



PATIENT'S
MEDICAL
HOME

TROUSSE DE MISE EN ŒUVRE

Collège des médecins de famille de l'Ontario



THE COLLEGE OF
FAMILY PHYSICIANS
OF CANADA



LE COLLÈGE DES
MÉDECINS DE FAMILLE
DU CANADA



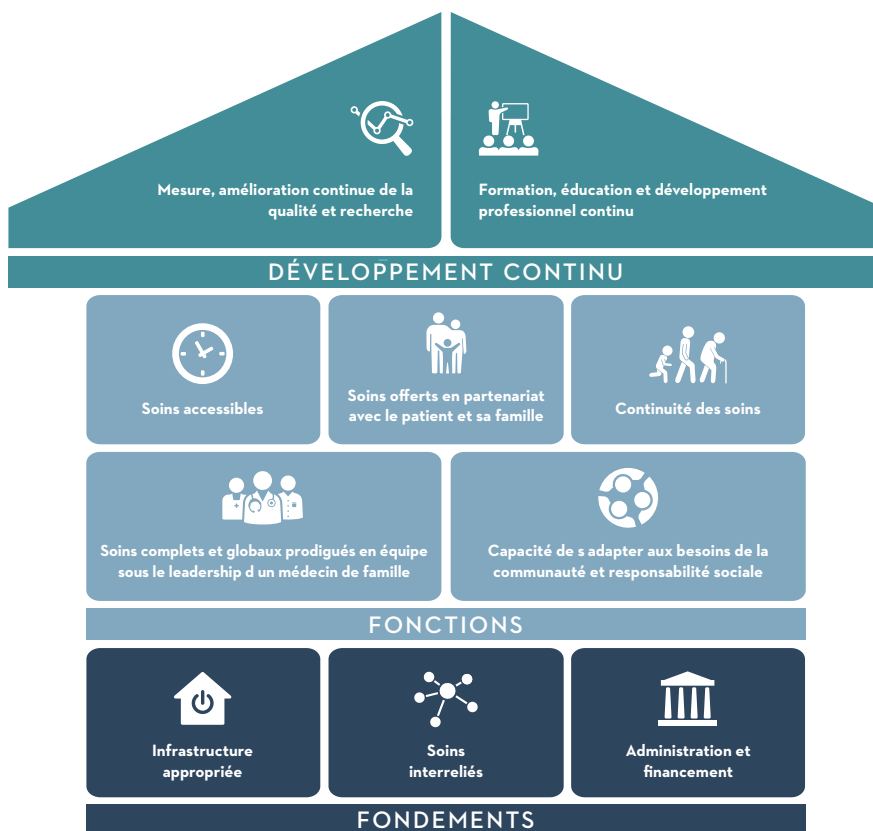
Centre for Effective Practice

Ontario College of
Family Physicians



Leaders for a healthy Ontario.

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 de l'Ontario (CMFO)**. 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.

En Ontario, le CMFO peut vous offrir des ressources et des recommandations afin de vous aider à faire les changements nécessaires dans votre pratique pour suivre la vision du CMF. Pour de plus amples renseignements, communiquez avec le CMFO : info@ocfp.on.ca.

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.

Consultez le site Web du CMFO (en anglais seulement) pour en savoir plus sur la [collecte d'information sur le registre de 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, dont les [cartes de Santé publique Ontario](#) ou le [projet Ontario Community Health Profiles](#) (en anglais seulement), pour vous renseigner davantage sur les maladies chroniques, le statut socioéconomique et l'utilisation des services de santé dans votre région. Les participants au programme [Data to Decisions](#) de l'Association des Équipes de santé familiale de l'Ontario (AFHTO) peuvent accéder à des ressources pour la collecte de données.
- ❁ Inscrivez-vous pour recevoir des [rapports de pratique sur les soins primaires](#) de Qualité des services de santé Ontario (QSSO) afin d'obtenir des renseignements précis et plus détaillés sur vos habitudes de prescription d'opioïdes, de dépistage du cancer et de prise en charge du diabète, de même que toute l'information pouvant être recueillie sur l'utilisation que font vos patients des services 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 :
 - ▶ Les ressources du CMFO sur la [globalité des soins](#) (en anglais seulement) : page Web contenant des ressources sur la prise en charge des maladies chroniques, les soins palliatifs, les soins à domicile, la santé mentale, les centres de soins pédiatriques, la promotion de la santé et les médicaments en Ontario;

