Bulletin d'information

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

OCTOBRE 2018
VOLUME 2 NUMÉRO 5

Les sujets présentés dans le cadre de ce bulletin d'information sont :

1) Colloque sur l'amélioration continue de la qualité (ACQ) en médecine de famille au Canada;
2) Partenariat porteur entre les GMF-U de Lévis et des Etchemins ainsi que la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique du CISSS de Chaudière-Appalaches;
3) Monitorage des activités d'ACQ en GMF-U;
4) Présentation sur l'ACQ en GMF-U à une rencontre de la communauté de pratique sur l'expérience et le partenariat de soins et de services;
5) Journée scientifique du Centre de recherche sur les soins et les services de première ligne de l'Université Laval;
6) Semaine nationale de la sécurité des patients 2018;
7) Entrée en vigueur de la légalisation du cannabis;
8) Nouveau dépliant de l'INESSS;
9) Suivis et communications.

1. Colloque sur l'ACQ en médecine de famille au Canada

Une initiative du Collège des médecins de famille du Canada

Par Jean-Luc Tremblay, conseiller cadre à l'ACQ pour les GMF-U du Québec

Les 24 et 25 septembre 2018 se tenait, à Toronto, un colloque sur invitation portant sur l'ACQ en médecine de famille au Canada. Cet événement était organisé par le Collège des médecins de famille du Canada (CMFC), en collaboration avec Réseau-1 Québec et la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé.

L'objectif de cet événement était de susciter un engagement collaboratif pancanadien visant à faire progresser l'ACQ en médecine de famille et en soins primaires. Des leaders, des experts, des enseignants, des cliniciens et des décideurs de tout le pays ainsi que quelques leaders provenant de la scène internationale participaient à l'événement. Une vingtaine d'acteurs québécois intéressés par l'ACQ en médecine de famille y étaient présents. Les initiatives et les efforts actuels du Québec afin de soutenir la consolidation de la culture d'ACQ en GMF-U ainsi que la facilitation de la pratique et de la recherche ont été mis de l'avant lors de différentes activités de l'événement :

- Présentation du modèle d'intégration des agents d'ACQ dans les GMF-U par M. Jean-Luc Tremblay, conseiller cadre à l'ACQ;
- Présentation de l'expérience d'une agente d'ACQ par Mme Édith Bernier, agente d'ACQ au GMF-U de Maria (CISSS de la Gaspésie).
- Présentation du modèle d'intégration des facilitateurs de la recherche dans les Réseaux de recherche axée sur les pratiques de première ligne par Mme Annie Leblanc, directrice intérimaire de la composante Renforcement des capacités et perfectionnement professionnel de l'Unité de soutien SRAP du Québec;

Les différentes présentations qui ont été réalisées ont capté l'intérêt de nombreux participants à ce colloque, notamment du Dr Guillaume Charbonneau, président du CMFC.

Mme Édith Bernier, agente d'ACQ au GMF-U de Maria

Nous remercions d'ailleurs les agentes d'ACQ qui ont collaboré avec Mme Édith Bernier dans le cadre de sa préparation pour ce colloque :

- Mme Isabelle Roy (GMF-U de Drummondville, CIUSSS de la Mauricie-Centre-du-Québec)
- Mme Ping Wang (GMF-U Notre-Dame, CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal)
- Mme Josée Archambault (GMF-U des Faubourgs, CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal)

Les participants québécois au colloque ont pu prendre conscience de l'infrastructure unique au Québec en matière de facilitation de la pratique et de la recherche en soins et services de proximité ainsi que du potentiel de cette infrastructure pour consolider l'ACQ en soins primaires. Différents enjeux ont été soulevés et des pistes de solutions ont été discutées chez les participants. Nous nous assurerons de demeurer informés des retombées de ce colloque et de vous partager ces informations dans les prochains numéros de ce bulletin.

Nous en profitons enfin pour remercier le CMFC pour ce colloque qui a bien atteint son objectif !

2. Partenariat porteur au CISSS de Chaudière-Appalaches

Mise en place d'un modèle de collaboration entre les GMF-U qui relèvent de la Direction des services professionnels (DSP) et la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)

Article rédigé par Mme Véronique Lessard, agente d'ACQ aux GMF-U de Lévis et des Etchemins, et M. Francis Berthelot, coordonnateur et professionnel en évaluation des programmes et des services à la DQEPE

Le rôle des agents d'amélioration continue de la qualité (ACQ) permet de consolider la culture d'ACQ des soins et services des GMF-U, et ce, d'abord en permettant des réflexions afin d'identifier les projets prioritaires dans les milieux. Différentes assises décrites dans le cadre de gestion des GMF-U peuvent guider ces changements tels que la gouvernance en cogestion médico-administrative et l'approche de partenariat avec les usagers, leurs proches et la population. Avec la prise d'effet du cadre de gestion des GMF-U, le CISSS de Chaudière-Appalaches a d'ailleurs souhaité un rapprochement clinique des deux GMF-U de la région avec les autres prestataires de soins et de services de proximité, notamment les GMF.

