



# Académie Qualité Santé

---

**Midi conférence IUPLSSS**

Isabelle Gaboury Ph.D.

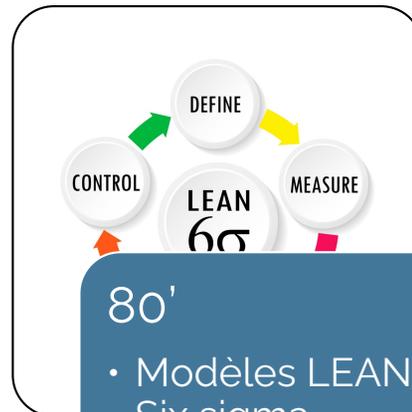
Neb Kovacina MD

# Historique de l'ACQ



20'-60'

- Développement d'outils
- Méthodes pour atteindre meilleure performance



80'

- Modèles LEAN et Six sigma
- Standardisation des processus et diminution du gaspillage



90'

- Modèle d'amélioration
- complexité des systèmes et l'humain derrière le changement



## L'ACQ au Québec



- 2017: Mise en place du Cadre de gestion des GMF-U du MSSS et intégration des agents d'amélioration continue de la qualité AACQ
- 2022: Mandat du MSSS confié à l'Unité Soutien SSA afin de structurer et de déployer l'amélioration continue de la qualité et création de 4 postes d'agent régional d'amélioration continue de la qualité (ARACQ)
- 2023: Lancement des premières cohortes de formation AQS



# Opportunités



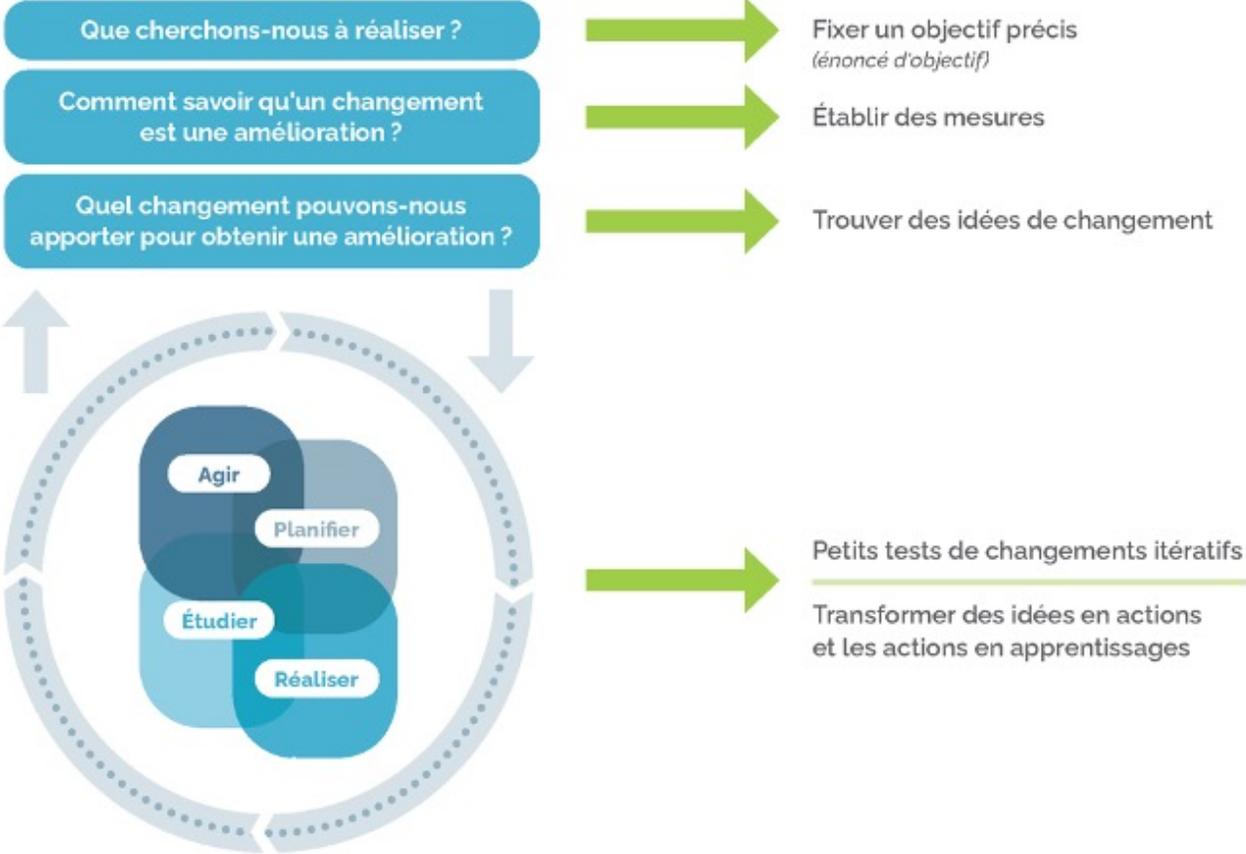
- Intégration et la mise en pratique de l'ACQ est inégale dans la formation des futurs professionnels de la santé
- Décalage entre la manière dont les professionnels ont été formés et ce qui est pratiqué sur le terrain
- Manque d'intégration des différentes ressources offertes pour le renforcement des capacités en lien avec l'ACQ
- Présence en nombre insuffisant sur le terrain de ressources qualifiées pour soutenir les processus d'ACQ
- Manque d'opportunités de réseautage et de développement des capacités pour les personnes responsables de soutenir l'ACQ