- ▶ [Poverty: A Clinical Tool for Primary \(ON\)](#) : un outil de soins primaires pour dépister les conditions de vie et la situation socioéconomique des patients comme un facteur qui affecte leur santé générale et pour les aider à y faire face (la version adaptée à la province de l'Ontario est disponible en anglais seulement, mais il existe des [versions françaises](#) pour le Québec et le Nouveau-Brunswick);
- ▶ [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.

- 🔄 Familiarisez davantage vos patients avec les ressources communautaires pouvant améliorer leur état de santé et leur bien-être. Parlez-leur des [services 211](#) en Ontario (offerts par téléphone ou par courriel), qui donnent accès à une base de données des services communautaires et sociaux, des services de santé non cliniques et des services gouvernementaux connexes et dans laquelle vous pouvez effectuer des recherches par lieu. La base de données [211 \[Ontario\] Centre](#) couvre Toronto et les régions de Peel, York et Durham, et ses services sont offerts par téléphone et par messagerie texte.

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

- 🔄 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'AFHTO a produit [un manuel](#) en anglais contenant divers gabarits de solutions pour toutes sortes de questions liées à la pratique (p. ex., gouvernance, risques et sécurité, ressources humaines).
- 🔄 Élaborez et mettez en œuvre un plan pour sonder la satisfaction de vos patients. [QSSO](#) et l'[Institut canadien d'information sur la santé](#) 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 améliorer l'accès aux patients, réduire la surutilisation de tests regroupés).
- ☸ Utilisez le guide étape par étape *Quality Improvement Guide* (en anglais seulement) ou le *Compas Qualité* de QSSO pour déterminer les changements à faire dans votre pratique, les planifier, mesurer leur impact et les mettre à l'essai.

Trouvez des idées :

- ☸ Élaborez un *plan d'amélioration de la qualité*, un engagement public à réaliser vos objectifs d'ACQ.
- ☸ Joignez-vous aux *Collaborative Mentoring Networks*, un programme de mentorat du CMFO qui permet aux médecins de famille de gagner de l'assurance et d'accroître leur capacité de prendre en charge les problèmes de santé dans des domaines cliniques complexes, comme la santé mentale, les toxicomanies et la douleur, les soins palliatifs et de fin de vie, l'aide médicale à mourir ainsi que la médecine en milieu rural. Ces réseaux les aident également à développer des compétences de leadership et à progresser lors de leurs premières années de pratique.
- ☸ Utilisez d'autres outils du CMFO pour *choisir un point de départ* et pour mettre en œuvre l'*amélioration continue de la qualité*.
- ☸ Tirez des leçons des *Data to Decisions Planning and Preparation Tool and Interactive Reports* de l'AFHTO (accessibles à tous ; en anglais seulement).
- ☸ 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.
- ☸ Participez au programme de développement professionnel continu certifié Mainpro+^{MD} du CMFO intitulé *Practising Wisely: Reducing Unnecessary Testing and Treatment* (en anglais seulement), qui est étroitement lié à la campagne Choisir avec soin Canada pour améliorer la gestion des soins de santé et éviter la surmédicalisation.
 - ▶ Appliquez dans votre pratique les recommandations fondées sur les données probantes de *Choisir avec soin Canada* en matière d'ACQ en médecine de famille.
- ☸ Participez à la *Journée du changement Ontario*, une initiative provinciale qui encourage les professionnels de la santé à promettre un petit changement susceptible d'améliorer les soins de santé.
- ☸ 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.

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

- ☛ Servez-vous de ressources comme celles de [QSSO](#), 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.

