



CENTRE DE MÉDECINE DE FAMILLE

TROUSSE DE MISE EN ŒUVRE

Collège des médecins de famille du Nouveau-Brunswick



THE COLLEGE OF
FAMILY PHYSICIANS
OF CANADA



LE COLLÈGE DES
MÉDECINS DE FAMILLE
DU CANADA



Centre for Effective Practice

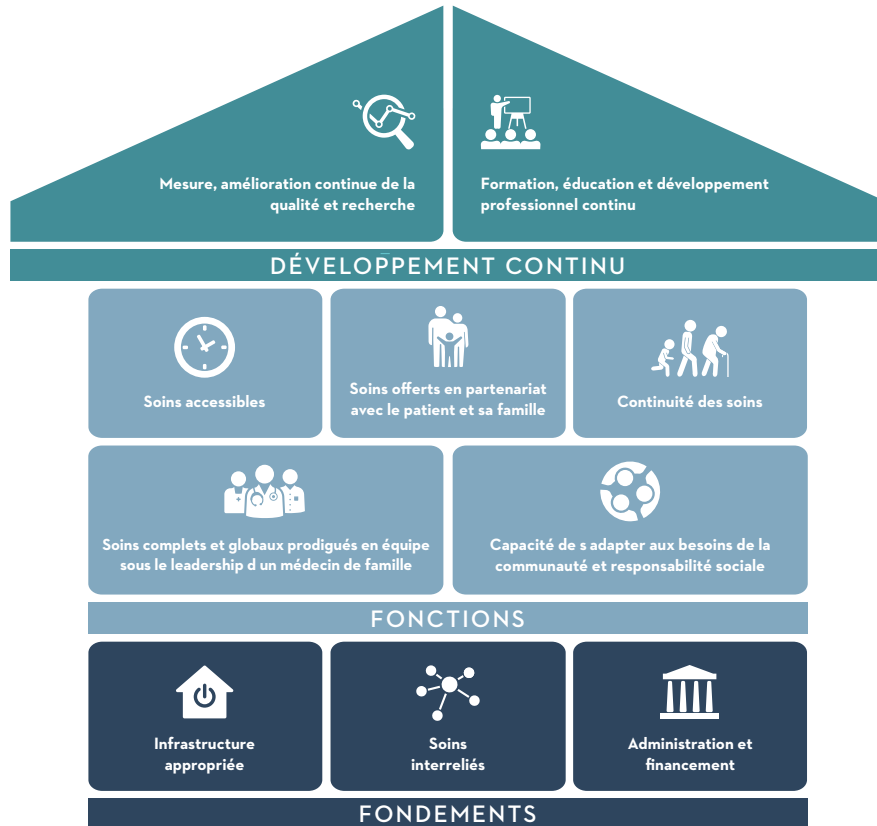
THE NEW BRUNSWICK
COLLEGE OF
FAMILY PHYSICIANS



LE COLLÈGE DES
MÉDECINS DE FAMILLE
DU NOUVEAU-BRUNSWICK

A CHAPTER OF THE COLLEGE OF FAMILY PHYSICIANS OF CANADA
UN CHAPITRE DU COLLÈGE DES MÉDECINS DE FAMILLE DU CANADA

Le **Centre de médecine de famille (CMF)** est une vision mise au point par le **Collège des médecins de famille du Canada (CMFC)** pour aider les médecins de famille et leurs équipes à fournir à leurs patientes et patients des soins coordonnés, accessibles, complets et globaux. Bon nombre de médecins de famille offrent des soins complets et globaux, peu importe leur modèle de pratique. Par ailleurs, la vision du CMF contribue à l'amélioration des soins grâce à ses 10 principaux piliers :



Cette trousse de mise en œuvre est le fruit d'une collaboration entre le CMFC et le **Collège des médecins de famille du Nouveau-Brunswick**. Elle a pour but d'aider les médecins de famille à faire en sorte que leur pratique respecte davantage la vision du CMF. La trousse s'articule autour de quelques mesures qui peuvent être prises dès maintenant, soit :

- ☛ Comprendre votre population de patients et leurs besoins;
- ☛ Entamer des projets d'amélioration continue de la qualité (ACQ) pour optimiser vos soins et votre pratique;
- ☛ Établir des voies de communication claires pour les fournisseurs de soins et les patients;

- ☛ Bien définir les rôles et responsabilités de chacun lors du partage des soins entre les membres de votre équipe interprofessionnelle.