# Académie Qualité Santé



- Solution complète et harmonisée de formation en ACQ afin de développer les connaissances et compétences en ACQ
- Objectifs:
  - Offrir de la formation en ACQ destinée aux apprenants, aux professionnels, aux gestionnaires, aux chercheurs et aux patients;
  - Former des facilitateurs de pratique pour contribuer au processus d'ACQ ainsi que des compétences d'accompagnement au changement d'une équipe;
  - Offrir de la formation d'appoint pour soutenir des initiatives d'ACQ déployées à grande échelle;
  - De contribuer à l'avancement de la recherche sur l'ACQ ainsi qu'au transfert des connaissances de la science de l'amélioration continue.

# Modèle d'amélioration



Source: Langley et al., 2009

# Co-directeurs et fondateurs



- **Dre Élise Boulanger, médecin de famille et co-fondatrice**
  - GMF Indigo, CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
  - Chargée de cours, Département de médecine de famille, McGill
  - Représentante pour le Collège québécois des médecins de famille pour l'ACQ
- **Dr Louis-Xavier D'Aoust, médecin de famille**
  - GMF-U des Faubourgs, CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
  - Professeur adjoint de clinique, Département de médecine de famille et de médecine d'urgence de l'Université de Montréal
- **Pre Isabelle Gaboury, chercheuse**
  - Université de Sherbrooke, Département de médecine de famille et médecine d'urgence
  - IHI coach & advisor
- **Dr Nebojsa Kovacina, médecin de famille**
  - GMF-U St. Mary, CIUSSS Ouest-de-l'Île-de-Montréal
  - Directeur de programme de l'ACQ, Département de médecine de famille, McGill
  - Représentant pour le Collège québécois des médecins de famille pour l'ACQ

# Collaborateurs



# Structure générale – 3 volets



Grand public et PP

*Printemps 2025*



Professionnels de la santé et apprenants

*Janvier 2025*



Facilitateurs de pratique

# Volet 1

---

# Contenu



- Séries de 8 capsules en ligne sur les concepts-clés de l'ACQ
- 2 modules de formation pour les patients partenaires qui souhaitent s'impliquer dans des démarche d'ACQ
- Surveillez notre site web: [aqs-hca.ca](http://aqs-hca.ca)

## Académie Qualité Santé

Amélioration des soins de santé fondée sur la valeur

Briser les silos en amélioration continue de la qualité en offrant une formation complète basée sur des meilleures pratiques pour tous les membres de l'équipe clinique et autres parties prenantes.



