

Bulletin d'information

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

JANVIER 2019
VOLUME 2 NUMÉRO 8



Sujets présentés dans ce numéro :

- 1) Améliorations apportées aux bulletins d'information
- 2) Journée sur l'ACQ en GMF-U
- 3) Outil de calcul et de suivi du troisième rendez-vous disponible
- 4) Webinaire sur le recours aux technologies de l'information et de la communication pour faciliter l'accès aux soins et aux services de première ligne
- 5) Publication de nouveaux protocoles de l'INESSS
- 6) Une synergie en émergence pour faciliter l'accès aux données à des fins de recherche et d'ACQ
- 7) Suivis et communications

1. Améliorations apportées aux bulletins d'information

Révision du processus d'élaboration et de diffusion des bulletins

Par M. Jean-Luc Tremblay, conseiller cadre à l'ACQ

Au cours des derniers mois, nous avons complété les deux phases de notre projet d'amélioration des bulletins d'information sur l'amélioration continue de la qualité (ACQ) dans les GMF-U du Québec.

La première phase du projet visait une amélioration de la facture visuelle des bulletins en respect du programme d'identification visuelle du Gouvernement du Québec. Cette phase a été complétée à l'automne 2018.

La seconde phase visait pour sa part à améliorer le processus de diffusion des bulletins, notamment par le développement des synthèses des bulletins en version courriel. Parallèlement, nous recourons désormais à un logiciel qui permet une gestion plus efficace de notre liste de diffusion et un suivi de la performance de nos communications. Cette phase a été complétée au cours des derniers mois.

Nous espérons que vous apprécierez ces différentes améliorations. Nous vous invitons d'ailleurs à nous partager d'autres idées d'amélioration s'il y a lieu.

Également, n'hésitez pas à inviter d'autres acteurs intéressés par l'ACQ dans les GMF-U du Québec à s'abonner à ce bulletin. Pour ce faire, ils peuvent remplir le formulaire accessible en cliquant sur ce bouton :

Formulaire d'inscription à la liste de diffusion des bulletins d'information sur l'ACQ dans les GMF-U du Québec

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

Il nous fait grandement plaisir d'inviter les agents d'ACQ, les leaders des GMF-U ainsi que nos différents partenaires à une journée sur l'ACQ dans les GMF-U du Québec qui se tiendra à Montréal le 30 mai 2019. Plusieurs collaborateurs participent à la planification de cette activité qui vous est offerte en préambule au Symposium sur les innovations du Collège québécois des médecins de famille.

Objectifs visés par la journée 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.

Horaire de la journée

8 h 30 à 11 h 30

Codéveloppement professionnel

→ Activité réservée aux agents d'ACQ en GMF-U seulement

13 h 30 à 16 h 30

Présentation de projets d'ACQ réalisés dans des GMF-U

→ Les leaders des GMF-U et nos partenaires sont invités à cette activité de rayonnement

Date, lieu et coût

- 30 mai 2019, de 8 h 30 à 16 h 30;
- Hôtel Holiday Inn du Centre-Ville de Montréal, Salle Dalhia;
- Il n'y a pas de coût lié à l'inscription;
- Les frais de transport et d'hébergement demeurent à la charge des agents d'ACQ et de leurs établissements.

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 pour la journée. Nous réservons également un maximum de deux places par GMF-U pour la présentation des projets d'ACQ en après-midi;
- Les places étant limitées, nous vous invitons à compléter rapidement votre inscription.



JOURNÉE SUR L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ DANS LES GMF-U DU QUÉBEC

30 MAI 2019 - MONTRÉAL

ACTIVITÉ OFFERTE EN PRÉAMBULE AU SYMPOSIUM SUR LES INNOVATIONS DU
COLLÈGE QUÉBÉCOIS DES MÉDECINS DE FAMILLE

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

*Formulaire d'inscription pour
les autres participants*

3. Outil de mesure et de suivi du troisième rendez-vous disponible

Bon coup collectif d'ACQ en GMF-U



Lors d'un webinaire sur l'accès adapté en GMF-U qui s'est tenu à l'automne dernier, le délai du troisième rendez-vous disponible a été l'un des indicateurs recommandés à des fins d'ACQ de l'accès en temps opportun aux soins et services de proximité. Cet indicateur permet d'apprécier à la fois l'accès au prestataire de soins et de services ainsi que la continuité du suivi.

Les présentateurs ont précisé que le délai du troisième rendez-vous est une mesure uniforme utilisée dans de nombreux pays. Il est d'ailleurs [un des indicateurs recommandés par l'INESSS](#) dans son rapport de 2012 sur les indicateurs de qualité à l'intention des professionnels et des gestionnaires des services de première ligne. Il s'agit d'un indicateur supplétif qui représente une approximation d'un phénomène difficile à mesurer directement. Il doit donc être interprété avec nuances. Il s'agit d'une appréciation pour porter un jugement à un moment donné. Cette mesure s'inscrit dans un contexte local évolutif qui doit être pris en considération lors de l'interprétation des résultats.

