

Texte de positionnement des participant.e.s québécois.e.s  
au *Invitational Quality Improvement Symposium*  
du Collège des médecins de famille du Canada tenue à Toronto en septembre 2018

**Penser et accomplir le lien entre recherche et amélioration continue de la qualité en  
première ligne au Québec**

février 2020

**Rédigé par :** Yves Couturier

**Personnes consultées :** Marie Authier, Gillian Bartlett, Edith Bernier, Marie-Claude Beaulieu, Samuel Boudreault, Élise Boulanger, Marie-Josée Campbell, Anne-Marie Cloutier, Nicole Cloutier, Josée D'Amours, Julie Deschambeault, Maxine Dumas-Pilon, Reem El Sherif, Neb Kovacina, Sandrine Langevin, Annie LeBlanc, Mireille Luc, Marie-Thérèse Lussier, Jean-Sébastien Paquette, José Pereira, Marie-Michelle Racine, Isabelle Samson, Deirdra Snelgrove, Guylène Thériault, Alain Vanasse, Isabelle Vedel

## **Introduction**

Le symposium<sup>1</sup> fut l'occasion de réunir plusieurs représentants d'organisations québécoises concernés par la recherche et l'amélioration continue de la qualité des soins et des services de première ligne. Ce groupe a d'emblée convenu de la nécessité de formuler, dans un texte commun, une position collective affirmant la présence d'un continuum théorique et pratique entre la recherche et l'amélioration continue de la qualité. La formulation de ce principe général découle en partie de la nécessité de s'arrimer aux évolutions que connaît l'organisation des soins de première ligne au Québec.

## **Un contexte favorable au développement de la recherche et de l'amélioration continue de la qualité en première ligne**

La première ligne est de facto une priorité publique au moins depuis le début des années 2000 (Rapport Clair, 2000). Les politiques publiques ont été nombreuses à ce propos, notamment incarnées par d'importantes réformes, dont les plus structurantes sont la création des GMF, des CSSS puis des CI(U)SSS.

Plus spécifiquement pour la recherche, les dernières années ont connu la création de l'Unité de soutien SRAP du Québec (Unité), du Réseau-1 Québec (R1Q), des Réseaux de recherche axée sur les pratiques de première ligne (RRAPPL), de deux instituts de recherche sur les soins et services de première ligne (IUPLSSS).

Ces avancées en termes de soutien à la recherche sont renforcées par un mouvement similaire du côté de l'amélioration continue de la qualité. Par exemple, l'Institut national d'excellence en santé et services sociaux (INESSS) s'est tout naturellement intéressé à cette problématique, notamment en valorisant le principe d'un système de santé apprenant, ou le concept de trajectoires de soins, dont l'une des étapes la plus importantes s'effectue forcément en première ligne (INESSS, 2019). De plus, tous les CI(U)SSS ont développé des Directions de la qualité. De même, la mobilisation du CQMF à l'égard de l'innovation exprime cette importante tendance (symposiums 2017 et 2019 sur les innovations). Enfin, l'intégration des agents d'amélioration continue de la qualité dans les GMF à statut universitaire constitue un événement majeur dans la capacité de la première ligne, créant un environnement très favorable au développement d'une première ligne apprenante.

---

<sup>1</sup> *Invitational Quality Improvement Symposium* du Collège des médecins de famille du Canada tenue à Toronto en septembre 2018

De facto, tous ces acteurs interdépendants collaborent sur le terrain, selon des configurations variées. Ils créent se faisant des conditions favorables en termes d'infrastructures de soutien à la recherche, à la pratique réflexive, et l'amélioration continue de la qualité, mais aussi de capacité opérationnelle au plus près des clinicien.ne.s, des apprenant.e.s, des gestionnaires et des usager.ère.s. Des expériences en cours de gouvernance coordonnée (Unité de soutien du Québec-R1Q, modèle de gouvernance des agents d'ACQ qui mobilise de nombreux partenaires) intensifient ces collaborations.