## Volet 2

---

Les essentiels de l'amélioration continue de la qualité pour les professionnels et leaders de santé



## Volet 2



Offert aux **professionnels de la santé**, aux **apprenants** et aux **gestionnaires** afin de les aider à développer des compétences pour initier et diriger des projets d'amélioration de la qualité dans leur environnement ou **soutenir les équipes locales** d'amélioration continue de la qualité



## L'approche



- Basée sur l'expérience passée au Québec et Canada
- Ateliers PIE (Practice Improvement Essentials – Les essentiels de l'amélioration de la pratique) du CMFC – en présentiel
- Les modules de formation en ligne des programmes de résidence en médecine de famille (UdeM et McGill)
- Les expériences avec la formation en ligne asynchrone de l'Université de Toronto
- Besoin d'une formation en ligne, asynchrone et facile d'accès

# Compétences spécifiques



- ✓ Promouvoir l'importance de l'amélioration continue de la qualité (ACQ) et du Quintuple objectif
  - ✓ Comprendre le problème que l'équipe cherche à résoudre et diagnostiquer les causes du problème
  - ✓ Formuler un objectif d'amélioration et identifier les mesures nécessaires pour suivre l'amélioration
  - ✓ Optimiser l'équipe engagée dans les efforts d'amélioration
- ✓ Identifier les idées de changement adressant les causes du problème
  - ✓ Comprendre l'approche Planifier, Réaliser, Étudier, Agir (PRÉA) pour tester l'amélioration
  - ✓ Communiquer les résultats des efforts d'amélioration
  - ✓ Planifier la pérennité des améliorations

# Parcours de formation



- Lancement en 2025
  - 7 modules de formation asynchrones
  - La plateforme de formation B12 - Apprentix

