

Objet : Bulletin d'information du conseiller cadre à l'amélioration continue de la qualité (CCACQ) dans les groupes de médecine de famille universitaires (GMF-U) – Mai 2018

Bonjour,

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

1. Bons coups en amélioration continue de la qualité (ACQ) : Une vague de changements pour les communications du GMF-U de Rouyn-Noranda;
2. Bons coups en ACQ : Évaluation clinique avancée au GMF-U hors établissement (HE) Les Eskers d'Amos;
3. Mise à jour de la fiche de prévention clinique;
4. Ressources sur la cogestion médico-administrative dans un contexte de GMF;
5. Journée scientifique de Réseau-1 Québec;
6. Suivi du déploiement des AACQ;
7. Suivis et communications.

1. Bons coups en ACQ : Une vague de changements pour les communications du GMF-U de Rouyn-Noranda



Rédigé par Mme Marie-Pierre Côté, agente d'amélioration continue de la qualité, au GMF-U de Rouyn-Noranda

Le GMF-U de Rouyn-Noranda, anciennement nommé la UMF Horizon, s'est refait une beauté. Ces changements sont le résultat d'une démarche d'amélioration continue de la qualité débutée au mois de septembre 2017 visant à optimiser les plateformes électroniques déjà en place au GMF-U. Les objectifs ciblés étaient de :



- Favoriser le recrutement;
- Être à l'image du GMF-U;
- Faciliter la communication d'information à la clientèle du GMF-U;
- Bonifier l'offre de service du site Internet, notamment par l'intégration de la possibilité de prise de rendez-vous en ligne;
- Avoir un site Internet qui est utile pour l'équipe (outil de travail ou de recrutement);
- Assurer une mise à jour et un suivi au niveau de l'administration des plateformes.

La mise en place d'un plan d'action a permis, entre autres, d'inaugurer le nouveau site Internet et le nouveau logo le 29 mars dernier. Voici quelques faits saillants de ces nouveautés.

Le nouveau site Internet du GMF-U peut être consulté en suivant ce [lien](#). Celui-ci se veut :

- Inclusif : De la clientèle, à l'équipe médicale, aux apprenants et aux potentielles recrues... chacun s'y retrouve! Un outil autant pour la clientèle que pour faciliter le recrutement de futurs étudiants.
- Attrayant : Au goût du jour, moderne et simple. Il fait ressortir les avantages du milieu d'enseignement.
- Bonifié : Un intranet qui permet à l'équipe médicale d'avoir accès à leurs outils facilement. Pour la clientèle, l'accès à un répertoire de références et d'outils pour leur permettre de bien prendre en charge leur santé.
- Branché : Nouveau service de demande de rendez-vous en ligne pour la clientèle inscrite du GMF-U. Le site Internet est connecté à la page Facebook (GMF-U de Rouyn-Noranda). Des actualités sont mises à jour régulièrement.
- Informatif : Une présentation de la mission, de l'équipe, de ses partenaires et des services offerts par la clinique. On explique la distinction à faire entre le GMF et le GMF-U. Une section pour la clientèle incluant des trucs sur comment se préparer à un rendez-vous médical.
- Et bien d'autres, vous êtes invités à le visiter.

Pour sa part, le nouveau logo est à l'image de la clinique, ayant un côté dynamique, mais en conservant son cachet médical (le « U » symbolise un stéthoscope). En effet, l'idée était de bien représenter les deux côtés de la mission; lieu d'apprentissage pour les étudiants et une clinique médicale pour sa clientèle.

Un échancier de Gantt, un plan d'action et un plan de communication sont quelques outils qui ont été imbriqués dans la démarche. Le projet d'amélioration continue de la qualité est toujours en cours puisque la prochaine étape est la mise à jour de sa plateforme Facebook. Le GMF-U de Rouyn-Noranda a le souci d'être à l'avant-garde au niveau des pratiques en première ligne et est fier de faire la promotion de ces nouveaux services.



2. Bons coups en ACQ : Évaluation clinique avancée au GMF-U-HE Les Eskers d'Amos



Rédigé par Mme Joëlle Corriveau, coordonnatrice et cadre intermédiaire pour le GMF-U-HE Les Eskers d'Amos, et Mme Sophie Blouin, agente d'amélioration continue de la qualité de ce milieu

Depuis 2016, le GMF-U Les Eskers d'Amos a mis en place l'évaluation clinique avancée (ECA). L'ECA a été une des trois solutions qui a été retenue par ce milieu pour améliorer leur taux d'assiduité.

