

Haute école spécialisée
de la Suisse italienne

SUPSI



Ente Ospedaliero Cantonale

Résumé

Rapport final – Projet pilote : "Patients' rights, equity and quality in hospital practices" 2023-2024

Etude EquiTI

Autrice

Laura Bertini, docteure, maîtresse de conférences et chercheuse, directrice du Centre de documentation et de recherche sur les migrations, Département d'économie, de santé et de travail social, Haute école spécialisée de la Suisse italienne

Ente Ospedaliero Cantonale (EOC), Ospedale Regionale di Mendrisio Beata Vergine (OBV)

Haute école spécialisée de la Suisse italienne (SUPSI), Département d'économie, de santé et de travail social, Manno, Suisse

Août 2025

Introduction

Le projet pilote Equity Ticino « Droits des patient.e.s, équité et qualité dans les pratiques hospitalières » 2023-2024 est le fruit d'une collaboration entre le groupe hospitalier *Ente Ospedaliero Cantonale* (EOC) et la Haute école spécialisée de la Suisse italienne (SUPSI), financé par l'Office fédéral de la santé publique (OFSP). Cette initiative, qui s'inscrit dans le cadre de la stratégie Santé2030 du Conseil fédéral, traite des inégalités en matière de prestations de soins en mettant l'accent sur l'identification et le soutien des patient.e.s issus de la migration, en particulier de la migration forcée. Mis en œuvre au sein de l'hôpital régional *Beata Vergine* à Mendrisio, ce projet participatif visait à développer des outils pratiques en faveur de soins plus équitables. La conduite du projet a également bénéficié de l'intérêt du canton du Tessin et plus précisément de l'Office du médecin cantonal.

Objectifs et portée

L'étude vise à améliorer la capacité du système hospitalier à promouvoir et à garantir les droits des patient.e.s en renforçant les connaissances des professionnels, des autorités et des établissements de santé. Son principal objectif est d'examiner les facteurs de vulnérabilité sociale des patient.e.s et d'améliorer la qualité des soins. Elle a également pour but majeur de promouvoir des soins équitables, de développer des outils de suivi de l'équité, de former les professionnels de la santé et d'établir des systèmes permettant d'identifier les facteurs de vulnérabilité des patient.e.s et de mettre en œuvre le soutien approprié.

Méthodologie

Au moyen d'un cadre de recherche-action participative, la méthodologie employée consistait à évaluer la capacité du système hospitalier à promouvoir et à garantir équitablement les droits des patient.e.s au moyen d'une analyse ethnographique des processus et des pratiques en matière de soins. L'équipe s'est appuyée sur les observations réalisées pour définir et tester des indicateurs d'équité spécifiques. Elle a ensuite élaboré, testé et partagé des solutions aux problèmes identifiés. Une telle approche invitait les professionnels, les patient.e.s et les équipes pluridisciplinaires à définir conjointement des solutions pratiques et adaptées au contexte en mettant l'accent sur la réflexion, la cocréation de connaissances et l'empowerment.

Principaux résultats

Le projet a favorisé une culture d'apprentissage et de réflexion sur les questions d'équité en santé. La dynamique de recherche-action en matière d'équité a favorisé l'élaboration de nouveaux outils, pratiques et processus pouvant être adaptés à d'autres contextes de soins. En effet, il est possible de transposer EquITI à d'autres institutions cherchant à promouvoir l'équité en santé grâce à des innovations aussi bien au niveau clinique qu'au niveau institutionnel. Les principaux résultats sont les suivants :

1. **Apprentissage en ligne pour les professionnels de la santé :**
Des modules de formation axés sur l'équité, le droit cantonal en matière de santé et la communication interculturelle. Plus de 30 collaborateurs ont participé, jetant ainsi les bases d'une adoption à plus grande échelle.
2. **Système de triage selon la vulnérabilité :**
Un outil systématique s'appuyant sur des indicateurs tels que la barrière de la langue et l'isolement social pour identifier les patient.e.s vulnérables. Ce système permet de mettre en œuvre rapidement les services de médiation et les services sociaux.
3. **Enquête de satisfaction auprès des patient.e.s :**
Une étude sur mesure a permis de recueillir l'avis des patient.e.s sur la clarté de la

communication et le respect des spécificités culturelles, fournissant ainsi des enseignements sur la manière d'améliorer les pratiques.

L'approche participative a permis aux parties prenantes de jouer un rôle actif (empowerment) et de veiller à ce que les solutions définies s'intègrent bien aux flux de travail existants. Le projet a également montré comment mettre en œuvre des indicateurs d'équité afin de contrôler et d'améliorer la qualité des pratiques cliniques.