Suite à cette activité, un besoin a émergé chez plusieurs agents d'ACQ, soit celui d'avoir un outil permettant de facilement mesurer et suivre cet indicateur. Après quelques vérifications, il s'est avéré qu'aucun outil disponible ne répondait totalement aux besoins des agents. Un comité de travail a alors été formé et a expérimenté un tel outil dans le cadre d'un projet pilote qui s'est tenu durant les mois de novembre et décembre 2018.

Les travaux de ce comité ont permis de développer un outil qui :

- Intègre une mesure uniforme de l'indicateur;
- Minimise les efforts liés à la collecte de données;
- Facilite l'analyse statistique des résultats;
- Permet de suivre les résultats de façon longitudinale pour repérer plus aisément des opportunités d'ACQ;
- Produit automatiquement des graphiques pour faciliter la pratique réflexive;
- Tient compte des périodes d'absence des prestataires;
- Peut facilement s'ajuster au contexte local d'un GMF-U.

Merci à ces agentes d'ACQ qui ont fait partie de projet pilote pour permettre de développer l'outil de mesure et de suivi du troisième rendez-vous disponible :

- M^{me} Édith Bernier du GMF-U de Maria
- M^{me} Josée Archambault du GMF-U des Faubourgs
- M^{me} Mélissa Duhaime-Potvin du GMF-U Maizerets
- M^{me} Émilie Alain Du GMF-U des Aurores Boréales
- M^{me} Isabelle Roy du GMF-U de Drummondville



Cet outil a été présenté aux agents d'ACQ lors d'une rencontre virtuelle qui s'est tenue au cours des dernières semaines. Il a par la suite été déposé dans leur communauté virtuelle de pratique. Dans l'éventualité où vous aimeriez en apprendre plus sur celui-ci, n'hésitez pas à communiquer avec l'agent d'ACQ de votre GMF-U.

4. Webinaire sur le recours aux technologies de l'information et de la communication (TIC) afin de faciliter l'accès aux soins aux services de première ligne

Une collaboration du conseiller cadre à l'ACQ pour les GMF-U du Québec et de Réseau 1 Québec

Ce webinaire s'est tenu le 17 décembre dernier, et ce, dans le contexte du déploiement imminent de Rendez-vous santé Québec (RVSQ) dans les GMF-U, tel qu'annoncé par le ministère de la Santé et des Services sociaux lors d'une séance d'information en novembre dernier.

Celui-ci s'adressait aux acteurs dans les GMF-U qui sont susceptibles de soutenir ce déploiement dans leurs milieux respectifs : les agents d'ACQ, les directeurs médicaux, les cadres intermédiaires des CISSS et CIUSSS qui exercent en GMF-U et les futurs administrateurs locaux de RVSQ (ex. médecins champions du dossier médical électronique ou personnel de soutien administratif). Au total, près d'une centaine de personnes ont participé à ce webinaire.

Notre objectif était de vous partager des savoirs scientifiques et expérientiels qui pourront vous inspirer dans le cadre de vos activités de démarrage et de planification de ce projet. Il ne s'agissait pas d'une séance d'information sur RVSQ proprement dit. Si vous avez des questions spécifiques liées à RVSQ, nous vous invitons à vous référer aux services en ligne de la Régie de l'assurance maladie du Québec (voir coordonnées à la page suivante).

En vue d'atteindre notre objectif, différents acteurs ont présenté leurs perspectives sur le recours au TIC dans l'accès aux soins et services de première ligne :

- M. Christian Chabot, usager partenaire inscrit au GMF-U Quatre-Bourgeois, a partagé sa perception de la valeur ajoutée du savoir expérientiel des usagers dans un projet lié à l'accès aux soins et services;
- M^{me} Marie-Pierre Gagnon, PhD, a présenté un cadre d'analyse sur le numérique susceptible d'aider à identifier les leviers facilitateurs dans les milieux pour ce type de projet ainsi que quelques enjeux et mesures d'atténuation des risques;
- M^{me} Véronique Lessard, agente d'ACQ au GMF-U de Lévis et au GMF-U des Etchemins, M^{me} Geneviève Crevier, chef de service régional des GMF-U au CISSS Chaudière-Appalaches, ainsi que D^r Julien Quinty et D^r Éric Dubuc, médecins champions dans leurs GMF-U respectifs, ont partagé leur savoir expérientiel dans le démarrage et la planification du déploiement de RVSQ qu'ils ont initiés, et ce il y a plusieurs mois.



Nous tenons à remercier tous ces présentateurs qui ont su relever ce défi avec brio ! L'évaluation de l'activité nous laisse croire que notre objectif initial a pu être répondu par la tenue de ce webinaire. Plusieurs participants nous ont partagé avoir apprécié l'approche multi perspectives proposée.

Dans l'éventualité où certaines personnes intéressées n'auraient pu assister au webinaire, vous pouvez écouter l'[enregistrement](#) de celui-ci. Enfin, n'hésitez pas à nous partager, à Réseau-1 Québec ou au conseiller cadre à l'ACQ dans les GMF-U, d'autres sujets de webinaires qui pourraient vous intéresser.



