

## PROCÈS-VERBAL

---

RÉUNION DU COMITÉ ACCESSIBILITÉ EN 1<sup>ÈRE</sup> LIGNE

Le lundi 07 décembre 2015, 14 h à 16 h

---

### Sont présent -e-s

D<sup>re</sup> Josiane D'Amico, responsable du comité, UMF de Sacré-Cœur  
D<sup>r</sup> Jean Pelletier, Dir. du département  
D<sup>re</sup> Anne Bruneau, UMF de Notre-Dame  
D<sup>r</sup> Daniel Murphy, UMF de Verdun  
D<sup>re</sup> Isabel Rodrigues UMF du Marigot  
M. André Néron, Dir associé Direction collaboration partenariat patient  
D<sup>re</sup> Marie-Pascale Pomey, chercheure, Dép. d'adm. de la santé à l'École de santé publique de l'UdeM  
D<sup>re</sup> Marie-Thérèse Lussier, Dir. du RRSPUM  
M<sup>me</sup> Élisabeth Larouche, coordonnatrice clinique  
D<sup>re</sup> Juliane Buckland, UMF Bordeaux-Cartierville

### Sont excusé-e-s

D<sup>r</sup> Janusz Kaczorowski, Dir, Centre de recherche du CHUM  
D<sup>re</sup> Natacha David, R1

#### **1- LECTURE ET ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR**

L'ordre du jour est adopté. D<sup>re</sup> Marie-Pierre Codsji, R1 UMF des Hautes Laurentides, a informé D<sup>r</sup> Pelletier qu'elle quittait le comité afin de se consacrer davantage à ses études.

#### **2- RETOUR SUR LE PROCÈS-VERBAL DU 2 NOVEMBRE 2015**

Point 2 : À la suite de la demande exprimée dans le procès-verbal, le mandat sera revu. Il y a un point à l'ordre du jour à ce sujet.

Point 3 : Le site web a maintenant un onglet pour les chefs d'UMF. Il y aura un espace prévu pour le Comité accessibilité en 1<sup>ère</sup> ligne. Des documents seront déposés. Toutefois, il est difficile d'en faire un lieu d'échange puisque le processus pour faire des modifications est assez complexe. L'outil de communication, Dropbox, est beaucoup plus flexible et sera utilisé pour le partage de documents du comité.

Point 4 : L'équipe de recherche a été rencontré le 16 novembre. Un travail préliminaire sur le choix des questions a été fait. Le procès-verbal a été déposé sur le Dropbox.

#### **3- RÉVISION DE LA COMPOSITION DU COMITÉ, DU MANDAT, DU FONCTIONNEMENT ET DES RÉSULTATS ATTENDUS**

##### **Mandat :**

À la dernière rencontre, Dre Rodrigues mentionnait qu'il faudrait préciser quel genre d'accompagnement sera offert aux UMF. À qui les chefs d'UMF pourront-ils se référer? Quel genre

d'accompagnement le comité pourrait-il offrir? Il est décidé de revoir mandat, fonctionnement et résultats attendus.

Sous l'autorité de la Table des chefs d'UMF, le comité aura pour mandat de :

- Contribuer à améliorer l'accessibilité dans les UMF de l'UdeM;
- Documenter l'état de départ en matière d'accessibilité de nos UMF et en suivre l'évolution par des méthodes rigoureuses avec le soutien des chercheurs du comité;
- Soutenir les UMF afin d'assurer une meilleure accessibilité dans les UMF. Exemple : Le partage des bons et moins bons coups, la possibilité de demander conseils, le partage de documents.

### **Fonctionnement**

#### Règle de fonctionnement en réunion

- L'ordre du jour est préparé et distribué à chacun;
- Le temps de rencontre est déterminé et respecté;
- Le compte rendu est rédigé et envoyé rapidement aux membres du comité
- Le compte-rendu est conforme, et si des modifications s'avèrent nécessaires les membres les communiquent à la personne qui rédige le compte rendu afin de respecter les propos tenus en réunion;
- Le quorum est établi à 50% /présence des membres, incluant patient partenaire ou son remplaçant, responsable du comité et/ou directeur;
- L'indépendance des chercheurs
- Les chercheurs peuvent utiliser les résultats des travaux pour publication ou note de cours;

#### Information sur le comité

- Durée prévue du comité : 2 ans.
- Réunions régulières : 3 heures
- Fréquence des réunions : aux 6 ou 8 semaines

### **Résultats attendus** (1er mai 2016)

#### **Soutien aux équipes d'UMF**

1- Le Réseau de cliniques universitaires de soins de première ligne est créé et permet d'harmoniser certaines pratiques en accessibilité;

