

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

Vaud 2024

Christian von Plessen (Unisanté / FORCES) et

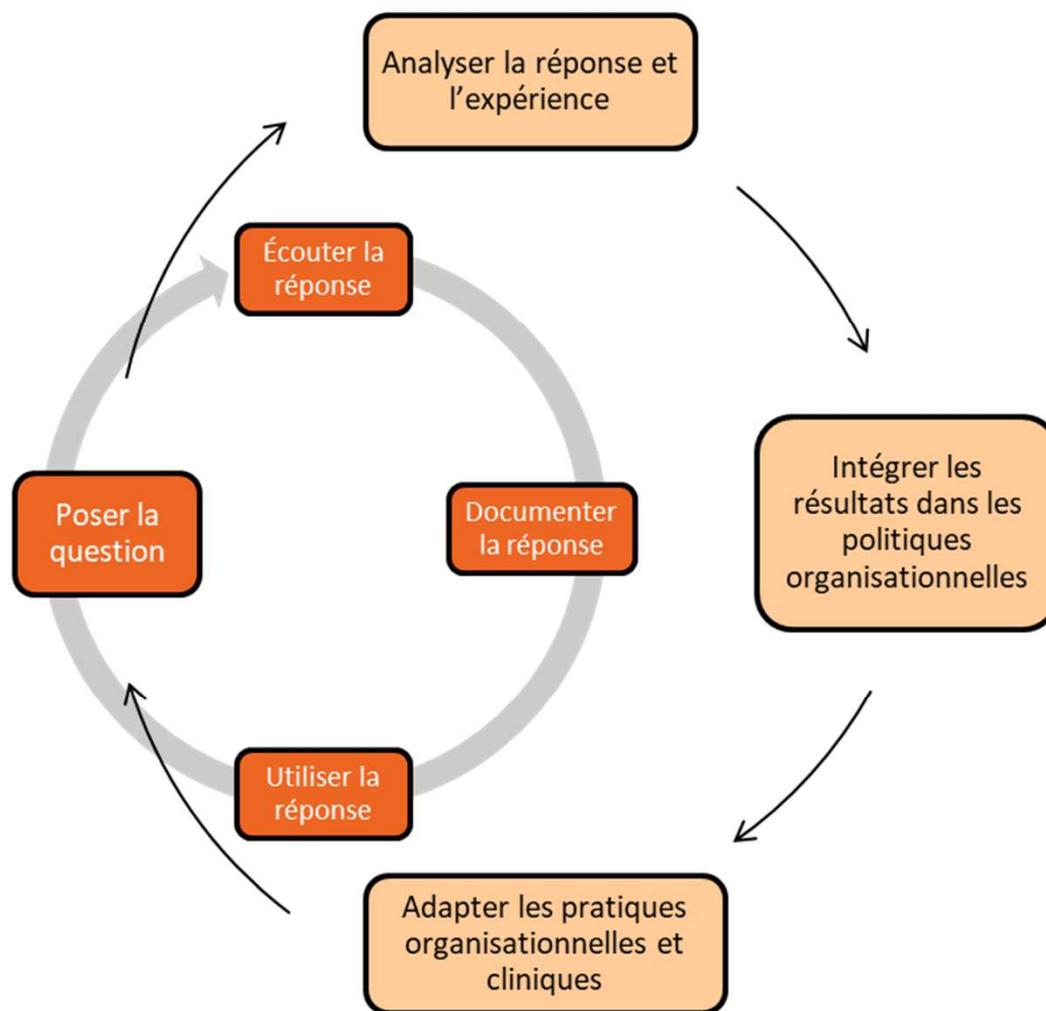
Laure Bonnevie (Histoire de mots)

sur mandat de la Direction Générale de la santé Vaud

Objectifs de la campagne

«[...] créer un partenariat avec le patient, une relation de confiance et d'empathie. Ce partenariat, à son tour, vise à davantage prendre en compte les valeurs du patient, ses espoirs, ses préférences, ce qui est important pour lui, afin de co-construire avec lui son projet de soins ou d'accompagnement.»