Consultez le site Web du CMFO (en anglais seulement) pour en savoir plus sur [l'implication des patients](#) et sur les [soins centrés sur la personne](#).

Tirez des leçons de l'expérience d'autres médecins qui offre des soins primaires, ou consultez d'autres spécialistes :

- ☛ Utilisez le programme de consultation électronique de l'Ontario, une plateforme sécurisée en ligne qui vous permet de consulter rapidement d'autres médecins par le biais de [OTNhub](#) ou d'[OntarioMD](#).
- ☛ Joignez-vous au [programme Peer Leader](#) d'OntarioMD, un réseau de plus de 50 médecins, infirmières et gestionnaires de cliniques experts de l'utilisation de DMÉ qui peuvent vous aider à tirer le meilleur parti de ces outils dans la pratique clinique.
- ☛ Participez au programme [EMR Practice Enhancement \(EPEP\)](#) d'OntarioMD, qui aide les médecins à améliorer leurs compétences et leur efficacité dans l'utilisation de DMÉ.
- ☛ Nouez des liens avec des médecins de famille de votre province afin de partager vos connaissances et de découvrir d'autres pratiques interprofessionnelles. Les [Collaborative Mentoring Networks](#) du CMFO et 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.

☞ Joignez-vous aux [Interprofessional Communities of Practice](#) de l'AFHTO (exclusivement pour les membres de l'AFHTO).

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 votre pratique (p. ex., nouveaux programmes ou fournisseurs, changement des heures d'ouverture).
 - ▶ La section du site Web du CMFO (en anglais seulement) sur [l'adoption et l'optimisation des dossiers médicaux électroniques](#) présente des renseignements détaillés sur les programmes qui aident à relier les pratiques et leur per-
- mettent de mieux transmettre les dossiers médicaux des patients.
- ▶ 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.

Consultez le site Web du CMFO (en anglais seulement) pour en savoir plus sur [les soins interprofessionnels et la constitution d'une 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. Vous et votre équipe 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 questionnaires 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 :

- ❁ Le CMFO offre des cours de formation en gestion et en leadership (en anglais seulement), présentés sur la page du réseau [Leadership in Primary Care Network](#) et la page sur le [leadership](#) de son site Web. Vous pouvez aussi suivre des cours semblables

auprès de [Joule](#), une filiale de l'AMC. De plus, l'AFHTO permet à ses membres d'accéder à des [ressources sur la gouvernance et le leadership](#) (en anglais seulement).

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](#)



