

Fiche réalisée en partenariat avec les délégations régionales de France Assos Santé.

Focus group : KEZAKO !

Cette fiche vise à faciliter la mise en place de focus group par des équipes de soins et /ou des équipes de soutien méthode (équipe qualité, relations avec les usagers, représentants des usagers, patients-partenaires...).



Focus group : c'est quoi ?

Focus group : c'est une méthode d'entretien collectif qui vise à recueillir des données qualitatives telles que l'expérience, les besoins, les attentes, les représentations des usagers. Cette méthode favorise les échanges et/ou les partages d'expériences entre participant-e-s sur une thématique. Toutes les interactions qu'elles soient humaines ou environnementales sont prises en compte.



Focus group : pourquoi ?

Pour recueillir l'expérience patient en favorisant l'expression de toutes les opinions / points de vue / positions, afin de co-construire des actions d'amélioration sur une thématique prédéfinie. Cette dynamique collective favorise l'appropriation des actions à mettre en place.

Comment mettre en œuvre un focus group ?

- 1 Définir une thématique.
- 2 Identifier un binôme d'animateurs.
- 3 Définir le profil des participants en lien avec la thématique : usagers, représentants des usagers, patients partenaires, ...
- 4 Rédiger un guide d'entretien intégrant les questions principales et les questions de relance.
- 5 Animer la réunion de focus group :
 - Rappeler les consignes de la réunion (pas de jugement, confidentialité).
 - Mettre les personnes en confiance (brise-glace).
 - Questionner les participants.
 - Reformuler.
- 6 Analyser les données recueillies et définir les actions d'amélioration.
- 7 Partager les résultats aux participants du focus group.



Points de vigilance

- Identifier des animateurs aguerris au focus group.
- Veiller à l'équilibre des prises de parole.
- Privilégier des focus group d'une dizaine de personnes et d'une durée d'environ 2h.
- Veiller à informer les participants sur les modalités liées à un éventuel enregistrement.

Facteurs de réussite

- Un **engagement de la gouvernance** : démarche inscrite dans la durée comme un des axes stratégiques de la politique d'amélioration de la qualité et la sécurité des soins.
- Un **pilotage** et une **démarche structurée de gestion du projet**.
- Un **contexte** et des **enjeux** clairement identifiés.
- Une **implication** de l'ensemble des acteurs clefs et notamment les **représentants des usagers ou d'association ou bénévoles ou patients partenaires...**
- Une **communication adaptée** à chaque étape pour donner le sens et garder le cap.
- La **définition d'un calendrier d'avancement prévisionnel** et des points d'avancement au sein des réunions institutionnelles de l'établissement.
- La **réalisation du plan d'actions** avec les professionnels concernés par le parcours.



OSER, EXPÉRIMENTER, DÉBRIEFER, AJUSTER ET CONTINUER !