Le modèle du Centre de médecine de famille du CMFC, la plus récente version du CanMEDS-MF, le programme GMF du ministère de la Santé et des Services sociaux ainsi que le cadre de gestion des GMF-U (avril 2017 avec une mise à jour en octobre 2018) sont des conditions positives sur lesquelles s'appuient cet environnement favorable à la recherche et à l'amélioration continue de la qualité en première ligne.

### **Des enjeux qui perdurent, et du potentiel à exploiter à la faveur d'un contexte qui évolue rapidement**

Malgré son fort potentiel et des avancées certaines, cet environnement favorable se bute encore à quelques difficultés récurrentes, notamment le difficile accès aux données. Certains efforts consentis, bien que positifs à nombre d'égard (ex. : accès adapté, intégration des AACQ dans les GMF) commencent à avoir un impact en termes de changement de pratiques, et en termes d'effets sur la santé sur les patient.e.s. Mais plusieurs innovations prometteuses ne sont pas mises à l'échelle par défaut de mécanisme de soutien à l'implantation à la hauteur des besoins.

### **Des pistes d'action pour accroître la capacité de soutenir une première ligne apprenante**

- ❖ Favoriser la collaboration entre les infrastructures de recherche sur la première ligne. En 2019 et 2020, le Réseau-1 Québec et l'Unité de soutien SRAP Québec rédigeront leur demande de renouvellement. Ces événements offrent une occasion d'inventer et de proposer un nouveau modèle de travail entre ces deux organisations, et avec leurs partenaires.
- ❖ Accroître la capacité de facilitation de la recherche dans les cliniques du Québec, et développer une modalité efficace et pérenne de collaboration entre les facilitateurs de recherche et les agents d'amélioration continue de la qualité (voir l'Annexe pour un tableau comparatif de ces rôles).

- ❖ Affirmer dans les politiques publiques et les orientations des organisations signataires et leurs partenaires le principe de continuité entre les approches d'amélioration continue de la qualité et la recherche en première ligne, même si, bien entendu, les deux pôles du continuum doivent conserver leurs particularités et leurs dynamismes autonomes.
- ❖ À partir de l'expérience acquise au cours des dernières années, et du succès de l'expérience actuelle des agents d'amélioration continue de la qualité en GMF universitaires, promouvoir une évolution de l'écosystème de l'amélioration continue de la qualité au Québec. Cette évolution devrait s'appuyer sur une réflexion quant aux modalités de transferts vers les GMF non universitaires. Pour ce faire, nous proposons d'initier puis animer une réflexion avec le MSSS et les divers partenaires pertinents sur une éventuelle Phase II de déploiement des agents d'ACQ vers les GMF sans désignation universitaire.
- ❖ Affirmer l'importante valeur ajoutée de la participation des acteurs clés et utilisateurs des connaissances (usager.ère.s, des proches, des citoyen.ne.s et des communautés, clinicien.nes-praticien.nes, gestionnaires) à la fois dans les projets de recherche et dans les activités d'amélioration continue de la qualité.
- ❖ Réaliser un symposium conjoint sur le lien recherche-amélioration continue de la qualité, à partir d'une formule de co-construction favorisant l'adhésion des principales parties-prenantes.
- ❖ Effectuer le suivi des recommandations du rapport *Utilisation des données cliniques issues des dossiers médicaux électroniques à des fins de recherche et d'amélioration continue de la qualité des soins et services de première ligne* (INESSS et partenaires, 2018) afin que des solutions pérennes soient trouvées à propos de la difficulté de l'accès, et donc de l'utilisation des données à des fins de recherche et d'ACQ.
- ❖ Développer une stratégie avec des partenaires (p.ex. en lien avec la mise sur pied de l'approche de « recherche rapide » qui sera pilotée par le R1Q en 2020) qui permet :
  - d'identifier et de cibler quelques priorités de recherche et d'amélioration continue de la qualité en première ligne au Québec
  - d'articuler ces priorités avec les priorités locaux
  - d'identifier des innovations, outils ou pratiques qui faciliteront l'amélioration de pratiques dans le contexte de ces priorités, comme première étape vers l'élaboration d'un cadre de mesure de la progression de la première ligne. Ces priorités, et cet éventuel cadre de mesure, seront sensibles

aux résultats probants de la recherche et aux travaux des AACQ, ainsi qu'aux besoins des patient.e.s, des clinicien.ne.s et des gestionnaires.

