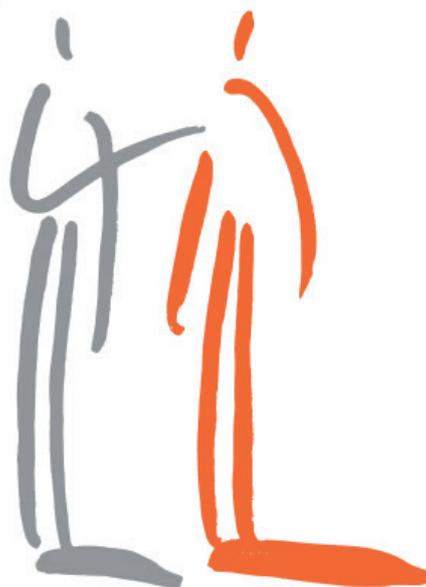


## LA JOURNÉE DE L'ASSOCIATION 2025



Qu'est-ce qui est  
**important**  
pour vous ?







**Partenariats patients et professionnels de la santé.  
Promotion du programme international WMTY / CIPV  
" Qu'est-Ce qui est important Pour vous ?  
Une simple et puissante ressource pour initier  
et produire ce partenariat**

Le programme international « What Matters to You ? » vise à renforcer le partenariat entre les professionnels de santé et les patients en recentrant les soins sur les priorités, les préférences et les valeurs individuelles des patients. En posant cette question éponyme, les soignants encouragent une communication ouverte, favorisant une compréhension approfondie des besoins spécifiques de chaque patient tout en présentant les options de traitement, leurs risques et leurs bénéfices et améliorant ainsi la qualité des soins prodigués.

Le slogan « What Matters to You » est un jeu de mots pour opposer la question plus classique centrée sur la 'vraie' maladie objectivable : « What's the Matter » (« Quel est votre problème » de santé).

En période post Covid où les tensions dans nos structures sont importantes ce programme tente de reconnecter les professionnels à leur mission première du « prendre soin » afin de retrouver un équilibre entre ce qui fait sens pour le patient, pour les équipes et pour l'organisation ; ce qui fait que VOUS vous levez le matin pour retrouver vos patients et vos collègues.

Ces programmes s'intègrent particulièrement bien dans les démarches de qualité, sécurité des soins et prévention des établissements de santé et médico-sociaux. Une démarche généralisable, permanente pour tous les professionnels des soins, à réaliser en même temps que les soins : poser la question en demandant 'CIPV', écouter leur réponse, considérer ce que les personnes vont nous transmettre et partager en équipe ce qui est important pour la personne.

## Converser WMTY c'est « Demander, écouter, faire »

ce qui compte afin d'engager et d'impliquer la personne qui connaît le mieux l'aide ou le soutien dont elle a besoin. Depuis son lancement en 2014, le mouvement WMTY a été adopté par des professionnels de santé dans plus de 50 pays à travers le monde et embarqué plus de 2 000 équipes. Des réseaux internationaux se sont formés, permettant aux participants de partager des ressources, des outils et des expériences pour faciliter l'implémentation locale de cette approche 'centrée' sur le patient ou plutôt conduite avec le patient. Une journée internationale annuelle « What Matters to You » est célébrée depuis 2014. Depuis 2025, c'est donc le 03 juin que cet évènement témoigne de l'ampleur et de l'impact croissant de ce mouvement.

En Europe citons notamment l'engagement de différentes organisations : la PAQS en Belgique, la FHV en Suisse, l'IEP en France et des structures régionales d'appui à la qualité des soins et sécurité des patients comme ORAQS 97.1 en Guadeloupe, Qualirel Santé en Pays de Loire ou encore le CAPPs en Bretagne. Ce type de démarche est particulièrement investie par France Assos Santé.



## Soigne tes DROITS

Pour faire valoir ses droits en santé, il faut les connaître !

La Journée Européenne de vos Droits en Santé (JEDS) a lieu chaque année le 18 avril. Ce rendez-vous annuel est l'occasion d'informer les usagers du système de santé sur leurs droits fondamentaux. Ceux-ci ont été proclamés par la Charte européenne des droits des patients. La semaine sécurité des patients (SSP) qui a lieu maintenant en septembre est également un temps structurant pour valoriser ce type de démarche. Les évolutions retrouvées dans les manuels de certification ou d'évaluation de la HAS sont ainsi en adéquation avec ces démarches. En effet, les méthodologies d'investigation sont plus proches des patients et les objectifs intègrent les respects des droits des personnes, l'information du patient, l'engagement du patient dans son projet de soins et l'implication des usagers et leurs représentants dans la vie institutionnelle de l'établissement.

# Le programme What Matters to You ?

## Le programme « What Matters to You »

est utilisé dans divers services de soins et mobilise plusieurs profils de professionnels pour renforcer le partenariat avec les patients. Les directeurs sont impliqués dans le programme « What Matters to You », bien que leur rôle soit différent de celui des soignants mais nécessaire pour structurer le déploiement de la démarche.

Ce concept peut se décliner pour certaines populations comme les personnes âgées en élargissant le champ du questionnement à leur qualité de vie, leur autonomie et à la sécurité médicamenteuse. Le concept des 4 M (Matters, Medication, Mentation (fonctions cognitives



et psychiques) et Mobility a été développé par l'Institute for Healthcare Improvement (IHI) pour structurer une prise en charge globale proactive et adaptée aux besoins spécifiques du vieillissement. Il repose sur quatre piliers essentiels visant à réduire les complications et garantir un retour à domicile sécurisé ; favoriser l'autonomie et améliorer le bien-être des résidents ; maintenir l'indépendance à domicile et limiter les hospitalisations évitables.