L'ECA permet aux infirmières cliniciennes d'évaluer l'urgence des problèmes des usagers et de s'assurer de leur prise en charge rapide. L'ECA fait en sorte que dorénavant, les infirmières cliniciennes du GMF-U répondent aux messages téléphoniques laissés par les patients. Elles effectuent un retour dans les 24 heures et l'accent est mis sur le tri. Avec un bon tri des appels, le milieu s'assure que si le médecin doit voir un patient dans sa journée, ce sera le bon. Cette pratique a notamment pour effet de rassurer les usagers.

Avant la mise en place de ce processus, des bris de continuité dans la réponse aux besoins d'usagers qui appelaient au GMF-U pouvaient être constatés. En effet, il pouvait y avoir plusieurs jours avant qu'un médecin puisse faire un retour d'appel à l'usager, particulièrement dans le contexte de la pratique variée en région qui amène les médecins à avoir plusieurs milieux de pratique. L'équipe souhaitait également qu'un professionnel puisse analyser les besoins cliniques d'un usager pour bien l'orienter vers les services requis.

Le succès de la démarche repose sur les infirmières qui sont pivots de l'ECA. L'infirmière évalue les besoins de l'usager et peut prodiguer certains soins ou référer celui-ci à son médecin de famille, à un médecin de la clinique sans rendez-vous ou à un des médecins du groupe. Elle peut également référer l'usager à d'autres ressources du GMF-U-HE : physiothérapie, service social, soins d'infiltration, chirurgies mineures, etc., ou d'autres services du CISSS. C'est un travail d'équipe qui mise sur la collaboration interprofessionnelle que l'on retrouve dans ce GMF-U-HE. Le dossier médical électronique facilite aussi le transfert et le partage de l'information.



En mettant en place ce nouveau processus, l'équipe voulait s'assurer que la bonne personne soit vue au bon moment par le bon professionnel. Selon les infirmières cliniciennes, cette pratique est très stimulante, notamment puisque celle-ci leur permet d'intervenir auprès d'usagers de tous les âges avec toutes sortes de conditions. Plusieurs de leurs compétences sont interpellées et leur pratique est diversifiée.



Le GMF-U-HE Les Eskers d'Amos juge que l'ECA est une façon d'offrir un meilleur service d'accès aux soins et services pour les usagers. L'ECA a également un impact positif sur l'accessibilité aux médecins. Du 15 janvier 2017 au 15 février 2018, le taux d'assiduité du GMF-U-HE est en effet passé de 61,7 % à 80,4 %, ce qui représente une amélioration de 30 %. Même si cette amélioration est multifactorielle pour cette équipe, il ne fait aucun doute que l'ECA est un des changements dans la clinique qui a contribué à ce résultat.

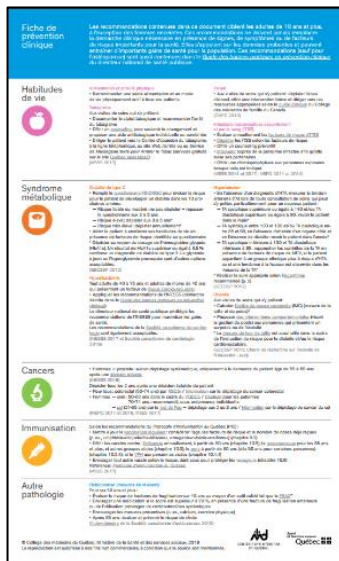
Après 2 ans d'implantation, cette équipe constate également une répercussion sur les visites à l'urgence. Selon leurs indicateurs, la moyenne d'attente à l'urgence d'Amos est maintenant de 1 h 18 minutes avant qu'un usager soit vu par le médecin, et les usagers avec des besoins de priorité P4-P5 se présentent ou appellent maintenant au GMF-U-HE.

À la suite de l'entrée en fonction de leur AACQ en août 2017, des travaux sont en cours pour consolider le processus d'ECA, notamment pour :

- Améliorer la connaissance de la patientèle inscrite au GMF-U-HE en lien avec celui-ci;
- Standardiser la trajectoire de service dans le milieu et l'améliorer continuellement en fonction de la rétroaction reçue par le personnel et les usagers;
- Faciliter la diffusion d'information sur ce projet auprès des trois autres AACQ du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue et au sein de la communauté virtuelle de pratique des AACQ.

Pour les milieux qui souhaiteraient avoir plus d'informations sur ce projet, vous pouvez inviter vos AACQ à échanger sur l'ECA sur leur communauté virtuelle de pratique.

