

# Actions de qualité, entre initiatives internes et incitants externes

## Témoignage d'un acteur de maison médicale

.....  
*Les maisons médicales en Wallonie ont toujours dû élaborer un plan d'action. Comment cela se passe-t-il vu du terrain ?*  
.....

Tôt ou tard, quand quelques conditions internes sont favorables, chaque maison médicale a envie de développer l'une ou l'autre action de santé. Améliorer l'accueil des patients, améliorer les réunions d'équipe, améliorer la prise en charge de patients atteints d'une ou de plusieurs maladies chroniques, améliorer la vaccination des ados, mieux parler du tabac, etc. Les exemples ne manquent pas et le Cat@losanté de la Fédération des maisons médicales - trop peu utilisé cependant - en témoigne.

Des actions de santé nées de l'initiative d'une équipe sont souvent enthousiasmantes et dynamiques, pour peu qu'elles soient réfléchies à plusieurs, bien préparées et mises en route par des personnes mandatées pour le faire, dans leurs tâches professionnelles.

Parfois ces actions sont évaluées, mais pas toujours. Dans le feu de l'action, on est souvent content et cette satisfaction première est appréciée, sans prise de tête.

---

### De l'évaluation informelle volontaire à la formalisation exigée

Et puis, l'un ou l'autre collègue pose des questions : cette action est-elle utile ? N'est-elle pas trop chronophage au détriment d'autres activités ? Est-ce une action dite de « santé communautaire » ? On s'informe, on lit un article (de *Santé Conjuguée*), une brochure (du Sepsac), on en parle avec des collègues d'une autre équipe ; bref, on évalue un petit peu.

Entretemps, un courrier pour les subsides est arrivé dans l'équipe. Il y est demandé de décrire ce que l'équipe fait, particulièrement dans les domaines non-curatifs, d'évaluer ce qui se fait et pour cela, de proposer des « indicateurs » d'évaluation. Les subsides en dépendent. Ce courrier s'appelle « Plan d'action » en Wallonie ou « DEQ » à Bruxelles.

Le gestionnaire de l'équipe, qui doit répondre à ce courrier, se tourne alors vers ses collègues, si

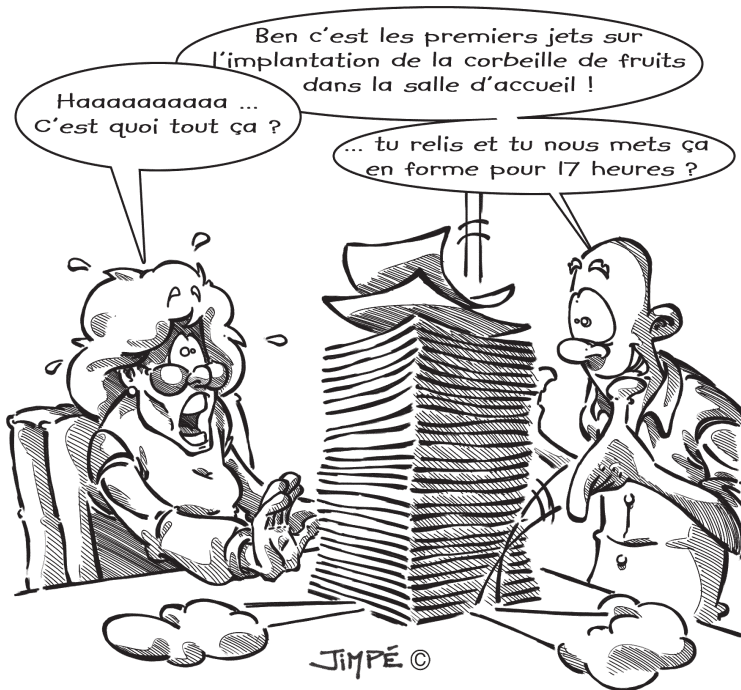
JE T'AIME...



Développement de la qualité

*Jean Laperche,  
médecin généraliste  
à la maison médicale  
de Barvaux.*

**Mots clés :** assurance de qualité, critères, efficacité, évaluation, maisons médicales, organisation des soins, politique de santé, qualité des soins, système de santé.



dynamiques, ceux qui ont mis des fruits en salle d'attente, une cigarette géante dans le hall ou qui rédigent le petit journal de la maison médicale...

L'heure des bilans a sonné. Les contraintes sont d'inventorier tout ce qui se fait, de décrire les actions en cours, d'en préciser les objectifs et... des indicateurs d'évaluation !

On demande un conseil à Ingrid, Serge ou Benoît de l'intergroupe. Un mail à Yves, Marianne ou Valérie à la Fédération. Et de nouvelles tâches nous attendent.

S'arrêter pour écrire et formaliser ce qui se fait. Et se poser des questions : au-delà des aspects administratifs et financiers, comment associer davantage les usagers-patients à la réflexion ? Quelles compétences solliciter chez tel collègue ou telle association du quartier ? Le centre local de promotion de la santé régional a-t-il de la documentation sur ce sujet ?

Les questions posées par l'administration subsidiaire sont fort proches de celles proposées par les fiches du Cat@losanté : étapes nécessaires à la réalisation d'un projet, d'une action.

## Guider la préparation des projets

Par exemple, l'année dernière, on avait aussi envie de faire quelque chose avec les jeunes mères célibataires qui galèrent pas mal et qui se retrouvent si souvent dans la salle d'attente... C'est l'occasion d'y repenser. On reprend tout depuis le début, en structurant la préparation d'une action en faveur de ces jeunes mamans. Que percevons-nous de leurs difficultés ? Qu'en pensent nos collègues infirmières et accueillantes ? Et elles, ces jeunes mamans seules, qu'en pensent-elles ? Est-il possible de les réunir ? Se retrouvent-elles déjà peut-être dans une association du quartier ? Bébé-Accueil peut-il nous aider sur ce coup-là ?

Première étape : analyser les besoins de ces jeunes mamans et inventorier les ressources dans notre équipe et auprès de nos partenaires. Ce sera pour les six prochains mois.

Ensuite, réaliser une ou plusieurs actions de santé, en lien avec ce que nous faisons déjà et en faveur de ces jeunes mamans. Prévoir dès le début comment ce nouveau projet sera piloté, quels en seront les indicateurs : sommes-nous dans la bonne direction ? Quelles réorientations seront nécessaires ?

Quand nous avons commencé nos études d'infirmier(e)s, de médecin, de travailleur social, quelles étaient les valeurs que nous voulions rencontrer et développer dans notre futur métier ? Dans les statuts de notre équipe, quelles visions avons-nous de soins que la maison médicale propose aux patients ?

Cette action future pour ces jeunes mamans est l'occasion de rencontrer nos valeurs personnelles et le projet commun que nous avons écrit ensemble quand nous avons décidé d'ouvrir - ou de rejoindre - cette maison médicale.

Les envies d'actions de santé que nous avons et les demandes extérieures des pouvoirs subsidiaires peuvent souvent se rencontrer, pour peu que l'on s'arrête pour réfléchir à ce que nous faisons et que nous souhaitons nous améliorer. ●