

Bulletin d'information

Amélioration continue de la qualité dans les GMF-U du Québec



JUIN 2019
VOLUME 3 NUMÉRO 2

Sujets présentés dans ce numéro :

- 1) Journée sur l'ACQ dans les GMF-U du Québec
- 2) Symposium sur les innovations du Collège québécois de médecine de famille (CQMF)
- 3) Question pour un pharmacien
- 4) Projets au GMF-U des Deux-Rives : de l'évaluation vers l'amélioration continue de la qualité
- 5) Publication de l'INESSS sur la maladie de Lyme
- 6) Suivis et communications

1. Journée sur l'ACQ dans les GMF-U du Québec

Par Marie-Michelle Racine, conseillère cadre à l'ACQ pour les GMF-U du Québec

Le 30 mai 2019 s'est tenue, à Montréal, la première *Journée sur l'amélioration continue de la qualité dans les GMF-U du Québec*. Cette journée était offerte en préambule au Symposium sur les innovations du Collège québécois des médecins de famille.

L'avant-midi a été consacré à une activité de codéveloppement professionnel réunissant tous les agents d'ACQ de la province. M. Jean-Luc Tremblay, conseiller cadre à l'ACQ sortant, a animé cette activité portant sur la collaboration interprofessionnelle et où se combinaient la théorie et le partage du savoir expérientiel. Les participants ont apprécié leur expérience considérant qu'elle rendait possible le partage de connaissances et de stratégies diversifiées appliquées dans des contextes similaires de pratique. Les participants souhaiteraient renouveler cette expérience à deux reprises par année et prolonger la durée d'une activité de codéveloppement sur une journée complète.



M. Jean-Luc Tremblay, conseiller cadre à l'ACQ sortant, a présenté une activité de codéveloppement portant sur la collaboration interprofessionnelle.



L'activité offerte en après-midi s'est également avérée une réussite avec la participation de près de 80 partenaires et leaders cliniques provenant des GMF-U (chefs de service des CISSS/CIUSSS et directeurs médicaux), des départements universitaires de médecine familiale, de l'INESSS, de Réseau-1 Québec, des Réseaux de recherche axée sur les pratiques de première ligne (RRAPPL) et de la RAMQ.

La visite comportait 16 présentations de projets d'ACQ ayant eu cours dans les GMF-U. Les participants ont pu profiter de cette opportunité pour avoir un portrait d'ensemble de la progression de la culture d'ACQ dans les GMF-U, pour reconnaître l'engagement des GMF-U dans les projets d'ACQ, pour partager les connaissances, pour créer un réseau de contacts et s'inspirer de certaines initiatives.

M^{me} Isabelle Roy, agente d'ACQ au GMF-U de Drummondville, M. Florian Delorme, agent d'ACQ aux GMF-U de Rimouski et de Trois-Pistoles, et M. Charles-Patrick Diene, agent d'ACQ au GMF-U Cité-de-la-Santé.

Aux dires des participants questionnés au moyen d'une évaluation de la satisfaction, les points forts de l'activité de l'après-midi ont été les suivants :

- La pertinence du contenu des présentations par rapport à la médecine familiale;
- La diversité des projets présentés;
- Les interactions avec les présentateurs, par leur disponibilité et leur facilité à partager les connaissances développées.

En ce qui a trait aux améliorations possibles, les participants auraient apprécié avoir des présentations en rafale, et ce, en groupe, combinées aux présentations par affiche ainsi que mieux connaître les impacts des projets d'amélioration continue sur les soins aux patients. Finalement, 94 % des répondants ont rapporté qu'il était « tout à fait probable » qu'ils participent à nouveau à une telle initiative.

Dans les prochaines semaines, le comité organisateur prendra un moment pour dresser le bilan de l'activité dans le but d'évaluer la pertinence d'organiser à nouveau une telle journée et les modalités à privilégier.

