

Le biais de l'auto-complaisance

Christoph Bosshard

Dr méd., vice-président de la FMH, responsable du département Données, démographie et qualité / ASQM



... ou pourquoi ce n'est jamais de notre faute... Qu'on soit stagiaire dans un grand groupe international, CEO d'une PME régionale, qu'on exerce une activité indépendante ou salariée, qu'on soit dans un environnement privé ou professionnel, il est bien probable que tous, nous ayons déjà eu recours au biais de l'auto-complaisance. Après une victoire largement méritée, un joueur de tennis est persuadé de la qualité de son jeu, de la précision de ses coups et du bien-fondé de l'entraînement intensif qu'il s'est imposé. Si ce même joueur perd son match alors que personne ne s'y attendait, il invoquera, parfois plus, parfois moins, des facteurs extérieurs indépendants de sa volonté: les rafales de vent

Le feed-back est une ressource essentielle pour stimuler l'autoréflexion et viser un processus d'amélioration continu.

empêchant d'évaluer correctement les trajectoires de balle, le public bruyant qui perturbe la concentration, l'arbitre ou les juges de ligne qui ont commis des erreurs sur des points décisifs...

Dans ce type de situation, il est utile de pouvoir compter sur une culture du feed-back largement acceptée et fortement ancrée. Bill Gates le résume ainsi: «Votre client le plus insatisfait est votre meilleure source d'inspiration.»

Le feed-back est une ressource essentielle pour stimuler l'autoréflexion et viser un processus d'amélioration continu; c'est la même chose dans le secteur de la santé. Sur le terrain, le feed-back est au cœur de nombreux projets développés selon le cycle Planifier-Déve-

lopper-Contrôler-Ajuster. Il permet d'analyser les changements mis en place («contrôler») afin d'en tirer les enseignements qui s'imposent. C'est précisément sur cette question que se penche dans le présent numéro l'article de la Prof. Tanja Manser et du Dr Johannes Brühwiler, intitulé «Le feed-back, un instrument en faveur de la qualité».

Un autre article, consacré à la plateforme en ligne «Guides de pratique: mise à jour 2019», publié dans l'édition du 18 septembre 2019, mérite lui aussi votre attention. En plus d'améliorer la transparence des guides de pratique reconnus et utilisés, la plateforme vise aussi à établir un échange interdisciplinaire et interprofessionnel et à susciter le débat sur l'utilisation des guides de pratique en cas de polymorbidité. Dans ce domaine également, le cycle Planifier-Développer-Contrôler-Ajuster est central. Si vos guides de pratique ne sont pas encore recensés sur cette plateforme, nous vous invitons à nous transmettre toutes les informations requises, d'ici le 31 octobre 2019.

Pour conclure, un rappel de ce que nous faisons et plus exactement de ce que vous faites: le 30 avril 2020, la

Analyser les changements mis en place et en tirer les enseignements qui s'imposent.

FMH / ASQM remettra le prix Innovation Qualité, qui récompense les projets en faveur de la qualité en médecine. Le choix thématique de cette édition concerne justement «le feed-back comme instrument qualité». Vous avez jusqu'au 9 décembre 2019 pour déposer vos projets. Merci beaucoup!