Avantages et innovations

1. L'approche consistant à greffer l'élaboration d'indicateurs d'équité sur le concept de capacités¹ permet d'identifier et d'assurer le suivi des mesures d'amélioration. En outre, elle donne lieu à des débats et à une expertise sur le sujet.
2. Mettre en lien la question de l'équité et les dispositions légales au moyen d'une observation des pratiques quotidiennes en matière de soins constitue un point de départ pertinent pour impliquer, à tous les niveaux, les professionnels des secteurs social et administratif.
3. La méthodologie de recherche-action participative utilisée recèle un fort potentiel de transformation à moyen terme. L'échange de connaissances scientifiques, professionnelles et pratiques fondées sur des observations ethnographiques engendre une collaboration interdisciplinaire dont peuvent émerger des questions et des réponses pertinentes, adaptées à des contextes spécifiques.
4. Impliquer progressivement des professionnels actifs lors de la mise en œuvre de projets en vue d'améliorer la capacité de leur système à fournir des soins équitables et de qualité permet de renforcer l'autonomie des individus et de l'organisation. L'autonomisation confère à la question de l'équité un caractère « important et urgent », tel qu'en bénéficient déjà les questions de rentabilité, de sécurité des patient.e.s ou encore d'efficacité.

Difficultés et enseignements tirés

Parmi les difficultés recensées, on relève principalement la nature imprévisible des échéances lors de travaux participatifs et la nécessité d'améliorer les stratégies de communication entre les différents niveaux hiérarchiques des partenaires du projet. Toutefois, le processus itératif a démontré qu'il était efficace de lier l'équité aux cadres juridiques et de mettre l'accent sur la communication pour parvenir à un changement systémique.

Recommandations

1. **Institutionnaliser l'équité dans les pratiques de soins**
Les établissements de santé devraient avoir pour priorité d'intégrer l'équité dans leurs pratiques de base, notamment en développant et en adoptant des outils de triage systématique de la vulnérabilité, afin d'identifier et de traiter les inégalités en santé lors de l'admission et de la prise en charge des patient.e.s. Institutionnaliser ces outils afin qu'ils relèvent des opérations de routine des établissements de santé permet de garantir des soins plus équitables pour tous les patient.e.s.
2. **Promouvoir la collaboration interdisciplinaire et l'empowerment**
Le projet EquiTI a démontré que les responsables des établissements de santé devraient

¹ L'approche par les capacités est un cadre conceptuel axé sur deux principes fondamentaux : premièrement, l'idée que la liberté d'atteindre le bien-être est une priorité morale essentielle, et deuxièmement, la notion que le bien-être devrait être évalué selon les capacités des individus et leurs accomplissements. Les capacités représentent les diverses actions et conditions que les personnes ont le potentiel de concrétiser si tel est leur choix, par exemple rester en bonne santé, suivre une formation, établir des relations ou explorer le monde. Les accomplissements, en revanche, correspondent aux réalisations tangibles de ces capacités.

promouvoir une collaboration interdisciplinaire au sein des équipes de soins. La recherche-action participative encourage une participation active de toutes les parties prenantes, y compris des prestataires de soins, des patient.e.s et des services sociaux. Renforcer la capacité d'action du personnel à tous les échelons, du personnel médical au personnel administratif, peut contribuer à rendre les prestations de soins plus inclusives et efficaces.

3. Élargir et amplifier les programmes de formation en matière d'équité

Il est essentiel de développer les initiatives de formation afin de garantir que les professionnels de la santé soient en mesure de répondre aux vulnérabilités sociales complexes des patient.e.s. Il conviendrait d'inclure des programmes de formation spécifiques et des modules d'apprentissage en ligne portant sur l'équité, la sensibilité culturelle et la communication dans les programmes de formation continue, en particulier ceux destinés au corps médical. Les décideurs politiques et les établissements de santé devraient soutenir l'élaboration de cursus de formation qui tiennent compte des déterminants sociaux de la santé et intègrent le cadre juridique relatif à l'équité dans les pratiques de soins quotidiennes.

4. Renforcer le suivi et l'évaluation

Il est crucial d'assurer un suivi et une évaluation continus des interventions en matière d'équité. Les établissements de santé cantonaux devraient adopter des indicateurs de qualité liés à l'équité, tels que la satisfaction des patient.e.s, l'identification des facteurs de vulnérabilité et la mobilisation des services de soutien (p. ex. travail social, médiation culturelle). Le projet EquiTI a montré qu'il était essentiel de solliciter des retours réguliers de la part des patient.e.s vulnérables afin d'améliorer la communication et les soins dans leur ensemble. Les décideurs politiques et les établissements de santé devraient promouvoir le recours à des enquêtes centrées sur les patient.e.s comme outil pour améliorer continuellement les soins.

5. Plaider pour des changements systémiques dans les politiques

Aux niveaux national et cantonal, il est impératif que les décideurs politiques plaident pour des réformes systémiques visant à intégrer l'équité dans les politiques de santé. Il s'agit notamment de financer et de soutenir le suivi systématique et la recherche sur les inégalités en santé à l'échelon fédéral ainsi que d'inciter les établissements et les acteurs de la santé à adopter des pratiques socialement innovantes pour traiter les causes profondes des disparités en santé au niveau cantonal. Aligner les politiques de santé sur les principes constitutifs de l'équité tels qu'ils sont définis dans la stratégie suisse Santé2030 et la législation tessinoise sur la santé représente une étape cruciale vers un changement systémique à long terme.

Conclusion

Le projet EquiTI illustre le potentiel de la recherche-action participative pour parvenir à un changement systémique dans les soins. En traitant l'équité comme un facteur essentiel de qualité, ce projet a permis de créer un modèle reproductible de promotion de soins équitables et centrés sur les patient.e.s dans divers contextes.