

## Objet : Bulletin d'information du conseiller cadre à l'amélioration continue de la qualité en groupes de médecine de famille universitaires – Novembre 2017

---

Bonjour,

Nous souhaitons vous remercier de l'intérêt que vous avez manifesté pour la première version du cadre de référence en lien avec l'amélioration continue de la qualité (ACQ) dans les groupes de médecine de famille universitaires (GMF-U). Plusieurs milieux ont pu constater que les modalités qu'ils avaient entreprises, à la suite de l'entrée en fonction de leurs agents d'amélioration continue de la qualité (AACQ), étaient déjà en adéquation avec certaines recommandations de la littérature sur l'ACQ en GMF-U, tout en identifiant des pistes pour améliorer leurs pratiques d'ACQ.

Cette édition vous présentera notamment différents moyens qui sont déployés pour assurer une communication efficace entre le conseiller cadre à l'amélioration continue de la qualité (CCACQ) et les différents acteurs intéressés par l'ACQ en GMF-U. Dans un esprit d'amélioration continue, n'hésitez pas à nous partager d'autres stratégies ou moyens de communication qui devraient, à votre avis, être mis en place.

Les sujets suivants seront abordés :

1. Produits, moyens et stratégies de communication du cadre de référence en lien avec l'ACQ en GMF-U;
2. Page sur l'ACQ sur le site de Réseau-1 Québec;
3. Tournée des milieux GMF-U par le CCACQ;
4. Intégration de nouveaux représentants au comité aviseur du CCACQ;
5. Conférences midi 2017-2018 du Centre de recherche sur les soins et les services de première ligne de l'Université Laval;
6. Webinaires de Réseau-1 Québec;
7. Guide pour améliorer le taux d'assiduité;
8. Suivi du déploiement des AACQ;
9. Suivis et communications.



## 1. Produits, moyens et stratégies de communication du cadre de référence en lien avec l'ACQ dans les GMF-U du Québec

À la suite de la transmission dans les milieux du cadre de référence en lien avec l'ACQ en GMF-U, différents moyens de communication ont été mis en place afin de soutenir une diffusion de celui-ci qui est adaptée aux différents acteurs concernés. Pour votre information, vous trouverez dans le tableau suivant une description des différents produits, moyens et stratégies de communication qui ont été réalisés pour chacun des groupes d'acteurs concernés.

Groupe d'acteurs	Produits, moyens et stratégies de communication
Usagers	Un comité de travail, formé de deux AACQ, un usager partenaire et le CCACQ, produit actuellement des outils pour informer les usagers sur ce qu'est l'ACQ en GMF-U et comment ceux-ci peuvent collaborer aux pratiques d'ACQ. Ces outils prendront la forme de gabarits de dépliants et d'affiches qui pourront être adaptés en fonction des réalités locales des GMF-U. Ces gabarits seront rendus disponibles aux AACQ par leur communauté virtuelle de pratique au cours des prochaines semaines.
Équipes cliniques	Un comité de travail, formé de trois AACQ et le CCACQ, produit pour sa part des outils afin de présenter le cadre de référence aux équipes cliniques (médecins, professionnels en soins infirmiers et en services sociaux, personnel de soutien administratif, etc.). Ces outils prendront également la forme de gabarits de dépliants et de présentations PowerPoint pouvant être adaptés en fonction des réalités locales des GMF-U. Ces gabarits seront rendus disponibles aux AACQ par leur communauté virtuelle de pratique au cours des prochaines semaines.
Enseignants	Le cadre de référence a été transmis aux directeurs de département de médecine familiale pour les quatre universités ayant des facultés de médecine. Ceux-ci sont libres de partager le document à tous les acteurs intéressés par le sujet au sein de leurs départements.
Chercheurs	Le cadre de référence a été transmis aux directrices et aux coordonnateurs des quatre Réseaux de recherche axée sur les pratiques de première ligne (RRAPPL). Un webinaire pour présenter sommairement le cadre de référence aux membres de Réseau-1 Québec est également prévu le 24 novembre 2017 à midi. Si vous souhaitez assister à ce webinaire, vous devez cliquer sur ce <a href="#">lien</a> pour vous y inscrire.
CISSS et CIUSSS	Le cadre de référence a été transmis à différentes directions concernées par l'ACQ en GMF-U dans les différents centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS).
Organismes professionnels en médecine familiale	Le cadre de référence a été transmis au Collège de médecine de famille du Canada ainsi qu'au Collège québécois des médecins de famille.