## MODULE 1

Introduction à l'amélioration de la qualité

## MODULE 2

Définir une opportunité d'amélioration

## MODULE 3

Constituer une équipe

## MODULE 4

Développer un objectif et des mesures

## MODULE 5

Diagnostiquer le système et développer des idées de changement

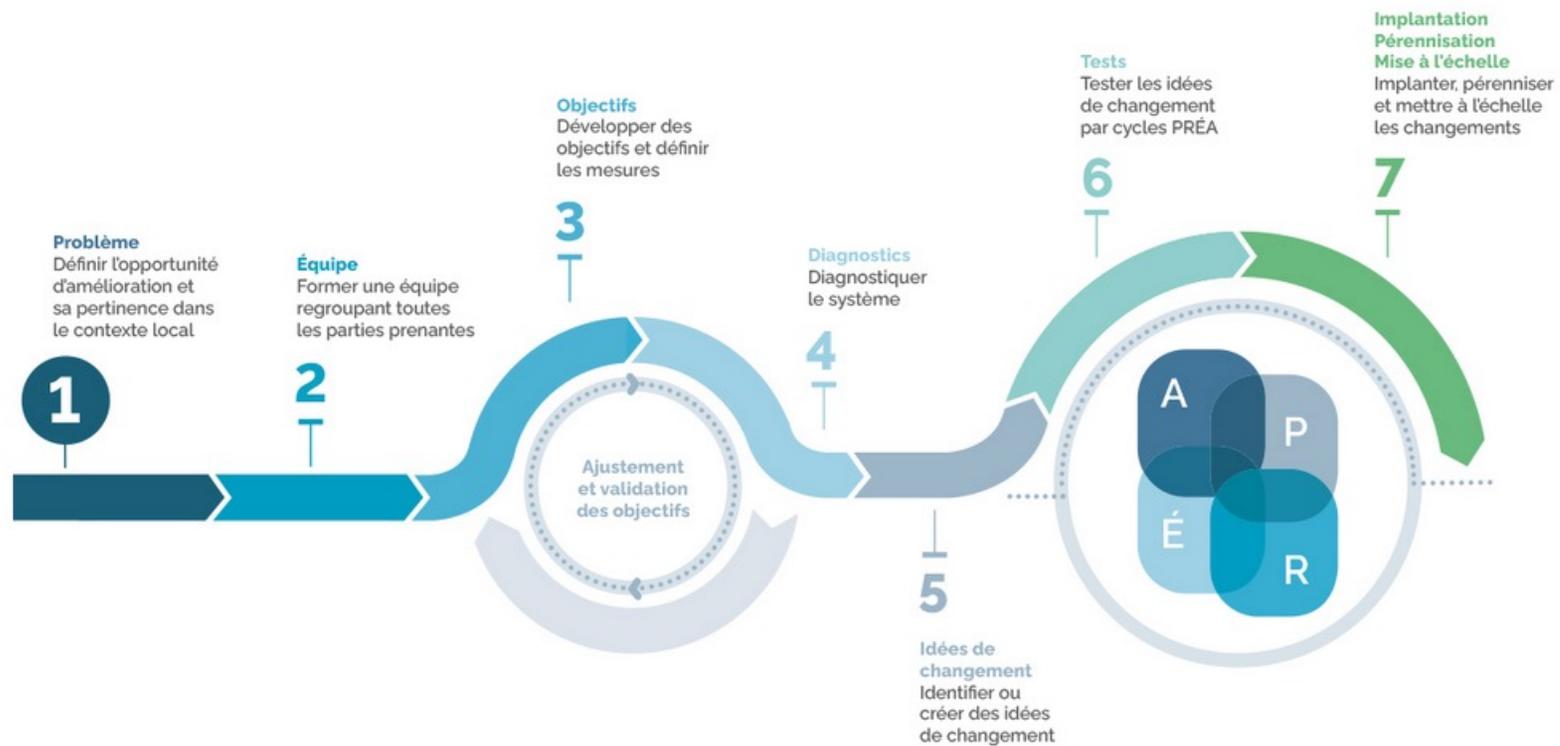
## MODULE 6

Tester des idées de changement

## MODULE 7

Implanter et maintenir l'amélioration

# Les étapes d'ACQ



# La plateforme de formation B12-Apprentx



Académie Qualité Santé

Apprenant

Rechercher

NK

**NK** Nebojsa Kovacina

Séquences complétées  
**12** /21

Temps de formation  
**69** h

Points  
**3100** pts

Niveau de connaissance  
**100** %

Niveau de confiance  
**84** %

## À faire

**9** EN RETARD **3** EN COURS

Aujourd'hui	À venir
	<p>16 avr. Module 1 - Introduction Archive ■ <b>Retour réflexif</b> 1 ACTIVITÉ — <b>EN RETARD</b> <b>Démarrer</b></p>
	<p>17 avr. Module 1 - Introduction Archive ■ <b>Modèle d'amélioration</b> 2 ACTIVITÉS — <b>EN RETARD</b> <b>Continuer</b></p>
	<p>17 avr. Module 1 - Introduction Archive ■ <b>ACQ et recherche: Approches distinctes, mais complémentaires</b> 5 ACTIVITÉS — <b>EN RETARD</b> <b>Continuer</b></p>
	<p>17 avr. Module 1 - Introduction Archive ■ <b>Quiz synthèse</b> 4 ACTIVITÉS — <b>EN RETARD</b> <b>Démarrer</b></p>
03	Module 3 - Équipe <b>Démarrer</b>

**B12**

18

# La plateforme de formation B12-Apprentix



Vous faites cette activité en tant que concepteur. Vos résultats ne seront donc pas enregistrés.

## Historique du quintuple objectif

Nous vous invitons à découvrir le quintuple objectif à travers une perspective historique.

Appuyez sur > à droite pour avancer dans le carrousel. La dernière diapositive du carrousel est identifiée par un .



### Une proposition révolutionnaire

En 2008, l'Institute for Healthcare Improvement propose le triple objectif pour améliorer les systèmes de santé selon trois dimensions complémentaires qui, historiquement, étaient considérées en opposition. < >

-  **Améliorer l'expérience des usagers**
-  **Améliorer la santé des populations**
-  **Optimiser l'utilisation des ressources en santé**



Pour en apprendre plus sur le quintuple objectif, vous pouvez consulter l'article suivant: <https://jamanetwork.com/journals/jama/article-abstract/2788483>



## Formation personnalisée



- Possibilité de sélectionner des séquences spécifiques de chaque module et ainsi personnaliser la formation pour les résidents en médecine de famille ou les gestionnaires
- Ajouter les activités de réflexion optionnelles pour avoir les crédits de formation continue pour les cliniciens

## Les prochaines étapes du Volet 2



- Les modules additionnels optionnels
  - Comprendre sa population desservie et sa communauté locale
  - L'importance de l'équité dans l'organisation des soins de première ligne
  - L'utilisation des données et des technologies en première ligne
- L'accompagnement optionnel
  - Accès au service des coachs d'ACQ pour le démarrage au sein d'une équipe
    - En lien avec projet spécifique

