

Témoignages de professionnels

disponibles sur le site wmt.world

“ J'étais sceptique au début, je pensais connaître mes patients.. je me trompais. Je les ai découverts sous un jour nouveau. ”

“ Ca m'a incité à ralentir et à réfléchir à la façon dont je peux prodiguer les soins holistiques centrés sur le patient et la famille . ”

“ La campagne ne représente pas une charge de travail supplémentaire, la discussion s'engage pendant les soins et la présence en chambre du personnel soignant. ”

“ Le débriefing en équipe a permis de mettre en évidence des éléments importants pour les patients auxquels nous n'aurions pas forcément pensé. ”

Témoignage d'un EHPAD de Guadeloupe

“ Grâce à cette simple question et à ce que nous avons pu mettre en place, les résidents ont retrouvé le sourire ! ”

Contact

Pour plus d'informations sur cette démarche en Guadeloupe, adressez un mail à : contact@oraqs971.com

**Ka ki
fondal
ba-w ?**

Qu'est-ce qui est important pour vous ?

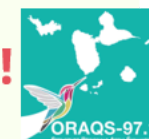


Mandé...

Kouté ...

Bay valè !

Demander - Ecouter - Considérer



Création originale Structure Régionale d'Appui Guadeloupe



Action relayée par la Structure Régionale d'Appui de Guadeloupe
ORAQS-97.1



Origine du concept

What Matters To You? est évoqué pour la première fois en 2012 dans un article du New England Journal of Medicine.

Les auteurs, 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 de la question classique "*What's the matter?*" (Quel est le problème ?).

Leur ambition était de sensibiliser les médecins aux éléments importants de la vie de leurs patients qui pourraient améliorer la personnalisation des plans de soins et l'adhésion des patients. Ce concept a été cité par Maureen Bisognano, alors directrice 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 (PAQS, Belgique).

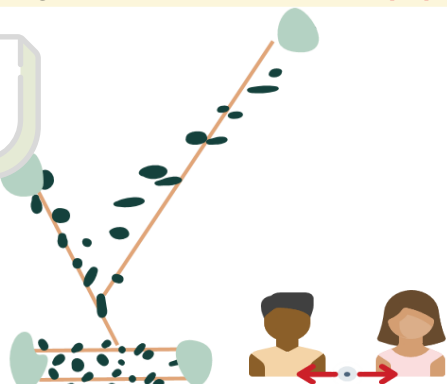
Les objectifs de la démarche

- Inclure systématiquement cette démarche dans l'élaboration des **projets personnalisés**
- L'intégrer aux **transmissions d'équipe**

Co-construire le projet de soins/ projet personnalisé avec le patient/résident



S'intéresser à la personne dans sa globalité dans le **respect de ses valeurs, besoins et son histoire**



Créer du lien, une **relation de confiance, d'empathie** avec le patient / le résident

Les étapes de la démarche

Demander ce qui est important



- Adapter la formulation de la question >> quelques exemples :
 - Qu'est-ce qui est important pour vous aujourd'hui / en ce moment ?
 - Qu'est-ce qui pourrait améliorer votre journée ?
 - Qu'est-ce qui est essentiel pour vous ?
- Proposer de recueillir l'avis du patient/ résident grâce à des moyens de communication adaptés: *support papier ; images*

Ecouter ce qui est important (*écoute active*)



- Prendre le temps
- Ne pas hésiter à reformuler
- S'assurer d'avoir bien compris

Considérer ce qui est important



- Toutes les demandes ne pourront déboucher sur des solutions
- Engagement à en tenir compte le mieux possible

Partager ce qui est important en équipe



Les bénéfices de cette démarche