Nous sommes convaincus que cette rencontre aura renforcé les liens et le réseautage entre les agents d'ACQ, ce qui devrait enrichir les échanges et le partage entre eux dans les prochains mois.

À la page suivante, vous pouvez consulter la liste des projets présentés par les agents d'ACQ.



M^{me} Marie-Pierre Girard, chef de service au GMF-U de Saint-Charles-Borromée, et M^{me} Julie Desmeules, agente d'ACQ au GMF-U de Saint-Charles-Borromée.

Agent d'ACQ	Sujet
M ^{me} Nathalie Migneault nathalie.migneault.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca	Optimisation de la prise des rendez-vous médicaux réguliers au GMF-U Quatre-Bourgeois
M ^{me} Marie Claude Roy marie-claude_roy@ssss.gouv.qc.ca	Facilitation de l'implantation de eConsult Québec dans le GMF-U dans le cadre d'un projet de recherche
M ^{me} Ouahiba Djouder ouahiba.djouder.ciusssmc16@ssss.gouv.qc.ca	Projet Lean sur l'attribution des rendez-vous au secrétariat médical : Est-ce toujours la faute de la secrétaire?
M ^{me} Claude Côté claudcote.ccssc@ssss.gouv.qc.ca	Attribution du bon patient au bon apprenant
M ^{me} Julie Desmeules julie.desmeules.ccssnl@ssss.gouv.qc.ca	Amélioration du processus de numérisation au GMF-U
M ^{me} Josée Archambault josee.archambault.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca	Implantation et animation de stations visuelles afin de mobiliser les membres de l'équipe dans une perspective d'ACQ
M ^{me} Anne Mirca Dupiton anne-mirca.dupiton.chsm@ssss.gouv.qc.ca	Nouvelle trajectoire pour les services de psychologie et de service social au GMF-U St. Mary
M ^{me} Sophie Bergeron sophie.bergeron.lddm@ssss.gouv.qc.ca	Améliorer le processus d'accueil au secrétariat
M ^{me} Mireille Plouffe-Malette mireille.plouffe-malette.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca	Création d'un système de suivi sécuritaire des résultats d'examens
M ^{me} Édith Bernier edith.bernier.cisssgaspesie@ssss.gouv.qc.ca	Favoriser l'accès adapté en GMF-U
M ^{me} Audrey Anne Simard audrey-anne.simard.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca	Processus d'amélioration continue de la qualité en lien avec le soutien pédagogique des projets d'érudition
M ^{me} Véronique Lessard veroniquelessard@ssss.gouv.qc.ca	Améliorer l'accessibilité à une consultation médicale en GMF-U avec Rendez-vous santé Québec (RVSQ)
M. Michael Shulha michael.shulha.ccomtl@ssss.gouv.qc.ca	Amélioration de la prise en charge et du suivi des patients diabétiques
M ^{me} Marie-Eve Choronzey marie-eve.choronzey.cisssme16@ssss.gouv.qc.ca	Le coaching, amélioration continue pour les superviseurs, les résidents et les patients
M. Charles-Patrick Diene cdiene_reg13@ssss.gouv.qc.ca	Réorganisation du processus de numérisation
M ^{me} Marie-Pierre Côté mariepierre.cote@ssss.gouv.qc.ca	Favoriser la déprescription des inhibiteurs de la pompe à proton dans le cadre d'un projet d'érudition des apprenants

M. Jean-Luc Tremblay et moi tenons à remercier nos deux techniciennes en administration de la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE) du CIUSSS de la Capitale-Nationale ainsi que le comité organisateur, composé d'agents d'ACQ et de nos partenaires du Collège québécois des médecins de famille et du département de médecine familiale de l'Université McGill, nous ayant permis de faire de cet événement un succès!

2. Symposium sur les innovations du Collège québécois des médecins de famille (CQMF)

Par Marie-Michelle Racine, conseillère cadre à l'ACQ pour les GMF-U du Québec

Le CQMF a organisé et animé le 31 mai dernier, sa deuxième édition du Symposium sur les innovations. Cet événement a été une occasion riche 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 pouvant agir à titre de facilitateurs pour permettre l'accroissement d'échelle des innovations.