# L'initiative What Matters to You ?

L'initiative « What Matters to You » (Qu'est-ce qui compte pour vous ?) développée pour améliorer la relation soignant-patient, s'est également révélée être un levier pour améliorer la Qualité de Vie et des conditions de Travail (QVCT) des professionnels de santé. En posant cette question aux équipes, les établissements identifient ce qui est essentiel pour les soignants et peuvent adapter leur organisation en conséquence. L'intégration de « What Matters to You » en QVCT permet de replacer les professionnels au centre des préoccupations des établissements, tout comme cette démarche le fait pour les patients. En identifiant ce qui compte réellement pour les soignants, les organisations de santé peuvent adapter leurs pratiques et organisation, améliorer le bien-être au travail en favorisant ainsi la fidélisation

et l'engagement des équipes. Valoriser la parole des soignants et renforcer le travail en équipe. Il s'agit donc bien d'un outil de management et de leadership axé que la QVCT.

Les programmes « What Matters to You » proposent différentes catégories de questions destinées à favoriser un dialogue ouvert entre les soignants et les patients. Ces questions permettent d'explorer les attentes, les besoins et les valeurs des patients au décours de conversations. Elles se répartissent en plusieurs types : des questions générales sur les priorités et valeurs du patient, sur l'expérience des soins et les attentes, sur les préférences personnelles et le bien-être, sur la communication et l'implication du patient, sur les objectifs et les projets de vie. Ces questions favorisent une approche de soins plus humaine et personnalisée.

## Comme un air de... PREMS !

« What Matters to You » (WMTY) peut s'apparenter aux PREMS (Patient-Reported Experience Measures), mais avec quelques différences notables. WMTY et les PREMS partagent un objectif commun mais se distinguent par leur temporalité et leur mode d'application. L'idéal serait d'utiliser les deux approches conjointement : WMTY pour améliorer l'expérience en direct et les PREMS pour mesurer et piloter l'amélioration des soins sur le long terme.

## ...et entre eux ?

### ✓ Les points communs

#### ✓ Approche centrée sur le patient

Les deux visent à améliorer l'expérience des soins en tenant compte de la perception et des attentes des patients.

#### ✓ Amélioration continue de la qualité

WMTY et les PREMS permettent aux établissements de santé d'ajuster leurs pratiques en fonction des retours des patients.

#### ✓ Valorisation du dialogue patient-soignant

WMTY encourage une communication proactive et personnalisée, tout comme les PREMS visent à recueillir l'expérience vécue des patients.

### <> Les complémentarités

<> WMTY est un outil du quotidien qui améliore immédiatement la relation soignant-patient en rendant les soins plus humains.

<> Les PREMS sont un outil d'évaluation permettant une analyse systématique et comparative des expériences patients à plus grande échelle.

### ✗ Les différences

Critères	What Matters to You (WMTY)	PREMS
Objectif principal	Identifier en temps réel ce qui compte pour le patient et ajuster les soins en conséquence.	Évaluer a posteriori l'expérience du patient pour améliorer les pratiques.
Méthode	Questions ouvertes en conversation avec le patient.	Questionnaires standardisés après l'hospitalisation ou la consultation.
Temps d'utilisation	Pendant la prise en charge.	Après la prise en charge. Des questions issues de eSatis s'apparentent aux Prems
Utilisateurs	Soignants, médecins, équipes qualité, direction.	Patients, équipes qualité, HAS, recherche en santé.
Format	Dialogue interactif et évolutif.	Données quantifiables et comparables entre établissements.

# Adapter le questionnement pour une adoption locale de la démarche

Guide de conversation : des questions ouvertes du programme  
« Qu'est ce qui est important pour VOUS ? »

## 1. Questions générales sur les priorités et valeurs du patient

- Qu'est-ce qui est important pour vous aujourd'hui ?
- Quelles sont vos priorités en ce moment ?
- Y a-t-il quelque chose qui vous préoccupe particulièrement ?
- Que signifie pour vous une bonne journée ?

## 2. Questions sur l'expérience des soins et les attentes

- Comment aimeriez-vous que nous prenions soin de vous ?
- Quelles expériences positives avez-vous eues dans le passé avec le système de soins ?
- Y a-t-il des aspects de votre prise en charge que vous souhaiteriez modifier ?
- Comment pouvons-nous rendre votre séjour ou votre traitement plus confortable ?

## 3. Questions sur les préférences personnelles et le bien-être

- Quelles sont les activités qui vous apportent du bien-être ?
- Comment pouvons-nous respecter vos habitudes et vos valeurs ?
- Avez-vous des besoins particuliers liés à votre culture, votre religion ou vos croyances ?

## 4. Questions sur la communication et l'implication du patient

- Comment préférez-vous recevoir des informations sur votre état de santé ?
- À quel moment souhaitez-vous être impliqué(e) dans les décisions vous concernant ?
- Qui souhaitez-vous voir impliqué dans vos soins (famille, proches, aidants) ?
- Avez-vous des préoccupations ou des questions sur votre traitement ou vos soins ?