Si vous avez décidé d'appliquer les principes du CMF dans votre pratique et que vous en êtes tout au début, les renseignements contenus dans cette trousse vous seront utiles.

Remarque : Les ressources présentées dans cette trousse ne constituent pas une liste exhaustive. Comme elles appartiennent à des organisations externes, nous ne pouvons garantir leur exactitude ni l'accessibilité de leurs liens hypertextes.

COMPRENDRE VOTRE POPULATION DE PATIENTS ET LEURS BESOINS

Bien connaître la composition de votre population de patients (p. ex., âge, déterminants sociaux de la santé) et être au fait des problèmes de santé les plus importants pour chaque groupe de patients et des formes de soutien dont ils ont besoin vous aidera à mieux organiser votre pratique, vous permettant, entre autres, de mieux adapter vos programmes et services en fonction de vos patients.

Renseignez-vous sur votre population de patients et trouvez des moyens d'approfondir vos connaissances au sujet de leurs besoins en matière de santé :

- 🗑️ Demandez à la personne responsable de vos dossiers médicaux électroniques (DMÉ) de générer des rapports sur les données démographiques de vos patients et sur la prévalence de maladies. Ces rapports révéleront peut-être des tendances au sein de votre population de patients (p. ex., groupes d'âge, problèmes de santé courants) qui guideront vos décisions entourant les programmes et l'embauche. Consultez ces données régulièrement (p. ex., tous les trimestres ou tous les ans) pour voir comment votre population de patients évolue au fil du temps.
 - ▶ Si vos DMÉ ne permettent pas d'obtenir des données sur la pratique, consultez d'autres publications provinciales, telles que les [bases de données du Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick](#), ou encore les publications du [Système canadien de surveillance des maladies chroniques](#) au sujet des maladies chroniques, du dépistage et de la prévention afin d'obtenir des renseignements sur les tendances et les besoins locaux en matière de santé.
 - 🗑️ Ajoutez des outils de dépistage et utilisez-les pour obtenir des renseignements plus détaillés sur la santé de vos patients et sur leur accès aux services.
- Des organisations ont conçu les outils suivants pour améliorer le dépistage auprès des patients :
- ▶ [Pauvreté : un outil clinique pour les prestataires de soins primaires \(N.-B.\)](#) : un outil de soins primaires pour dépister les préoccupations liées aux conditions de vie et à la situation socio-économique des patients comme un facteur affectant leur santé générale et pour les aider à y faire face;
 - ▶ [L'approche BETTER \(Building on Existing Tools To Improve Chronic Disease Prevention and Screening in Primary Care – Améliorer la prévention et le dépistage des maladies chroniques en soins de santé primaire sur la base d'outils existants\)](#) : recommandations fondées sur les données probantes pour la prévention et le dépistage des maladies chroniques qui comprennent un algorithme pour les cibles et des continuums de soins adaptés aux patients diabétiques et non diabétiques;
 - ▶ [Alberta Screening and Prevention Program](#) (en anglais seulement) : des interventions standardisées de dépistage auprès de la population indiquant les intervalles recommandés pour le

dépistage et des points de pratique fondés sur les données probantes.

- ❁ Familiarisez davantage vos patients avec les ressources communautaires pouvant améliorer leur état de santé et leur bien-être. Parlez-leur des bases de données en ligne qui offrent des renseignements sur les services locaux, notamment la [Base de données des services communautaires du Nouveau-Brunswick](#).

Ses fonctions de recherche permettent de trouver des services communautaires et des programmes au Nouveau-Brunswick en filtrant les résultats en fonction du lieu et du type de service (p. ex., services juridiques et de justice pénale, soutien du revenu et emploi). Des bases de données municipales connexes existent également pour les villes de [Saint-Jean](#) et [Fredericton](#).

Informez-vous davantage sur ce que vos patientes et patients pensent de leurs soins et de leurs besoins en matière de santé :

- ❁ Installez une boîte de commentaires anonymes dans votre salle d'attente – et un formulaire de commentaires anonymes sur le site Web de votre pratique, s'il y a lieu. Placez la boîte à un endroit où les patients pourront facilement la trouver et mettez en place un processus afin de lire régulièrement les messages qui y sont laissés.
- ❁ Élaborez et mettez en œuvre un plan pour sonder la satisfaction de vos patients. L'[Institut canadien d'information sur la santé](#) et [Qualité des services de santé Ontario](#) (QSSO) proposent des exemples de sondages.