3. Mise à jour de la fiche de prévention clinique



Le Collège des médecins du Québec ainsi que le ministère de la Santé et des Services sociaux ont mis à jour, en février 2018, la fiche de prévention clinique en lien avec les habitudes de vie, le syndrome métabolique, les cancers, l'immunisation et autre pathologie.

Pour ces auteurs, les recommandations contenues dans ce document ciblent les adultes de 18 ans et plus, à l'exception des femmes enceintes. Ces recommandations ne doivent jamais remplacer la démarche clinique nécessaire en présence de signes, de symptômes ou de facteurs de risque importants pour la santé.

Dans une perspective d'ACQ des activités de prévention clinique en GMF-U, il pourrait être intéressant de vous assurer de la diffusion de cet outil dans votre équipe. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la fiche en cliquant sur ce [lien](#).



4. Ressources sur la cogestion médico-administrative dans un contexte de GMF

Le cadre de référence en lien avec l'ACQ dans les GMF-U du Québec indique que pour permettre aux pratiques d'ACQ de se consolider dans ces milieux, la gouvernance doit fortement s'inscrire en cogestion médico-administrative. Or, plusieurs GMF-U ont vécu au cours des derniers mois des changements au niveau de leur gouvernance, particulièrement au niveau des acteurs responsables de leur cogestion médico-administrative.

Nous souhaitons ainsi vous informer que le Réseau de collaboration sur les pratiques interprofessionnelles en santé et services sociaux (RCPI) a développé une page sur son site Internet qui regroupe différentes ressources afin de faciliter la mise en œuvre de la cogestion médico-administrative en contexte de GMF. Cette page a été développée en partenariat avec les Instituts universitaires de première ligne en santé et services sociaux du CIUSSS de l'Estrie – CHUS et du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Vous pouvez consulter cette page en cliquant sur ce [lien](#).



Réseau de collaboration sur les pratiques
interprofessionnelles en santé et services sociaux

5. Journée scientifique 2018 de Réseau-1 Québec

La Journée scientifique annuelle de cette année aura lieu le 15 juin 2018, à l'Université Laval, sur le thème « L'amélioration de la qualité et la recherche 3.0 : viser l'impact! ».

Organisée en collaboration avec le Réseau de recherche axée sur les pratiques de première ligne (RRAPPL) de l'Université Laval, la journée a pour objectif principal de mettre en lumière les impacts des projets de recherche 3.0 et les activités d'amélioration de la qualité qui se déroulent dans les cliniques des quatre RRAPPL associés au R1Q.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la page de l'événement sur le site de Réseau-1 Québec en cliquant sur ce [lien](#).



Réseau-1 Québec

Réseau de connaissances en services et
soins de santé intégrés de première ligne



6. Suivi du déploiement des AACQ

Nous profitons de ce bulletin pour souhaiter la bienvenue aux AACQ qui sont entrés en fonction au cours des dernières semaines.

AACQ	GMF-U	Établissement	Affiliation universitaire
Kévin Lavoie	Gaspé	CISSS de la Gaspésie	U. Laval
Tévy-Suzy Tep	Verdun	CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal	U. Montréal
Anne Mirca Dupiton	St. Mary	CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île de Montréal	U. McGill

7. Suivis et communications

Nous remercions les leaders d'ACQ des milieux qui nous ont accueillis jusqu'à présent dans le cadre de la visite des GMF-U par le CCACQ pour échanger sur leurs activités, leurs besoins, leurs perspectives et leur culture d'ACQ. C'est avec intérêt que nous poursuivrons et compléterons notre tournée des milieux GMF-U au cours des prochains mois.

Nous vous rappelons enfin que vous pouvez communiquer avec nous pour tout besoin de soutien.

Jean-Luc Tremblay
Conseiller cadre à l'amélioration continue de la qualité pour les GMF-U du Québec

Coordonnées du CCACQ pour les GMF-U du Québec	
Courriel :	jean-luc.tremblay.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca
Téléphone :	418 821-9010
Cellulaire :	418 563-2239
Adresse :	IUSMQ, bureau J-6026, 2601, chemin de la Canardière, Québec, Qc, G1J 2G3
LinkedIn :	linkedin.com/in/jean-luc-tremblay-00b85159
Soutien :	M ^{me} Nancy Simard, technicienne en administration
Téléphone :	418 663-5000, poste 7942
Courriel :	nancy.simard.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca
Page Internet regroupant l'ensemble des communications antérieures du CCACQ	
http://reseau1quebec.ca/recherche-et-ressources/amelioration-continue-de-la-qualite/	