## 5. Questions sur les objectifs et les projets de vie

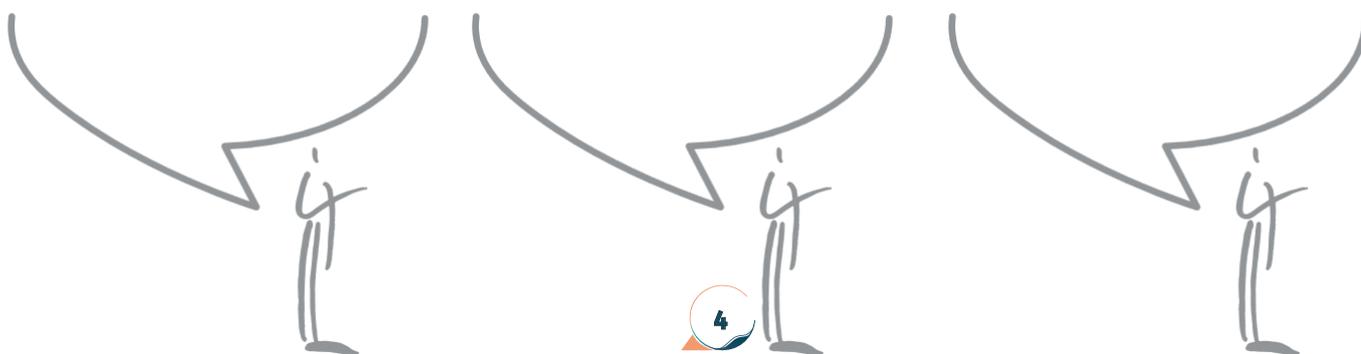
- Quels sont vos objectifs à court et à long terme ?
- Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez accomplir malgré votre état de santé ?
- Que pouvons-nous faire pour vous aider à atteindre ces objectifs ?

>>> Demandez ce qui est important pour VOUS <<<

J'ai demandé...

Ils ont répondu...

Nous avons...



# Le rôle des directeurs

## dans la mise en place du programme



### 1. Impulsion et engagement institutionnel

- **Intégration du programme dans la politique de l'établissement** : les directeurs peuvent faire de l'approche « Qu'est-ce qui est important pour vous ? » une priorité institutionnelle et des managers de proximité ; à structurer les parcours de soins en tenant compte des priorités et des objectifs des patients, facilitant ainsi une prise en charge plus cohérente et centrée sur la personne. Ces orientations sont à mener avec la CDU/ CVS et en adéquation avec un projet des usagers.

- **Mobilisation des équipes** : ils encouragent les soignants à adopter ces pratiques et à les intégrer dans la culture de soin en lien avec les encadrants.

- **Appui aux initiatives locales** : soutien aux unités qui souhaitent expérimenter ou généraliser cette démarche.

### 2. Formation et sensibilisation des équipes

- **Mise en place de formations** pour le personnel sur la communication centrée sur le patient.

- **Organisation de journées thématiques** pour promouvoir la démarche auprès des soignants.

- **Participation aux groupes de travail** pour adapter les outils du programme aux réalités de l'établissement

### 3. Suivi et évaluation des résultats

- Mise en place d'indicateurs pour mesurer l'impact sur la qualité des soins et la satisfaction et l'expérience des patients, la coordination entre les différents services et professionnels de santé.

- Retour d'expérience avec les équipes et les représentants des usagers.

- Valorisation des bonnes pratiques et partage des réussites entre établissements.

### 4. Communication et plaidoyer

- **Promotion du programme** auprès des ARS, HAS, fédérations hospitalières et réseaux de santé.

- **Intégration du programme** dans les démarches de certification et d'évaluation HAS et d'amélioration continue de la qualité.

- **Implication dans des réseaux nationaux et internationaux** engagés dans la démarche « What Matters to You ».



# Indicateurs de résultats et d'impacts

Des indicateurs de résultats et d'impact d'un programme comme « What Matters to You » (WMTY) peuvent être utilisés. Ces indicateurs permettent de mesurer l'amélioration de l'expérience patient, la transformation des pratiques professionnelles et les effets organisationnels.

## 1. Indicateurs de l'expérience et de la satisfaction des patients

- Taux de satisfaction patient (via des enquêtes PREMS, eSatis)
- Pourcentage de patients estimant que leurs attentes ont été prises en compte
- Évolution du score de confiance des patients envers les soignants
- Taux de recommandations des patients (Net Promoter Score - NPS)
- Nombre de retours positifs sur les soins centrés sur les valeurs du patient

## 2. Indicateurs de transformation des pratiques professionnelles

- Taux d'utilisation de la question « What Matters to You ? » dans les entretiens patients
- Nombre de professionnels formés à cette approche
- Modification des plans de soins en fonction des réponses des patients
- Taux d'engagement des soignants dans des actions de personnalisation des soins
- Nombre de projets d'amélioration issus des retours patients

## 3. Indicateurs organisationnels et de qualité des soins

- Réduction des plaintes et réclamations liées à un manque d'écoute du patient
- Diminution des événements indésirables évitables (ex. erreurs médicamenteuses, chutes) grâce à une meilleure prise en compte des besoins ou implication des patients

- Taux d'adhésion des établissements au programme en lien avec la CDU/CVS
- Amélioration des scores de certification / évaluation HAS en lien avec la prise en compte de l'expérience patient
- Modification des processus organisationnels pour intégrer la démarche WMTY

## 4. Indicateurs de bien-être des soignants et de culture organisationnelle

- Taux d'adhésion des professionnels de santé à la démarche
- Impact sur le bien-être des équipes (réduction du stress, amélioration du climat de travail)
- Réduction du turnover et de l'absentéisme des soignants
- Amélioration des scores de satisfaction des professionnels vis-à-vis de la relation soignant-patient

## 5. Indicateurs d'innovation et d'évolution des pratiques

- Nombre de projets innovants développés à partir des retours patients
- Mise en place d'outils facilitant la collecte et l'exploitation des réponses des patients
- Intégration du programme WMTY dans les stratégies institutionnelles et les démarches qualité





# L'expérience de la **Fédération** **des hôpitaux vaudois** **en Suisse**



Fédération des hôpitaux vaudois

Par Anthony Staines, chargé du programme Sécurité des patients et qualité des soins

La Fédération des hôpitaux vaudois (FHV) regroupe douze hôpitaux d'intérêt public du canton de Vaud, en Suisse francophone. Depuis quinze ans, elle organise des collectifs de travail sur la sécurité des patients et la qualité des soins, permettant ainsi aux établissements de collaborer pour améliorer leurs pratiques. Avec le temps, la FHV a constaté que, quel que soit le sujet abordé, l'implication des patients et le partenariat en santé sont des facteurs clés de succès. Il devenait donc essentiel de favoriser cette implication.