Dans notre établissement, les activités de l'agente d'ACQ en GMF-U s'inscrivent dans une forte volonté de partenariat avec la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE), tout en tenant compte des rôles et responsabilités des différents acteurs. C'est dans ce contexte qu'il s'avérait fondamental pour notre CISSS de mettre en place des mécanismes de coordination afin de faciliter la collaboration entre l'agente d'ACQ et les professionnels de la DQEPE, qui sont des alliés incontournables pour la réalisation des activités d'ACQ dans l'établissement. Nous avons constaté que les agents d'ACQ et les acteurs qui œuvrent à la DQEPE ont énormément de points en commun. L'ACQ est un paradigme qui se structure autour d'un grand nombre d'activités qui peuvent toucher le développement et le suivi d'indicateurs, l'éthique, la gestion des risques, l'évaluation de programme, la captation de l'expérience usager, la révision de processus, les suivis associés à la certification d'agrément, etc. C'est précisément dans cette optique qu'un modèle de collaboration s'est mis en place dans l'établissement.

De gauche à droite :
M. Bayéro Diallo, agent de planification, de programmation et de recherche (APPR) à la DQEPE, M. Francis Berthelot, coordonnateur et APPR à la DQEPE, Mme Véronique Lessard, agente d'ACQ des GMF-U de Lévis et des Etchemins, M. Jean-Christophe Laurent, APPR à la DQEPE, Mme Pier-Anne Paquet-Gagnon, APPR à la DQEPE et Mme Karine Courcy, APPR à la DQEPE.

Ce modèle de collaboration établi au CISSS de Chaudière-Appalaches s'appuie essentiellement sur deux grands principes :

1. La transmission fluide d'informations entre l'agente d'ACQ et la DQEPE pour favoriser la cohérence des actions visant à soutenir l'atteinte des grands objectifs de l'établissement;

2. Le partage mutuel des différentes expertises méthodologiques en matière d'ACQ, ce qui contribue à la valeur de l'accompagnement fournie par les professionnels qui œuvrent en soutien dans les différents projets d'ACQ de l'établissement.

Concrètement, parmi les moyens qui ont été mis en place, on note :

- La participation de l'agente d'ACQ à différentes rencontres d'équipe élargie de la DQEPE afin d'être informée d'éléments qui touchent notamment les grands dossiers structurants, les orientations et les priorités du comité de direction;
- La mise en place d'un processus de communication entre l'agente d'ACQ et la DQEPE lorsqu'un soutien ou un accompagnement méthodologique est requis;
- La participation de l'agente d'ACQ à la communauté de pratique en évaluation de programme de la DQEPE qui vise à s'informer des meilleures pratiques, s'outiller à intervenir dans des mandats complexes, favoriser une meilleure cohésion entre les membres et améliorer les connaissances des mandats actifs dans l'établissement.

La collaboration qui s'est installée entre l'agente d'ACQ et la DQEPE a eu des effets concrets dans les activités d'ACQ des GMF-U du CISSS. Parmi celles-ci, notons par exemple l'élaboration d'une démarche d'évaluation de la satisfaction des usagers en ce qui a trait aux services reçus dans les GMF-U de la région, le soutien dans l'application des dispositifs prévus dans la *Politique de partenariat avec les usagers, les proches et la population*, l'accompagnement dans l'implantation d'activités en regard des équipes qualité dans le cadre de la démarche d'agrément ainsi que le soutien apporté pour développer une base de données pour l'extraction de données issues des systèmes d'information pour les professionnels en GMF-U.

Le support de la DQEPE à la réalisation du plan d'action en ACQ de l'agente d'ACQ est un incontournable pour s'assurer d'une réussite et d'une cohérence avec les orientations stratégiques de l'établissement. Notons finalement que cet article a, par ailleurs, lui aussi été rédigé dans un mode collaboratif ce qui illustre sans le moindre doute le succès que peut générer un partenariat bien ficelé entre les agents d'ACQ des GMF-U et leurs DQEPE.

3. Monitorage des activités d'ACQ en GMF-U

Pour des modalités de soutien à l'ACQ en GMF-U qui sont adaptées à vos besoins

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

Le conseiller cadre à l'ACQ a été mandaté par son comité-conseil pour réaliser un monitorage des activités d'ACQ dans les GMF-U du Québec, et ce, afin de soutenir adéquatement les milieux.

Ce monitorage permettra au conseiller cadre à l'ACQ et au comité-conseil d'identifier et de mettre en œuvre des modalités de soutien aux agents d'ACQ et aux GMF-U qui seront adaptées aux priorités d'ACQ qui ont été identifiées. Ces activités pourront se réaliser en collaboration avec les différents partenaires intéressés par l'ACQ en GMF-U.

Le questionnaire vise à connaître :

- les mécanismes auxquels ont recours les GMF-U afin de définir leurs projets ainsi que pour mesurer leurs indicateurs;
- les modalités de priorisation des projets d'ACQ dans les GMF-U;
- les projets d'ACQ qui ont été identifiés dans les processus des GMF-U.