ENTAMER DES PROJETS D'ACQ POUR OPTIMISER VOS SOINS ET VOTRE PRATIQUE

L'ACQ englobe toutes les initiatives mises en place par vous ou vos collègues qui lient l'apprentissage à l'action dans le but d'améliorer les soins; le rendement ou le déroulement des opérations de la clinique; l'efficacité; la sécurité et la satisfaction des patients; ou les résultats cliniques. Tout effort dirigé vers l'ACQ contribue à la mise en œuvre du CMF, qui fait de l'amélioration continue de la pratique une priorité au quotidien.

Entrenez des projets d'ACQ dont la portée et la taille sont raisonnables pour votre pratique :

- ❁ Déterminez les activités d'ACQ que votre pratique met déjà en œuvre et servez-vous-en comme point de départ pour les prochaines initiatives relatives à la qualité (p. ex., changer les heures d'ouverture pour offrir plus d'accès aux patients, réduire la surutilisation de tests regroupés).

- ✿ Au moyen d'une méthodologie d'ACQ, déterminez les changements à faire dans votre pratique, planifiez-les, mesurez-en l'impact et mettez-les à l'essai. Le [Modèle d'amélioration](#) de l'Institute for Healthcare Improvement (en anglais seulement) est un excellent outil qui a fait ses preuves dans le contexte des soins primaires et qui permet de mettre à l'essai les changements à l'aide de cycles planifier-faire-étudier-agir (PFEA).
 - ▶ Le [Compas Qualité](#) de QSSO présente une méthode prouvée et efficace permettant de mettre en œuvre des changements durables dans la pratique, de les maintenir et de les propager pour en faire profiter le système de santé. Cette approche repose sur divers outils et ressources, y compris les cinq pourquoi, les graphiques de progression et les cycles PFEA. QSSO offre également des [modules d'apprentissage en ligne](#) qui expliquent plus en détail, avec des exemples de cas réels, comment entamer le processus d'ACQ et utiliser le Modèle d'amélioration dans votre pratique.
 - ▶ Le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec a rédigé le [Cadre de référence en lien avec l'amélioration continue de la qualité dans les groupes de médecine de famille universitaires du Québec](#), une précieuse ressource pour toute pratique souhaitant améliorer la qualité de ses services. En plus de décrire en détail le rôle de différents acteurs en matière d'ACQ, ce document définit de nombreux concepts importants liés à ce processus et aborde certains modèles de référence, y compris le Modèle d'amélioration de l'Institute for Healthcare Improvement. Le document est publié sur le site du Réseau-1 Québec (entre autres).
 - ▶ Vous trouverez des exemples en anglais de l'utilisation du Modèle d'ACQ auprès de l'[Agency for Healthcare Research and Quality](#) (description de façons de déterminer les changements à faire et les tester à l'aide de sondages sur l'expérience des patients) et du [NHS Education for Scotland](#) (description de l'adaptation d'une fiche d'objectifs d'autogestion des soins pour les patients).

Trouvez des idées :

- ✿ Établissez des mesures, par exemple, le [troisième rendez-vous disponible](#) ([autre ressource](#) en anglais seulement), et surveillez-les pour évaluer l'accès aux soins et l'impact des efforts de réduction des retards ou d'optimisation des horaires de rendez-vous.
- ✿ Appliquez dans votre pratique les recommandations fondées sur les données probantes de [Choisir avec soin Canada](#) en matière d'ACQ en médecine de famille.
- ✿ Lisez le recueil d'idées inspirantes créé par l'Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux du Centre intégré universitaire de santé et services sociaux (CIUSSS) de l'Estrie, qui s'intitule [S'outiller pour favoriser la participation des usagers, des proches, des citoyens et des communautés à l'amélioration continue de la qualité des soins et des services](#). Cet outil, qui cible divers intervenants dans le processus d'amélioration continue de la qualité est particulièrement utile pour élaborer des stratégies qui misent sur la collaboration entre médecins et patients.
- ✿ Utilisez les guides sur la démarche d'ACQ de QSSO, de [Toward Optimized Practice](#) ou de l'[American Medical Association](#), dans lesquels vous trouverez des outils, des ressources et des exemples relatifs à l'ACQ (en anglais seulement).