## **C'est dans cette optique qu'en 2019, la FHV s'est intéressée à la campagne « What matters to you? »,**

qu'elle a traduite par « Qu'est-ce qui est important pour vous ? ». En collaboration avec PAQS.BE, elle a diffusé cette initiative dans l'espace francophone. Chaque année, le 6 juin, à l'occasion de la journée mondiale de cette campagne, la FHV et ses hôpitaux membres s'engagent activement, aussi bien au sein des établissements que sur les réseaux sociaux, pour promouvoir cette question. Celle-ci permet de mieux comprendre les valeurs, les préférences et les réalités sociales des patients, renforçant ainsi la relation de confiance et de partenariat.

Dans le cadre de cette campagne, diverses actions ont été mises en place : distribution de post-it pour que les patients expriment ce qui est essentiel pour eux, concours de dessins pour les enfants, ou encore concours de vidéos soignant-soigné illustrant l'impact de cette question.

Cependant, la journée mondiale ne constitue qu'une vitrine ; l'objectif réel est d'intégrer durablement cette question dans les pratiques quotidiennes. Dans sept établissements de la FHV, elle est posée régulièrement à chaque patient (ou résident). Progressivement, cette approche s'est ancrée dans la culture institutionnelle. Les professionnels de santé pratiquent une écoute active, explorent avec les patients les moyens de répondre à leurs attentes et documentent ces éléments dans leur dossier.

## **Si la question paraît simple,**

son application quotidienne peut susciter des réticences. Certains professionnels redoutent d'ouvrir une « boîte de Pandore » : et si le patient exprime une attente à laquelle ils ne peuvent pas répondre ? Pourtant, l'expérience montre que ces craintes sont infondées. Les demandes formulées sont le plus souvent très accessibles (par exemple : « C'est important pour moi de ne pas avoir froid au bloc opératoire »). Parfois, la solution nécessite une coordination interprofessionnelle (par exemple : « J'aimerais respirer de l'air frais chaque jour », une attente difficile à satisfaire pour l'équipe infirmière, mais réalisable par un kinésithérapeute en déplaçant les exercices de marche en extérieur).

Une autre appréhension concerne la réaction des patients : et si la question leur paraissait incongrue ? Il ne faut pas hésiter à ajuster la question :

« Quels sont vos principaux objectifs et comment pouvons-nous vous aider à les atteindre ? » ou « Que devrions-nous savoir de vous pour personnaliser vos soins ? ». Certains établissements de la FHV informent d'ailleurs les patients en amont via un feuillet explicatif, les invitant à exprimer spontanément ce qui compte pour eux. leur dossier.

**Et vous, seriez-vous prêt à expérimenter la portée de cette question ?  
Essayez avec trois de vos patients. Notez ce que vous pensez qu'ils considèrent  
comme important, posez-leur ensuite la question et comparez les réponses.**

**VOUS SEREZ PEUT-ÊTRE SURPRIS PAR LES RÉSULTATS !**

# De l'écoute à l'action : comment la Belgique fait vivre « Qu'est-ce qui est important pour vous ? »



Par Laure ISTAS, Conseillère senior en Amélioration, PAQS asbl - laure.istas@paqs.be

En Belgique francophone, la Plateforme pour l'Amélioration de la Qualité des services de Santé (PAQS) s'est engagée depuis 2019 à promouvoir une approche simple et profonde à la fois : poser systématiquement aux patients, aux résidents et progressivement aux professionnels de santé la question « Qu'est-ce qui est important pour vous ? ».

Inspirée par la campagne internationale "What Matters To You?" promue en 2014, cette démarche a pour objectif de renforcer l'alliance thérapeutique, de personnaliser les soins et de replacer l'expérience des personnes au cœur des organisations de santé.

## Une mobilisation progressive et structurée

Depuis son lancement, la campagne a été largement adoptée par des hôpitaux généraux, des maisons de repos et de soins (cf. EHPAD en France et des institutions psychiatriques). À chaque édition, la PAQS soutient activement les équipes participantes en mettant à disposition de supports (post-it, affiches, flyers, badges, etc.) et en proposant des conseils méthodologiques.

Les institutions sont encouragées à intégrer la question non seulement lors de la journée internationale début juin, mais également dans leurs pratiques quotidiennes, afin d'ancrer l'écoute active et la personnalisation dans la culture de soin.

## Des exemples concrets d'actions en Belgique

- Dans les maisons de repos et de soins, comme la Résidence Do Grand Fa, l'approche est adaptée aux réalités des résidents, en impliquant aussi les familles et en individualisant les réponses.
- Dans les centres hospitaliers, comme au CHR de Huy, des fresques collectives et des temps d'échange avec patients, familles et professionnels ont renforcé les liens humains et la confiance.
- Dans les institutions psychiatriques, comme au Centre St-Martin à Dave, la campagne est co-construite avec les comités des usagers pour mieux correspondre aux attentes spécifiques des patients.

