

Bulletin d'information

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



OCTOBRE 2019
VOLUME 3 NUMÉRO 4

Sujets présentés dans ce numéro :

- 1) Bon coup au GMF-U du Nord de Lanaudière
- 2) Nouveauté de l'INESSS
- 3) Guides pratiques du MSSS
- 4) Informations
- 5) Événements
- 6) Suivis et communications

1. Bon coup au GMF-U du Nord de Lanaudière

La création d'un comité d'analyse des événements sentinelles et à haut risque pour la sécurité des usagers

Article rédigé par *M^{mes} Julie Desmeules, agente d'ACQ et Marie-Pierre Girard, chef d'administration de programme, au GMF-U du Nord de Lanaudière*

L'idée d'instaurer un comité d'analyse des événements sentinelles et à haut risque au GMF-U du Nord de Lanaudière est venue suite à un événement pour lequel le décès d'un patient a été constaté et dont une déclaration d'incident/accident¹ a été rédigée. L'analyse de cet événement, en collaboration avec la direction des soins infirmiers et la direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE), a mis en lumière la pertinence pour l'équipe du GMF-U de se pencher de façon plus approfondie sur certains de nos processus. De plus, ceci a été vu comme une opportunité d'amélioration qui permettrait d'optimiser la sécurité des soins. Le comité a donc été mis en place au début de l'été 2019. Il se veut à l'image des comités mortalité/morbidité existants dans les divers CISSS et CIUSSS de la province, mais mis à l'échelle du GMF-U. L'objectif principal est d'améliorer la qualité des soins en travaillant, entre autres, sur la dimension de la sécurité.

Le comité d'analyse des événements sentinelles et à haut risque est constitué de l'adjoint de clinique, de l'agente d'ACQ et de la gestionnaire qui sont impliqués activement dans les analyses des déclarations d'incidents et d'accidents s'étant produits au GMF-U. Le comité travaille également en étroite collaboration avec l'équipe de gestion des risques de la DQEPE du CISSS de Lanaudière.



¹ Le formulaire « Rapport de déclaration d'incident ou d'accident » aussi appelé formulaire « AH-223 » est un formulaire normalisé ministériel utilisé dans tous les CISSS et CIUSSS du Québec. Il permet la déclaration et l'analyse sommaire d'événement ou d'incident.



Les **activités du comité** consistent à :

- analyser les déclarations d'incident et d'accident;
- proposer des pistes de solutions;
- faire le suivi de la mise en place des solutions proposées;
- identifier les opportunités d'amélioration en fonction du portrait des types d'événements qui se sont produits à la clinique;
- présenter, annuellement, un bilan des déclarations d'incident et d'accident préparé par l'agente d'ACQ au cours d'une rencontre administrative à laquelle participent les médecins et les autres professionnels du GMF-U;
- identifier des événements à haut risque dont la gravité a entraîné des conséquences importantes pour un usager (voir encadré 1.1);
- présenter des cas d'événements sentinelles (voir encadré 1.2) ou à haut risque s'étant produits au GMF-U. Cette présentation se fait une fois par année ou au besoin, toujours dans le cadre d'une rencontre administrative. Pour y arriver, le partage expérientiel est favorisé.



Encadré 1.1

Indicateurs utilisés pour cibler les situations présentées en rencontre administrative

- Événements similaires s'étant répétés plus d'une fois;
- Situations susceptibles d'induire une pratique réflexive au sein de l'équipe;
- Situations où une réflexion de groupe pourrait favoriser l'émergence de solutions nouvelles.

Des précautions sont également prises en ce qui a trait à la confidentialité lors de la présentation en grand groupe :

- les personnes impliquées dans les événements présentés doivent être avisées préalablement;
- la recherche d'identification ou d'auto-identification des membres de l'équipe est déconseillée;
- la présentation est décalée dans le temps par rapport à l'événement;
- il est recommandé aux participants de faire une analyse exempte de jugement et prospective plutôt que rétrospective.

Encadré 1.2

Critères définissant un événement sentinelle

Un événement sentinelle est un événement qui :

- a provoqué des conséquences graves ou catastrophiques permanentes (niveau de gravité F et plus);
- aurait pu provoquer des conséquences graves ou catastrophiques permanentes, mais ayant été intercepté avant l'apparition des conséquences;
- se produit selon une fréquence importante et significative (ex. : touchant un grand nombre de personnes) indépendamment des conséquences sur les usagers).