“Logique” de la campagne



Déroulement de la campagne

- Création du GT cantonal en mars 2023
 - Présidence roulante
 - Secrétariat DGS (Miriam Baldi)
 - 1 patiente et 1 patient partenaires dans le GT depuis 2024
 - 4 séances en 2024
- 1 site web: www.importantpouvous.ch

Déroulement de la campagne

- **06.06.24** : Journée internationale - déploiement des activités des partenaires du GT autour de cette date
- **08.10.24** : 1er forum FVH « Qu'est-ce qui est important pour vous ? » en présence de la CE Mme Ruiz
- **17.11.24** : Évènement grand public salon Planète Santé

Partenaires et prestataires IPV 2024

Partenaire	Prestataire	Partenaire	Prestataire
Association des proches aidants	Fondation La Rozavère -Site Meillerie-1	Héviva	Primeroche
	Fondation La Rozavère -Site Meillerie-2		La Maison des Bosquets
	EMS l'Oriel	RSHL	Diabétologie/ consult. gériatrique
AVOP	AVOP - HETSL -Unisanté	RSLC	Les Myosotis
CHUV	Dép. de l'appareil locomoteur		Sitex SA
	Dép. des neurosciences cliniques		Home Assistance
FHV	GHOL		La-Solution.ch
	RSBJ	RSNB	RSNB/eHnv
	HRC		RSNB/eHnv
	eHnv	Unisanté	Unisanté

Collection de données et analyse

1. Collecte des réponses des personnes concernées
 - a. Création d'une liste de toutes les réponses à la question
 - b. Création de codes et de thèmes (patiente partenaire & professionnel)
-

1. Récolte des questionnaires auprès les partenaires (quali & quanti)
 - a. Statistique descriptive des réponses quantitatives
 - b. Synthèse des réponses qualitatives du questionnaire

Nombre d'unités et de réponses

Prestataire	Nombre d'unités	Nombre de réponses
HRC	13	300
CHUV	11	290
Les Bosquets	4	140
Unisanté	6	91
GHOL	5	58
Total		879

Types d'unités et secteurs

- Ambulatoire
- Equipe mobile
- IRM
- Mammographie
- Permanence
- Physiothérapie
- Réception
- Salle opératoire
- Soins intermédiaires
- Stand HO
- Unité d'EMS
- Unité d'hospitalisation