## Des résultats mesurés

L'évaluation de l'édition 2024 confirme l'impact positif de la campagne :

- 92 % des participants ont eu une première impression positive ou très positive de l'initiative.
- 95 % recommanderaient l'initiative à d'autres institutions.
- 5 553 supports ont été distribués pour soutenir les équipes dans la mise en œuvre.
- Plusieurs institutions ont intégré les enseignements de la campagne dans leurs projets d'amélioration continue (projets de vie, démarches bientraitance, actualisation de valeurs).

Ces résultats confortent l'idée que la simple question « Qu'est-ce qui est important pour vous ? » peut transformer la qualité de la relation soignant-soigné.

## Des perspectives ambitieuses

Forte de cette dynamique, la PAQS poursuit l'élargissement de la démarche en Belgique avec le développement de nouveaux outils en 2025 pour mieux intégrer la question dans les processus de soin, et continue également à inviter à interpeller les professionnels eux-mêmes pour renforcer leur bien-être au travail, et ancrage durable dans les projets institutionnels.

La force de la campagne réside dans sa simplicité et dans sa capacité à générer rapidement des effets positifs, tant pour les patients que pour les professionnels. Elle permet de bâtir un environnement plus humain, plus respectueux, et mieux aligné avec les attentes réelles des personnes accompagnées. Poser la question « Qu'est-ce qui est important pour vous ? », c'est bien plus qu'une action ponctuelle : c'est un premier pas vers un véritable partenariat de soin.



Flashez et découvrez d'autres retours d'expériences d'établissements belges présentés en novembre 2024. ou rendez vous sur : <https://youtu.be/hzHGRM9c-Kg>

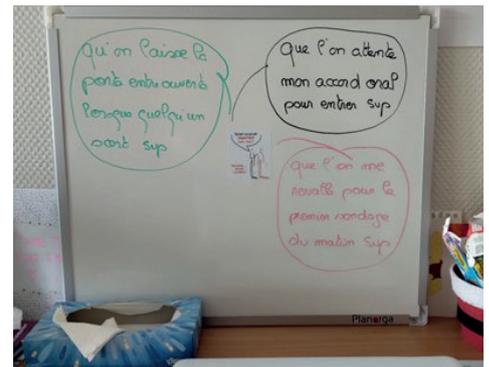
# Test de la démarche "Qu'est ce qui est important pour vous ?"

Par David Bénévent, référent partenariat et expérience patients. SMR Le Grand Feu Association Melioris à Niort.

La démarche a été conduite dans le cadre d'un AAP démocratie en santé de l'ARS Nouvelle-Aquitaine avec la mise en place d'un Comité du Partenariat composé de patient expert, de patients partenaires, d'un kinésithérapeute référent partenariat, de professionnels volontaires et de membres de la direction. Ce projet a conduit à l'élaboration d'une Charte du Partenariat et d'une Convention patient partenaire.

## Les étapes du projet

1. Formation conjointe au DU de l'université de NANTES sur le partenariat soignant-soigné du patient partenaire et du référent partenariat, kinésithérapeute et président de la CDU.
2. Réalisation d'une expérimentation relative à l'efficacité des tableaux réflexifs d'expression des attentes des patients sur l'amélioration de la qualité dans la relation de prise en soin. Cette étude a été conduite en mai et juin 2023 par le binôme en formation.



Test de la démarche « Qu'est ce qui est important pour vous ? » à l'aide de tableaux réflexifs dans les chambres des patients.

## Méthodologie adoptée

La méthodologie était la suivante :

>>> **Constitution de 2 groupes de 5 patients** tirés au sort dans des hébergements différents avec ou sans mise à disposition d'un tableau dans leur chambre, un temps d'explication et la remise du flyer « Qu'est-ce qui est important pour vous ? ».

>>> **Conversation entre le patient et le binôme** en mobilisant des questions ouvertes, une écoute active, de la reformulation et la rédaction des attentes du patient par l'un des référents sur le tableau. Les soignants pouvaient par la suite faire évoluer les écrits à la demande des patients.

>>> **Evaluation de l'intervention par le binôme :**

- Passation d'un questionnaire avant la mise en place des

tableaux et à la fin du test lors de la journée mondiale du 6 juin 2023 auprès des patients des 2 groupes. Le questionnaire comportait des questions relatives à leurs interactions avec les soignants en termes d'expression de leurs inquiétudes et de leurs souhaits, de la qualité de l'écoute et de la relation, de la prise en considération de leurs attentes et dans leurs soins.

- Réalisation d'entretiens semi-directifs auprès des patients ayant bénéficiés de l'utilisation des tableaux dans leur chambre afin de recueillir leurs verbatims en termes d'utilisation du tableau dans le soin, de l'effet des écrits sur la relation avec les soignants et de leur ressenti ou de celui de leurs proches sur l'outil.

## RÉSULTATS DE L'EXPÉRIMENTATION

- ✓ Un travail collaboratif réalisé par un binôme patient-professionnel dans le cadre de leur DU leur permettant la mobilisation d'outils et des méthodes qualitatives préconisées pour recueillir les attentes des patients.
- ✓ Une tendance à des résultats d'évaluations un peu plus élevés pour les patients bénéficiant de l'intervention (en sachant que les indicateurs étaient déjà très élevés initialement).
- ✓ Une vigilance à avoir sur la logistique d'installation des tableaux dans les chambres mais un support visuel apprécié des patients et facile à utiliser.
- ✓ Des bénéfices perçus par les patients, les familles et les professionnels de santé dans la qualité de leur relation avec une meilleure prise en compte des attentes formalisées par le patient. Cependant, des freins au changement persistent pour certains professionnels.
- ✓ Un usage des informations recueillies auprès du patient dans l'élaboration et le suivi de son projet de soins.
- ✓ Une intégration du concept « Qu'est-ce qui est important pour vous ? » dans le management de l'équipe de kinésithérapeutes lors des entretiens individuels et en réunion d'équipe annuelle.
- ✓ L'utilisation de la question « Qu'est-ce qui est important pour vous ? » lors des rencontres tripartites entre le patient, le patient partenaire et un professionnel de santé afin de vérifier la bonne alliance thérapeutique entre les différentes parties. La démarche « Qu'est ce qui est important pour vous ? » devrait être déployée pour tous les sites de l'association.

