



PHASE TEST AVEC MAISONS MEDICALES PROJET RECHERCHE-ACTION « LABEL » *Développement continu de la qualité en maison médicale*

Table des matières

Printemps 2016, le prochain moment charnière du projet Label : Phase test avec maisons médicales	1
Déroulement envisagé de la phase test	2
Critères de participation à la phase test	3
Sélection des participants à la phase test	3
Déposez la candidature de votre maison médicale !	4
Descriptif du projet Label	6
Etapes du projet Label	6

Printemps 2016, le prochain moment charnière du projet Label : Phase test avec maisons médicales

Le **projet de recherche-action Label** (*décrit en fin de document*) a bien changé depuis ses débuts en fin 2013. La conception d'un « **kit qualité** » continue à évoluer grâce aux consultations, échanges et recherches. Ce « kit qualité » comprend **trois éléments** de base :

- Un **outil d'autoévaluation**
- Une **démarche d'autoévaluation** (qui sert de cadre d'utilisation de l'outil) réalisée par **l'ensemble de l'équipe** en maison médicale
- Un **accompagnement/soutien** à la démarche d'autoévaluation, réalisé par une personne externe à la maison médicale qui aura pour rôle d'engendrer et orienter les discussions en équipe (et pas d'évaluer)

L'outil et la démarche d'autoévaluation Label sont **nourris des expériences issues du terrain** des maisons médicales mais également de la **littérature scientifique**, de l'expérience des travailleurs **FMM**, et des échanges avec des **experts externes**. **A présent, nous avons besoin de tester le « kit qualité » dans son état actuel**. Nous **invitons** donc les **maisons médicales intéressées** (idéalement, une dizaine) à participer à une phase test qui se déroulera sur environ **2 mois**, et qui débutera début **mars 2016** (*date précise à déterminer avec les maisons médicales volontaires et les accompagnateurs externes*).

Lors de la phase test, nous demanderons à ces **équipes volontaires** de porter un **regard critique** sur les **trois éléments de ce kit qualité** qui sont au cœur du projet de recherche-action Label : l'outil d'autoévaluation, la démarche d'autoévaluation, et l'accompagnement/soutien à la démarche

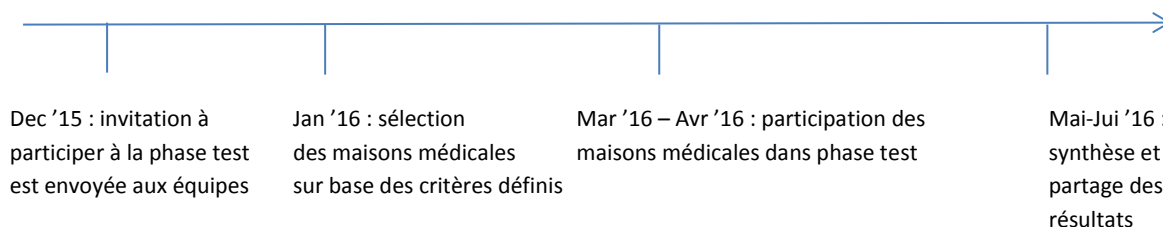


d'autoévaluation. Le groupe de travail Label¹ et les accompagnateurs externes inviteront les équipes test à donner des avis au fur et à mesure du processus. Chaque équipe contribuera ainsi à la **coconstruction** du « dispositif Label », en apportant des éléments qui permettront de reformuler, compléter et améliorer nos propositions.

Ainsi, **nos objectifs** pour cette phase test sont :

- Analyser la pertinence, utilité, et faisabilité des questions, critères et indicateurs proposés dans l'outil d'autoévaluation
- Analyser la pertinence, utilité, et faisabilité de la démarche d'autoévaluation
- Identifier et analyser les éléments de soutien/d'accompagnement utiles pour l'autoévaluation en équipe

Déroulement envisagé de la phase test



Nous envisageons une **phase test** qui durera environ **2 mois, en mars-avril 2016**, avec une **dizaine d'équipes**. Le groupe de travail du projet Label travaillera main dans la main avec ces équipes et les accompagnateurs externes.

