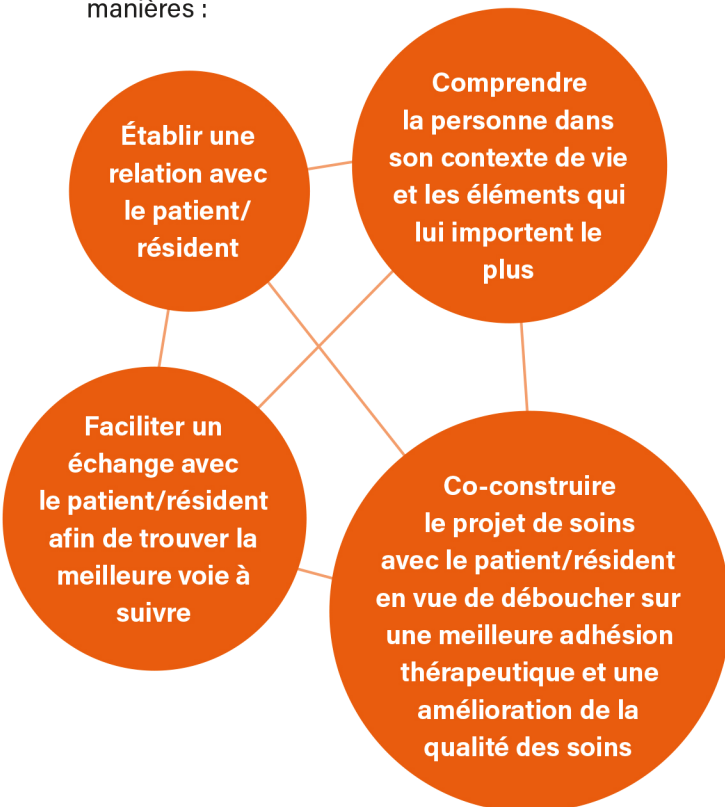


Qu'est-ce qui est important pour vous ?

Qu'est-ce qui est important pour vous ? (ou *What matters to you?* en anglais) est une phrase d'accroche qui permet de **créer des liens avec les patients et les résidents**, de mieux comprendre ce qui compte pour eux et d'instaurer de véritables partenariats pour la création conjointe de soins de santé. Cette question participe à la construction d'une relation de confiance et d'empathie. Elle offre une opportunité pour connaître les valeurs du patient, ses espoirs, ses préférences.

Pourquoi poser cette question ?

Ce type d'approche peut vous aider de différentes manières :



Origine du concept

What Matters To You? est évoqué pour la première fois dans un article paru en 2012 dans le *New England Journal of Medicine*. Les auteurs, le Dr Michael Barry et Susan Edgman-Levitan, proposent de poser la question *What matters to you?* (traduite en français par *Qu'est-ce qui est important pour vous ?*) en plus du classique *What's the matter?* (*Quel est le problème ?*). Leur ambition était de sensibiliser les cliniciens aux éléments importants de la vie de leurs patients qui pourraient donner lieu à des plans de soins plus personnalisés. Ce concept a été cité par Maureen Bisognano, alors Directrice générale de l'Institute for Healthcare Improvement, lors d'un congrès international. L'idée s'est diffusée et la Norvège a été le premier pays à l'utiliser largement. L'adaptation du concept en français est le fruit d'une collaboration entre la Fédération des hôpitaux vaudois (Suisse) et la Plateforme pour l'Amélioration continue de la Qualité des soins et de la Sécurité des patients (Belgique).

Comment poser la question ?

Avoir une conversation sur ce qui importe pour une personne comporte quatre étapes faciles à mettre en place :

- 1 Demander ce qui est important
- 2 Écouter ce qui est important
- 3 Considérer ce qui est important
- 4 Partager ce qui est important avec l'équipe pluridisciplinaire

Exemples :
tableau blanc,
briefing d'équipe,
document de
sortie

Astuce n°1

La question peut prendre différentes formes. L'important est de trouver une formulation qui s'intègre bien au moment. Voici quelques exemples :

- Quelles sont les choses qui sont importantes pour vous en ce moment ?
- Qu'est-ce qui compte le plus pour vous pour la suite ?
- Quand vous vivez une bonne journée, quels sont les éléments qui y contribuent ?
- Qu'est-ce qui est essentiel pour vous ?
- Qu'est-ce qui est important pour vous ?

Jour international de célébration

Chaque année en **juin**, la journée *Qu'est-ce qui est important pour vous ?* est célébrée à travers le monde. Une communauté internationale s'est formée autour de ce mouvement.

Bien que ce jour de célébration soit l'occasion de mettre cette initiative en lumière, la question *Qu'est-ce qui est important pour vous ?* peut être **utilisée à tout moment de l'année et intégrée à sa pratique quotidienne**.

Astuce n°2

Bien que les patients/résidents répondent en général de manière très terre à terre, il est humain d'avoir des appréhensions de ne pas pouvoir répondre à leurs attentes. Gardez en tête que l'important est l'intention de la question. Avoir une conversation sur ce qui importe est une action en soi. Il n'y a pas d'engagement à réaliser tout ce que souhaite le patient/résident, mais il y a un engagement à en tenir compte le mieux possible.