## 2. Page sur l'ACQ sur le site Internet de Réseau-1 Québec

Réseau-1 Québec et le CCACQ partagent la volonté de consolider le partenariat entre les acteurs de la recherche et les acteurs de l'ACQ en première ligne. Nous partageons également l'idée que l'intégration des AACQ dans les GMF-U facilitera le transfert et l'application des connaissances issues des travaux de recherche en soins primaires.

Nous avons ainsi le plaisir de vous annoncer le lancement d'une page sur l'ACQ sur le site Internet de Réseau-1 Québec. Vous trouverez sur cette page des sections portant sur :

- La définition de ce qu'est l'ACQ;
- La culture et les outils d'ACQ;
- Le sommaire du cadre de référence en lien avec l'ACQ dans les GMF-U;
- L'ensemble des communications du CCACQ (bulletins d'information, cadre de référence, description du comité avisé du CCACQ, etc.);
- Quelques sites d'intérêt sur l'ACQ.

L'ensemble du contenu de cette page est cohérent avec les informations présentées dans le cadre de référence en lien avec l'ACQ dans les GMF-U.

Pour consulter cette page sur le site de Réseau-1 Québec, vous pouvez cliquer sur ce [lien](#).

## 3. Tournée des milieux GMF-U

Au cours des prochaines semaines s'amorcera la tournée des GMF-U par le CCACQ. Ces visites se réaliseront dans un esprit de collaboration et de partenariat. Celles-ci s'échelonneront sur quelques mois. En plus de permettre d'identifier des besoins concrets de soutien aux GMF-U par le CCACQ, ces visites des milieux permettront au CCACQ d'échanger avec les AACQ, les directeurs médicaux et les cadres intermédiaires des GMF-U sur différents sujets, tels que :

- Le développement de leur culture d'ACQ;
- Les partenariats créés avec les différentes directions du CISSS ou du CIUSSS;
- Vos premières observations sur la première version du cadre de référence en lien avec l'ACQ dans les GMF-U du Québec ainsi que les pistes d'amélioration en vue d'une prochaine version;
- La participation des usagers dans les activités d'ACQ;
- Le développement du programme local d'ACQ et la mise en place d'un comité local d'ACQ;
- La contribution de l'AACQ aux trois missions interdépendantes du GMF-U.



Afin de faciliter la préparation de ces visites, le CCACQ entrera graduellement en communication avec les AACQ.

#### 4. Intégration de nouveaux représentants sur le comité aviseur du CCACQ

Dans le but de s'assurer d'une représentativité des différentes parties prenantes en GMF-U, le comité aviseur du CCACQ a entériné l'intégration de deux nouveaux représentants à sa composition :

1. Un second représentant des acteurs de la recherche. Ce représentant proviendra de Réseau-1 Québec ou de la direction d'un des RRAPPL;
2. Un représentant des AACQ.

Le document descriptif du mandat et du fonctionnement du comité aviseur du CCACQ a été mis à jour en fonction de cette modification à sa composition. Vous trouverez la dernière version de ce document en cliquant sur ce [lien](#).

#### 5. Conférences midi 2017-2018 du Centre de recherche sur les soins et les services de première ligne de l'Université Laval

Les conférences midi du Centre de recherche sur les soins et les services de première ligne de l'Université Laval (CERSSPL-UL) sont des espaces d'échange privilégiés entre les acteurs du milieu de la recherche et celui de la pratique visant à améliorer les soins et les services de première ligne offerts à la population québécoise.