Engagement de la maison médicale :

Les 10 maisons médicales qui collaboreront dans cette phase test accepteront de s'engager dans les activités suivantes :

1. Identifier un(e) représentant(e) qui sera la **personne-contact** de l'équipe. Cette personne servira d'**interface** avec la coordinatrice du projet Label² pendant la durée de cette phase test ainsi qu'avec l'accompagnateur/-trice du test, et sera chargée (avec l'aide de son équipe) d'**organiser les rencontres avec l'accompagnateur externe** (voir point 2 ci-dessous). Cette personne-contact s'engage à être présente à une **réunion d'introduction** qui aura lieu fin février 2016 avec le groupe de travail du projet Label avant le démarrage de la phase test dans son équipe, et à une **réunion de synthèse** avec le groupe de travail Label dans le courant du mois de mai 2016 pour une **mise en commun**. (Dates à fixer.)
2. Organiser **3 à 4 rencontres avec l'accompagnateur externe** (durée : 2h30 chacune) **qui réunissent l'équipe entière** de la maison médicale afin de réaliser la démarche d'autoévaluation (démarche qui sera accompagnée par la personne externe). Ces rencontres auront lieu sur place, en maison

¹ Monique Ferguson (coordinatrice du projet, Espace promotion santé et qualité FMM), Daniel Burdet (médecin en maison médicale, Espace promotion santé et qualité FMM), Marie Marganne (responsable du projet Tableau de bord, Service études et recherches FMM)

² Monique Ferguson, à la FMM



médicale. Elles peuvent remplacer une réunion d'équipe régulière ou être programmées en dehors des réunions d'équipe, selon le choix de l'équipe.

3. Un **temps de travail individuel qui sera limité et ponctuel** réalisé par les membres de l'équipe afin de nourrir la réflexion collective en rencontre d'équipe.
4. **Accepter d'inclure les patients/usagers** dans la démarche d'autoévaluation (*détails à préciser avant l'engagement dans la phase test*). Aucun prérequis (à part la volonté d'inclure les patients) n'est nécessaire.

Engagement du groupe de travail Label de la FMM :

1. **Soutenir** les équipes et les accompagnateurs externes en tenant compte des contraintes des équipes, répondre aux questions, et proposer des modes de fonctionnement et de travail adaptés à ces contraintes.
2. **Présence** de la coordinatrice du projet Label et/ou le groupe de travail Label lors de la **première rencontre de l'équipe**, avec l'accompagnateur/-trice externe.
3. **Nourrir les réflexions** et mener les recherches qui s'avèreront nécessaires sur base des échanges et réflexions sur le terrain.

Note : Une **convention de collaboration** sera signée avec chaque maison médicale. Un **défraiement** sera attribué à chaque maison médicale pour cette collaboration. Les frais de déplacement depuis la maison médicale aux lieux de réunion à l'extérieur seront remboursés.

Critères de participation à la phase test

1. Votre maison médicale **manifeste son intérêt** à participer au projet et est **prête à se poser des questions/à porter un regard** sur son propre fonctionnement et ses activités, dans une **optique d'évaluer la pertinence et l'utilité du kit qualité**
2. Votre maison médicale est en capacité de **dédier le temps nécessaire pour participer à la phase test**
3. Votre maison médicale accepte la **présence de personnes externes à l'équipe** (accompagnateur de la démarche d'autoévaluation + membres du groupe de travail Label + patients)
4. Votre maison médicale accepte **l'implication des patients/usagers** dans le processus

Sélection des participants à la phase test

Toute maison médicale intéressée est invitée à se porter candidate pour la phase test. Le Comité d'accompagnement du projet³ tiendra compte des critères de participation décrits ci-dessus et repris dans le formulaire ci-dessous, ainsi que de certains critères de diversité qui reflètent les différents contextes et modes de fonctionnement des maisons médicales.

³ Daniel Burdet (secteur qualité, EPSQ), Elysée Somassè (Service Etudes), Isabelle Heymans (Secrétaire Générale), Jean Macq (Professeur santé publique UCL), Marie Marganne (projet Tableau de bord), Monique Ferguson (projet Label), Yves Gosselain (Espace Promotion Santé et Qualité - EPSQ)



Déposez la candidature de votre maison médicale !

FORMULAIRE DE CANDIDATURE MAISON MEDICALE – PHASE TEST PROJET LABEL

Fiche à remplir et envoyer à monique.ferguson@fmm.be , avant le **18 janvier 2016**.

Maison médicale :	
NOM Prénom de votre personne de contact :	Fonction principale en maison médicale de votre personne de contact :
Courriel et numéro de téléphone :	

Comment votre maison médicale répond-elle aux critères de participation suivants ?

