de santé, de l’usager ou de tout autre domaine…). Vous pouvez vous appuyer sur la charte pour présenter vos missions.
* S’engager au strict respect de la confidentialité des données de l’usager (coordonnées, croyances, avis ou opinions, situation personnelle, antécédents de santé…) sauf pour les situations pour lesquelles il vous donne mandat.
* Placer les droits en santé des usagers du système de santé au cœur de l’échange. Questionnez-vous sur les droits remis en question dans la situation.
* Adopter une posture d’empathie et d’écoute active, sans jugements de valeurs.
* Présenter la signification des voies de recours et de la suite donnée à cet entretien.
* Important : la prospection associative est proscrite : l’accompagnement par une personne qualifiée n’est pas conditionné par l’appartenance à une association ou à un collectif.

****

**Fiche d’entretien**

Date : …………………………………..

**Cadre de l’échange avec l’usager :**

* Téléphone
* Email
* Présentiel (précisez le lieu : ……………………………………………………….…….)

**Informations personnelles de l’usager :**

*Ces données resteront confidentielles et utilisées à des fins de traitement de la situation.*

Nom : Prénom :

Téléphone :

Email :

Adresse :

Si la personne concernée n’est pas seule, le lien de l’accompagnant :

* Représentant légal
* Aidant/Famille : ……………………………………………………………
* Professionnel ou acteur de santé

**Informations personnelles de l’accompagnant :** *Ces données resteront confidentielles et utilisées à des fins de traitement de la situation.*

Nom : Prénom :

Téléphone :

Email :

Adresse :

**Informations sur l’établissement concerné par la situation et l’organisme gestionnaire** :

Nom de l’établissement : ………………………………………………………………………………………………………………

Organisme Gestionnaire : ………………………………………………………………………………………………………………

**Demande/ récit de la situation :**

*L’usager et/ou le représentant légal vous explique la situation, la/les difficultés, ce qui ne lui semble pas satisfaisant dans la relation avec la structure. Il vous raconte son vécu, son ressenti et les droits qui lui paraissent bafoués, ses insatisfactions ou ses contentements…*

*Veillez à bien lui faire valider votre bonne interprétation de son récit. Il est important de relire et de s’assurer de l’approbation du contenu par l’usager et/ou son représentant légal.*

*L’aider à mesurer ses attentes et élaborer le déroulé de manière chronologique.*

…………………………………………………………………………………………………………………………...………………………….…………………………………………………………………………………………………..…………………………………..………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………………………...………………………….…………………………………………………………………………………………………..…………………………………..………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………………………...………………………….…………………………………………………………………………………………………..…………………………………..………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………………………...………………………….…………………………………………………………………………………………………..…………………………………..………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………………………...………………………….…………………………………………………………………………………………………..…………………………………..…………………………………………………………………………………………………………………………...………………………….…………………………………………………………………………………………………..…………………………………..………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………………………...………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………...………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………...………………………….……………………………………

**La problématique principale**

*Résumez le problème principal de façon synthétique*

………..………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………………………...………………………….………………………………………………………………………

…………………………………………………...………………………….………………………………………………………………………

**Rappel des droits**

*Conclure en précisant à qui les informations seront transmises. Vérifier l’accord de l’usager et/ou de son représentant légal à la transmission de ces informations.*

*Présenter les possibilités de recours possibles.*

*Au besoin, faire préciser à l’usager et/ou son représentant légal s’il a d’autres attentes pour repérer éventuellement des partenaires compétents présents sur le territoire (associations, médecine de ville, référents santé…) vers qui vous pourriez l’orienter.*

**Signature de la personne** (si présentiel)

**Notes complémentaires pour la personne qualifiée**

*À retenir de cet entretien : les éléments de réponse formulés, les pistes d’actions proposées ou à creuser, les informations données à l’usager et /ou son représentant légal…*

………..………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………………………...………………………….………………………………………………………………………………………

…………………………………………………...………………………….………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………………………...………………………….……………………………………………………………………………………………

…………………………………………………...………………………….…………………………………………………………………………