Ainsi, une trentaine d'innovations en soutien à la première ligne ont été présentées à l'aide d'activités éclair et de réseautage. Cette foire sur les innovations avait comme assises la vision du Centre de médecine de famille du Collège des médecins de famille du Canada et l'amélioration continue de la qualité.

Par ailleurs, près de trente agents d'ACQ ont eu la chance de participer à ce Symposium, à la recherche d'innovations pertinentes à partager dans leur équipe. Cette occasion leur a permis de se renseigner sur plusieurs d'entre elles, en vue de demeurer à l'affût des pratiques novatrices dans une optique d'amélioration continue de la qualité.



SUR LES INNOVATIONS Collège québécois des médecins de famille

En tant que conseillère cadre à l'ACQ pour les GMF-U et soucieuse de bien représenter les besoins locaux actuels et à venir, j'ai pu appuyer, comme facilitatrice-dragon, les initiatives ayant été identifiées comme étant porteuses par le plus grand nombre d'agents d'ACQ. Cet appui pourra se traduire de différentes façons, notamment par une diffusion dans ce bulletin.

Pour les leaders cliniques n'ayant pu être présents, le livret sur les innovations remis aux participants du Symposium se trouve au [lien suivant](#). En plus, de courtes descriptions des innovations présentées, vous trouverez les coordonnées des personnes-ressources pour chacune d'elle.

3. Question pour un pharmacien

Une innovation prometteuse visant l'amélioration de l'efficacité et de la qualité des soins par le biais d'une plateforme de téléconsultation novatrice

Par Marie-Michelle Racine, conseillère cadre à l'ACQ pour les GMF-U du Québec

Question pour un pharmacien (<https://askyourpharmacist.ca/fr>) fait partie de l'une des innovations sélectionnées pour le Symposium sur les innovations du CQMF. Il s'agit d'un service de téléconsultation offert aux patients sur Internet pour permettre l'accès gratuit et facile à l'expertise de plus de 130 pharmaciens sur des questions portant sur les médicaments ou sur la santé. L'objectif est la réduction du nombre de visites et d'appels à la clinique médicale pour des situations simples. Une étude financée par Réseau-1 Québec est en cours pour connaître l'utilité pour les patients et la perception des professionnels de la santé par rapport à ce service.



4. Projets au GMF-U des Deux-Rives : de l'évaluation de la qualité de l'acte vers l'amélioration continue de la qualité

Par Audrey Anne Simard, agente d'ACQ et Benoit Heppell, médecin responsable des projets d'ACQ et de la recherche GMF-U des Deux-Rives de Sherbrooke



Au GMF-U des Deux-Rives, plusieurs projets d'évaluation de la qualité de l'acte médical ont été effectués par le passé. L'arrivée d'une agente d'amélioration continue de la qualité (ACQ), en 2017, a permis un passage progressif des projets d'évaluation de la qualité de l'acte vers ceux en ACQ. En partenariat avec le département de médecine de famille et de médecine d'urgence de l'Université de Sherbrooke, un premier projet d'ACQ, en lien avec la campagne nationale *Choisir avec soin*, a été identifié.

Ainsi, l'équipe a pu se familiariser avec la démarche méthodologique d'un projet d'ACQ et sa réalisation a inspiré la mise en place de nouvelles façons de faire. En effet, pour favoriser l'implantation et la pérennité de changements ayant des impacts visibles et réels, les médecins et les professionnels ont participé à la priorisation des projets d'ACQ à partir des besoins perçus, la réalisation de projets ayant une durée minimale d'un an et engageant la collaboration interprofessionnelle (les médecins, les résidents en médecine, les infirmières cliniciennes, les infirmières praticiennes spécialisées de première ligne, la travailleuse sociale, la psychologue, la pharmacienne, les patients partenaires, etc.).