Indiquer qui a répondu aux questions ci-dessous, et comment vous y avez répondu (en petit comité, en équipe,..) :

Critère de participation	Votre réponse
1. Votre maison médicale manifeste son intérêt à participer dans le projet et à porter un regard sur son fonctionnement et ses activités, dans une optique d'évaluer la pertinence et l'utilité du kit qualité Label.	<i>Décrivez en quelques lignes la motivation de votre équipe.</i>
2. Votre maison médicale est en capacité de dédier le temps nécessaire pour participer à la phase test, c'est-à-dire : a. 3 à 4 rencontres en équipe b. Participation de la personne-contact à une rencontre d'introduction et de synthèse, avant et après la phase test c. Un court temps de travail individuel ponctuel et limité d. Le temps nécessaire pour fixer les rencontres avec l'accompagnateur externe	<i>Décrivez en quelques lignes comment vous envisagez votre organisation.</i> Dans l'hypothèse d'une participation effective à la phase test : indiquez pour nous 2 dates possibles qui conviennent à l'équipe pour la première rencontre avec l'accompagnateur externe, lors de la première quinzaine de mars 2016: <i>Choix 1 :</i> <i>Choix 2 :</i>



	<p>En général, quelles sont les jours et créneaux horaires qui conviennent le mieux à votre équipe, pour ces rencontres ? <i>(Les soirées sont également possibles.)</i> Votre réponse :</p> <p>Avez-vous des contraintes particulières ?</p>
3. Votre maison médicale accepte la présence d'une intervention externe/regard externe (accompagnateur du processus d'autoévaluation)	<i>Commentez</i>
4. Votre maison médicale accepte l'implication des patients dans le processus	<i>Commentez</i>

Afin d'assurer une présence d'une diversité de maisons médicales dans la phase test, nous prendrons en compte également les critères suivants :

- Date d'adhésion à la FMM ; Statut de membre (adhérent/effectif)
- Membre d'intergroupe
- Structure au forfait/à l'acte
- Milieu urbain/semi-urbain/rural
- Participation dans le projet Tableau de bord
- Taille et composition de la patientèle et de l'équipe

Les données précédentes étant disponibles à la FMM, **nous vous demandons de compléter simplement les informations demandées ci-dessous :**

Nombre de patients inscrits dans votre maison médicale :

Date de relevé :

Estimation % BIM :

Estimation % AMU :

Nombre de travailleurs dans votre maison médicale :

Date de relevé :

Total :

À plein temps :

Listez les professions présentes dans votre équipe :



Descriptif du projet Label

Le **paysage de la médecine générale et de soins de santé primaires en Belgique est en forte évolution**, avec notamment une forte croissance de différents types de pratiques de groupe. Suite au travail du **Congrès 2011** et les réflexions stratégiques de longue date sur le **besoin de réaffirmer « l'identité maison médicale »**, la Fédération des maisons médicales (FMM) a reçu un **financement du FEBI⁴** pour un **projet de recherche-action sur l'identité et la qualité en maison médicale**. Ce projet, le dénommé projet Label, a débuté en septembre 2013 pour une **durée de 3 ans**.

Les **objectifs** du projet Label sont de :

- **Soutenir la cohésion et la cohérence du mouvement** des maisons médicales membres de la Fédération en définissant un socle commun, en lien avec la Charte
- Renforcer le mouvement des maisons médicales en **proposant une démarche qualité qui intègre nos valeurs et missions, tout en respectant la diversité au sein du mouvement**
- Soutenir et renforcer les démarches qualité menées en maison médicale en proposant un **cadre flexible et un outil d'auto-évaluation qui prend en compte les contextes des maisons médicales**
- **S'inscrire dans un mouvement international** en définissant nos dimensions et critères de qualité en cohérence avec les centres de santé communautaires au niveau international

Cette recherche-action est en train de **construire, en collaboration avec les équipes et patients des maisons médicales, une démarche de développement continu de la qualité – dont notamment un outil d'autoévaluation – qui reflète le(s) contexte(s) propre aux maisons médicales**, en réponse aux souhaits et besoins exprimés lors des différentes consultations qui ont été menées jusqu'à présent. Ces consultations et cette construction sont nourries par ailleurs par des échanges avec les ressources internes à la Fédération et avec des experts nationaux et internationaux spécialisés dans le domaine de qualité en soins de santé primaires.

Enfin, cette démarche se propose comme un soutien aux maisons médicales dans le cadre de la DEQ (démarche d'évaluation qualitative, à Bruxelles) et des plans d'action (en Wallonie). L'objectif de cette recherche-action Label est de **rendre visible, d'objectiver et de renforcer les actions en qualité déjà menées en maison médicale en proposant un cadre qui sera commun à l'ensemble des équipes membres de la Fédération, en apportant des outils à l'appui dont notamment un outil d'autoévaluation**. Ce « cadre qualité » soutiendra les maisons médicales face aux défis auxquels elles font face, et les aidera à identifier les priorités sur lesquelles elles pourraient choisir de se pencher dans un souci d'améliorer leurs soins.