2-Des outils transférables sont mis à la disposition des équipes du Réseau de cliniques universitaires de soins de première ligne afin de favoriser l'adoption de meilleures pratiques en matière d'accessibilité et un «Espace-web-échange» est créé afin de partager des informations permettant de s'entraider mutuellement;

3- Des indicateurs de performances sont déployés dans le Réseau de cliniques universitaires de soins de premières lignes et un monitoring est assuré afin de connaître l'amélioration de l'accessibilité pour les patients;

4-Les patients partenaires sont impliqués dans toute la démarche;

## Recherche

1- Une communication est transmise à tous les responsables locaux du RRSPUM et ceux de l'évaluation de la qualité de chaque UMF afin de faire participer les résidents à des projets inter-UMF sur l'accessibilité;

2- La présentation de plusieurs de ces travaux, portant sur l'accessibilité en première ligne, sera faite à la journée annuelle de présentation des travaux d'érudition des résidents ;

3- Une équipe de chercheurs, de cliniciens et de patients établit un protocole de recherche afin d'obtenir des données fiables sur l'état de situation dans le Réseau de cliniques universitaires de soins de première ligne de l'UdeM;

4- Les résultats des travaux sont acheminés à des revues médicales spécialisées pour publication;

## Points à considérer

- Présenter des demandes auprès des instances de financement en recherche;
- Adresser une demande à la RAMQ afin d'obtenir les données administratives pertinentes;
- Présenter les résultats préliminaires à l'assemblée départementale 2017;
- Collaborer avec l'INESSS sur des projets de recherche;

## Communications

Aucune modification n'est apportée au point communication.

### **4- RETOUR SUR LA RENCONTRE AVEC LA CHERCHEUSE M<sup>ME</sup> MYLAINE BRETON DE L'UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE;**

Une rencontre a été organisée avec Mme Breton, chercheuse afin de connaître les résultats préliminaires de son projet de recherche sur l'Accès adapté en UMF. Étaient présents à cette rencontre D<sup>r</sup> Pelletier et D<sup>re</sup> D'Amico ainsi que M<sup>me</sup> Larouche par téléphone.

M<sup>me</sup> Breton bénéficie d'une subvention du Réseau 1 pour la réalisation de son projet de recherche. Elle a déjà réalisé un projet sur accessibilité en 1<sup>ière</sup> ligne et le guichet d'accès à la clientèle orpheline (GACO). C'est à la suite de de cette première recherche qu'elle a voulu poursuivre avec l'Accès adapté en UMF.

Elle souhaite, par son projet, évaluer la 1<sup>ière</sup> cohorte d'accès adapté dans les UMF et valider les modèles déployés. Elle a effectué 21 entrevues avec des médecins, et ce, dans 4 UMF. Pour les autres intervenants elle procédera par Focus group. Elle est maintenant à l'analyse des résultats.

Elle mentionne qu'elle a dû faire des choix dans sa collecte de données faute de temps et argent. Par exemple, elle aurait aimé faire une comparaison entre les UMF en accès adapté et celles qui ne le sont pas.

D<sup>r</sup> Groulx, directeur à la direction de l'organisation des services de première ligne (DOSPLI) au Ministère, suit de près ses travaux de recherche et l'a invité, en janvier prochain, à présenter les résultats préliminaires de sa recherche à l'équipe DOSPLI. Elle fera une conférence sur les 5 dimensions de l'Accès adapté.

Il y a eu un échange sur le mandat et objectifs du Comité accessibilité en 1<sup>ière</sup> ligne du DMFMU de l'UdeM. Tous s'entendent pour dire que l'accessibilité en 1<sup>ière</sup> ligne doit passer par des solutions concrètes et adaptés à chacun des milieux.

M<sup>me</sup> Breton et D<sup>re</sup> D'Amico souhaitent un partage d'informations sur l'évolution de leurs travaux respectifs. M<sup>me</sup> Breton fera parvenir un résumé de littérature à D<sup>re</sup> D'Amico.

À la suite du résumé de la rencontre, D<sup>re</sup> Pomey suggère à D<sup>re</sup> D'Amico de rencontrer d'autres chercheurs. Elle lui transmettra le nom de certains chercheurs, qui ont comme sujet de recherche, l'amélioration de l'accessibilité en 1<sup>ière</sup> ligne.

#### **5- SESSION DE TRAVAIL EN ÉQUIPE :**

- Amélioration de l'accessibilité (AA) dans les UMF– Optimisation des processus - tableau de bord pour suivre l'évolution d'AA;
- Mise en contexte avec le suivi de la rencontre du 16 novembre - Questions (5) de recherche pour la demande de subvention à la chaire de recherche Dr Sadok Besrou

La session de travail en équipe n'a pas eu lieu.

