

« Qu'est-ce qui est important pour vous ? » : une question puissante pour déverrouiller le partenariat dans les soins

La quête du partenariat en santé gagne du terrain, du fait que les professionnels et les organisations reconnaissent de plus en plus que l'implication des patients dans leurs soins et dans l'amélioration des services améliore les résultats en matière de santé [1]. Les patients qui comprennent leur état de santé et leurs options thérapeutiques sont plus susceptibles de co-construire, puis d'adhérer à leur plan de soins, et lorsqu'ils se sentent écoutés, leur expérience globale des soins s'en trouve améliorée.

La patiente coauteure de cet article explique que si elle avait pu exprimer ses priorités lorsque le diagnostic de cancer de la sphère oto-rhino-laryngologique lui a été communiqué pour la première fois, elle aurait insisté sur l'importance de préserver son sourire, qui fait partie intégrante de son identité depuis son enfance. N'ayant pas eu la possibilité d'exprimer cette préoccupation, elle s'est sentie non seulement déstabilisée dans l'image qu'elle avait d'elle-même, mais aussi considérée comme objet, plutôt que comme sujet de soin. Elle aurait préféré s'engager dans un véritable partenariat avec ses professionnels de santé.

L'intérêt croissant que suscite actuellement le partenariat en santé soulève une question essentielle : comment initier et produire ce partenariat ? L'expérience de la patiente coauteure est qu'il s'agit d'être écouté, impliqué, respecté, mis en confiance, responsabilisé et reconnu comme personne à part entière, détentrice de savoirs et d'expertise en lien avec sa propre santé et son propre parcours de soins.

Le partenariat dans les soins

Le partenariat dans les soins décrit une relation de collaboration entre d'une part les patients et leurs proches aidants, qui souhaitent participer en tant que partenaires, et d'autre part les professionnels de la santé. Dans ce modèle, les patients participent activement à la prise de décision concernant leur traitement et leur parcours de soins [2]. Cette approche considère les patients comme des membres à part entière de l'équipe soignante, où leurs savoirs expérientiels viennent compléter les savoirs cliniques des professionnels de la santé, permettant ainsi aux patients de faire des choix éclairés concernant leurs soins. [1-4]. Ce partenariat repose sur des principes tels qu'une confiance réciproque, une communication ouverte et sincère, le respect des valeurs et des préférences des patients, une reconnaissance de l'expertise de la personne et une prise en compte consciencieuse du contexte unique de chaque individu, comprenant ses projets de vie.

Le concept "Qu'est-ce qui est important pour vous ?"

La question « Qu'est-ce qui est important pour vous ? » a été introduite pour la première fois dans un article de Barry et Edgman-Levitan [5], plaidant pour des soins centrés sur le patient. Ils soulignent que, pour parvenir à cette approche, les patients et leurs familles sont considérés comme des alliés dans la conception, la mise en œuvre et l'évaluation des systèmes de santé. Les auteurs recommandent une prise de décision partagée dans laquelle les patients expriment leurs

valeurs et leurs préférences, tandis que les professionnels de la santé présentent les options de traitement ainsi que les risques et les avantages y afférents. Ce processus de collaboration invite les professionnels à abandonner le modèle paternaliste pour devenir des accompagnateurs et des partenaires qui valorisent le recours à la question « Qu'est-ce qui est important pour vous ? » plutôt que simplement « Quel est votre problème ? ».

Le concept s'est imposé à l'échelle internationale après que Maureen Bisognano, présidente de l'Institute for Healthcare Improvement, l'ait diffusé lors de ses conférences. Initialement mis en œuvre en Norvège, en Écosse et au Canada, il s'est rapidement transformé en un mouvement mondial. [6] (détails sur <https://wmtty.world/>).

L'objectif des discussions autour de la question « qu'est-ce qui est important pour vous » est de prendre en compte le point de vue du patient sur la santé, de comprendre ses priorités, ses circonstances de vie et les déterminants sociaux qui influencent son bien-être [6]. Cette approche permet aux patients d'exprimer leurs besoins [7, 8], leurs valeurs et leurs préférences en tant que personnes à part entière, sans les limiter à un « ensemble de maladies » [9]. Elle reconnaît l'expertise des patients et ambitionne de leur permettre de prendre des décisions pour eux-mêmes, informés et accompagnés par les professionnels. En cela, elle n'est pas seulement « centrée sur le patient » : elle manifeste un véritable partenariat de soins.

Lorsque la maladie place les patients dans un état de vulnérabilité, pouvant conduire au défaitisme ou à la dépersonnalisation, l'accent mis sur « ce qui est important pour eux » leur permet de retrouver leur autonomie en les aidant à formuler leurs priorités. En favorisant la confiance, l'empathie et les relations significatives, ces conversations visent à comprendre les patients dans le contexte global de leur vie, en traduisant les objectifs personnels en objectifs de soins pertinents [10]. En outre, établir des liens plus forts entre les patients et les professionnels de santé renforce le sentiment d'utilité des professionnels de la santé, ce qui peut contribuer à réduire le burnout. [11].