# Une dynamique régionale qui se lance en Pays de la Loire portée par QualiREL Santé

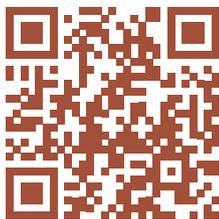


Par Noémie Terrien, coordonnateur-responsable de la Structure Régionale d'Appui à la Qualité des Soins et la Sécurité des patients de la région Pays de la Loire.

Convaincu du fort intérêt de déployer l'approche « Qu'est-ce qui est important pour vous ? », QualiREL Santé s'est saisi de la semaine nationale de la sécurité des patients en 2023 pour promouvoir les outils et ressources auprès des établissements de santé et structures médico-sociales de la région Pays de la Loire. Afin d'accompagner au mieux le déploiement de cette campagne en région, QualiREL Santé a rejoint en février 2024 le mouvement international porté désormais par The Beryl Institute<sup>1</sup>.

**L'OBJECTIF ?** Bénéficier de toutes les expériences et ressources mobilisées à travers le monde pour faciliter son appropriation et contribuer à ce mouvement en partageant notre initiative locale.

De nombreux établissements ont marqué un véritable intérêt à accompagner leurs professionnels dans la mise en œuvre du questionnement auprès des patients et résidents « Qu'est-ce qui est important pour vous ? » tout en nous partageant le besoin de repères et d'appropriation locale des ressources. Ainsi à l'occasion d'un séminaire régional sur l'expérience patient en mai 2024, nous avons pu bénéficier des expériences inspirantes de Mathieu Louiset de la PAQS (Belgique) et de Isabelle Noyon de ORAQS-971 (Guadeloupe) qui ont particulièrement enthousiasmé les participants.  
>> Voir les témoignages de Mathieu Louiset et Isabelle Noyon lors de notre séminaire régional :  
<https://youtu.be/OA3Im0oURCU>



Une dynamique régionale s'en est suivie avec un appel à rejoindre le mouvement à l'occasion de la Semaine de la Sécurité des patients 2024. Un groupe de travail régional s'est formé constitué de **16 participants** issus de **11 structures** de la région, d'une patiente partenaire et de France Assos Santé Pays de la Loire. Le calendrier du groupe vise à célébrer le 6 juin 2025 la déclinaison de la question « Qu'est-ce qui est important pour vous ? » au sein de chaque structure.

## Actuellement, le groupe de travail s'attache à :

- Créer sa propre charte graphique de la campagne « Qu'est-ce qui est important pour vous ? » avec deux déclinaisons de visuel : l'une pour les établissements de santé et la seconde pour les structures médico-sociales.
- Élaborer un guide de mise en œuvre pour permettre d'avoir des repères opérationnels tels que :
  - >>> La façon de faire émerger les initiatives par les équipes
  - >>> L'appropriation des ressources existantes pour outiller et accompagner les professionnels
  - >>> Le rôle important des « leaders » au sein des équipes soignantes
  - >>> La valorisation des expériences réussies et exprimées par les patients et professionnels

Pour permettre au mouvement de prendre de l'ampleur et se diffuser le plus largement possible, les établissements participants partageront leur expérience et dynamique autour de cette question si simple et porteuse de sens pour tous.

## Et vous ? Qu'est-ce qui est important pour VOUS ?

1. <https://theberylinstitute.org/product/wmty-world-monthly-meeting-february-19-2025/>

# Ka ki fondal ba-w ?

Par Isabelle NOYON-SEYMOUR, Directrice de l'ORAQS-97.1 06/03/2025 - Sous l'impulsion de l'ORAQS-97.1, SRA de Guadeloupe, la Guadeloupe adopte le WMTY/CIPV



**Ka ki fondal ba-w ?**

Qu'est-ce qui est important pour vous ?

En préparant le séminaire régional ORAQS-97.1 sur la thématique de « Promotion de la bientraitance » en Octobre 2023, nous avons découvert le concept international du « What matters to you », sa genèse, son essor et les horizons passionnants que cette démarche laissait entrevoir. Dès lors, il nous a paru incontournable de proposer cette aventure aux établissements de Guadeloupe, compte tenu de nos missions régionales d'appui aux démarches d'amélioration continue de la qualité des soins et des accompagnements et de notre engagement ancré et diversifié pour la promotion de la bientraitance en équipe. Après un échange chaleureux et inspirant en Février 2024 avec Mathieu LOUISET, en charge des relations internationales du mouvement WMTY.world et coordonnateur de la PAQS belge, l'ORAQS a présenté la démarche aux établissements sanitaires et médico-sociaux de Guadeloupe, leur proposant de s'embarquer pour l'aventure du WMTY/CIPV avec, en objectif initial, la journée de célébration du 6 Juin 2024.