**Rendez-vous
santé Québec**

SOUTIEN AUX GMF-U

- Site Web : www.rvsq.gouv.qc.ca/professionnels
- Centre d'information et d'assistance aux professionnels
 - Par téléphone :
 - Québec : 418 643-8210
 - Montréal : 514 873-3480
 - Ailleurs au Québec : 1 800 463-4776
 - Lundi, mardi, jeudi et vendredi : 8 h 30 à 16 h 30; Mercredi : 10 h 30 à 16 h 30
 - Par courriel : sel.professionnels@ramq.gouv.qc.ca (48 h ouvrables)
- Traitement rapide des demandes d'adhésion (10 jours ouvrables)
- Pour toute question en lien avec votre DME, contactez votre DLO

Québec 

5. Protocoles médicaux : écoulement urétral et pertes vaginales

Publications de l'Institut national d'excellence en santé et services sociaux (INESSS)

L'INESSS a publié au mois de décembre dernier un protocole national intitulé « [Initier des mesures diagnostiques et un traitement pharmacologique chez un homme présentant un écoulement urétral](#) ». L'institut a également mis à jour celui intitulé « [Initier des mesures diagnostiques et un traitement pharmacologique chez une femme présentant des pertes vaginales inhabituelles](#) ».

Ces protocoles sont disponibles sur le [site Web de l'INESSS](#).



6. Une synergie en émergence pour l'accès aux données à des fins de recherche et d'ACQ

Partenariat entre la plate-forme apprenante pour la recherche en santé et services sociaux (PARS3) et le Réseau canadien de surveillance sentinelle en soins primaires (RCSSSP)

Par Dr Jean-François Ethier, MD CM, PhD, directeur de la composante accès aux données de l'Unité de soutien de la stratégie de recherche axée sur le patient (SRAP) du Québec, et Dr^e Marie-Thérèse Lussier, MD, BSc, MSc, FCMF, directrice du Réseau de recherche en soins primaires de l'Université de Montréal et responsable du RCSSSP au Québec

L'Unité de soutien SRAP du Québec et l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux du Québec (INESSS) souscrivent à la vision de contribuer par leurs travaux à la mise en place au Québec d'un système de santé apprenant. L'accès aux données cliniques des dossiers médicaux électroniques (DMÉ) favorise la mise en place d'un tel système de santé apprenant en première ligne en soutenant des activités d'amélioration continue de la qualité, de pratiques réflexives et de recherche. Or, l'extraction de données cliniques de DMÉ et leur utilisation à de telles fins reste un enjeu majeur au Québec. [Cet avis de l'INESSS et de l'Unité de soutien SRAP du Québec](#), publié en janvier 2018, présente cet enjeu et différentes recommandations en lien avec celui-ci.

En même temps, une collaboration concrète entre deux initiatives qui travaillent de façon synergique à la mise en place du système de santé apprenant au Québec s'est consolidée au cours des derniers mois.

D'une part, [PARS3](#), développée par la composante Accès aux données de l'Unité de soutien SRAP du Québec, est un véritable écosystème qui encourage et facilite la collaboration entre les utilisateurs (ex. chercheurs, cliniciens, leaders d'ACQ, patients) et les responsables de l'accès aux données (ex. cliniques et registres de recherche).

D'autre part, le [RCSSSP](#) est un réseau pancanadien qui a créé, à partir des données extraites de DMÉ, une base standardisée de données à des fins de recherche, de surveillance de la santé des populations et d'ACQ en soins primaires.

Jusqu'à présent, ces deux plateformes évoluaient de façon indépendante. Un partenariat entre ces initiatives a cependant été établi récemment afin d'identifier des moyens de contribuer conjointement au cycle vertueux du système de santé apprenant en capitalisant sur les forces de chacune.

Plus spécifiquement, cette première initiative de collaboration concerne l'ACQ des soins offerts aux patients diabétiques en soins primaires. Celle-ci se réalisera au cours des prochains mois. Il nous fera ensuite plaisir de vous partager les apprentissages réalisés dans le cadre de ce projet, dans une perspective d'accroissement d'échelle.



7. Suivis et communications

Nous profitons de ce numéro du bulletin d'information pour souhaiter la bienvenue à cette nouvelle agente d'ACQ qui a récemment intégré un GMF-U :

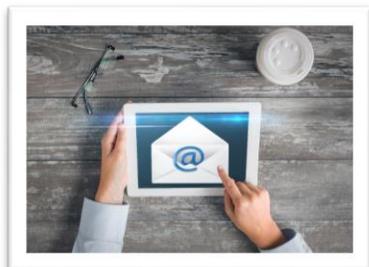
AACQ	GMF-U	Établissement	Affiliation universitaire
Nathalie Migneault	Quatre-Bourgeois	CIUSSS de la Capitale-Nationale	Université Laval

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

Nous invitons d'ailleurs 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 pour 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 : jean-luc.tremblay.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

Téléphone cellulaire : 418 563-2239

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 in