Adoptez une approche centrée sur les patients dans vos projets d'ACQ ou impliquez les patients dans vos démarches d'amélioration de la qualité :

- ☛ Intégrez les principes de l'approche centrée sur les patients dans votre pratique en vous servant de ressources comme celles du [Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick](#), de la [Fondation](#)

[canadienne pour l'amélioration des services de santé](#) ou de l'[Institut canadien pour la sécurité des patients](#) pour encadrer votre collaboration avec des défenseurs des droits des patients ou avec des personnes qui partagent leur expérience des soins.

ÉTABLIR DES CANAUX DE COMMUNICATION CLAIRS POUR LES FOURNISSEURS DE SOINS ET LES PATIENTS

La communication entre les médecins, les patients et les autres professionnels de la santé est essentielle à la prestation de soins complets, globaux et continus. Elle permet aussi aux médecins de famille et aux autres fournisseurs de soins d'apprendre les uns des autres et de partager leurs connaissances, tant sur des sujets cliniques bien précis que sur les réussites et les défis rencontrés lors de projets d'ACQ dans la pratique.

Tirez des leçons de l'expérience d'autres médecins offrant des soins en première ligne :

- ☛ Nouez des liens avec des médecins de famille de votre province afin de partager vos connaissances et de découvrir d'autres pratiques interprofessionnelles. Les [réseaux de pairs cliniciens](#) d'Inforoute Santé

du Canada vous offrent la chance d'échanger sur différents sujets cliniques et différents besoins liés à la pratique.

Améliorez l'efficacité de vos communications avec les patients :

- ☛ Examinez vos options concernant les moyens de communication, comme les sites Web et les systèmes de prise de rendez-vous en ligne, et adoptez ceux qui conviennent pour vos patients.

Mettre en place un système de communication électronique vous permet de transmettre à vos patients des renseignements qu'ils n'auraient peut-être pas obtenus autrement sur les services de

vosre pratique (p. ex., nouveaux programmes ou fournisseurs, changement des heures d'ouverture).

- ☛ Inforoute Santé du Canada fournit des ressources pour guider l'adoption de la [prise de rendez-vous électronique](#), favoriser son maintien et tenir compte des enjeux liés à la confidentialité.

- ▶ L'Association médicale canadienne (AMC) recommande d'afficher sur le site Web de votre pratique vos coordonnées, des renseignements sur le personnel, les politiques concernant les rendez-vous et le processus d'admission des patients. Le guide [Pour lancer votre cabinet sur le bon pied](#) contient toute une liste d'information recommandée.

BIEN DÉFINIR LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DE CHACUN LORS DU PARTAGE DES SOINS ENTRE LES MEMBRES DE VOTRE ÉQUIPE INTERPROFESSIONNELLE

La prestation efficace de soins au sein d'une équipe interprofessionnelle assure aux patients l'accès à des professionnels de la santé qualifiés pour répondre à des besoins variés en matière de santé, ce qui renforce les soins collaboratifs centrés sur le patient. Les rôles et responsabilités des membres de votre équipe peuvent varier en fonction de leur profession et de leur expérience. En définissant clairement ces rôles, vous pouvez tirer le meilleur parti du champ de compétences professionnelles de chacun et améliorer la satisfaction des fournisseurs de soins ou de toute l'équipe.

Améliorez l'efficacité de la prestation des soins au sein de votre équipe interprofessionnelle :

- ☛ Définissez clairement les rôles de chaque fournisseur de votre équipe ainsi que la portée de sa pratique lors d'un processus de dialogue ouvert pour que chacun connaisse son rôle – et celui des autres membres de l'équipe – et puisse s'en acquitter avec confiance. Votre équipe et vous pouvez obtenir des crédits de DPC liés au Physician's Recognition Award de l'American Medical Association par l'intermédiaire de [Medscape](#) (vous devez pour cela avoir un compte Medscape) afin de développer les compétences nécessaires pour établir ces rôles.
- ▶ Le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec a élaboré des [Guides d'intégration des professionnels en GMF](#) qui aident à définir le rôle de chaque membre d'une équipe interprofessionnelle (pharmacien, infirmière clinicienne, kinésologue, etc.) et fournissent des exemples concrets de pratiques exemplaires.
- ▶ QSSO a mis au point un [Guide de consolidation d'équipe pour les équipes de soins primaires de l'Ontario](#). Les exercices et ques-

tionnaires d'autoévaluation d'équipe dans le guide guideront la réflexion des membres de votre équipe sur les compétences, l'attitude et la satisfaction de chacun afin de trouver des façons d'optimiser la collaboration interprofessionnelle.

