

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

---

Bonjour,

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

1. Suivi de l'atelier de formation à l'intention des agents d'amélioration continue de la qualité (AACQ);
2. Utilisation des données cliniques issues des dossiers médicaux électroniques à des fins de recherche et d'amélioration continue de la qualité (ACQ) des soins et services de première ligne;
3. Rendez-vous de l'amélioration continue 2018;
4. Suivi du déploiement des AACQ;
5. Suivis et communications.

### 1. Suivi de l'atelier de formation à l'intention des AACQ

Tel qu'annoncé dans le bulletin d'information du CCACQ pour le mois de décembre 2017, un atelier de formation à l'intention des AACQ a été offert les 26 et 31 janvier 2018. L'atelier était animé par Dre Marie-Pascale Pomey et Mme Véronique Noël de Tilly de l'École de santé publique de l'Université de Montréal (ESPUM). Au total, 33 AACQ ont participé à cette activité.

Nous vous rappelons que cet atelier de formation répondait à un besoin de mise à niveau et de standardisation des compétences des AACQ sur les principes et les meilleures pratiques d'ACQ au sein des GMF-U.

L'atelier de formation a été développé sur mesure.



Ces sujets ont notamment pu être abordés au cours de cet atelier :

- Historique et évolution des approches en gestion de la qualité;
- Définitions et concepts en lien avec la qualité;
- Culture d'amélioration continue de la qualité;
- Conditions de réussite des démarches qualité;
- Principes, méthodes et outils de base en ACQ;
- Optimisation du processus;
- Dimension humaine du changement.



Les formatrices ont partagé plusieurs documents de référence sur les sujets traités. Ces documents ont été intégrés à la bibliothèque de la communauté virtuelle de pratique des AACQ.

Également, il a été rappelé aux AACQ qu'il est essentiel qu'ils s'arriment avec les DQEPE de leurs établissements respectifs, et ce, afin de consolider une culture d'amélioration continue dans leurs GMF-U qui est intégrée à la culture d'amélioration continue de leur CISSS ou de leur CIUSSS.



La formation se concluait par un atelier où les AACQ étaient invités à identifier des problématiques auxquels ils sont confrontés dans leurs organisations en lien avec la consolidation d'une culture d'ACQ dans leurs milieux. Une fois ces problématiques identifiées, ils ont priorisé celles-ci et ils ont identifié les causes possibles liées à la problématique prioritaire choisie. Par la suite, ils ont expérimenté le diagramme des affinités ainsi que le diagramme des relations pour identifier les causes racines, avant de rechercher des solutions possibles liées à celles-ci.

L'évaluation de cet atelier de formation permet de constater qu'elle a globalement été appréciée par les participants. Ceux-ci nous ont également partagé des pistes d'amélioration pour nos prochaines activités et ils nous ont soumis quelques besoins complémentaires de formation.



Pour les AACQ intéressés, les ateliers se concluait par une activité de réseautage de type 5 à 7 pour connaître d'avantage les autres AACQ déployés en GMF-U.

Nous remercions les formatrices et l'ESPUM pour le vif intérêt qu'ils ont suscité chez les participants de cet atelier de formation. Également, nous remercions l'ensemble des participants pour leur proactivité dans les activités de cet atelier.



## 2. Utilisation des données cliniques issues des dossiers médicaux électroniques (DMÉ) à des fins de recherche et d'ACQ des soins et services de première ligne

Tous les acteurs en ACQ des soins et des services de première ligne qui ont été rencontrés jusqu'à présent partagent l'idée que l'accès et l'utilisation de données cliniques issues des DMÉ peuvent grandement faciliter la consolidation des pratiques d'ACQ en GMF-U.

Le Collège des médecins de famille du Canada partage également cette idée, tel que le permet de constater un énoncé de position qu'il a produit à la fin de l'année 2017. Vous pouvez consulter cet énoncé en cliquant sur ce [lien](#).

L'Unité de soutien à la stratégie de recherche axée sur le patient (SRAP) du Québec, en collaboration avec l'Institut national d'excellence en santé et services sociaux (INESSS), ont également produit et diffusé en janvier 2018 un avis en lien avec l'utilisation des données cliniques issues des DMÉ à des fins de recherche et d'ACQ des soins et services de première ligne. Après avoir dressé un portrait du contexte actuel et de ses différents enjeux, cet avis présente une synthèse de la littérature, une enquête sur le déploiement des DMÉ, une étude de besoins des différents utilisateurs potentiels des données des DMÉ et l'intégration des données et résultats d'un processus libératif réflexif. Une douzaine de recommandations sont issues de cette démarche. Vous pouvez consulter cet avis en cliquant sur ce [lien](#).

Nous avons pris connaissance de l'énoncé du CMFC et de l'avis de l'Unité de soutien SRAP Québec et de l'INESSS. Ces documents pourront guider un échange sur le sujet lors de l'une des prochaines rencontres du Comité-conseil du CCACQ.

## 3. Rendez-vous de l'amélioration continue 2018

Le Rendez-vous de l'amélioration continue (RVAC) du réseau de la santé et des services sociaux du Québec est un événement organisé annuellement afin de favoriser le partage et le développement des bonnes pratiques d'amélioration continue. Cette année, ces différents sujets seront notamment abordés au cours des conférences et des ateliers :

- La gestion en contexte de changement;
- L'importance du leadership en contexte de transformation;
- La culture qualité-performance;
- Le leadership et l'innovation;
- Le leadership lié aux pratiques de gestion;
- L'animation des trajectoires;
- La formation de personnel compétent.



Cette année, la 7<sup>e</sup> édition de cet événement se tiendra à Laval du 2 au 4 mai 2018 sous le thème « Notre leadership au cœur de la transformation du réseau ».

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site web qui inclut la programmation du RVAC au cliquant sur ce [lien](#).

## 4. 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
M <sup>me</sup> Édith Bernier	Maria	CISSS de la Gaspésie	U. Montréal
M <sup>me</sup> Mireille Plouffe-Malette	Saint-Lambert	CISSS de la Montérégie-Centre	U. Sherbrooke

## 5. Suivis et communications

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

D'ici là, n'hésitez pas à nous partager les bons coups concernant vos pratiques d'ACQ.

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, Qc, G1J 2G3
LinkedIn :	<a href="https://www.linkedin.com/in/jean-luc-tremblay-00b85159">linkedin.com/in/jean-luc-tremblay-00b85159</a>
Soutien :	M <sup>me</sup> Nancy Simard, technicienne en administration
Téléphone :	418 663-5000, poste 7942
Courriel :	<a href="mailto:nancy.simard.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca">nancy.simard.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca</a>
Page internet regroupant l'ensemble des communications antérieures du CCACQ	
<a href="http://reseau1quebec.ca/recherche-et-ressources/amelioration-continue-de-la-qualite/">http://reseau1quebec.ca/recherche-et-ressources/amelioration-continue-de-la-qualite/</a>	