- ❖ Faire en sorte que le Québec se dote d'un dispositif de coordination nationale en matière de qualité, à l'instar de Qualité des services de santé Ontario (*Health Quality Ontario*).
- ❖ Innover ensemble afin d'initier des activités qui mettent en évidence la valeur du continuum recherche et ACQ. Faire ressortir l'importance d'assurer une cohérence entre les activités d'ACQ et de recherche dans les milieux de première ligne, après avoir défini les caractéristiques et le rôle de chacun. Catalyser les forces et les ressources de chacun.

#### LISTE DES ACRONYMES

AACQ	Agent d'amélioration continue de la qualité
ACQ	Amélioration continue de la qualité
CanMEDS-MF	Un référentiel de compétences pour les médecins de famille dans tout le continuum de formation
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CMFC	Collège des médecins de famille du Canada
CQMF	Collège québécois des médecins de famille
GMF	Groupes de médecine de famille
GMF-U	Groupe de médecine de famille universitaire
INESSS	Institut national d'excellence en santé et en services sociaux
IUPLSSS	Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
SRAP	Stratégie de recherche axée sur le patient
R1Q	Réseau-1 Québec
RRAPPL	Réseau de recherche axée sur les pratiques de première ligne

## RÉFÉRENCES

Clair, M. (2000). *Les solutions émergentes—Rapport et recommandations*. Commission d'étude sur les services de santé et les services sociaux. Gouvernement du Québec.

Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS). (2019). *Systèmes apprenants et maladies chroniques*. Rapport rédigé par Khalil Moqadem. Québec, Qc.

Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS). (2018). *Utilisation des données cliniques issues des dossiers médicaux électroniques à des fins de recherche et d'amélioration continue de la qualité des soins et services de première ligne*. Québec, Qc.

### Tableau comparatif des rôles et responsabilités<sup>1</sup>

Produit par Annie LeBlanc, dans le cadre d'un projet d'accompagnement des facilitateurs de recherche des 4 RRRAPPL regroupés par le R1Q, 2018

Agent d'amélioration continue de la qualité (facilitateur de pratique)	Facilitateur de recherche RRAPPL	Coordonnateur de recherche RRAPPL	Professionnel de recherche
<b>Focus</b>			
Amélioration continue de la qualité et de la sécurité des usagers dans les GMF-U	Faciliter l'intégration de projets de recherche dans les milieux de soins de première ligne	Coordonner les activités scientifique et administrative du RRAPPL	Réalisation de projets de recherche spécifiques
<b>Autorité hiérarchique ou gouverne</b>			
Cadre intermédiaire des AACQ & Direction GMF-U	Direction du RRAPPL	Direction du RRAPPL	Chercheur principal
<b>Environnement de travail</b>			
GMF-U	RRAPPL (Université ou Centre de recherche) et dans les GMF-U	RRAPPL (Université ou Centre de recherche)	Université ou Centre de recherche et milieux cliniques (si pertinent)
<b>Rôles et responsabilités</b>			
<p><b>Consolider les pratiques en place dans les milieux de soins</b> afin qu'elles soient cohérentes avec le modèle probant pour l'organisation des soins et services de première ligne du CMFC</p> <p><b>Assurer la réalisation continue d'activités de promotion, de prévention, d'analyse et de recherche de solution</b> dans un objectif d'assurer la sécurité des usagers et d'amélioration continue, de la qualité des soins et services</p>	<p><b>Faciliter l'implication des milieux de soins et des intervenants dans les projets de recherche</b> (acteur intermédiaire entre les milieux de soins et de recherche)</p> <p><b>Développer et renforcer les compétences des intervenants sur la recherche</b> et sensibiliser les chercheurs au contexte particulier de chaque milieu de soins</p> <p><b>Intégrer et soutenir des projets de recherche axés sur le patient</b> dans la pratique et être une référence en la matière</p>	<p><b>Coordonner les diverses tâches</b> nécessaires au bon déroulement des activités de son RRAPPL</p>	<p><b>Réalisation de tâches spécifiques</b> reliés aux projets de recherche en cours</p>