RESSOURCES

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

Publication/ressource en ligne	Site Web
211 Ontario	211ontario.ca/fr/
211 Ontario Centre	www.211toronto.ca/fr
American Medical Association : Physician's Recognition Award	www.ama-assn.org/education/cme/apply-ama-physician-recognition-award
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 : Data to Decisions Planning and Preparation Tool and Interactive Reports	35.182.208.12:8080/index.php/data-review-page/
Association des Équipes de santé familiale de l'Ontario : Data to Decisions program	35.182.208.12:8080/index.php/data-review-page/
Association des Équipes de santé familiale de l'Ontario : Governance and leadership	www.afhto.ca/afhtos-role-supporting-team-based-care/governance-and-leadership
Association des Équipes de santé familiale de l'Ontario : Interprofessional Communities of Practice (exclusivement pour les membres de l'AFHTO)	www.afhto.ca/news-events/news/ihp-communities-practice
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	joulema.ca
Association médicale canadienne : <i>Pour lancer votre cabinet sur le bon pied</i>	www.cma.ca/Assets/assets-library/document/fr/practicemanagement-and-wellness/pmc-module-12-f.pdf
Cartes de Santé publique Ontario	www.publichealthontario.ca/fr/data-and-analysis/commonly-used-products/maps
Centre de médecine de famille	centremedecinedefamille.ca
Choisir avec soin Canada	choisiravecsoin.org/medecine-familiale
CIUSSS de l'Estrie : <i>Soutiller 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 de l'Ontario : Choosing a Focal Area	www.ontariofamilyphysicians.ca/advocacy/patient's-medical-home/choosing-a-focal-area
Collège des médecins de famille de l'Ontario : Collaborative Mentoring Networks	www.ontariofamilyphysicians.ca/education/collaborative-mentoring-networks
Collège des médecins de famille de l'Ontario : Comprehensiveness Resources	www.ontariofamilyphysicians.ca/advocacy/patient's-medical-home/comprehensiveness-resources
Collège des médecins de famille de l'Ontario : Implementing and Optimizing Electronic Medical Records (EMRs)	www.ontariofamilyphysicians.ca/advocacy/patient's-medical-home/implementing-optimizing-electronic-medical-records
Collège des médecins de famille de l'Ontario : Leadership (général)	www.ontariofamilyphysicians.ca/education/collaborative-mentoring-networks/leadership-in-primary-care-network
Collège des médecins de famille de l'Ontario : Leadership in Primary Care Network	www.ontariofamilyphysicians.ca/advocacy/patient's-medical-home/leadership-resources
Collège des médecins de famille de l'Ontario : Patient Engagement	www.ontariofamilyphysicians.ca/advocacy/patient's-medical-home/patient-engagement
Collège des médecins de famille de l'Ontario : Patient/Roster Panel	www.ontariofamilyphysicians.ca/advocacy/patient's-medical-home/patient-roster/panel
Collège des médecins de famille de l'Ontario : Patient's Medical Home	www.ontariofamilyphysicians.ca/advocacy/patient's-medical-home
Collège des médecins de famille de l'Ontario : Person-centred care	www.ontariofamilyphysicians.ca/advocacy/patient's-medical-home/person-centred-care-resources

Publication/ressource en ligne	Site Web
Collège des médecins de famille de l'Ontario : Practising Wisely	www.ontariofamilyphysicians.ca/education/about-programs-workshops/practising-wisely
Collège des médecins de famille de l'Ontario : Quality Improvement	www.ontariofamilyphysicians.ca/advocacy/patient's-medical-home/quality-improvement
Collège des médecins de famille du Canada	www.cfpc.ca
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 : Ressources relatives à la participation 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
Journée du changement Ontario	www.changedayontario.ca/fr/
Ministère de la Santé et des Services sociaux : Guides d'intégration des professionnels en GMF	publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-001529/
Ontario Community Health Profiles Partnership	www.ontariohealthprofiles.ca
Ontario Telemedicine Network Hub	otn.ca/fr/professionnels-de-la-sante/
OntarioMD : EMR Practice Enhancement Program	www.ontariomd.ca/products-and-services/emr-practice-enhancement-program/overview
OntarioMD : Ontario eConsult Program	www.ontariomd.ca/pages/overview-of-econsult.aspx
OntarioMD : Peer Leader Program	www.ontariomd.ca/pages/overview-of-peer-leader-program.aspx
Pauvreté : Un outil clinique pour les professionnels des soins primaires	www.cfpc.ca/outil_de_pauvrete/
Poverty: A Clinical Tool for Primary Care Providers (ON)	cep.health/clinical-products/poverty-a-clinical-tool-for-primary-care-providers/
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 : Participation des patients	www.hqontario.ca/Partenariat-patients/Ressources-et-outils-de-partenariat-avec-les-patients/Ressources-destin%C3%A9es-aux-patients-aux-personnes-soignantes-et-aux-familles/Tout-savoir-sur-la-participation-des-patients
Qualité des services de santé Ontario : Plans d'amélioration de la qualité	www.hqontario.ca/Amélioration-de-la-qualité/Plans-d'amélioration-de-la-qualité
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 : Rapports de pratique sur les soins primaires	www.hqontario.ca/Amélioration-de-la-qualité/Rapport-de-pratique/Soins-primaires
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
Third Next Available Appointment (Troisième prochain rendez-vous disponible)	www.safetynetmedicalhome.org/sites/default/files/Third-Next-Appointment.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