
Résumé du rapport final : Coaching santé

Le projet Coaching santé, développé par le Collège de médecine de premier recours (CMPR), vise à promouvoir la qualité et la généralisation des conseils dispensés par les médecins de famille pour inciter leurs patients à adopter un comportement sain, et ce, à tous les niveaux : prévention, diagnostic, traitement et réadaptation. Il s'agit d'un projet de promotion de la qualité dans le domaine de la médecine de premier recours, développé et testé en conditions réelles par le CMPR, avec le soutien de partenaires notables du système suisse de santé.

L'essentiel en dix points :

Coaching santé CMPR ...

1. est un nouveau programme utile aux médecins pour conseiller leurs patients en consultation ;
2. se prête dès lors que l'on attend du patient qu'il développe une démarche propre pour modifier son attitude et son comportement en matière de santé, et ce, au niveau de la promotion de la santé, de la prévention, du traitement ou de la réadaptation ;
3. se fonde sur le partenariat : le patient devient l'acteur principal tandis que le médecin devient son coach ;
4. définit les tâches du médecin comme suit : fixer les priorités avec le patient et cerner sa motivation, mobiliser les ressources nécessaires, promouvoir la culture sanitaire et accompagner le patient durant tout le processus ;
5. propose un schéma simple pour la consultation : des fiches de travail et un manuel de conseil ont été élaborés pour chacune des quatre étapes à suivre (sensibiliser, motiver, planifier, accompagner) ;
6. adapte ainsi les principaux concepts et modèles de communication et de conseil (culture sanitaire et responsabilisation, décision médicale partagée, entretien motivant) au cadre de la consultation ;
7. a été mis en pratique, avec succès, dans un contexte large (plus de 12 mois dans 20 cabinets médicaux, avec plus de 1000 patients) : demande, acceptation, faisabilité, succès dans le changement de comportement (pour davantage de précisions sur les résultats, voir ci-dessous) ;
8. a été récompensé en tant que projet innovant par le Swiss Quality Award 2011 et par d'autres prix ;
9. est prêt à être développé à plus grande échelle : le conseil de fondation du CMPR a obtenu le feu vert pour diffuser son programme ; pour ce faire, le CMPR recherche des partenaires et a besoin de soutien (recommandations, cf. p. 3 ss) ;
10. s'est fixé comme objectifs à long terme d'instaurer, lors des consultations, une culture du conseil centrée sur le patient et sa santé, et de créer un cadre structurel et financier solide.

Aperçu des résultats de l'évaluation formative et sommative :

Le projet Coaching santé CMPR a passé avec succès le test pratique à grande échelle. L'approche que nous avons développée permet, moyennant un investissement tout à fait concevable durant les consultations, d'aborder un nombre significatif de patients, de les sensibiliser à leur état de santé, d'accroître leur motivation, de mettre au point avec eux un projet personnel visant à modifier leur comportement et de les accompagner jusqu'à ce qu'ils atteignent l'objectif qu'ils se sont fixé. Les patients se responsabilisent davantage, développent leurs propres démarches et consolident leur culture sanitaire. Les taux de participation et de réussite ont très largement dépassé les résultats que l'on pouvait escompter pour un projet de ce type.

Principal constat : les conseils dispensés ont permis à la moitié des participants de progresser d'au moins un stade et ont profité à ceux n'y étant pas (encore) parvenu, en termes de sensibilisation et de responsabilisation. Le rapport investissement/bénéfice est excellent, et notre projet n'a rien à envier aux autres interventions préventives.