Il est important de noter que **les objectifs de cette recherche-action, bien que fixés au départ, évoluent sur base des constats réalisés en cours de route**. L'implication, sur base volontaire, des maisons médicales est donc particulièrement importante, afin de développer une démarche qualité qui reflète les divers contextes et réponde aux besoins exprimés.

Etapas du projet Label

Dans un premier temps, le projet a cherché à **identifier les éléments qui constituent, aujourd'hui, l'identité de la maison médicale** (*quels sont les points communs à toutes les équipes ? Quelles sont les*

⁴ Association des fonds sociaux fédéraux et bicommunautaires (Fonds social des établissements et services de santé)



caractéristiques estimées essentielles ? Où se situent les divergences ?) ainsi que la manière dont les travailleurs **définissent et évaluent la qualité en maison médicale**. Ces perspectives ont été récoltées principalement via des **focus groups** organisés avec les **travailleurs** (11 menés entre mai et octobre 2014) ainsi qu'avec des **patients** de maisons médicales (6 menés en février et mars 2015). Ces échanges ont été complétés par des éléments issus de la littérature scientifique et d'un **inventaire d'outils** existants validés en évaluation de la qualité en soins de santé primaires, et ont permis de schématiser, dans un premier temps, l'ensemble des dimensions en maison médicale qui font l'objet d'une réflexion sur la qualité (*schéma qui continue à évoluer grâce aux retours des maisons médicales et du plateau FMM*).

En parallèle, à partir de l'automne 2014 une **étape pilote avec 4 maisons médicales fut menée**. Ces équipes pilotes (citées en fin de paragraphe) ont commencé à **construire l'outil d'autoévaluation dans certains domaines qualité**. En plus des propositions créatives d'indicateurs qui sont ancrées dans l'expérience directe de ces équipes, cette étape a permis de préciser le format d'outil qui serait le plus approprié, d'identifier les aspects pédagogiques à intégrer dans la démarche qualité, le type d'accompagnement qui serait nécessaire, ainsi que les résistances ou difficultés qui peuvent émerger au sein d'une équipe qui entame un processus d'autoévaluation. **Merci à Couleurs Santé, Espace Santé, Essegem et Saint-Léonard pour cette riche collaboration !**

Deux autres événements ont été programmés lors des 6 premiers mois de 2015 qui ont également nourri le projet. En avril, un **poster** du projet a été présenté au **Forum international sur la qualité et sécurité des soins**⁵, à Londres. Plus de 3000 participants furent présents, réunis sous le thème global « *En partenariat avec les patients* »⁶. Des rencontres individuelles avec des **experts internationaux** (notamment venant de Scandinavie et Angleterre) ont permis au projet d'échanger autour des résistances rencontrées et des chemins possibles à envisager pour la suite du projet. Notamment, ce fut l'occasion de discuter longuement sur les aspects culturels plutôt que techniques de tout projet qui touche à la qualité, et à l'évaluation de la qualité.

Deux semaines plus tard, le 9 mai, une « **Journée Label** » a eu lieu à Bruxelles. Presque 100 personnes – **travailleurs en maison médicale, travailleurs de la FMM, et patients** – se sont retrouvées pour une **journée « de découverte, de participation, et de construction »**. Journée très interactive, comprenant une matinée en plénière et des ateliers l'après-midi, elle a permis aux participants de (re)découvrir le projet, ses paramètres, et d'encourager tous à concevoir ce projet comme un chemin qui est parcouru ensemble, un projet qui est développé en commun. Ainsi, la Journée a mis l'accent sur les questions fondamentales qui servent de lignes conductrices pour ce projet : **Que pouvons-nous faire pour améliorer notre approche à la santé? Que pouvons-nous faire pour améliorer la santé et le bien-être de nos patients, de nos usagers? Comment former des réels partenariats entre soignants et patients pour co-produire la santé?** Ce projet – qui reste une recherche-action en évolution constante – est l'occasion d'identifier ce qui constitue le travail, les missions des maisons médicales, ce qui fait notre particularité, et de proposer une méthode, une démarche, commune, qui servira à renforcer les démarches qualité existantes et qui, en proposant un cadre commun de développement continu de la qualité, servira également à souder le mouvement.

N'hésitez pas à contacter la coordinatrice du projet, Monique Ferguson, pour toute question ou clarification, à monique.ferguson@fmm.be ou 02 501 60 16.

⁵ <http://internationalforum.bmj.com/>

⁶ <http://aws-cdn.internationalforum.bmj.com/pdfs/International+Forum+Programme+2015+v10.pdf> ;
https://www.youtube.com/playlist?list=PLVdY5G6w32NhyiKtbIj0i_KgVDHSX3G9U