## Huit établissements, 4 sanitaires et 4 médico-sociaux,

se sont engagés pour relever ce challenge audacieux et enthousiasmant, avec l'assurance d'un appui indéfectible de l'ORAQS, tant nous avons toujours été inspirés et portés par cette idée puissante. En un temps record, et en interaction constante avec les 8 établissements volontaires, nous avons créé un logo spécifique à la Guadeloupe et traduit la devise en créole : « Ka ki fondal ba-w ? Mandé, Kouté, Bay valè » - ce qui a ancré la démarche dans une identité partagée, perçue comme authentique et porteuse de sens.

En nous inspirant de la base commune et généreuse du WMTY.world et du CIPV francophone, nous avons également élaboré de multiples supports de promotion à destination des professionnels, des patients et des résidents. Tous ces supports ont été mis à disposition des ambassadeurs du Ka ki fondal, volontaires au sein de leur établissement pour porter l'information auprès des équipes a priori réceptives pour débiter le 6 Juin 2024. Pour cette première journée de célébration en Guadeloupe en 2024, 10 services en secteur sanitaire (dans 4 ES), 2 EHPAD, une MAS et un SSIAD ont déployé avec engagement et conviction le « Ka ki fondal ba-w », en adoptant des approches différentes d'une équipe à l'autre, mais toujours impactantes en termes de décisions à titre individuel ou collectif.

Nous avons organisé un séminaire le 19 Septembre 2024 pour partager ces expériences et les décisions et perspectives qui en ont découlé.

Voir le résumé en images sur notre chaîne Youtube : [https://www.youtube.com/watch?v=81iKw7-\\_O0s](https://www.youtube.com/watch?v=81iKw7-_O0s)



D'autres initiatives ont émergé depuis en Guadeloupe, témoignant de la force de cette dynamique du WMTY.

Ainsi, un nouvel EHPAD s'est lancé dans la démarche, avec la volonté affirmée d'impliquer le Conseil de vie sociale (CVS) en partageant régulièrement les avancées et perspectives qu'elle génère. Dans le même esprit, après un échange avec une équipe de Maternité désireuse d'affiner son plan d'actions pour améliorer les prises en charge en péri- et post-partum, l'ORAQS a proposé de mobiliser une approche originale du « Ka ki Fondal ». Avec le soutien d'une infirmière accompagnant périmaternelle, la démarche a pris une dimension percutante, à partir de l'expérience des parturientes et des préconceptions des professionnels. La dynamique du WMTY est vertueuse, engageante, puissante. Nous l'avons vécu et nous savons que son potentiel ne cesse de nous surprendre et de nous transporter. L'animatrice d'un EHPAD, convaincue depuis le début, nous a confié, tout sourire, que cette approche avait « redonné le sourire aux résidents ». Et en l'écoutant, nous aussi avons souri.

**Car au fond, la vérité est simple : demander à quelqu'un ce qui est important pour lui, l'écouter réellement et en tenir compte, finit par donner le sourire à tout le monde.**

**C'EST SIMPLEMENT DE L'HUMANITÉ.**

# CE QU'IL FAUT RETENIR

## JOURNÉE DE L'ASSOCIATION 2025

-  Une corédaction avec :
  - ◇ Association Melioris Le Grand Feu
  - ◇ France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine
  - ◇ QualiREL Santé
  - ◇ ORAQS-97.1
  - ◇ Fédération des Hôpitaux Vaudois

## PARTENARIATS PATIENTS ET PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ

-  Promotion du programme international WMTY / CIPV
  - ◇ «Qu'est-ce qui est important pour vous ?»
-  Une ressource simple et puissante pour initier et renforcer le partenariat entre patients et professionnels de santé.
  - ↳ Le programme international «What Matters to You ?» vise à replacer les soins autour des priorités, préférences et valeurs individuelles des patients. En posant cette question, les soignants encouragent une communication ouverte et une meilleure compréhension des besoins du patient.
  - 🎯 Objectif : Améliorer la qualité des soins en intégrant pleinement le patient dans son parcours.

## INTÉGRATION DANS LES DÉMARCHES QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

- ✓ Ce programme s'inscrit dans une démarche globale et pérenne, applicable à tous les professionnels de soins.
- ✓ Son application repose sur trois étapes simples :
  - 1 Poser la question («Qu'est-ce qui est important pour vous ?»)
  - 2 Écouter la réponse
  - 3 Partager et agir en équipe
-  Depuis son lancement en 2014, le mouvement WMTY a été adopté dans plus de 50 pays et mobilise plus de 2 000 équipes.
-  Journée internationale «What Matters to You» : 6 ou 9 juin chaque année.

## UN ENGAGEMENT CROISSANT EN EUROPE ET EN FRANCE

-  Plusieurs organisations européennes se sont engagées dans cette dynamique :
  - ◇ PAQS (Belgique) ◇ FHV (Suisse) ◇ IEP (France)
  - ◇ Structures régionales d'appui : ORAQS 97.1, QualiREL Santé, CAPPS
  - ◇ France Assos Santé : acteur majeur de la défense des droits des patients
  -  Journée Européenne des Droits en Santé (JEDS) : 18 avril
  -  Semaine de la Sécurité des Patients (SSP) : septembre

## Impact sur la qualité de vie au travail (QVCT)

-  Bénéfices pour les professionnels de santé :
  - Amélioration des conditions de travail
  - Valorisation des soignants
  - Fidélisation des équipes

## WMTY ET PREMS : UNE COMPLÉMENTARITÉ

-  Deux outils pour améliorer l'expérience patient :

Critère	What Matters to You (WMTY)	PREMS
Objectif	Ajuster les soins en temps réel	Évaluer l'expérience à posteriori
Méthode	Dialogue ouvert avec le patient	Questionnaires standardisés
Temps d'utilisation	Pendant la prise en charge	Après la prise en charge
Utilisateurs	Soignants, équipes qualité, direction	Patients, HAS, recherche

- ◇ Idéalement, ces deux approches sont à utiliser conjointement.

