

Slide – Aperçu : L'accès ouvert consiste essentiellement à offrir aux patients un rendez-vous avec leur fournisseur de soins primaires le jour même ou une journée qui leur convient. Comme on l'a indiqué dans les modules intitulés « Amélioration de l'accès et de l'efficacité des soins primaires » et « Que tentons-nous d'accomplir? », l'application des principes de l'accès ouvert à votre cabinet de soins primaires peut améliorer l'efficacité de votre cabinet et réduire les retards afin de procurer un meilleur équilibre entre votre offre de rendez-vous et la demande de rendez-vous des patients. L'accès ouvert est un objectif réalisable et, bien qu'il représente un défi, la plupart des cabinets sont en fait bien plus près de l'atteindre qu'ils ne le croient. Les membres de votre équipe d'amélioration de la qualité peuvent effectuer ce module seuls ou en groupe. Ce module présente certains concepts clés qui peuvent vous servir tout au long de votre processus d'amélioration. Téléchargez des outils dans la section Ressources située dans le coin supérieur droit de la salle de cours et garde-le à portée de main; ainsi, le processus demeurera simple et pertinent.

Slide – Objectifs d'apprentissage : Il est essentiel de connaître son point de départ dans le cadre de toute expérience d'amélioration de la qualité. L'évaluation de notre niveau de préparation et de notre capacité à mettre en œuvre l'initiative ainsi que la création d'une équipe d'amélioration constituent les principales tâches de la préparation. L'évaluation de votre niveau de préparation et de votre capacité en ce qui a trait à la mise en œuvre des principes associés à l'accès ouvert au sein de votre cabinet est un exercice essentiel, mais nous vous aiderons y parvenir. Cela vous permettra de déterminer les rôles et les tâches qui devront être assumés par votre équipe, peu importe sa taille.

Slide – Cinq facteurs clés de la réussite : L'exercice qui suit vise à vous aider réfléchir sur la situation actuelle de votre cabinet et à déterminer si vous pourriez réussir à instaurer un cadre de travail propice l'accès ouvert.

L'évaluation de votre niveau de préparation et de votre capacité à mettre en œuvre les principes d'accès ouvert vous permettra de déterminer les connaissances, les compétences et les ressources dont vous et votre équipe aurez besoin pour mener à bien cette initiative, la motivation et l'énergie nécessaires pour réussir ainsi que les ressources et le soutien requis pour atteindre les résultats désirés et obtenir un changement durable.

Vous répondrez donc à une série de questions qui vous permettront, à vous et à votre équipe, de déterminer votre niveau de préparation et votre capacité à réaliser ce changement. Nous vous recommandons de répondre à ces questions avec les membres de votre équipe ou encore de travailler individuellement sur ce module, puis de discuter dans le cadre d'une brève table ronde. Il est essentiel de planifier et de faire participer les membres de l'équipe dès le début.

Slide – Auto-évaluation du niveau de préparation et de la capacité à mettre en œuvre le changement : Répondez aux questions ci-après en fonction de la situation actuelle de votre cabinet. Vous pouvez y répondre seul, avec d'autres membres du personnel ou encore demander à certains membres du personnel de le faire tout en parcourant le module afin qu'ils comprennent les questions avant d'y répondre.

Slide – Bilan de l'évaluation : On vous a donc conseillé quand la meilleure façon de vous y prendre selon la note que vous avez obtenue.

Les équipes ayant obtenu entre 16 et 20 points, soit une note correspondante à la zone VERTE, sont les plus susceptibles de réussir. Si vous avez obtenu moins de 3 points à l'une ou l'autre des questions portant sur un facteur, examinez les mesures que vous pouvez adopter pour améliorer votre situation avant d'instaurer un milieu de travail à accès ouvert afin d'augmenter vos chances de réussir à mener à bien l'initiative et à mettre en place un changement durable. Continuez et terminez le module. Nous aborderons l'importance de créer une équipe d'amélioration et examinerons les rôles ainsi que les tâches qui y sont associées.