Types de spécialités médicales

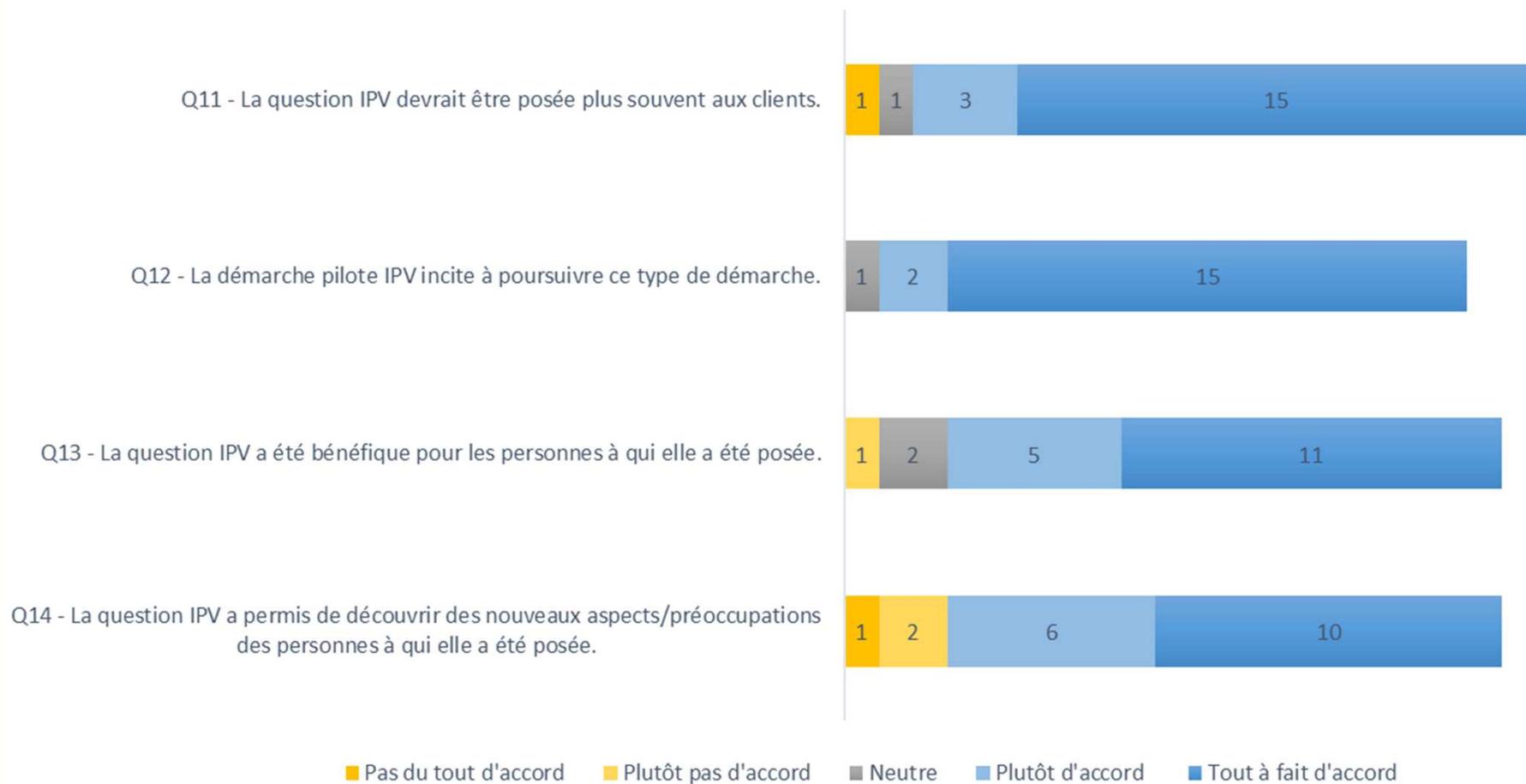
- Chirurgie plastique
- Gyn/Obs
- Médecine interne générale
- Neurochirurgie
- Neurologie
- Oncologie
- Orthopédie/Traumatologie
- Radiologie
- Réadaptation
- Rhumatologie

Constats en bref

- Grande diversité
- Beaucoup de réponses de personnes concernées
- Réponses parlantes
- Unités / spécialités non représentées
 - Santé mentale
 - Pédiatrie
 - Soins palliatifs
 - ORL
 - ...

Retours d'expérience - quantitatif

Degré d'accord avec les affirmations suivantes



Thèmes analyse qualitative

La relation avec le personnel de santé l'écoute, la rassurance, les compétences et les explications compréhensibles.

Parler et de trouver des solutions

Etre pris au sérieux, entendu et considéré comme une personne autonome qui a une famille, qui travaille, qui a du plaisir et qui gère sa vie

La bonne qualité de la prise en charge. Elle englobe l'accès aux soins, la ponctualité, la continuité, une attente raisonnable et la coordination entre le personnel de santé

Une relation de confiance avec mes personnels de santé, à travers leur implication, engagement, empathie, humanité et sans jugement.

L'importance de trouver un endroit pour dormir en sécurité, s'intégrer dans la société et de trouver du travail.

La qualité de l'environnement de soins (orientation, propreté, calme, accueil, régularité et qualité des repas, équipements fonctionnels et adapté à la situation, distractions).

Les valeurs liées au monde et à l'humanité et la spiritualité (paix, harmonie, liberté, tolérance, bienveillance, amitié, pardon, liens sociaux, Dieu et vie après la mort).

