

À l'intention du personnel d'encadrement et des agents d'amélioration continue de la qualité des GMF-U du Québec

## Objet : Bulletin d'informations du conseiller cadre à l'amélioration continue de la qualité (CCACQ) en GMF-U – Juin 2017

---

Bonjour,

Dans un premier temps, je souhaite vous remercier pour l'intérêt que vous avez manifesté pour le premier bulletin d'informations du CCACQ qui vous a été transmis le mois dernier.

Dans le cadre de ce bulletin, les sujets suivants seront abordés :

1. Chaîne de communication du CCACQ;
2. Nomination des agents d'amélioration continue de la qualité et prise de contact par le CCACQ;
3. Symposium sur les innovations en GMF-U du Collège québécois des médecins de famille;
4. Outil d'autoévaluation du Collège de médecine de famille du Canada;
5. Réseau-1 Québec;
6. Arrimage de l'agent d'amélioration continue de la qualité avec la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique de son établissement
7. Suivis et communications.

### 1. Chaîne de communication

Afin de nous permettre de transmettre le premier bulletin d'informations dans les temps opportuns, celui-ci a été envoyé aux directeurs médicaux des GMF-U en demandant leur collaboration pour le transmettre aux cadres intermédiaires. Il s'agissait à ce moment de la seule liste de courriels connue pour une chaîne d'envoi.



Toutefois, soucieux d'améliorer nos stratégies de communication, nous avons développé une liste d'envoi qui tente de regrouper ces différents acteurs :

- Les directeurs médicaux en GMF-U;
- Les cadres intermédiaires en GMF-U;
- Les directeurs des CISSS et CIUSSS qui ont sous leur responsabilité les services professionnels en GMF-U;
- Les agents d'amélioration continue de la qualité (AACQ);
- Les directeurs de départements universitaires concernés.

Mme Francine Côté-Morel, agente administrative, nous donne actuellement un soutien pour la mise à jour de notre liste de contacts. Si vous constatez qu'un des acteurs ci-haut est absent de la présente chaîne de communication, merci de communiquer avec nous pour que cette dernière soit mise à jour. Nos coordonnées se trouvent à la fin de ce bulletin.

## 2. Nomination des agents d'amélioration continue de la qualité et prise de contact par le CCACQ

Lorsque des AACQ sont nommés pour vos milieux, nous vous serions reconnaissants de nous transmettre leurs noms et leurs coordonnées.

Une fois qu'ils sont entrés en poste, un premier contact est réalisé entre l'AACQ et le CCACQ. Cette première rencontre téléphonique avec l'AACQ prend la forme d'une rencontre d'accueil qui vise plus spécifiquement à faire connaissance. Comme j'aurai, entre autres, des rôles de coordonnateur et de coach avec eux, l'échange porte sur les expériences antérieures de l'agent, ses intérêts, ses implications particulières, ses besoins de soutien ainsi que les éléments requis, de son point de vue, pour nous permettre de développer une relation constructive.

Également, certains membres du personnel d'encadrement en GMF-U ont manifesté le souhait d'avoir des échanges sur l'amélioration continue de la qualité. Si d'autres parmi vous partagent cet intérêt, n'hésitez pas à communiquer avec moi par courriel pour que nous puissions planifier un rendez-vous téléphonique.



### 3. Symposium sur les innovations en GMF-U du Collège québécois de médecine de famille (CQMF)

Le CQMF a organisé et animé le 24 mai dernier, un symposium sur les innovations en GMF-U. Celui-ci a été une riche occasion de réseautage entre des innovateurs dans le domaine des soins primaires, des leaders cliniques intéressés à améliorer des pratiques dans leurs milieux et des acteurs qui peuvent agir à titre de facilitateur pour permettre l'accroissement d'échelle des innovations.

J'ai également eu la chance de rencontrer certains d'entre vous et quelques agents d'amélioration continue de la qualité qui sont entrés en fonction dans les semaines qui ont précédé l'événement.

Comme le fait de demeurer à l'affût des pratiques novatrices et se comparer aux autres est un des moyens pour identifier des pistes de solution dans une optique d'amélioration continue de la qualité, plusieurs d'entre vous ont pu se renseigner sur certaines innovations.

Pour les leaders cliniques qui n'ont pu être présents, le CQMF nous a autorisés à vous transmettre le livret sur les innovations qui était remis aux participants du Symposium. Vous trouverez celui-ci en pièce jointe au présent bulletin. Vous y trouverez de courtes descriptions des innovations qui ont été présentées ainsi que les coordonnées des personnes clés à rejoindre en cas de besoin.

### 4. Outil d'autoévaluation du Centre de médecine de famille

Le Collège des médecins de famille du Canada (CMFC) a développé un outil d'autoévaluation permettant d'évaluer la mesure dans laquelle votre pratique est conforme aux piliers énoncés dans le cadre du Centre de médecine de famille (CMF), modèle prôné par le collège. Une fois l'outil complété, un rapport est produit et transmis par le CMFC. Ce rapport permet aux leaders cliniques de reconnaître les forces de leurs milieux ainsi que certaines pistes d'amélioration.

Lors d'un atelier au Symposium du CQMF, plusieurs leaders cliniques ont jugé que cet outil pouvait être un très bon moyen pour identifier des opportunités d'amélioration continue pour leurs GMF-U.