Il ne vise pas à connaître les résultats des projets d'ACQ.

L'agent d'ACQ de chaque GMF-U est responsable de remplir le questionnaire. Il est toutefois recommandé que le cadre intermédiaire et le directeur médical soient impliqués dans cette démarche. Les réponses individuelles de chaque GMF-U demeureront anonymes.

Le questionnaire sera transmis aux agents d'ACQ à la mi-octobre et ils auront jusqu'au 2 novembre pour saisir leurs réponses en ligne.

À partir des données recueillies, un rapport global pour l'ensemble des GMF-U sera produit et présenté au comité-conseil. Une synthèse des résultats sera également diffusée dans un des bulletins d'information en lien avec l'ACQ dans les GMF-U du Québec.

Nous vous remercions grandement de votre collaboration dans le cadre de ce monitorage.

4. Partenariat avec les usagers dans les activités d'ACQ en GMF-U

Présentation à la communauté de pratique sur l'expérience et le partenariat de soins et de services

Par Jean-Luc Tremblay, conseiller cadre à l'ACQ pour les GMF-U du Québec

Une présentation sur l'intégration des agents d'ACQ dans les GMF-U du Québec par le conseiller cadre à l'ACQ a eu lieu le 28 septembre dernier lors d'une rencontre de la communauté de pratique sur l'expérience et le partenariat de soins et de services. Cette communauté de pratique regroupe des leaders en lien avec la consolidation de cette approche dans les différents établissements.

Dans le cadre de cette présentation, plusieurs participants ont partagé des exemples de collaborations réussies entre eux et des agents d'ACQ en GMF-U. Quelques participants, qui n'ont pas eu de contact à ce jour avec les agents d'ACQ de leurs établissements, se sont pour leur part informés afin de connaître les noms et coordonnées des agents d'ACQ et des cadres intermédiaires des GMF-U de leurs régions respectives avec la volonté d'initier des collaborations avec eux.

Nous encourageons fortement la collaboration entre les GMF-U et les directions de leurs CISSS ou CIUSSS qui sont responsables de la mise en œuvre de l'approche de partenariat avec les usagers. Cette collaboration permettra de développer des pratiques de partenariat dans les projets d'ACQ qui sont cohérentes et intégrées aux pratiques préconisées dans les établissements.

5. Journée scientifique du Centre de recherche sur les soins et les services de première ligne de l'Université Laval (CERSSPL-UL)

Le numérique au service de l'innovation

Le CERSSPL-UL tiendra, le 25 octobre 2018 à Québec, une journée scientifique sous le thème du numérique au service de l'innovation. Pour plus de détails sur cette activité (horaire, conférences, modalités d'inscription, etc.), vous pouvez consulter cette page.

6. Semaine nationale de la sécurité des patients 2018

La semaine nationale de la sécurité des patients, organisée par l'Institut canadien pour la sécurité des patients (ICSP), se tiendra du 29 octobre au 2 novembre 2018. Cette année, l'ICSP met l'accent sur la sécurité des médicaments en vue de réduire les erreurs médicamenteuses partout au Canada. Le thème de l'année « Les médicaments ne font pas tous bon ménage » vise à inciter les usagers et les professionnels de la santé à demander des évaluations des médicaments pour les populations à risque. Pour plus d'informations, vous pouvez visiter la page de l'événement en cliquant sur ce lien.

7. Entrée en vigueur de la légalisation du cannabis le 17 octobre 2018

Pour le gouvernement du Québec, il est important d'informer la population et de la sensibiliser à la consommation du cannabis. Cette consommation n'est pas banale et il est important de connaître les effets et les conséquences qu'elle peut entraîner. Dans l'éventualité où des cliniciens de votre GMF-U aimeraient en apprendre plus sur l'encadrement du cannabis au Québec, les effets du cannabis ainsi que les risques de la consommation de cannabis pour la santé, vous pouvez consulter cette page. Vous pouvez également communiquer avec la Direction de santé publique de votre CISSS ou CIUSSS.

8. Traumatisme craniocérébral léger (TCCL)

Mise à jour d'un dépliant par l'INESSS

L'INESSS a récemment mis à jour son dépliant décrivant les différents conseils pour la reprise graduelle des activités intellectuelles, physiques et sportives à la suite d'un TCCL. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter cette page.

9. Suivis et communications

Le prochain numéro du bulletin d'information sur l'ACQ en GMF-U sera distribué au mois de novembre 2018.

D'ici là, nous vous invitons à continuer à nous transmettre vos bons coups d'ACQ dans vos milieux respectifs. Un article dans ce bulletin est un bon moyen de reconnaître les efforts de vos équipes et de faire rayonner votre GMF-U. Afin de faciliter la rédaction d'un article, nous vous rappelons qu'un guide a été préparé. Vous pouvez consulter celui-ci en suivant ce lien.

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.ciussscn@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