Une première expérience

Cette activité s'est tenue pour la première fois au GMF-U du Nord de Lanaudière alors que trois événements ont été présentés. Un événement était en lien avec la gestion de la médication, l'un avec les procédures lors d'une technique chirurgicale et un autre avec un protocole d'intervention. La formule s'est voulue interactive, avec une présentation et des questions adressées aux personnes présentes. Les participants ont eu l'occasion de s'exprimer sur différents aspects comme les causes possibles ayant mené aux conséquences, des propositions d'améliorations, etc. Ensuite, les membres du comité ont expliqué ce qui a été mis en place après l'analyse des événements. Le personnel médical et les professionnels ont beaucoup apprécié.

Des retombées positives se sont fait sentir depuis la présentation. En effet, l'agente d'ACQ a été davantage sollicitée par les médecins et les professionnels l'informant d'erreurs de niveaux divers de gravité pour remplir un formulaire AH-223.

Son rôle consiste à :

- réaliser une enquête sur l'événement (questionner plusieurs personnes impliquées dont les autres directions responsables de certaines procédures ou processus);
- effectuer une analyse sommaire avec la gestionnaire administrative du GMF-U;
- implanter des solutions lorsque des améliorations ou des modifications dans les procédés ou les processus sont requises au GMF-U, en collaboration avec le service impacté par l'erreur (ex. : les infirmières auxiliaires, le secrétariat médical, etc.).

Ce formulaire et l'analyse en découlant sont un levier pour l'amélioration de la qualité des soins et des services, d'où l'intérêt de leur prise en considération par les agents d'ACQ et leurs équipes.

2. Nouveauté de l'INESSS

L'INESSS publie son Plan triennal d'activités 2019-2022 et facilite la participation des utilisateurs pour l'amélioration de chacun de ses produits

Article rédigé par M^{me} Marie-Michelle Racine, conseillère cadre à l'ACQ

Le dernier [Plan triennal d'activités 2019-2022](#) de l'INESSS expose en titre : « des évaluations axées sur la création de valeur en santé et en services sociaux ». En effet, l'organisation travaille sur les différents paliers du système de santé et de services sociaux :



- au niveau micro, dans les organisations et les unités produisant des services de santé et des services sociaux;
- au niveau méso où les continuums de services et les programmes d'action communs sont définis;
- au niveau macro où les décisions relatives à la planification populationnelle et à la performance globale du système sont établies» (p.2)².

Trois grands **objectifs** sont présentés :

- appuyer l'amélioration des pratiques en contexte réel;
- implanter les normes éthiques et méthodologiques découlant du cadre institutionnel d'évaluation de l'INESSS;
- réaliser les mandats d'évaluation des technologies et des modes d'intervention jugés prioritaires dans les domaines du médicament, des services de santé et des services sociaux»².

Le premier objectif spécifique se rapportant à l'amélioration des pratiques en contexte réel est des plus intéressants pour le contexte d'amélioration continue de la qualité en GMF-U. Il y est question de « mieux outiller les services de proximité intégrés pour l'amélioration continue de leurs pratiques » (p. 3)². L'INESSS travaille actuellement sur un profil organisationnel de pratique à l'intention des équipes interprofessionnelles en GMF. Ce profil sera utilisé dans une visée de rétroaction et de pratique réflexive pour les leaders des GMF, GMF-U et GMF-R en amélioration continue.

Il s'agit d'une évolution par rapport au mandat sur les soins spécialisés et surspécialisés ainsi que le domaine du médicament ayant marqué la majeure partie des travaux de l'INESSS au cours des dernières années.

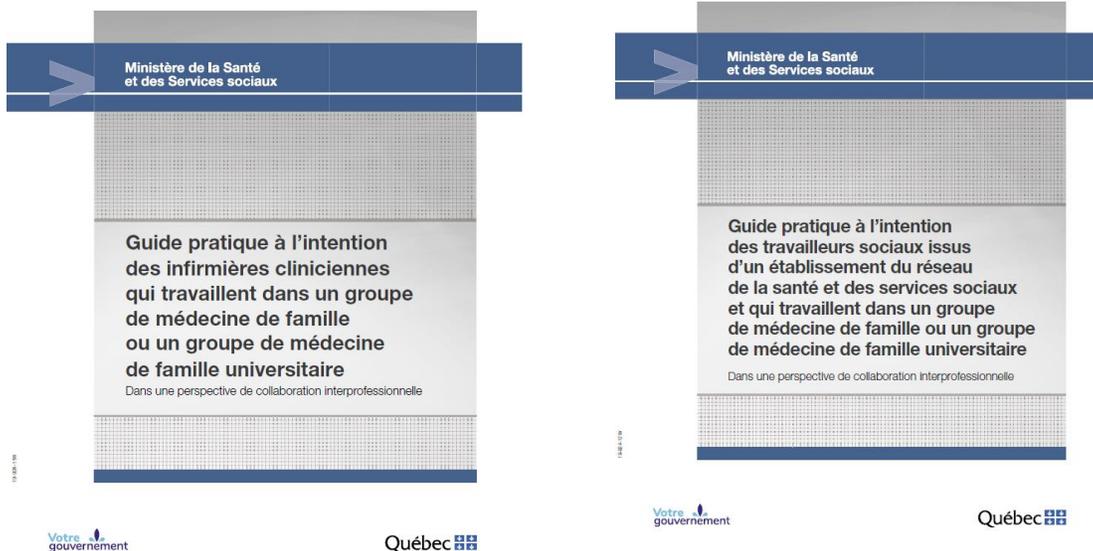
Finalement, dans la section [Publications](#) du site Internet de l'INESSS, de courts sondages en ligne accompagnent maintenant chacune des publications en vue d'améliorer leurs produits.

