

Bulletin d'information

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



FÉVRIER 2020
VOLUME 3 NUMÉRO 8

Sujets présentés dans ce numéro :

- 1) Bon coup au GMF-U Charles-Le Moyne du CISSS de la Montérégie-Centre
- 2) Programme préliminaire et inscription aux Journées sur l'amélioration continue de la qualité dans les GMF-U du Québec
- 3) Événements à venir
- 4) Suivis et communications

1. Bon coup au GMF-U Charles-Le Moyne du CISSS de la Montérégie-Centre



Vers une compréhension commune du partenariat avec le patient

Article rédigé par M^{me} Pascale Gravel, agente d'ACQ au GMF-U Charles-Le Moyne

Au-delà des recommandations du Collège des médecins de famille du Canada (CMFC)¹ et du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (MSSS)², l'équipe du GMF-U Charles-Le Moyne (CLM) souhaitait intégrer un patient-partenaire dans ses projets d'ACQ et au sein de ses comités, et ce, depuis plusieurs mois. Pourtant, rien ne semblait être mis en place pour y arriver jusqu'à ce que ce projet soit ajouté au programme local d'amélioration continue de la qualité (PLACQ) avec comme indicateur de **compter un patient-partenaire lors des rencontres du comité d'amélioration continue de la qualité (CACQ)**.

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre

CARNET D'ENGAGEMENT DU PATIENT-PARTENAIRE



Québec 

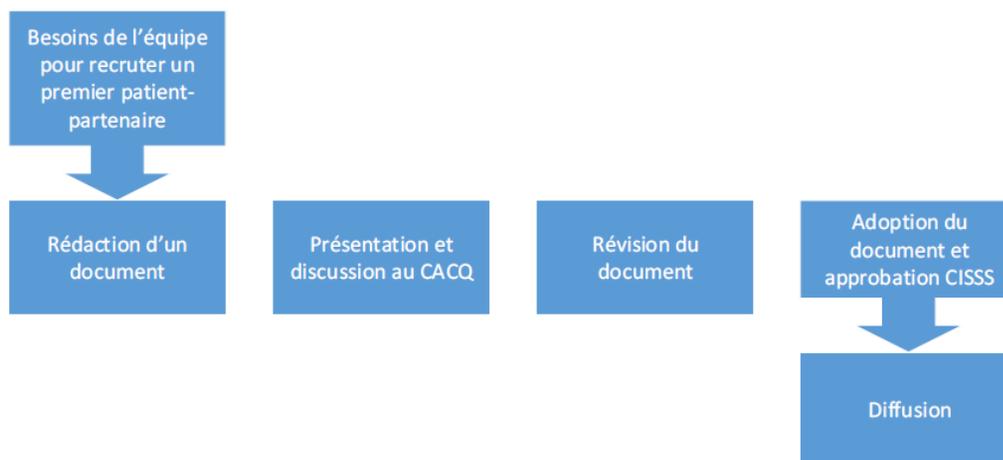
¹ CMFC (2019). *Une nouvelle vision pour le Canada : La pratique de la médecine familiale - Le Centre de médecine de famille*. Ontario : Collège des médecins de famille du Canada. 36 p.

² MSSS (2018). *Cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et en services sociaux*. Québec : Gouvernement du Québec. 38 p.

Une première discussion des membres du CACQ nous a permis d'identifier les éléments manquant à l'équipe pour recruter un premier patient-partenaire :

- Par où commencer?
- Existe-t-il une politique ou d'autres ressources dans notre CISSS?
- Quels sont les critères à vérifier?
- À qui demander pour nous fournir des noms?
- Qui contacte le patient?
- Le patient sera-t-il impliqué lors de toutes les rencontres?
- Sa participation devra-t-elle se limiter au CACQ?