- Tableau de bord sera travaillé à partir d'indicateurs qui devront être définis en sous-groupe par les cliniciens.
- Sur les questions de recherche quelques propositions sont avancées. Un certain nombre de questions seront présentées à la table des chefs vendredi pour approbation. (Annexe 1)

#### **6- QUESTIONS DIVERSES**

Aucune question n'est soulevée.

#### **7- CALENDRIER DES PROCHAINES RENCONTRES;**

Les dates suggérées sont :

- Vendredi 15 janvier 2016, 9 h à 11 h
- Vendredi 12 février 2016, 9 à 11 h
- Vendredi 11 mars 2016, 13 h à 15 h

Une consultation sera faite en janvier pour établir d'autres dates à compter d'avril.

---

Josiane D'Amico, M.D./,Responsable du Comité accessibilité

Le 9 décembre 2015

JD/el

## Annexe 1

### Document de travail

Table des chefs d'UMF - Comité accessibilité en 1<sup>ière</sup> ligne

Chaire Dr Sadok Besrou : questions de recherche

Dans la liste qui suit, établissez vos priorités en identifiant chaque énoncé par A (première importance) B (importance secondaire) ou C (peu ou pas d'importance)

1- QUELLE PERCEPTION LES PATIENTS ONT-ILS DE L'ACCESSIBILITÉ AUX SOINS EN 1<sup>ÈRE</sup> LIGNE DANS NOS UMF?

A \_\_\_\_\_

B \_\_\_\_\_

C \_\_\_\_\_

2- LA TRANSFORMATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS PERMET-ELLE DE DIMINUER OU AMÉLIORER LE DÉLAI POUR VOIR LE MÉDECIN TRAITANT OU LE PROFESSIONNEL TRAITANT (3ième rendez-vous disponible – avant et après)?

- Pour un problème aigu?
- Pour un problème aigu, mais ne nécessitant pas de rendez-vous la journée-même?
- Pour un problème non aigu ou un suivi de routine?

A \_\_\_\_\_

B \_\_\_\_\_

C \_\_\_\_\_

3- LA TRANSFORMATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS PERMET-ELLE D'AUGMENTER LA CAPACITÉ À VOIR DES NOUVEAUX PATIENTS ORPHELINS ( N. AVANT ET APRÈS AVEC LEUR CARACTÉRISTIQUES)?

A \_\_\_\_\_

B \_\_\_\_\_

C \_\_\_\_\_

4- LA CONTINUITÉ DE SOINS EST-ELLE MODIFIÉE PAR LES CHANGEMENTS ORGANISATIONNELS?

A \_\_\_\_\_

B \_\_\_\_\_

C \_\_\_\_\_

5- LE SUIVI DES MALADIES CHRONIQUES EST-IL MODIFIÉ PAR LES CHANGEMENTS ORGANISATIONNELS?

A \_\_\_\_\_

B \_\_\_\_\_

C \_\_\_\_\_

6- COMBIEN DE PATIENTS PAR JOUR, EN MOYENNE, SE FONT REFUSER L'ACCÈS OU N'OBTIENNENT PAS EN TEMPS VOULU, UN ACCÈS À LA CLINIQUE? CETTE MOYENNE EST-ELLE SIGNIFICATIVEMENT DIFFÉRENTE DANS UNE CLINIQUE FONCTIONNANT EN ACCÈS ADAPTÉ?

A \_\_\_\_\_

B \_\_\_\_\_

C \_\_\_\_\_

7- LA TRANSFORMATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS PERMET-ELLE DE RÉDUIRE LE TAUX D'ABSENCES AUX RENDEZ-VOUS SANS PRÉAVIS «NO SHOW'»?

- A \_\_\_\_\_
- B \_\_\_\_\_
- C \_\_\_\_\_

8- LE MESSAGE TÉLÉPHONIQUE OU LE SITE WEB M'OFFRE-T-IL DES PISTES DE SOLUTIONS? Pouvoir être dirigé en période de non ouverture de la clinique est-elle une façon d'améliorer l'accessibilité.

- A \_\_\_\_\_
- B \_\_\_\_\_
- C \_\_\_\_\_

9- EN CLINIQUE ACADÉMIQUE ET EN ACCÈS ADAPTÉ, LE DÉBIT OU L'ACHALANDAGE DES CLINIQUES DES RÉSIDENTS EST-IL MODIFIÉ SUITE AUX CHANGEMENTS ORGANISATIONNELS.

- A \_\_\_\_\_
- B \_\_\_\_\_
- C \_\_\_\_\_

10- QUEL EST L'IMPACT DU ROULEMENT DE PERSONNEL SUR LA DISTRIBUTION DES APPELS AU PROFESSIONNEL APPROPRIÉ ET SON IMPACT SUR LA PERFORMANCE DE L'ACCÈS ADAPTÉ

- A \_\_\_\_\_
- B \_\_\_\_\_
- C \_\_\_\_\_