

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

---

Bonjour,

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

1. Bon coup d'amélioration continue de la qualité (ACQ) au GMF-U Quatre-Bourgeois du CIUSSS de la Capitale-Nationale : un changement de téléphonie favorable pour tous;
2. Invitation à répondre à un sondage sur le déploiement et l'intégration des agents d'amélioration continue de la qualité dans les GMF-U;
3. Journée scientifique 2018 de Réseau-1 Québec : table ronde sur l'état actuel et les perspectives d'avenir de la recherche et de l'ACQ dans les GMF-U
4. Suivi du déploiement des AACQ;
5. Suivis et communications.

### 1. Bon coup d'ACQ au GMF-U Quatre-Bourgeois du CIUSSS de la Capitale-Nationale : un changement de téléphonie favorable pour tous

Article rédigé par Gjin Biba, agent d'ACQ (AACQ), et M. Christian Chabot, usager partenaire



L'accueil téléphonique constitue une étape importante de l'accessibilité aux soins et aux services de santé. Pour la grande majorité des usagers et de leurs proches, leur premier contact avec le GMF-U se fait généralement par téléphone. La téléphonie véhicule l'image de l'organisation et détermine le ton de l'expérience usager.

Lors de son appel téléphonique, l'interlocuteur s'attend à avoir une réponse rapide et satisfaisante à sa demande. Plusieurs études soulignent que lors de la prise d'un rendez-vous, l'usager donne autant d'importance à la réponse rapide au téléphone qu'au délai d'attente pour le rendez-vous. Toute attente ou réponse insatisfaisante au téléphone constitue un irritant. Optimiser l'accueil téléphonique, c'est donc améliorer la qualité des services offerts à la population et aux partenaires.



## Problématique de départ

En 2017, le GMF-U Quatre-Bourgeois utilisait un système téléphonique analogique qui fonctionnait de manière assez disparate et constituait une source permanente d'irritations pour les usagers et les employés. Malgré le dévouement du personnel de l'accueil téléphonique, plusieurs usagers se plaignent régulièrement du message d'accueil (long et pas assez précis), du temps d'attente en ligne et des coupures inexplicables des lignes durant leur attente.

Lors d'une réflexion d'équipe tenue en septembre 2017, l'équipe du GMF-U avait identifié la téléphonie comme un chantier prioritaire pour l'amélioration de la qualité des soins et des services. Un groupe de travail, composé de représentants du personnel d'accueil, de médecins et d'autres professionnels a été formé. Cependant, malgré l'urgence du problème, en absence d'une ressource disponible pour assurer la coordination des activités, le projet tardait à démarrer. C'est dans ce contexte que, dès son entrée en fonction, l'AACQ a été mandaté par sa dyade de cogestion médico-administrative pour travailler de manière prioritaire sur le changement du système téléphonique et l'optimisation du travail à l'accueil.

Le projet lié à la téléphonie s'articulait autour des priorités suivantes :



1. Offrir un message téléphonique clair, court et de qualité permettant de diriger les appels vers les ressources appropriées, réduire le temps d'attente au téléphone et éviter les coupures des lignes;
2. Optimiser le travail du personnel de central des rendez-vous (sentinelles) en se concentrant sur un accueil téléphonique personnalisé et de qualité;
3. Mettre en place des mesures pertinentes pour le soutien aux équipes et l'amélioration de la qualité du système téléphonique.

La démarche suivie par l'AACQ et le groupe du travail consistait à s'assurer que toutes les parties prenantes soient identifiées et engagées et que celles-ci partagent la même compréhension des problématiques vécues et des objectifs visés.

L'analyse des parties prenantes révéla la nécessité d'inclure dans le projet deux importants groupes d'acteurs : les usagers et les partenaires externes.

Un usager partenaire a été invité et a participé à la réflexion sur le choix des différentes options du message d'accueil. Par ailleurs, cinq utilisateurs représentant différents profils sociodémographiques



ont testé le nouveau système téléphonique avant sa mise en service. Plusieurs de leurs suggestions ont été retenues et intégrées dans la version finale du système implanté.

Également, comme les locaux du GMF-U sont localisés au sein de l'Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec (IUCPQ), une collaboration étroite a été mise en place avec les responsables du système téléphonique de l'IUCPQ et avec leur fournisseur du réseau téléphonique.

Afin de s'assurer que toutes les données sont disponibles pour la recherche des solutions, la collecte d'informations a été réalisée à travers différentes activités :

- Rencontres individuelles d'environ une heure avec le personnel d'accueil, les secrétaires médicales, des professionnels (infirmières, travailleur social et psychologue) et des médecins. Un questionnaire semi-dirigé a été utilisé.
- Observations du processus de traitement et d'orientation des appels. Ces observations ont été réalisées durant différentes heures de la journée et jours de la semaine.
- Échange avec les gestionnaires, les employés et les AACQ des quatre autres GMF-U du CIUSSS de la Capitale-Nationale sur leur système et leurs pratiques de l'accueil téléphonique.
- Sondages auprès des usagers afin de connaître leur perception et leur niveau de satisfaction relatif à la téléphonie. Un premier sondage est réalisé avant le changement et le second, trois mois après le changement. Un total de 316 usagers ont répondu (162 pour le sondage pré, et 154 au sondage post-changement).