# Volet 3

---



## Compétences clés



- Animer un processus de pratique réflexive
- Développer, tester et implanter des stratégies de changement en soins primaires
- Expliquer comment utiliser des données pour améliorer les processus organisationnels et les pratiques cliniques
- Analyser et interpréter des données de santé ou organisationnelles
- Faciliter l'implantation du changement via des stratégies efficaces



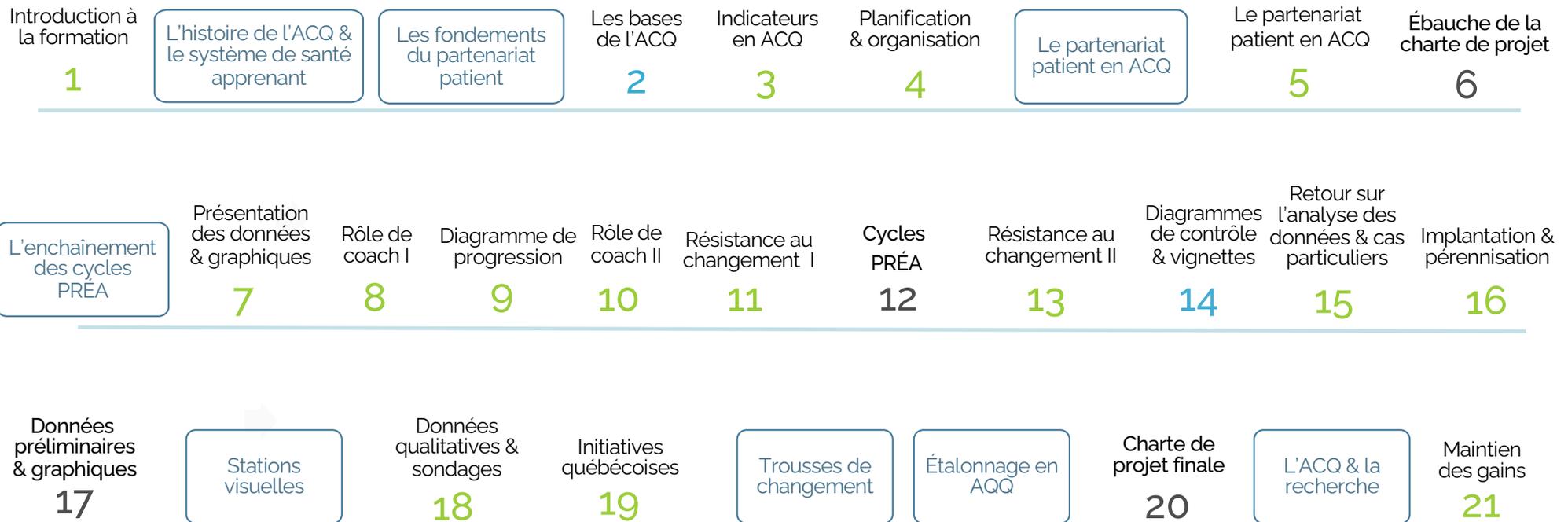
# Parcours de formation

---



- Durée : 52 semaines (+ 1 séance maintien des gains)
- Mentorat personnalisé
- Réalisation d'un projet d'ACQ de façon continue
- Formation pratique et dynamique, contextualisée au milieu
- Approche andragogique
- Modes d'enseignement : présence, synchrone et asynchrone
- Crédits de formation continue

# Plan de formation



Présentiel

Asynchrone

Synchrone en ligne

Présentations individuelles synchrones



# Provenance des participants



- 69 participants
  - 58 AACQ
  - 5 ARACQ
  - 1 DRA Mtl
  - 2 Compas
  - 2 Accès Adapté
  - 2 DQEPE (Ouest de l'Île de Montréal, Montérégie Est)