Le déroulement du projet

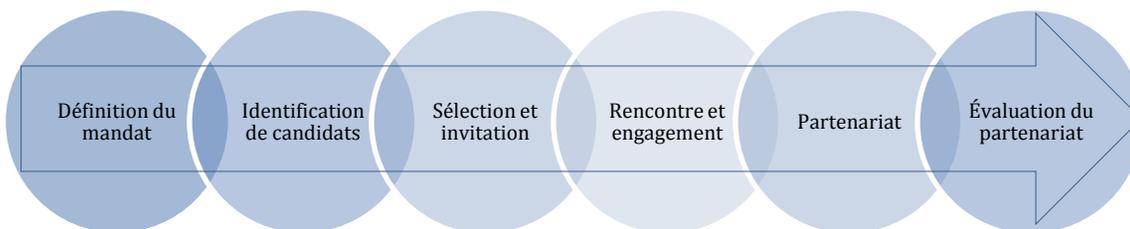


Bien que plusieurs documents existent dans divers milieux du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que dans notre CISSS, il n'existait pas de politique ou de guide de recrutement simple, de lignes directrices indiquant comment s'y prendre pour le recrutement d'un patient-partenaire dans un GMF-U, ni comment officialiser son engagement. Le projet fut donc de développer une trousse de recrutement de patients-partenaires, puis de recruter un premier patient-partenaire pour participer aux réunions du CACQ.

Après avoir réalisé une courte revue de la littérature et un premier contact avec la responsable partenariat avec les usagers et expérience usager de notre CISSS, plusieurs documents ont été créés pour répondre aux questions soulevées par l'équipe dont le premier, inspiré d'un document du Centre hospitalier de l'Université de Montréal³, était destiné aux futurs patients-partenaires. Chaque document a été rédigé, présenté, commenté, révisé (parfois en quelques itérations) puis adopté par le CACQ. Certains documents originaux du CISSS ont été ajoutés à la trousse.

Le processus final

Le processus final comporte les grandes phases suivantes :



³ Centre hospitalier de l'Université de Montréal (2018). *Carnet de route du patient ressource - Informations et code de vie*. Relevé à : https://www.chumontreal.gc.ca/sites/default/files/inline-files/180719_CODE_DE_VIE_Patient-ressource.pdf

En ce qui a trait à la trousse, elle se compose principalement des documents suivants :

<i>Politique sur le recrutement de patients-partenaires – GMF-U CLM</i>	<i>Décrit les lignes directrices et les outils à utiliser lors du recrutement d'un patient-partenaire.</i>
<i>Carnet d'engagement du patient-partenaire – GMF-U CLM</i>	<i>Est remis au patient-partenaire, lors de sa formation. Du temps doit être accordé au patient, pour le lire et poser des questions au sujet de sa participation éventuelle.</i>
<i>Mandat et déclaration d'engagement du patient-partenaire – GMF-U CLM</i>	<i>Est signée par le patient-partenaire, lors de sa formation. Sert aussi à informer les cliniciens du mandat du patient qui sera recruté.</i>
<i>Fiche 13 - Engagement à respecter la confidentialité – CISSS de la Montérégie-Centre</i>	<i>Est signé par le patient-partenaire, lors de sa formation.</i>
<i>Fiche 10 - Évaluation – Intégration usager collaborateur – Équipe – CISSS de la Montérégie-Centre</i>	<i>Permet à l'équipe d'évaluer l'intégration du patient-partenaire dans le cadre des activités prévues à son mandat.</i>
<i>Fiche 11 - Autoévaluation – Usager collaborateur - CISSS de la Montérégie-Centre</i>	<i>Permet au patient partenaire d'évaluer son intégration à titre de patient-partenaire.</i>

Le Carnet d'engagement du patient-partenaire fut rédigé par une petite équipe de travail composée de M^{me} Marie-Ève Beauchemin, IPSPL et de M^{me} Pascale Gravel, agente d'ACQ. Il a été approuvé par le CACQ après quelques ajustements. Afin de nous assurer de répondre aux exigences de notre organisation, et puisqu'il sera remis à certains patients, il a été soumis, pour révision, à la responsable du partenariat avec les usagers et l'expérience usager de la direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance, de l'éthique et du Lean, M^{me} Jocelyne Audet. Finalement, le carnet a fait l'objet d'une révision et d'une mise en forme par la direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques. La version finale du carnet est dorénavant mise à la disposition de l'ensemble des directions du CISSS.