L'outil est disponible en anglais et en français. Quelques cliniciens ont soulevé que des améliorations pourraient être apportées à la version française. Le Collège s'y attardera au cours des prochains mois. Au besoin, vous pouvez communiquer avec le CMFC si vous souhaitez proposer de nouvelles formulations.



Le CMFC a également offert ses services pour produire, au besoin, une compilation des données de plusieurs questionnaires recueillis lors d'une activité de groupe. Par exemple, dans un GMF-U où le personnel était en rencontre, le rapport a pu être transmis dans l'heure suivant la complétion de l'outil d'autoévaluation en équipe. Au besoin, votre agent d'amélioration continue de la qualité pourrait être sollicité pour assurer cette coordination.

Voici l'adresse pour accéder à l'outil :

<http://patientsmedicalhome.ca/assessment/>

Au besoin, vous pouvez communiquer avec M. Artem Safarov du CMFC pour des informations additionnelles ou si vous voulez partager des commentaires sur l'outil. Son adresse courriel est la suivante : [artem@cfpc.ca](mailto:artem@cfpc.ca).

## 5. Réseau 1 Québec

Le Réseau-1 Québec est un réseau de connaissances en services et soins de santé intégrés de première ligne auquel les agents d'amélioration continue de la qualité sont fortement invités à adhérer. Voici à cet effet un message d'invitation de Mme Danielle Schirmer, coordonnatrice à Réseau-1 Québec :

### Qui sommes-nous?

Le Réseau-1 Québec (R1Q) est un réseau de connaissances en services et soins de santé intégrés de première ligne composé de chercheurs, de cliniciens-praticiens, de patients et de gestionnaires activement engagés dans la production et l'application de connaissances visant l'amélioration des pratiques en soins de santé primaires au Québec. Le but ultime du R1Q est de combler l'écart entre la recherche et la pratique clinique pour améliorer les pratiques aux bénéfices des patients. [Voici notre modèle de changement.](#)

Le R1Q est fondé sur une infrastructure de cliniques membres rattachés à un des [quatre réseaux de recherche axée sur les pratiques de la première ligne](#) (RRAPPL) qui couvrent le territoire du Québec. Chaque RRAPPL est sous la responsabilité d'un département de médecine de famille et de médecine d'urgence à l'Université Laval, à l'Université McGill, à l'Université de Montréal ou à l'Université de Sherbrooke.

*Toute personne désirant contribuer à la mission du Réseau-1 Québec peut devenir membre, y compris les patients et leurs aidants, les chercheurs, les étudiants, les décideurs, les cliniques et organisations médicales, et tous les cliniciens et praticiens de première ligne : médecins, infirmières, pharmaciens, travailleurs sociaux, psychologues, physiothérapeutes, nutritionnistes, etc.*



[Devenez membre aujourd'hui!](#) C'est rapide et gratuit.

Pour nous connaître davantage, consultez le [répertoire des membres](#) ou visitez-nous au [www.reseau1quebec.ca](http://www.reseau1quebec.ca)

**Pour nous joindre :**

Courriel : [info@reseau1quebec.ca](mailto:info@reseau1quebec.ca)

Site Web : [www.reseau1quebec.ca](http://www.reseau1quebec.ca)

Twitter : @reseau1quebec



**Réseau-1 Québec**

## 6. Arrimage de l'agent d'amélioration continue de la qualité avec la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE) de son établissement

Suite à son entrée en fonction, il s'avère essentiel qu'un AACQ, en collaboration avec son cadre intermédiaire, prenne contact avec la DQEPE de son établissement. Cette communication lui permettra de prendre connaissance de la vision de l'amélioration continue de la qualité de son CISSS ou CIUSSS et des méthodologies qui y sont préconisées.

Le cadre de référence sur l'amélioration continue de la qualité en GMF-U, qui est en cours d'élaboration, permettra de dégager une vision commune de l'ACQ dans le contexte propre aux GMF-U. Différents outils d'ACQ y seront présentés à titre indicatif plutôt que prescriptif dans le but de laisser à chaque GMF-U la marge de manœuvre requise pour mettre en place des pratiques cohérentes et intégrées avec celles du CISSS ou du CIUSSS de son territoire.



## 7. Suivis et communication

Je serai absent du bureau du 17 au 21 juillet 2017 ainsi que du 3 au 15 septembre 2017 inclusivement. Pendant ces périodes, pour toute question, vous êtes invités à communiquer avec mon agente administrative, Mme Francine Côté-Morel, dont vous trouverez les coordonnées à la fin de ce bulletin.

Également, compte tenu de la période estivale, notez que nous prévoyons produire un seul bulletin d'informations du CCACQ pour les mois de juillet et d'août.

Merci de votre attention et votre collaboration.

Jean-Luc Tremblay  
CCACQ pour les GMF-U du Québec  
CIUSSS de la Capitale-Nationale

Coordonnées du CCACQ pour les GMF-U du Québec	
Courriel :	<a href="mailto:jean-luc.tremblay.ciussscncn@ssss.gouv.qc.ca">jean-luc.tremblay.ciussscncn@ssss.gouv.qc.ca</a>
Téléphone :	418 821-9010
Cellulaire :	418 563-2239
Adresse :	IUSMQ bureau J-6053, 2601 chemin de la Canardière, Québec, QC G1J 2G3
Agente :	Mme Francine Côté-Morel
Téléphone :	418-663-5000 poste 6505
Courriel :	<a href="mailto:francine.cotemorel.ciussscncn@ssss.gouv.qc.ca">francine.cotemorel.ciussscncn@ssss.gouv.qc.ca</a>