- ▶ Vous trouverez des ressources supplémentaires en anglais sur le site improvingprimarycare.org, y compris un outil d'évaluation des soins interprofessionnels que vous prodiguez actuellement et des stratégies pour améliorer votre équipe

(p. ex., tenter d'optimiser la portée de la pratique, trouver des occasions de développement professionnel, réserver du temps pour des réunions).

- 🔗 Élaborez des politiques pour votre pratique et révisiez-les régulièrement pour vous assurer qu'elles sont efficaces et bien adaptées à votre propre situation. L'Association des Équipes de santé familiale de l'Ontario a produit un [manuel](#) en anglais contenant divers gabarits de politiques pour toutes sortes de questions liées à la pratique (p. ex., gouvernance, risques et sécurité, ressources humaines).

Soyez un leader plus efficace pour votre équipe et enrichissez vos compétences en gestion et leadership :

- 🔗 Vous pouvez suivre des cours de formation en gestion et leadership auprès de [Joule](#), une filiale

de l'AMC. Le [Canadian Health Leadership Network](#) offre également des ressources de gestion.

Utilisez des ressources d'autres provinces pour vous aider à poursuivre la mise en œuvre de la vision du CMF :

Pour accéder à d'autres ressources liées au CMF :

- 🔗 [CMFC : Le Centre de médecine de famille](#)
- 🔗 [Toward Optimized Practice : Patient's Medical Home](#)
- 🔗 [Collège des médecins de famille de l'Ontario : Le Centre de médecine de famille](#)



RESSOURCES

Voici une liste sommaire des sites Web et publications en ligne contenus dans ce document.

Publication/ressource en ligne	Site Web
Agency for Healthcare Research and Quality : Health Literacy Universal Precautions Toolkit	www.ahrq.gov/professionals/quality-patient-safety/quality-resources/tools/literacy-toolkit/healthlittoolkit2-tool2b.html
American Medical Association : Physician's Recognition Award	www.ama-assn.org/education/cme/apply-ama-physician-recognition-award
American Medical Association : STEPS Forward™ QI using plan-do-study-act	www.stepsforward.org/modules/pdsa-quality-improvement
Approche BETTER (Building on Existing Tools To Improve Chronic Disease Prevention and Screening in Primary Care – Améliorer la prévention et le dépistage des maladies chroniques en soins de santé primaire sur la base d'outils existants)	www.better-program.ca/accueil
Association des Équipes de santé familiale de l'Ontario : <i>Sample Policies for Primary Care Teams and Practices</i>	www.afhto.ca/provincial-policies-and-procedures-manual-nov2018
Association médicale canadienne : Joule	jouleamc.ca/?_ga=2.156547259.1838983389.1546890706-1556858475.1544716779
Association médicale canadienne : <i>Pour lancer votre cabinet sur le bon pied</i>	www.cma.ca/Assets/assets-library/document/fr/practice-management-and-wellness/pmc-module-12-f.pdf
Base de données des services communautaires de Fredericton	www.frederictoninfo.ca/?Ln=fr-CA
Base de données des services communautaires de Saint John	saintjohn.cioc.ca/?Ln=fr-CA
Base de données des services communautaires du Nouveau-Brunswick	www.nbinfo.ca/?Ln=fr-CA
Canadian Health Leadership Network	chlnet.ca/tools-resources/leadership-bytes
Centre de médecine de famille	centremedecinedefamille.ca
Choisir avec soin Canada	choisiravecsoin.org/medecine-familiale
CIUSSS de l'Estrie : <i>S'outiller pour favoriser la participation des usagers, des proches, des citoyens et des communautés à l'amélioration continue de la qualité des soins et des services</i>	www.csss-iugs.ca/c3s/data/files/IUPL/Recueil_Participation_usagers-citoyens.pdf
Collège des médecins de famille du Canada	www.cfpc.ca
Collège des médecins de famille du Nouveau-Brunswick	www.nbcfp.ca/fr/
Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick	www.csnb.ca
Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick : Aperçu de la santé de la population	www.csnb.ca/donnees/zone#.XPAeERRKjRY
Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé : Plateforme de ressources sur la participation du patient	www.fcass-cfhi.ca/WhatWeDo/PatientEngagement/PatientEngagementResourceHub.aspx
Improving Primary Care	www.improvingprimarycare.org/team
Inforoute Santé du Canada : Réseaux de pairs cliniciens	www.inforoute.ca/fr/nos-partenaires/cliniciens-et-autres-professionnels-de-la-sante/engagement-et-leadership-des-cliniciens/reseaux-de-pairs-cliniciens
Inforoute Santé du Canada : Ressources pour la prise de rendez-vous électronique	www.inforoute.ca/fr/solutions/acces-sante/acces-aux-services/prise-de-rendez-vous-electronique
Institut canadien d'information sur la santé : <i>Sondage sur l'expérience des patients en soins de santé primaires</i>	www.cihi.ca/en/info_phc_patient_fr.pdf
Institut canadien pour la sécurité des patients	www.patientsafetyinstitute.ca/fr/toolsresources/patient-engagement-resources/pages/default.aspx
Institut national d'excellence en santé et services sociaux : Indicateurs – Troisième rendez-vous	www.inesss.qc.ca/en/projects/projets-speciaux/indicateurs-de-qualite-prise-en-charge-des-maladies-chroniques/base-de-donnees/base-de-donnees/gen02.html