² INESSS (2019). Plan triennal d'activités 2019-2022.

https://www.inesss.qc.ca/fileadmin/doc/INESSS/DocuAdmin/INESSS_PTA_2019-2022.pdf

3. Guides pratiques du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)

Le MSSS publie deux guides pratiques s'adressant aux divers professionnels travaillant en GMF ou en GMF-U dans une perspective de collaboration interprofessionnelle



Dans une volonté de soutenir l'amélioration des pratiques pour l'ensemble du Québec, le MSSS a publié deux **guides pratiques** au cours du mois d'octobre :

- ✓ [Guide pratique à l'intention des infirmières cliniciennes qui travaillent dans un groupe de médecine de famille ou un groupe de médecine de famille universitaire.](#)
- ✓ [Guide pratique à l'intention des travailleurs sociaux issus d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux et qui travaillent dans un groupe de médecine de famille ou un groupe de médecine de famille universitaire.](#)

Ces guides visent à soutenir l'intégration des travailleurs sociaux et des infirmières cliniciennes dans les équipes interprofessionnelles des GMF et des GMF-U, en fournissant les balises ou les standards de pratique actuels.

Des explications sont fournies sur :

- comment vivre la collaboration interprofessionnelle dans un contexte de GMF ou de GMF-U;
- comment s'intégrer dans une équipe de professionnels dans une perspective de collaboration interprofessionnelle;
- le fonctionnement des GMF et GMF-U.

4. Informations

Un GMF-U finaliste au prix Stars du Réseau de la santé de Desjardins

Un projet sur la collaboration améliorée entre les services de soins à domicile et le GMF-U de Maria du CISSS de la Gaspésie

Article rédigé par M^{me} Marie-Michelle Racine, conseillère cadre à l'ACQ

Un projet soumis par M^{me} Édith Bernier, agente d'ACQ et infirmière clinicienne au GMF-U de Maria, en Gaspésie, a obtenu une reconnaissance en devenant finaliste pour le prix Stars du Réseau de la santé organisé par la Caisse du Réseau de la santé de Desjardins. Les projets finalistes visaient à simplifier les tâches ou les processus et à améliorer les façons de faire dans l'établissement.

En ce qui concerne le **Projet SAD**, son objectif est l'amélioration de la collaboration entre les services de soins à domicile et le GMF-U. Les processus ont été améliorés pendant la phase 1 du projet, en réduisant le travail en silo, en établissant un système de communication efficace, en définissant des critères d'accès et en créant des outils pour les suivis conjoints. Pour ce faire, des solutions innovatrices ont été créées grâce au travail d'un comité constitué des principales parties impliquées. La phase 2, qui est à venir, aura maintenant pour but d'améliorer l'interdisciplinarité.

Félicitations à M^{me} Édith Bernier, à son équipe et à celle du soutien à domicile du CISSS de la Gaspésie!

Pour plus d'informations : <https://www.desjardins.com/ressources/pdf/f05-q92278-revue-sante-premiere-edition.pdf>.



Dans la photo de gauche à droite :

M^{me} Nancy Dionne, chef d'administration de programme pour le soutien à domicile (SAD) secteur Avignon, M^{me} Christine Gauthier, chef des services du GMF-U de Maria (sortante) M^{me} Marie-Hélène Richard, chef des services du GMF-U de Maria (nouvelle nomination), M^{me} Édith Bernier, agente d'amélioration continue de la qualité, M^{me} Élise Roy, infirmière clinicienne GMF-U de Maria, M^{me} Amélie Allard, infirmière-chef des soins à domicile de Bonaventure (absente sur la photo), M^{me} Marie-Sophie Mc Neil, médecin omnipraticienne (absente sur la photo)

Tirée de la Revue Santé 2018-2019 de la Caisse Desjardins du Réseau de la santé (2019)



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

Article rédigé par M^{me} Marie-Michelle Racine, conseillère cadre à l'ACQ

L'année dernière, la réalisation d'un monitorage des activités d'ACQ dans les GMF-U du Québec avait été mandaté par le comité-conseil de la conseillère cadre à l'ACQ, et ce, afin de soutenir adéquatement les milieux. Ce monitorage avait permis d'identifier et de mettre en œuvre des modalités de soutien aux agents d'ACQ et aux GMF-U adaptées aux priorités d'ACQ.