Pour plus de détails sur ces conférences midi, pour connaître la programmation de ces conférences ou si vous souhaitez vous inscrire pour participer à leurs webinaires, vous pouvez cliquer sur ce [lien](#).

#### 6. Webinaires de Réseau-1 Québec

Les webinaires du Réseau-1 portent sur des sujets divers qui présentent un intérêt pour leurs membres, que ceux-ci soient usagers partenaires, cliniciens-praticiens, chercheurs, gestionnaires, décideurs, ou étudiants. Ils sont offerts gratuitement de 12 h à 13 h tous les troisièmes vendredis du mois.

Un des objectifs de ces webinaires est de mieux comprendre les initiatives d'amélioration de la qualité québécoises en cours, incluant le déploiement des dossiers médicaux électronique et l'implantation des



agents d'amélioration de la qualité dans les GMF-U afin de saisir le potentiel que représentent ces changements pour améliorer la pratique et répondre aux questions cliniques de recherche.

Pour obtenir plus d'information sur les webinaires à venir ou encore pour visionner ceux qui ont eu lieu au cours des dernières années, vous pouvez accéder à la page de Réseau-1 Québec en cliquant sur ce [lien](#).

## 7. Guide pour améliorer le taux d'assiduité

Le taux d'assiduité est un indicateur qui permet de mesurer le niveau d'accessibilité offert par les médecins de famille à l'égard des usagers inscrits à leur nom : un taux d'assiduité bas peut signifier la présence potentielle d'un problème d'accès. Afin de soutenir les milieux dans l'amélioration et le maintien de leur taux d'assiduité, un guide a récemment été élaboré par le MSSS.

Ce guide présente les différents problèmes, d'ordre administratif ou organisationnel, pouvant impacter négativement l'accès à son médecin de famille. Des solutions concrètes et détaillées sont proposées, lesquelles permettront aux milieux d'améliorer l'accès à leurs services et ainsi bonifier leur taux d'assiduité.

Pour plus de détails, vous pouvez consulter cette publication du MSSS en cliquant sur ce [lien](#).

## 8. Suivi du déploiement des AACQ

Nous profitons de ce bulletin pour souhaiter la bienvenue à l'ensemble des AACQ qui sont entrés en fonction au cours des dernières semaines :

AACQ	GMF-U	Établissement	Affiliation universitaire
M <sup>me</sup> Alyssa Morin	Manicouagan	CISSS de la Côte-Nord	U. Laval
M <sup>me</sup> Mélanie Perron	Shawinigan	CIUSSS de la Mauricie-Centre-du-Québec	U. Montréal
M. Michael Shulha	Hertz	CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal	U. McGill
M <sup>me</sup> Zineb Soussane	Notre-Dame	CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal	U. Montréal



## 9. Suivis et communications

Le prochain bulletin d'information du CCACQ vous sera transmis au cours du mois de décembre 2017.

D'ici là, n'hésitez pas à communiquer avec nous pour nous partager vos réflexions ou vos commentaires. Ce sera toujours un plaisir de profiter de ces échanges pour consolider notre partenariat avec vous.

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 :	<a href="mailto:jean-luc.tremblay.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca">jean-luc.tremblay.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca</a>
Téléphone :	418 821-9010
Cellulaire :	418 563-2239
Adresse :	IUSMQ, bureau J-6026, 2601, chemin de la Canardière, Québec, Québec, G1J 2G3
LinkedIn :	<a href="https://www.linkedin.com/in/jean-luc-tremblay-00b85159">linkedin.com/in/jean-luc-tremblay-00b85159</a>
Agente :	M <sup>me</sup> Francine Côté-Morel
Téléphone :	418 663-5000, poste 6505
Courriel :	<a href="mailto:francine.cotemorel.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca">francine.cotemorel.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca</a>