Avoir du temps pour soi (vacances, voyages, loisirs, sport... et retrouver la santé pour en profiter).

Le contact avec la nature (être près de la fenêtre pour voir un arc-en-ciel, sortir au soleil, aller dans le jardin ou être au milieu des arbres, être en présence d'un animal).

Autres: professionnalisme, éviter les soins dans la mesure du possible, appréciation d'avoir plusieurs médecins, partage de décisions

Analyse qualitative : Quelques verbatim

«Ce qui est important pour moi [...] dans une consultation, c'est l'accueil, bienveillance du médecin ou de l'infirmière, l'empathie et l'écoute [...] et que le corps médical est investi dans votre problématique et cherche des vraies solutions.»

«Avoir un médecin qui [...] prépare le temps de me soigner correctement.»

«Vivre en bon état encore qq années car mes enfants et petits-enfants ont besoin de moi.»

«Pouvoir dialoguer librement, laisser la possibilité et la place à la parole. Pas uniquement le côté médical.»

«Guérison de la schizophrénie»

«Dormir au sec, trouver un travail, être autonome et mener sa vie» «Avoir assez d'argent (...) pour acheter un nouveau pantalon»

«Que les portent ne claquent plus»

Pistes de réflexion basées sur les réponses des personnes concernées / inspirations pour la suite...

- Créer des narratifs pour les stratégies, des campagnes, les formations ?
- Prioriser des thèmes ?
- Faire évoluer les cahiers des charges des personnels de santé ?
- Etc.

Collection de données et analyse

1. Récolte des réponses des personnes concernées
 - a. 2 rappels
 - b. Création d'une liste de toutes les réponses à la question
 - c. Création de codes et de thèmes (patiente partenaire & professionnel)
-

1. Récolte des questionnaires auprès les partenaires (quali & quanti)
 - a. Statistique descriptive des réponses quantitatives
 - b. Synthèse des réponses qualitatives du questionnaire

Retour d'expérience - qualitatif

- Réponse évidente («je viens pour un rhume et c'est ce qui est important pour moi»)
- **Point clé de la campagne / ce qui compte = l'esprit de la question / la posture**
- Manières de poser la question
 - Au début, pendant ou à la fin de la consultation
 - Avec le libellé original ou des variations comme «Maintenant qu'on a parlé de tout cela, y-t-il encore d'autres questions qui sont importantes pour vous?»
- Des surprises ?
 - Ouverture de nouvelles perspectives
 - Déblocage des conversations bloquées
 - De la reconnaissance / remerciement pour l'opportunité de s'exprimer
 - Hésitation à poser la question pour ne pas donner des «faux espoirs» / crainte de partager la réponse de la personne avec l'équipe / implication des proches
 - Pas «naturel» de poser la question

Retour d'expérience : Recommandations pour 2025

→ des possibilités d'actions organisationnelles

- Se concentrer sur des thèmes en lien avec les préoccupations des personnes concernées
- Mobiliser le soutien de la direction, des cadres / impliquer les patientes et patients partenaires de l'institution
- Élargir la question à toutes les personnes qui interviennent (pas seulement le personnel de santé)
- Renforcer la visibilité de la campagne et des services participants dans les locaux des institutions
- Inscrire systématiquement la question dans le plan d'intervention / parcours de soins + la réponse dans le dossier
- Monitorer l'intégration de la question dans la consultation par des enquêtes régulières (ex : PREMS)
- Privilégier les entretiens intimistes / individuels (vs. tables-rondes / ateliers collectifs)

Retour d'expérience : Recommandations pour 2025

→ pour le GT IPV

- Commencer la campagne plus tôt ?
- Clarifier l'impact / le but de la campagne en amont ?
- Nommer un réseau de personnes référentes / garantes de la mise en œuvre de la campagne dans les services ?
- Éviter les nouveaux documents / Informatiser la collecte des données ?
- Impliquer plus de personnel de première ligne dans le GT IPV ?
- Richesse des données → une publication collective ?