Publication/ressource en ligne	Site Web
Ministère de la Santé et des Services sociaux : Guides d'intégration des professionnels en GMF	publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-001529/
NHS Education for Scotland : fiche d'objectifs d'autogestion des soins pour les patients	www.nes.scot.nhs.uk/media/3604285/always_events_-_pdsa_examples.pdf
Pauvreté : un outil clinique pour les prestataires de soins primaires (N.-B.)	www.cfpc.ca/uploadedFiles/CPD/_PDFs/Poverty_flowNB_FR_V8.pdf
Qualité des services de santé Ontario : Compas Qualité	qualitycompass.hqontario.ca/portal/getting-started?lang=fr&extra=print#.XL9gz2eP6os
Qualité des services de santé Ontario : <i>Guide de consolidation d'équipe pour les équipes de soins primaires de l'Ontario</i>	www.hqontario.ca/Portals/O/documents/qi/pc-team-building-guide-module7-enhancing-collaboration-fr.pdf
Qualité des services de santé Ontario : <i>Quality Improvement Guide</i>	www.hqontario.ca/portals/O/Documents/qi/qi-quality-improve-guide-2012-en.pdf
Qualité des services de santé Ontario : <i>Sondage sur l'expérience des patients au chapitre des soins primaires</i>	www.hqontario.ca/Portals/O/documents/qi/primary-care/primary-care-patient-experience-survey-support-guide-fr.pdf
Réseau-1 Québec : <i>Cadre de référence en lien avec l'amélioration continue de la qualité dans les groupes de médecine de famille universitaires du Québec</i>	reseau1quebec.ca/wp-content/uploads/2017/10/Cadre-de-r%C3%A9f%C3%A9rence-en-lien-avec-lACQ-en-GMF-U-Version-1.pdf
Système national de surveillance des maladies chroniques	ouvert.canada.ca/data/fr/dataset/9525c8c0-554a-461b-a763-f1657acb9c9d
Third Next Available Appointment (Troisième prochain rendez-vous disponible)	www.safetynetmedicalhome.org/sites/default/files/Third-Next-Appointment.pdf
Toward Optimized Practice : Alberta Screening and Prevention	www.topalbertadoctors.org/asap
Toward Optimized Practice : <i>Quality Improvement Guide</i>	www.topalbertadoctors.org/file/quality-improvement-guide.pdf
Vega CP, Bernard A. Establishing Roles and Responsibilities for Interprofessional Care Team Members. New York, NY : Medscape; 2016.	www.medscape.org/viewarticle/857825_authors