En ce qui concerne les projets priorités par l'équipe, ceux-ci portent sur :

- ✓ L'évaluation de la satisfaction de la clientèle;
- ✓ L'amélioration de la conformité de la prescription du test immunochimique de recherche de sang occulte dans les selles (RSOSi) pour le dépistage du cancer colorectal;
- ✓ L'amélioration de la prise en charge des patients complexes souffrant de douleur chronique dans une perspective de collaboration interdisciplinaire;
- ✓ Le processus d'ACQ en lien avec le soutien pédagogique des projets d'érudition au GMF-U.



L'équipe souhaite favoriser la diffusion des projets réalisés, et ce, autant à l'intérieur du GMF-U des Deux-Rives qu'à l'extérieur de ses murs. Une publication interne a été créée, « La MÉDuse », en vue de mobiliser l'équipe par rapport à l'ACQ. Il y est diffusé de l'information sur l'implantation et la pérennisation des changements. À propos du rayonnement des initiatives d'ACQ, Dr Benoit Heppell a présenté, en mai dernier, au congrès annuel de *Choisir avec soin* une démarche portant sur la conformité de la prescription sur l'ostéodensitométrie. De plus, M^{me} Audrey Anne Simard a présenté des résultats préliminaires portant sur le processus d'ACQ en lien avec le soutien pédagogique des projets d'érudition au GMF-U des Deux-Rives lors de la première Journée sur l'ACQ dans les GMF-U du Québec.

De plus, toujours en vue de développer une culture locale d'ACQ, un point statutaire sous forme de discussion a été ajouté aux réunions de service. Peu à peu, il est souhaité que ces changements puissent ancrer la culture d'amélioration continue toujours en préservant la collaboration interdisciplinaire.

Dans l'ensemble, cette période de transition vers l'ACQ est très stimulante et cela devrait non seulement avoir un impact sur la pratique médicale, mais aussi sur l'ensemble du continuum de soins et de services.

Pour de plus amples informations, vous pouvez communiquer avec M^{me} Audrey Anne Simard à audrey-anne.simard.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca.

5. Publication de l'INESSS sur la maladie de Lyme

Par Marie-Michelle Racine, conseillère cadre à l'ACQ pour les GMF-U du Québec

L'INESSS a publié en mai un avis et des outils cliniques sur la maladie de Lyme intitulé *Maladie de Lyme – stades localisés et disséminés : situation actuelle et accompagnement vers le changement*. Il est disponible sur cette [page](#). Plusieurs outils complémentaires, dont des outils de transfert de connaissances, sont disponibles dans les [publications](#) du site Internet de l'INESSS.

Les travaux réalisés soutiendront les professionnels de la santé du Québec exerçant en première ligne.



6. Suivis et communications

Le prochain numéro du bulletin d'information sur l'ACQ en GMF-U sera distribué au mois de septembre 2019.

D'ailleurs, nous invitons les GMF-U à faire rayonner leurs pratiques d'ACQ dans un des prochains numéros de ce bulletin. À cet effet, vous pouvez vous référer à ce [guide de rédaction](#).

Dans l'éventualité où vous aimeriez être abonné à la liste de diffusion des bulletins d'information sur l'ACQ dans les GMF-U du Québec, vous pouvez compléter votre inscription en ligne en remplissant ce [formulaire](#).

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez pour la consolidation de l'ACQ dans les GMF-U du Québec. Nous vous rappelons enfin que nous demeurons disponibles en cas de besoin de soutien en lien avec vos activités d'ACQ dans votre GMF-U.



Courriel : marie-michelle.racine.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

Téléphone cellulaire : 418 806-4291

Adresse : IUSMQ, J-6026 - 2601, chemin de la Canardière, Québec (QC) G1J 2G3

[Lien](#) vers la page sur l'ACQ en GMF-U sur le site de notre partenaire Réseau-1 Québec

Linked 