

Positivons les remises en question



Dr Thierry Van der Schueren
Membre du comité de lecture
de la Revue de la Médecine Générale

Pour bien soigner, il ne suffit pas de donner des soins conformes aux données actuelles de la science. En effet, la perception du patient, aussi irrationnelle soit-elle, entre en ligne de compte dans l'évaluation d'un soin de qualité.

Si la profession doit rentrer dans une démarche de qualité, ce qui paraît inéluctable tant au niveau européen que national, il nous faut tenir compte autant de la qualité technique des soins offerts par les généralistes que de la qualité du processus par lequel les soins sont prodigués.

C'est justement au niveau du processus des soins que l'avis du patient doit absolument être pris en considération. Car si ce dernier est rarement capable d'éva-

luer objectivement la qualité technique des soins dont il bénéficie, il est par contre tout à fait apte à évaluer la qualité du processus des soins. Ce processus comporte par exemple la disponibilité, l'accueil au téléphone ou au cabinet, le contact humain, la pertinence et la compréhensibilité des conseils prodigués, ... En médecine générale où l'on met la relation avec le patient au centre de la démarche médicale, l'amélioration et l'adaptation de l'offre aux besoins sont primordiales.

Cette démarche qualité au niveau des processus permet de répondre aux exigences des patients et d'améliorer la pertinence des services offerts par la médecine générale.

Toutefois, la démarche de l'évaluation inquiète encore de nombreux médecins qui y voient un œil inquisiteur voire accusateur.

Effectivement, le but d'une évaluation peut être de contrôler et sanctionner les pratiques déviantes au niveau des stratégies diagnostiques ou thérapeutiques. Dans ce cas, les autorités risquent de décourager l'ensemble des professionnels. Ceci est d'autant plus dangereux que nous entrons dans une période difficile où les nouvelles vocations sont rares et les abandons professionnels trop nombreux.

Mais il existe un autre objectif à l'évaluation des pratiques, nettement plus positif et plus encou-

rageant : celui qui consiste à chercher à améliorer nos stratégies et nos résultats. Dans cette optique seulement, l'entrée massive des professionnels de première ligne, déjà engagés journellement dans les soins à leurs patients, sera possible dans de telles démarches.

Nous osons croire que seule cette dernière motivation triomphera.

Dans ce but d'amélioration, il existe des outils et des procédures méthodologiques simples afin de réaliser ce travail par nous-mêmes. Ainsi, est-il possible dans un climat de respect et de confiance mutuelle, avec des confrères généra-

listes, de s'inscrire dans une démarche d'évaluation et d'amélioration de la qualité de nos prestations professionnelles.

Comme l'écrivait un généraliste français en 2000 : « Qui me critique a toujours un peu raison », il nous faut davantage d'humilité afin de nous inscrire volontairement dans une démarche d'amélioration des pratiques.

S'inscrivant dans une telle démarche, la SSMG en association avec la Fédération des Maisons Médicales, le DUMG de l'ULg, le CUMG de l'ULB et le CAMG de l'UCL vous propose le samedi 19 avril 2008 une grande journée consacrée aux GLEMs et à la qualité en général. Des experts internationaux ainsi que des généralistes de terrain seront mis à l'honneur pour la présentation de leurs initiatives dans le domaine de la démarche qualité en médecine générale. Bloquez donc dès à présent cette date à votre agenda et contactez le secrétariat de la SSMG si vous souhaitez présenter votre réalisation dans le cadre de cette journée des GLEMs et de la qualité.

Dans ce processus de formation continue et démarche de qualité, la lecture reste un des moyens de transmission du savoir des plus importants. Je vous invite donc à lire les articles que vous propose, ce mois-ci, votre revue.

Meilleurs vœux à toutes et tous pour 2008.

La démarche qualité est
indispensable en médecine.