Les équipes ayant obtenu entre 11 et 15 points, soit une note correspondante à la zone AMBRE, devraient se lancer, mais procéder avec précaution. Prenez un instant pour voir à quelle question vous avez obtenu la note la plus faible et pensez aux mesures que vous pourriez adopter pour corriger cette situation avant d'instaurer un milieu de travail à accès ouvert. Cela pourrait vous permettre de gagner du temps et d'épargner de l'argent à long terme. Les équipes ayant obtenu entre 5 et 10 points, soit une note correspondante à la zone ROUGE, ne devraient pas mettre en œuvre les principes d'accès ouvert et d'efficacité tout de suite. Elles devraient attendre d'être dans une meilleure position pour apporter les changements nécessaires permettant d'instaurer un cadre de travail à accès ouvert. Parmi les cinq questions portant sur les facteurs de réussite, attardez-vous à celles où vous avez obtenu les notes les plus faibles. Réfléchissez à la manière dont vous pourriez améliorer votre situation afin d'être en meilleure position pour réussir, puis réexaminez l'évaluation du niveau de préparation après avoir apporté les correctifs nécessaires à certains de ces facteurs. Nous vous encourageons à poursuivre la lecture du module afin de mieux comprendre l'accès ouvert ainsi que le rôle de l'équipe d'amélioration qui devra être créée pour assurer la transition entre votre pratique actuelle et celle qui tiendra compte des principes d'accès ouvert.

Slide – Exemples de signaux d'alerte à examiner : Toutes ces situations peuvent créer des obstacles à la participation et nuire à la bonne mise en œuvre des principes d'accès ouvert et d'efficacité. Nous vous recommandons donc de remettre ce projet à plus tard et de l'entreprendre lorsque cela s'avérera plus propice. Étant donné le rôle de l'équipe d'amélioration, qui sera abordé dans la prochaine section, cela vous permettra de planifier la mise en œuvre ultérieure de ce changement.

Slide – Une démarche d'équipe : La décision de mettre en œuvre les principes et les pratiques d'accès ouvert et d'efficacité nécessite l'engagement de tous les membres du cabinet parce que, pour beaucoup de fournisseurs, cela entraîne un important changement de leur vision à l'égard de leur cabinet et de la manière dont ils l'exploitent. L'amélioration de l'accès est une activité d'équipe qui exige la participation du personnel clinique et non clinique et la collaboration de tous afin de déterminer quels sont les concepts et les solutions qui sont appropriés dans leur cabinet.

Slide – Votre équipe d'amélioration : Améliorer l'accès et l'efficacité du cabinet est une activité d'équipe ayant pour but de modifier les façons de procéder du cabinet, ce qui signifie que les principaux intervenants doivent participer. L'équipe doit savoir ce qu'on attend de chaque membre, comprendre comment ils procéderont ensemble et se mettre d'accord sur la façon dont la réussite sera définie par l'équipe. La réussite n'est pas tributaire de la taille de l'équipe : qu'elles comprennent deux personnes ou huit personnes, toutes les équipes peuvent réussir dans la même mesure. Les rôles qui ont été présentés sont essentiels pour mener à bien l'initiative, et une personne peut assumer plus d'un rôle à la fois. Par exemple, dans notre cas, le personnel ouvrant à la réception est également bien placé pour être

responsable de la collecte de données. La Dre Faulds a entrepris l'initiative dans un cabinet lorsqu'elle ouvrait seule. Elle travaille maintenant au sein d'un groupe.

Slide – L'équipe d'AQ de la Dre Faulds : Nous avons mis en œuvre des modèles logiques pour chaque programme et nous avons été en mesure de mettre en place des diagrammes du processus pour chaque visite. Cela nous a permis, aux praticiens para-professionnels et à moi-même, de savoir ce que nous devons faire dans le cadre de chaque consultation. Nous avons élaboré des modèles et des diagrammes que nous avons consignés dans nos DME. Nous avons utilisé le logiciel Nightingale, et nous avons trouvé cela très facile de travailler avec ses planificateurs de programme en vue de faciliter la consignation des données en faisant appel à une méthode hautement normalisée. Nous nous sommes assuré que les praticiens para- professionnels, moi y compris, avaient suivi les séances de FMC appropriées. Nous avons examiné les mesures de résultats, les mesures de processus et les mesures d'équilibre, et le PAMQI m'a indiqué la marche à suivre à cet égard, c'est-à-dire déterminer les données que je souhaitais mesurer et qu'il importe de mesurer, et les utiliser pour changer les programmes. Nous nous sommes réunis chaque mois pendant 30 à 45 minutes et avons examiné les données statistiques que nous avons été en mesure de recueillir et qui nous permettaient d'apporter des changements à nos programmes. À la fin de tout ce processus, nous nous sommes dit que c'était merveilleux, mais nous nous sommes également demandé si nous serions en mesure d'en assurer la durabilité. Nous devons commencer notre travail par un programme qui était déjà en place, soit celui du diabète, et nous nous sommes demandé s'il était durable. Nous avons donc appris comment mesurer la durabilité et comment nous assurer que notre programme l'était.