### Solution retenue



Le nouveau système téléphonique est basé sur la solution IP : *Internet Protocol*. Il s'agit d'un mode de téléphonie utilisant le réseau Internet dans lequel la voix est numérisée puis acheminée comme toute autre donnée. C'est un système très flexible et qui offre une multitude de fonctionnalités.

L'implantation de ce système a permis de :

- Mettre en place un message d'accueil clair et précis. Le message actuel est deux fois plus court que le message précédent (passant de 146 secondes à 71 secondes);
- Éliminer complètement les plaintes liées à la téléphonie. La ligne ne coupe plus et le personnel se sent mieux outillé pour gérer les appels. En cas de débordement de lignes, les employées peuvent facilement s'entraider et donc répondre rapidement aux usagers.



- Réduire le temps d'attente au téléphone. Grâce à une meilleure répartition des appels vers les ressources appropriées, le temps moyen d'attente pour joindre le central des rendez-vous varie entre 1,19 et 1,44 minute. Pour toutes autres questions (formulaires, résultats d'analyses, accès au dossier, etc.), les usagers peuvent aussi parler directement aux secrétaires médicales de leurs médecins ou aux archives du GMF-U. Le temps d'attente pour joindre ces professionnels est de moins d'une minute.
- Avoir des mesures régulières concernant le fonctionnement du système ainsi que des données pouvant aider à identifier d'autres opportunités d'amélioration continue de la qualité.



Les sondages pré et post-changement démontrent une augmentation de 9,6 % de la satisfaction globale des usagers. Actuellement, 92 % des répondants se disent satisfaits ou très satisfaits de notre système téléphonique.

### Apprentissages réalisés

Notre expérience démontre que pour réussir un changement efficace et rapide, il faut prendre le temps de bien planifier, évaluer et surtout d'être entouré de personnes professionnelles et engagées. Grâce à l'implication et la collaboration efficaces de toutes les parties prenantes, la migration vers le nouveau système téléphonique a été réalisée rapidement et sans générer de perturbations des services.

Cette collaboration a notamment permis de :

- Former les sentinelles et l'équipe de l'accueil à l'utilisation du nouveau système avant qu'il soit installé;
- Minimiser l'interruption des services, pendant l'installation du système, durant un laps de temps de quelques minutes seulement;
- Informer les usagers et les partenaires du changement en s'assurant d'éviter tout éventuel impact négatif pour eux;
- Mettre à jour les procédures et les outils de gestion visuelle pour l'amélioration de l'efficacité du travail collaboratif à l'accueil.
- Connaître les ressources disponibles à la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique de l'établissement afin de faciliter le recrutement et la participation d'usagers partenaires dans des projets d'amélioration continue de la qualité au GMF-U.



## 2. Invitation à répondre à un sondage sur le déploiement et l'intégration des agents d'amélioration continue de la qualité dans les GMF-U

La Direction de l'évaluation du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a été mandatée pour évaluer le déploiement et l'intégration des agents d'amélioration continue de la qualité (AACQ) dans les GMF-U. Cette évaluation vise à tirer des apprentissages de l'expérience des milieux au cours des derniers mois et se fait en collaboration avec le conseiller cadre en amélioration continue de la qualité (CCACQ) pour les GMF-U.

Au cours des prochaines semaines, la participation des AACQ et des dyades de cogestion médico-administrative des GMF-U (directeur médical et cadre intermédiaire provenant du CISSS ou du CIUSSS) sera sollicitée afin de remplir un court sondage en ligne visant à documenter le déploiement et l'intégration des AACQ. **Vous recevrez sous peu un courriel contenant le lien Internet menant au sondage.** Étant donné que ce sondage se tiendra durant la saison estivale, les répondants bénéficieront de quelques semaines pour remplir celui-ci.



Notez que seule l'équipe d'évaluation du MSSS aura accès aux données issues de ce sondage et les résultats resteront confidentiels. Les résultats globaux de cette démarche seront présentés à la Direction générale des services de proximité, des urgences et du préhospitalier du MSSS ainsi qu'au comité-conseil du CCACQ.

Ce sondage constitue la première étape de cette démarche évaluative qui comporte également quelques autres modalités qui seront éventuellement réalisées en collaboration avec le CCACQ.