Après un an d'implication d'un patient au sein d'une équipe de travail ou d'un comité, plusieurs des objectifs visés par le MSSS⁴ seront mesurés à l'aide des fiches 10 et 11, soient :

- Permettre aux usagers et à leurs proches d'exercer une plus grande influence sur l'organisation des soins et des services et la gouvernance;
- Développer une culture de partenariat et mobiliser les divers acteurs du système de santé et de services sociaux et leurs partenaires;
- Améliorer la qualité de l'expérience au travail pour les divers acteurs du système;
- Soutenir le développement des compétences et des attitudes facilitant la mise en œuvre de l'approche de partenariat dans les différents contextes.

Ce projet a permis de démarrer un premier cycle de recrutement de patients-partenaires avec confiance. Bien outillée, l'équipe recrutera son premier patient au cours du mois de février 2020. Les documents de la trousse de recrutement seront ajustés, au cours de leur utilisation, pour répondre aux besoins de l'équipe et des patients-partenaires.

⁴ MSSS (*ibid.*)

2. Programmation préliminaire et inscriptions aux Journées sur l'amélioration continue de la qualité dans les GMF-U du Québec

Journées sur l'amélioration continue de la qualité (ACQ) dans les GMF-U du Québec

10 et 11 JUIN 2020 • LONGUEUIL



Il nous fait grandement plaisir d'inviter les agents d'ACQ, les leaders cliniques et les usagers-partenaires des GMF-U, nos différents partenaires ainsi que les médecins de famille intéressés à l'ACQ des soins et des services de première ligne à une journée sur l'ACQ dans les GMF-U du Québec. Cet événement se tiendra à Longueuil, les 10 et 11 juin 2020.

Les GMF-U intéressés peuvent déjà réfléchir aux résultats de leurs projets d'ACQ qu'ils souhaiteraient présenter lors de cet événement et en faire part à marie-michelle.racine.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca.

Objectifs visés par les journées sur l'ACQ en GMF-U

- Reconnaître l'engagement des GMF-U dans des projets d'ACQ;
- Mettre en valeur la contribution des agents dans la consolidation de la culture d'ACQ dans leurs GMF-U;
- Faciliter le transfert d'apprentissages et de connaissances en lien avec les projets d'ACQ dans les GMF-U et le développement du rôle d'agent d'ACQ dans ces milieux;
- Soutenir les agents d'ACQ dans leur rôle en leur donnant accès à de la formation pertinente et utile pour accomplir leur rôle.

Horaire des journées

Mercredi 10 juin 2020

13 h à 16 h 30

Activité de formation à l'intention des agents d'ACQ en GMF-U

Formation réservée
uniquement aux agents d'ACQ

Jeudi 11 juin 2020

9 h à 12 h

Suite des activités de formation pour les agents d'ACQ en GMF-U

Formation réservée
uniquement aux agents d'ACQ

13 h 30 à 16 h 30

Présentation par affiche des projets d'ACQ réalisés dans les GMF-U

Les leaders des GMF-U et nos partenaires sont invités à se joindre à nous pour cette activité de rayonnement.

Date, lieu et coût

- Campus Longueuil de l'Université de Sherbrooke;
- Il n'y a pas de coût lié à l'inscription;
- Les frais de transport, de repas et d'hébergement demeurent à la charge des participants.

Activité
accréditée aux
fins de formation
continue par le
CQMF

Inscriptions

- Vous êtes invités à compléter votre inscription en remplissant le formulaire accessible par les boutons ici-bas;
- Tous les agents d'ACQ sont invités à cet événement;
- Les places étant limitées, nous vous suggérons de compléter rapidement votre inscription.

*Formulaire d'inscription pour les
agents d'ACQ en GMF-U*

*Formulaire d'inscription pour les
autres participants*

Un grand merci aux membres du comité organisateur pour leur implication dans l'organisation de cet événement :

M. Alexis Lamy-Théberge, agent d'ACQ au GMF-U du Village Santé

M^{me} Marie Claude Roy, agente d'ACQ au GMF-U de Gatineau

M. Charles Patrick Diene, agent d'ACQ au GMF-U de Laval

M^{me} Hava Biba, agente d'ACQ au GMF-U Laurier

M^{me} Josée Archambault, agente d'ACQ au GMF-U des Faubourgs

M^{me} Mireille Plouffe-Malette, agente d'ACQ au GMF-U La Pommeraie

D^r Nebojsa Kovacina, médecin de famille et chargé de projet en amélioration de la qualité, Département de médecine de famille, Université McGill