Un second temps de mesure sera effectué à la fin du mois d'octobre au moyen du même outil et visera à connaître :

- l'évolution des activités d'ACQ dans les GMF-U du Québec;
- les mécanismes auxquels ont eu recours les GMF-U pour la définition de leurs projets et pour la mesure de leurs indicateurs;
- les modalités de priorisation des projets d'ACQ dans les GMF-U;
- les projets d'ACQ 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.

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.



Semaine nationale sur la sécurité des patients

Article rédigé par M^{me} Marie-Michelle Racine, conseillère cadre à l'ACQ



La semaine nationale de la sécurité des patients, organisée par l'Institut canadien pour la sécurité des patients (ICSP), se tiendra du 28 octobre au 1^{er} novembre 2019. Cette semaine est l'occasion pour les professionnels de la santé, les patients et leurs familles de se familiariser davantage aux pratiques exemplaires en matière de sécurité des patients partout au Canada.

Cette année, l'ICSP a choisi comme thème de combattre le silence systémique entourant les préjudices en raison des soins reçus. Ce silence persiste entre les patients et les prestataires de soins, entre les collègues de travail dans les établissements de santé, entre les administrateurs des différentes régions et entre le public et les décideurs. En effet, l'ICSP rapporte que 28 000 Canadiens meurent chaque année des suites de préjudices évitables en recevant des soins. Les incidents liés à la sécurité des patients sont la troisième cause de décès au Canada derrière le cancer et les maladies du cœur.



Pour plus d'informations, vous pouvez visiter la page de l'événement en cliquant sur ce [lien](#) et consulter la [programmation de webinaires](#).

L'ICSP est le seul organisme national se consacrant exclusivement à la réduction des préjudices évitables et à l'amélioration de la sécurité du système de santé canadien. Fondé par Santé Canada, il est un organisme sans but lucratif.

Tiré de l'Institut canadien pour la sécurité des patients (2019). *Semaine nationale de la sécurité des patients*. Repéré à <https://www.patientsafetyinstitute.ca/fr/events/cpsw/pages/default.aspx>

Journée mondiale de la sécurité des patients

Toujours sur le thème de la sécurité des patients, le 17 septembre dernier avait lieu la première Journée mondiale de la sécurité des patients. Lancée par l'Organisation mondiale de la Santé, cette semaine reconnaît la priorité mondiale de la sécurité des patients dans les soins. La campagne vise la mobilisation des patients, des responsables politiques ainsi que des divers intervenants des milieux universitaires, de la recherche et du secteur des soins de santé pour communiquer l'importance de la sécurité des patients.

Pour plus d'informations, veuillez consulter [ce lien](#).



5. Événements

Journée scientifique du Centre de recherche sur les soins et les services de première ligne du Centre intégré universitaire de santé et services sociaux de la Capitale-Nationale

Le Centre de recherche sur les soins et les services de première ligne (CERSSPL-UL) du Centre intégré universitaire de santé et services sociaux de la Capitale-Nationale présentera sa deuxième journée de recherche scientifique le 10 décembre prochain. Elle aura comme thème la recherche avec et pour la population afin de favoriser la santé et le bien-être durables. La conférencière invitée sera D^{re} Erin Sullivan de la Harvard Medical School – Center for Primary Care.

Pour obtenir plus d'information ou pour vous inscrire, vous pouvez consulter la [page du CERSSPL-UL](#).



Colloque Informatique Santé

Le 7 novembre 2019 se tiendra le *Colloque Informatique Santé*. Le thème du colloque sera l'innovation au service des patients. Des sujets tels que la stratégie de transformation numérique du Ministère de la Santé et des Services sociaux, les défis de l'implantation de l'intelligence artificielle dans les processus organisationnels des établissements de santé, l'utilisation du numérique dans la réussite d'un projet clinique concret à l'urgence et bien d'autres seront traités en ateliers ou en plénières.



<http://www.lepointensante.com/informatique-sante/>

6. 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 novembre 2019.

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.

Linked in



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