Une question qui déverrouille le partenariat

La question « Qu'est-ce qui est important pour vous ? » invite à un échange qui permet de découvrir le contexte unique d'une personne, ses objectifs de vie, ses préférences, ses valeurs et de révéler ses connaissances et compétences. En posant aux patients cette question ouverte, ceux-ci ont la possibilité d'exprimer les éléments essentiels qui devraient orienter leurs soins. Elle permet également d'identifier les patients qui souhaitent s'engager en tant que partenaires dans leur parcours de soins. Cette question permet aux professionnels de santé d'amorcer une conversation autour des priorités des patients, de leurs expériences et des arbitrages potentiels auxquels ils peuvent être confrontés en fonction de ce qui compte le plus pour eux. La question est à poser régulièrement tout au long du parcours de soins.

Ce dialogue favorise le lien de confiance et renforce la relation entre le patient et le professionnel de santé, éléments

essentiels pour mener à l'autonomie et à la capacité d'autogestion, à sa participation active et au suivi de ses traitements. En outre, il permet de considérer le patient comme une personne et non simplement comme un objet de soins ou une pathologie. En partageant ce qui est vraiment important, les patients fournissent des informations essentielles à une décision éclairée prise par le patient, pierre angulaire d'un partenariat efficace.

Une approche simple et puissante

Si l'on avait demandé à la patiente coauteur de cet article « Qu'est-ce qui est important pour vous ? », cette question brève mais fondamentale aurait permis de révéler son désir de développer une relation de partenariat avec ses professionnels, son inquiétude quant aux interventions susceptibles d'affecter son sourire, de chercher des solutions avec son équipe soignante pour ne pas l'affecter et de lui fournir des informations répondant à ses besoins et dans une temporalité adéquate. Un tel dialogue lui aurait permis de prendre des décisions éclairées sur son traitement. L'utilisation systématique de cette question dans les soins de santé peut ouvrir la voie à un partenariat dans les soins, contribuer à l'amélioration des résultats cliniques et améliorer profondément l'expérience des patients. Nous pensons donc qu'une approche clé pour établir un partenariat entre les professionnels et les patients commence par la question : « Qu'est-ce qui est important pour vous ? ».

**Anthony Staines ¹, Lisa-Laroussi-Libeault ²,
Veronica Coelho ³, Marie-Pascale Pomey ⁴**

Affiliations des auteurs:

- ¹ Fédération des hôpitaux vaudois, Prilly, Suisse ; IFROSS, Université Lyon 3, France
- ² Fédération des hôpitaux vaudois, Prilly, Suisse ; Laboratoire PHASE de psychologie de la santé et du vieillissement, Université de Lausanne, Lausanne, Suisse
- ³ Fédération des hôpitaux vaudois, Prilly, Suisse
- ⁴ Département de gestion, évaluation et politique de santé, École de santé publique, Université de Montréal, Montréal, Québec, Canada; Centre de recherche du centre hospitalier universitaire de Montréal, Montréal, Québec, Canada

Correspondance : Anthony Staines, PhD, Fédération des hôpitaux vaudois, Route de Cery 4, 1008 Prilly, Suisse, anthony.staines@bluewin.ch

REFERENCES

- [1] Pomey M-P, Denis J-L, Dumez V. *Patient engagement: How patient-provider partnerships transform Healthcare organizations*: Springer Nature, 2019.
- [2] Pomey M-P, Flora L, Karazivan P, Dumez V, Lebel P, Vanier M-C, et al. Le «Montreal model»: enjeux du partenariat relationnel entre patients et professionnels de la santé. *Santé publique*. 2015; 1(HS): 41-50.
- [3] Karazivan P, Dumez V, Flora L, Pomey M-P, Del Grande C, Ghadiri DP, et al. The patient-as-partner approach in health care: a conceptual framework for a necessary transition. *Academic Medicine*. 2015; 90(4): 437-41.
- [4] Dumez V, L'Espérance A. Beyond experiential knowledge: a classification of patient knowledge. *Social Theory & Health*. 2024; 22(3): 173-86.
- [5] Barry MJ, Edgman-Levitan S. Shared decision making—the pinnacle of patient-centered care. *New England Journal of Medicine*. 2012; 366(9): 780-1.
- [6] Staines A, Coelho V, Gutnick DN, Mattelet A, Louiset M. «Qu'est-ce qui est important pour vous?» Amorcer le partenariat avec le patient et ses proches. *RISQUES & QUALITÉ*. 2020; 17(3).
- [7] Kebede S. Ask patients “What matters to you?” rather than “What’s the matter?”. *BMJ*. 2016; 354.
- [8] Pelton L, Fulmer T, Hendrich A, Mate K. Creating age-friendly health systems. *Healthc Exec*. 2017; 32(6): 62-3.
- [9] Silsand L, Severinsen GH, Berntsen GR, Steinsbekk A. How to Represent the Patient Voice in the Electronic Health Record? *In Caring is Sharing—Exploiting the Value in Data for Health and Innovation*. IOS Press, 2023: 187-91.
- [10] Berntsen G, Høyem A, Lettrem I, Ruland C, Rumpsfeld M, Gammon D. A person-centered integrated care quality framework, based on a qualitative study of patients' evaluation of care in light of chronic care ideals. *BMC health services research*. 2018; 18: 1-15.
- [11] Rathert C, Mittler JN, Vogus TJ, Lee YS. What matters to you? An observational field study of patient and care provider expectations for health care relationships. *Plos one*. 2024; 19(7): e0304854.