Slide – Équipe Sante familiale de Sherbourne : ... ce dont je suis particulièrement fier à titre de chef d'équipe est que nous avons formé un groupe constitué de personnes qui travaillent au même endroit, mais qui ne collaborent pas nécessairement très étroitement. Nous avons longuement réfléchi aux personnes que nous désirions voir se joindre à l'équipe et nous avons mis sur pied une équipe très efficace et fonctionnelle dont les membres étaient prêts à faire preuve d'une grande ouverture d'esprit en ce qui concerne les idées des autres, à se remettre en question les uns les autres, à s'attribuer des tâches et à montrer leurs vulnérabilités personnelles. Au cours de l'année, il a été très fascinant de voir la croissance de l'équipe qui, selon moi, a été exceptionnelle, et j'espère que cela constituera un modèle axé sur le travail d'équipe que nous pourrions diffuser et dont nous pourrions assurer la durabilité au sein du Centre.

Slide – Votre conseiller virtuel en amélioration de la qualité : Le présent module, les outils et les ressources vous ont permis, à vous et à votre équipe, d'évaluer votre niveau de préparation et votre capacité à mettre en œuvre un milieu de travail à accès ouvert. Afin que vous puissiez obtenir le soutien nécessaire lorsque vous en aurez besoin, vous pourrez consulter un conseiller virtuel en amélioration de la qualité, comme moi. Chaque module comportera un forum qui vous permettra d'obtenir des conseils de la part de conseillers en amélioration de la qualité qui ont beaucoup d'expérience en matière de mise en œuvre des principes d'accès ouvert au sein de cabinets. IIS répondront aux questions qui pourraient être soulevées aux différentes étapes de ce processus par les membres de votre équipe. Nous vous encourageons à consulter le forum du module et à consulter les billets qui y sont publiés, y compris ceux qui ont été soumis par d'autres personnes comme les fournisseurs, qui ont réussi à mettre en œuvre un accès ouvert et qui font part de leurs conseils en la matière. Vous pouvez également communiquer avec d'autres cabinets qui en sont à la même étape du processus de mise en œuvre que vous. La mise en commun d'idées et de stratégies peut également s'avérer utile. Si vous avez des questions ou des

problèmes en particulier, vous pouvez publier un billet à ce sujet sur le forum du module et quelqu'un vous répondra rapidement.

Slide – Prochaines étapes : Nous avons donc revu les principes fondamentaux de l'accès ouvert et de l'efficacité et la Dre Cathy Faulds a partagé son succès de création d'un milieu d'accès ouvert qui donne une image plus claire de ce qui est réalisable. Cependant, votre cabinet est unique et votre cheminement sera le vôtre. Vous avez évalué votre niveau de préparation et votre capacité à aller de l'avant ou vous avez déterminé sur quels aspects travailler afin de préparer votre cabinet pour une mise en œuvre ultérieure. Vous devez avoir une bonne idée des mesures que votre équipe d'amélioration de la qualité adoptera et vous devez avoir déterminé quelles personnes participeront et les tâches qui leur seront attribuées. Il sera utile de revoir les conseils et les renseignements publiés sur le forum du présent module, car pour la majeure partie, ces renseignements sont fournis par un conseiller en amélioration de la qualité expérimenté qui a prévu les questions qui peuvent être soulevées durant la première réunion de votre équipe d'AQ. Vous pouvez télécharger un formulaire de suivi des réunions dans la section Ressources. Conservez-le dans votre dossier d'amélioration de la qualité. Lorsque tout ça sera fait - remplir le questionnaire après le module et déterminer si votre équipe d'AQ est prête à passer au module 4 - poursuivez votre travail afin d'évaluer votre cabinet et de trouver des points de départ pour les activités d'AQ. N'oubliez pas qu'un conseiller en amélioration de la qualité est disponible tout au long du processus : il suffit de publier vos questions ou préoccupations sur le forum du module.