Le fort taux de participation après le premier entretien (plus de 90 %) et le taux relativement élevé maintenu au fil des consultations (37 % de l'ensemble des participants ont achevé les 4 étapes de leur projet de santé personnel) traduisent l'acceptation et la faisabilité du Coaching santé CMPR au niveau des patients et des médecins ; les excellentes évaluations collectées lors du sondage consécutif reflètent également cette réalité. Le nombre de consultations (1 à 2 consultations préliminaires et 2 à 4 entretiens de suivi par semaine) et le temps consacré par séance (8 à 22 minutes) correspondent au critère « intervention brève » et sont réalistes. Les variables concernant la motivation se sont avérées étonnamment élevées : la grande majorité des participants sont extrêmement motivés pour changer leur comportement dans le domaine qui leur pose problème, le fait d'aborder le sujet via un coaching santé répond à un besoin, probablement parce que de

nombreuses personnes ont déjà tenté au moins une fois de modifier leurs habitudes mais sans succès (*failed self-changers*). L'augmentation des valeurs concernant l'importance, la confiance et la disposition à changer au fur et à mesure du processus souligne l'efficacité du coaching santé dans ces domaines.

Le degré d'acceptation chez les patients était très élevé : ils ont grandement apprécié la nouvelle approche de conseil et le soutien apporté, ont expressément salué l'initiative de leur médecin et considèrent le coaching santé comme étant un élément essentiel à intégrer dans l'offre du médecin de famille.

L'évaluation fournie par les médecins ayant participé au projet (entretiens, questionnaires) reflète également un degré d'acceptation élevé ; ils le jugent réalisable au quotidien. L'intégration du projet dans le cadre ordinaire du cabinet a été qualifiée de très bonne, et il est réjouissant de constater que la satisfaction des médecins sur le plan professionnel a augmenté. Sur 20 cabinets ayant participé au projet pilote et au vu des expériences positives collectées, 16 ont spontanément continué à pratiquer le coaching santé après la fin de la phase test, le proposant même à un panel plus large de patients malades et en bonne santé de tous âges. En particulier, le changement de perspective et l'intervention des rôles ont manifestement été assimilés et adoptés dans le mode de communication avec le patient même hors du coaching santé.

Vu les avis collectés, la structure modulaire de la formation, basée sur des modules fondamentaux et d'approfondissement (avec l'intervention d'acteurs jouant le rôle de patients standardisés), a fait ses preuves.

Aperçu des recommandations émises sur la base des résultats et des expériences :

Le test sur le long terme réalisé en condition et avec succès montre que ce programme de conseil axé sur le patient et basé sur le partenariat présente un fort potentiel pour promouvoir la culture sanitaire, la responsabilisation individuelle et le développement d'un comportement favorable à la santé de façon durable. Il s'agit maintenant d'exploiter ce potentiel. Nous recommandons donc de diffuser et de transposer les résultats et les expériences obtenus au niveau régional et national.

La réalisation du projet à plus grande échelle requiert différentes mesures, en particulier trois, énoncées ci-après :

Formation au conseil et entraînement

- doivent être prévus dès la formation universitaire et postgrade et consolidés parallèlement au cours de la formation continue (mise en œuvre des prescriptions dans la loi sur les professions médicales [LPMéd] et dans le catalogue des objectifs de formation) ;
- doivent, de par l'approche modulaire de l'offre, faciliter une familiarisation progressive et ouvrir la voie aux innovations, par exemple, en permettant de combiner un module fondamental « conseil et coaching santé » avec des offres existantes proposées par des organisations partenaires (p. ex., conseil sur l'activité physique, intervention brève en matière d'alcool, alimentation).

Coopération et coordination

- travailler en réseau avec d'autres acteurs/programmes qui se consacrent au comportement en matière de santé, en exploitant les synergies ;
- créer une solide association d'organismes responsables pour une diffusion durable (programmes nationaux, fondations, Confédération et cantons) ;
- exploiter les canaux de formation existants (des congrès aux cercles de qualité) et autres voies (formation universitaire, postgrade et continue ; voir ci-dessus « Formation »).

Garantie du financement

- créer les structures nécessaires à la conduite, à l'assurance-qualité et au développement du projet ;
- élaborer un règlement pour rémunérer adéquatement les prestations de conseil.