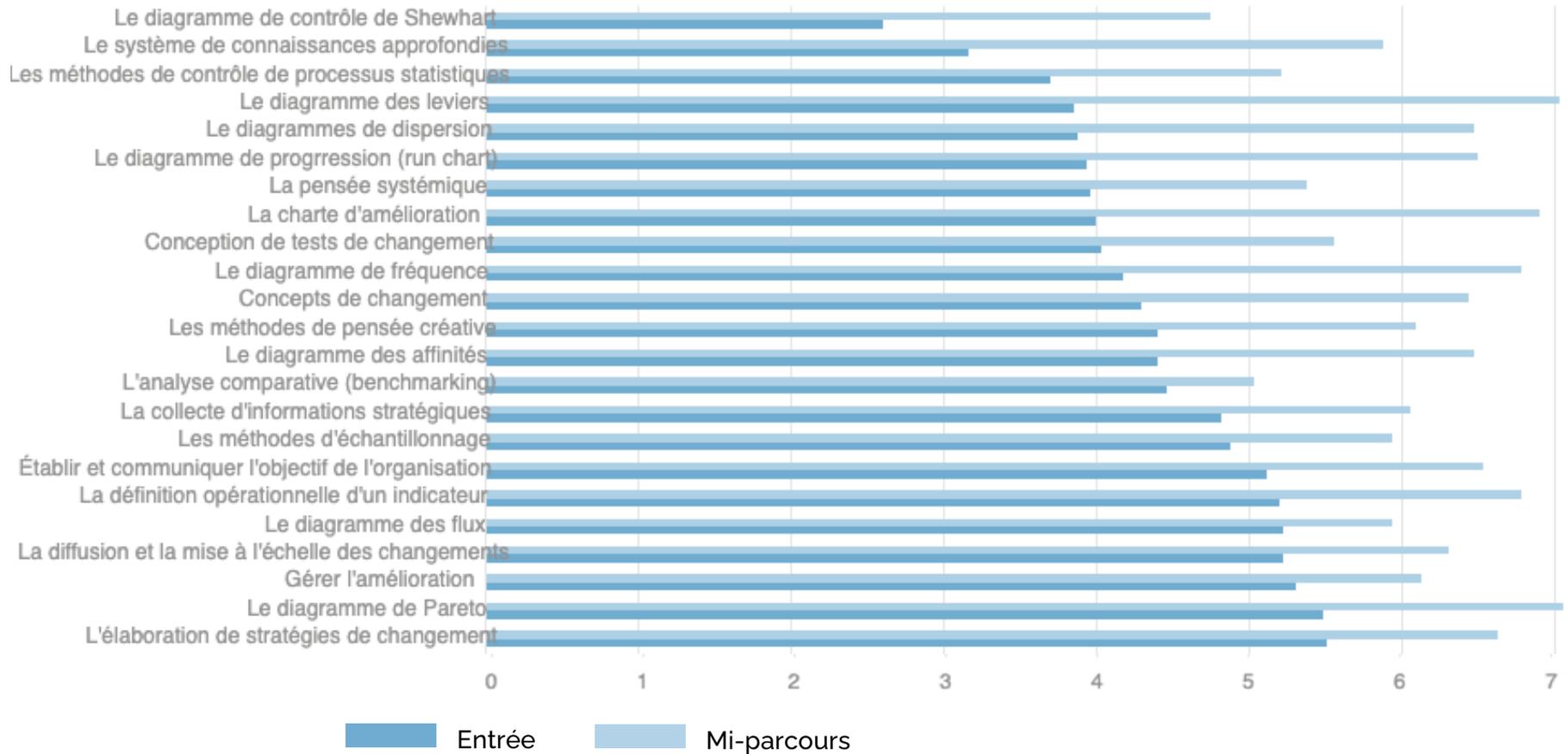


# Résultats



- 5 premières cohortes (n = 40)
  - 27 projets complétés
  - 6 ont quitté leur poste (2 ont complété la formation)
  - 2 abandons
- Thématiques des projets
  - Temps d'attente, accès résidents, optimisation SAD, suivi de dossiers, ligne téléphonique
  - Peu de projets avec objectifs d'amélioration cliniques
- Évaluation de l'impact clinique/populationnel novembre 2024

# Acquisition des connaissances (/10)





# Constats



- Répond efficacement à un besoin
  - Parcours difficile pour certains
  - Augmente motivation au travail
  - Espace de partage/normalisation
  - Incitatif à rester en emploi
  - Augmentation du nombre de projets d'ACQ sur le terrain
- Contribue à structurer davantage le rôle sur le terrain
- Opportunités au niveau des DQEPE pour arrimer avec la première ligne
- Opportunités de formation continue sur des thématiques spécialisées en ACQ



Pour nous contacter:

[info@aqshqa.ca](mailto:info@aqshqa.ca)

---