

« Qu'est-ce qui est important pour vous ? »

La question qui révolutionne les pratiques.

Veronica Coelho, Cheffe de projet
Anthony Staines, Chargé de programme
 «sécurité des patients et qualité des soins»
 Fédération des Hôpitaux Vaudois

L'émergence du concept

Depuis 2019, la Fédération des Hôpitaux Vaudois (FHV) s'engage activement dans la campagne internationale «What matters to you ?». Cette question a fait sa première apparition dans un article signé Barry et Edgman-Levitan[1]. Jouant habilement sur les mots en anglais, ce concept propose de substituer la formule couramment employée pour interroger un patient, «What's the matter with you ?» (Qu'est-ce qui ne va pas chez vous ? Quel est votre problème ?) par «What matters to you ?» (Qu'est-ce qui est important pour vous ?). Son objectif est de sensibiliser les professionnels de la santé à l'importance de s'intéresser au patient au-delà de ses symptômes ou de sa pathologie, et à prendre en considération ses attentes, ses souhaits, et ses valeurs.

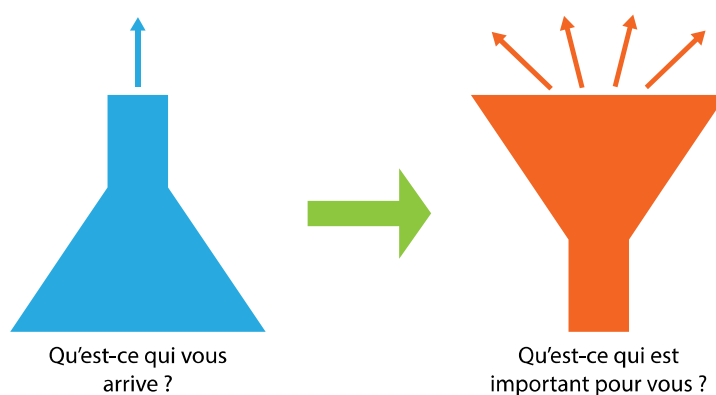
Le concept en trois étapes

Le premier pas consiste à demander ce qui est important, soit en utilisant la phrase d'accroche «Qu'est-ce qui est important pour vous ?», soit en se l'appropriant en reformulant des variantes (ex. : quelles sont les choses importantes pour vous en ce moment ?, que voudriez-vous que nous sachions sur vous ?, quels sont vos principaux objectifs pour votre séjour ?). L'écoute active est la seconde étape car elle permet de créer une relation de confiance

et d'empathie. Et une fois que le patient s'est exprimé, il est recommandé de résumer ce qui semble être l'essentiel et de le prendre en considération autant que possible.

De la campagne annuelle à une pratique quotidienne

En 2019, la phase pilote de la FHV consistait à participer à la campagne lors de la journée internationale du 6 juin. Quatre ans plus tard, cette question s'est invitée dans le quotidien de nombreux services. La force de ce



concept réside dans sa capacité à être adapté à divers secteurs. Par exemple, le Réseau de Santé du Balcon du Jura a choisi d'intégrer cette question à sa check-list du bloc opératoire, et parmi les réponses obtenues, on pouvait lire des préoccupations telles que «Ne pas avoir froid» ou «Ne pas se réveiller

seul». À l'hôpital Riviera-Chablais, le service d'obstétrique interroge chaque parturiente sur ce qui est important pour elle. Outre la personnalisation de la prise en charge du patient, les professionnels soulignent que cette interaction donne un sens à leur métier.

Cette question marque un changement de paradigme, illustré par le schéma ci-dessous. Dans le cas de l'entonnoir bleu, la réponse du patient est limitée par la

question elle-même. Avec «Qu'est-ce qui est important pour vous ?», l'entonnoir se retourne, laissant place à une multitude de réponses possibles. Cette approche, qui prend davantage en compte les valeurs du patient, semble, selon les premiers retours d'expérience, favoriser une meilleure adhésion au traitement, améliorer la qualité des soins, et accroître la satisfaction des patients.■

[1] Barry, M. J., & Edgman-Levitan, S. (2012). Shared decision making—the pinnacle of patient-centered care. *New England Journal of Medicine*, 366(9), 780-781.