Pour plus d'information sur le projet, vous pouvez communiquer avec Marie-Claude Brunet, directrice de l'évaluation du MSSS, au 418-266-7505 ou par courriel à [marie-claude.brunet@msss.gouv.qc.ca](mailto:marie-claude.brunet@msss.gouv.qc.ca).

Nous vous invitons à participer en grand nombre à ce sondage et nous vous remercions de votre précieuse collaboration.

## 3. Journée scientifique 2018 de Réseau-1 Québec : table ronde sur l'état actuel et les perspectives d'avenir de la recherche et de l'ACQ dans les GMF-U

*Article rédigé par Shandi Miller, directrice des opérations chez Réseau-1 Québec*

Un des moments les plus riches de la [Journée scientifique du Réseau-1 Québec](#) (R1Q) a été la table ronde qui portait sur la complémentarité de l'amélioration continue de la qualité et de la recherche en GMF-U.



Cette activité, qui était animée et modérée par M<sup>me</sup> Mylaine Breton, chercheure à l'Université de Sherbrooke, regroupait ces différents participants :

- M<sup>me</sup> Annie Leblanc, Ph. D., Unité de soutien SRAP du Québec et Université Laval;
- M. Jean-Luc Tremblay, CCACQ pour les GMF-U du Québec (mandat provincial), CIUSSS de la Capitale-Nationale;
- M<sup>me</sup> Mélanie Léonard, AACQ du GMF-U du Marigot, CISSS de Laval.



Crédit photo :  
Daniel Baylis ([www.danielbaylis.ca](http://www.danielbaylis.ca))

Ces participants ont réussi à démontrer comment les acteurs de la facilitation de la recherche axée sur l'utilisateur ainsi que les acteurs en amélioration de la qualité dans les GMF-U partagent des buts communs tels qu'une culture collaborative, une première ligne forte et apprenante ainsi que l'amélioration des soins et services pour le bénéfice des usagers.

Nous souhaitons reconnaître la participation significative de M<sup>me</sup> Léonard qui nous a fait entrevoir, du point de vue d'une AACQ, les activités, défis et opportunités en lien avec la spécificité de son rôle dans son GMF-U :

- La consolidation d'une culture d'ACQ dans son GMF-U;
- L'arrimage avec son CISSS et le soutien obtenu par la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique de son établissement;
- La mise en place d'un comité local d'ACQ;
- L'intégration d'usagers partenaires dans les activités d'ACQ du milieu;
- Le développement d'un programme local d'ACQ afin de bien planifier et d'assurer une coordination des différents projets du GMF-U.

Pour R1Q, cette table ronde représentait la concrétisation de nos partenariats avec le CCACQ et l'Unité soutien SRAP du Québec. Cette activité a ainsi permis à nos membres d'apprécier la valeur de ces efforts. Nous demeurons très intéressés à apprendre des expériences en ACQ dans les GMF-U et à faciliter l'application des connaissances issues de la recherche axée sur les pratiques de première ligne au Québec dans le cadre de vos projets.

Nous vous souhaitons, au nom de toute l'équipe de R1Q, un très bel été.



## À propos de Réseau-1 Québec

[Réseau-1 Québec](#) est un réseau de connaissances en services et soins de santé intégrés de première ligne qui regroupe près de 600 membres. Le Réseau-1 est fondé sur une infrastructure de cliniques membres rattachées 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.

Ce réseau est composé de chercheurs, de cliniciens, de praticiens, d'usagers et de gestionnaires qui collaborent pour produire et appliquer des connaissances visant l'amélioration des pratiques en soins et services intégrés de première ligne au Québec.

Nous invitons tous les acteurs intéressés par la recherche et l'ACQ en GMF-U à [devenir membres de R1Q](#) et à [s'inscrire à la liste de diffusion](#) afin de recevoir leurs bulletins.

## 4. Suivi du déploiement des AACQ

Nous profitons de ce bulletin pour souhaiter la bienvenue à cette AACQ qui est entrée en fonction au cours des dernières semaines.

AACQ	GMF-U	Établissement	Affiliation universitaire
M <sup>me</sup> Pier-Emmanuelle Girard	Haute-Ville	CIUSSS de la Capitale-Nationale	U. Laval

## 5. Suivis et communications

Le prochain bulletin d'information du CCACQ vous sera transmis au cours du mois de septembre 2018.

D'ici nos prochaines communications, n'hésitez pas à continuer de nous partager vos bons coups concernant vos pratiques d'ACQ en GMF-U. Vous pouvez également nous interpeller en cas de besoin de soutien en lien avec vos activités d'ACQ.

Jean-Luc Tremblay

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

☎ : 418 563-2239

Profil [LinkedIn](#)

✉ : [jean-luc.tremblay.ciusscn@sss.gouv.qc.ca](mailto:jean-luc.tremblay.ciusscn@sss.gouv.qc.ca)

[Page Internet](#) sur l'ACQ en GMF-U

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale

Québec 