## LE RÔLE DES DIRECTEURS DANS LA MISE EN PLACE DU PROGRAMME

-  Les axes stratégiques :
  - ✓ Impulsion institutionnelle : intégrer WMTY dans la politique de l'établissement
  - ✓ Mobilisation des équipes : favoriser l'adoption de cette approche
  - ✓ Formation et sensibilisation : organiser des formations sur la communication centrée sur le patient
  - ✓ Suivi et évaluation : définir des indicateurs pour mesurer l'impact du programme

## INDICATEURS DE RÉSULTATS ET D'IMPACT

-  Suivi de l'efficacité de WMTY :
  -  Expérience patient
    - ✓ Taux de satisfaction
    - ✓ Confiance envers les soignants
    - ✓ Recommandation des patients
  - ↳ Transformation des pratiques
  - ✓ Taux d'utilisation de WMTY
  - ✓ Personnalisation des soins
  -  Organisation et qualité des soins
  - ✓ Réduction des réclamations
  - ✓ Amélioration des scores de certification HAS
  -  Bien-être des soignants
  - ✓ Adhésion à la démarche
  - ✓ Impact sur la QVCT



### **CAP OU PAS CAP EN NOUVELLE-AQUITAINE : RETOURS D'EXPÉRIENCE**

 Test de la démarche «Qu'est-ce qui est important pour vous ?» avec des tableaux réflexifs dans les chambres des patients

 David Bénévent, référent partenariat et expérience patients - SMR Le Grand Feu Association Melioris (Niort)

 Contexte :

✓ Projet mené dans le cadre d'un appel à projet «Démocratie en Santé» de l'ARS Nouvelle-Aquitaine.

✓ Création d'un Comité du Partenariat avec des patients experts, partenaires, un kinésithérapeute référent et des professionnels volontaires.

✓ Rédaction d'une Charte du Partenariat et d'une Convention patient-partenaire.

 Mise en œuvre :

1 Formation conjointe au DU de l'Université de Nantes sur le partenariat soignant-soigné.

2 Expérimentation sur l'impact des tableaux réflexifs dans les chambres des patients pour améliorer la relation soignant-soigné.

3 Méthodologie :

• Constitution de 2 groupes de 5 patients (avec et sans tableau réflexif).

• Questionnement et dialogue autour des attentes des patients.

• Analyse des impacts sur l'écoute et la prise en charge.

 Résultats :

✓ Impact positif sur la relation soignant-patient.

✓ Meilleure prise en compte des attentes des patients et implication des familles.

✓ Intégration de la question «Qu'est-ce qui est important pour vous ?» dans la stratégie de l'établissement.

 Objectif : déploiement progressif à l'ensemble des sites de l'association.

### **UNE DYNAMIQUE RÉGIONALE EN PAYS DE LA LOIRE**

 Noémie **TERRIEN**, QualiREL Santé

 En 2023, QualiREL Santé a intégré le mouvement «What Matters to You» à l'occasion de la Semaine de la Sécurité des Patients.

 Objectif : accompagner les établissements dans l'adoption de la question CIPV.

 Démarches engagées : ✓ Réalisation d'un guide de mise en œuvre avec repères opérationnels.

✓ Création d'une charte graphique pour favoriser l'appropriation locale.

✓ Formation d'un groupe de travail régional composé de patients partenaires et professionnels.

 Prochaine étape : Célébration du programme le 6 juin 2025 dans les établissements engagés.

### **LE WMTY EN GUADELOUPE : «KA KI FONDAL BA-W ?»**

 Isabelle Noyon-Seymour, ORAQS-97.1

◇ En 2024, l'ORAQS-97.1 a introduit la question «Ka ki fondal ba-w ?» («Qu'est-ce qui est important pour toi ?» en créole) dans 8 établissements sanitaires et médico-sociaux.

 Actions mises en place : ✓ Adaptation de l'identité visuelle et de la communication à la culture locale.

✓ Développement d'outils de sensibilisation pour les professionnels et les patients.

✓ Organisation d'un séminaire dédié au partage d'expériences en septembre 2024.

 Impact :  Engagement accru des soignants et patients.

Évolution des pratiques professionnelles vers plus de bientraitance.

### **L'EXPÉRIENCE DE LA FÉDÉRATION DES HÔPITAUX VAUDOIS EN SUISSE**

 Anthony Staines, chargé du programme Qualité des soins

 Déploiement de «What Matters to You ?» depuis 2019

✓ Intégration progressive de la question CIPV dans 7 établissements.

✓ Célébration annuelle du 6 juin avec des actions de sensibilisation.

✓ Utilisation d'outils variés (post-it, concours de dessins, vidéos) pour engager patients et soignants.

 Enseignements :  La question est bien accueillie par les patients.

Les soignants craignent parfois les attentes, mais celles-ci sont souvent simples à satisfaire.

La démarche améliore la relation soignant-patient et l'adhésion aux soins.

 Conclusion

◆ «What Matters to You» est une démarche essentielle pour une prise en charge plus humaine et personnalisée.

 Son intégration dans la culture hospitalière permet d'améliorer la qualité des soins et le bien-être des professionnels.

○ Et vous, qu'est-ce qui est important pour vous ?









AGISSONS POUR DEMAIN

Retrouvez toutes **nos actualités,**  
**nos formations, nos ressources**  
sur [www.ccecqa.fr](http://www.ccecqa.fr)

Découvrez la chaîne  **YouTube** du **CCECQA**  
avec ses podcast et vidéos !



*Restons connectés !*