<sup>1</sup> Le genre masculin est utilisé comme générique dans le seul but de ne pas alourdir le texte

Agent d'amélioration continue de la qualité (facilitateur de pratique)	Facilitateur de recherche RRAPPL	Coordonnateur de recherche RRAPPL	Professionnel de recherche
<b>Formation</b>			
Diplôme universitaire de 1 <sup>er</sup> cycle  Connaissance du secteur de la santé, des services sociaux, et GMF-U  Expérience pertinente en recherche  Compétence dans l'utilisation des outils de la qualité et dans la gestion du changement	Diplôme universitaire de 2 <sup>e</sup> /3 <sup>e</sup> cycle  Connaissance du secteur de la santé, des services sociaux, et GMF-U  Connaissance du secteur de la recherche en première ligne	Diplôme universitaire de 2 <sup>e</sup> /3 <sup>e</sup> cycle  Connaissance du secteur de la santé, des services sociaux, et GMF-U  Connaissance du secteur de la recherche en première ligne	Diplôme universitaire de 2 <sup>e</sup> /3 <sup>e</sup> cycle  Expérience de travail dans un milieu de recherche  Compétences organisationnelles et capacités à établir des liens interpersonnels
<b>Taches</b>			
<p>Participer à l'<b>application des orientations</b> de l'établissement d'appartenance du GMF-U en matière d'ACQ et de gestion des risques</p> <p>S'assurer du <b>suivi et de la mise à jour des plans d'action élaborés</b> quant à l'ACQ des pratiques cliniques et à la gestion des risques</p> <p><b>Informé, accompagner et mobiliser les gestionnaires et l'équipe du GMF-U</b> dans leurs activités d'ACQ et de gestion des risques</p> <p><b>Promouvoir et participer à la mise en place des activités et des stratégies</b> entourant l'ACQ et gestion des risques et s'assurer des suivis/ mesures correctives à mettre en place</p> <p><b>Développer des indicateurs de la gestion de la qualité</b> et assurer le suivi du tableau de bord</p> <p><b>Surveiller l'émergence des meilleures pratiques</b> cliniques/organisationnelles et les transmettre aux membres</p> <p><b>Faciliter la coordination des volets clinique, pédagogique et de recherche</b> du GMF-U</p> <p>Soutenir les membres de l'équipe du GMF-U dans la gestion des changements</p> <p><b>Introduire et soutenir l'utilisation de l'accès adapté ainsi que du dossier médical électronique</b> dans le GMF-U</p>	<p><b>Informé, accompagner et mobiliser les acteurs clés en GMF-U</b> pour la réalisation d'activités de recherche</p> <p><b>Soutenir les chercheurs dans le développement de propositions</b> de recherche cohérents avec les milieux de soins</p> <p><b>Soutenir les milieux de soins dans l'émergence de questions</b> qui pourraient être répondues par des projets de recherche</p> <p><b>Aider à la mise en place de l'approche collaborative associée à la recherche axée sur le patient</b> et à son évaluation (i.e., partenariats avec les chercheurs)</p> <p><b>Faciliter la diffusion et l'appropriation</b> des résultats de recherche</p>	<p><b>Informé, accompagner et mobiliser les acteurs clés en GMF-U</b> pour la réalisation d'activités de recherche</p> <p><b>Organiser et coordonner les rencontres RRAPPL</b> avec les différents acteurs clés et milieux (clinique et de recherche)</p> <p><b>Gérer les budgets</b> et les éléments administratifs du RRAPPL</p> <p><b>Travailler en concertation avec les milieux de soins</b> et l'équipe de recherche</p>	<p><b>Participer aux différentes tâches associées au projet de recherche</b> auquel il est associé : coordonner le recrutement des participants, collecte de données, recherches documentaires, compilation de données selon des méthodes scientifiques reconnues, participer à la rédaction d'articles scientifiques</p> <p><b>Travailler en concertation</b> avec les milieux de soins et l'équipe de recherche</p>