D^{re} Élise Boulanger, cofondatrice de la Clinique Ouverte et représentante du Conseil québécois des médecins de famille (CQMF) sur le comité

M^{me} Marie-Michelle Racine, conseillère cadre à l'ACQ pour les GMF-U du Québec

3. Événements à venir

Par Marie-Michelle Racine, conseillère cadre à l'ACQ pour les GMF-U du Québec, CIUSSS de la Capitale-Nationale



Journée annuelle du Réseau-1 Québec 12 juin 2020

Campus Longueuil de l'Université de Sherbrooke

ACCÈS RECHERCHE en première ligne Au service des patients, cliniciens-praticiens, chercheurs et gestionnaires

[Accès recherche](#) est un guichet d'accès à des services de facilitation de la recherche mené par le Réseau-1 Québec (R1Q), les quatre réseaux de recherche axée sur les pratiques de première ligne (RRAPPL) et l'Unité de soutien SRAP du Québec.

Les objectifs de la journée seront de :

- Motiver les membres en les informant des possibilités relatives aux données « PROM » et « PREM » (PROM : mesures des résultats rapportés par les patients; PREM : mesures de l'expérience rapportée par les patients);
- Partager les travaux en cours relatifs aux nouvelles initiatives du R1Q, notamment Accès recherche;
- Mettre en lumière des projets de recherche axés sur les pratiques cliniques qui se déroulent au Québec, entre autres dans les cliniques affiliées aux quatre RRAPPL;
- Favoriser le réseautage entre les membres du R1Q, le partage de nouvelles idées et l'apprentissage réalisé grâce à l'expérience des autres.

La programmation de la journée est désormais [disponible](#). Certaines présentations s'annoncent très intéressantes pour les agents d'ACQ et leurs équipes, notamment, les conférences sur :

- La mobilisation des acteurs pour un système de santé apprenant au Québec;
- Les mesures des résultats rapportés par les patients;
- Une étude participative visant un impact mesurable en amélioration de l'accessibilité aux soins de première ligne par l'intégration des connaissances provenant de la recherche;
- La préparation d'une démarche de mise en œuvre de changements en milieu clinique par le jeu.



LES SYSTÈMES DE SANTÉ APPRENANTS DE DEMAIN

**Apports de l'informatique de la santé,
de la cybersécurité
et de l'éthique de la recherche**

Colloque dans le cadre du 88e congrès de l'Acfas,
les 6 et 7 mai 2020

88^e CONGRÈS
Acfas

4 – 8 mai 2020
Université de Sherbrooke Université Bishop's



Dans le cadre du [congrès de l'Acfas](#) se tenant des 4 au 8 mai prochains à Sherbrooke, le Groupe de recherche interdisciplinaire en informatique de la santé (GRIIS) ainsi que l'Unité de soutien SRAP organisent un colloque sur deux jours intitulé [systèmes de santé apprenants de demain : apports de l'informatique de la santé, de la cybersécurité et de l'éthique de la recherche](#).

L'objectif sera le développement de l'interdisciplinarité soutenant «une culture d'excellence dans le domaine de l'informatique de la santé et des systèmes de santé apprenants»⁵.

Rappelons que les systèmes de santé apprenants tirent «profit de la pratique clinique et de la recherche pour produire des connaissances qui sont réintégrées dans le système de soins. **Ainsi, les cliniciens adaptent leurs pratiques en fonction des nouvelles connaissances, prennent des décisions éclairées, s'appuient sur les pratiques exemplaires et revoient leurs processus.** Ils ont accès aux bonnes données de santé, au bon moment, pour optimiser les soins. Ainsi, les patients reçoivent des services et des soins de qualité adaptés à leurs conditions et en temps opportun».

4. Suivis et communications

Le prochain numéro du bulletin d'information sur l'amélioration continue de la qualité (ACQ) en GMF-U sera distribué au mois de mars 2020.

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



⁵ GRIIS (2020). *Soumettre une proposition de communication par affiche*. Relevé à : <https://griis.ca/acfas2020-soumettre-proposition-communication-affiche/>