

Rencontres intergroupes
Présentation Projet DEQuaP:
« Développons Ensemble
la Qualité de nos Pratiques »
(ex-projet Label)

Groupe de travail DEQuaP: Daniel Burdet, Marie Marganne, Monique Ferguson

Comité d'accompagnement DEQuaP: Elise Henin, Gérald Van Woensel, Jean Macq, Joanne Herman, Yves Gosselaïn + groupe de travail



Structure de la présentation

I. Le DEQuaP: résumé

II. Petite mise en situation

**III. Quelques questions... et
réponses**

IV. La suite



FÉDÉRATION
**MAISONS
MÉDICALES**
santé et solidarité

I. Le DEQuaP: résumé





le DEQuaP c'est quoi?

C'est un projet de la Fédé qui a démarré en **2013**.
Après plusieurs évolutions sous l'appellation **Label**,
le projet a changé de nom l'an dernier et devient:

DEQuaP: « **D**éveloppons **E**nsemble la **Q**ualité de
nos **P**ratiques »

Le DEQuaP propose un **parcours d'autoévaluation accompagné** qui permet d'observer et de
(re)découvrir la maison médicale et d'**impulser** des
actions d'amélioration, invitant l'**ensemble** d'un
centre de soins de santé primaires à **observer** et
analyser ses **pratiques** et son **fonctionnement**.



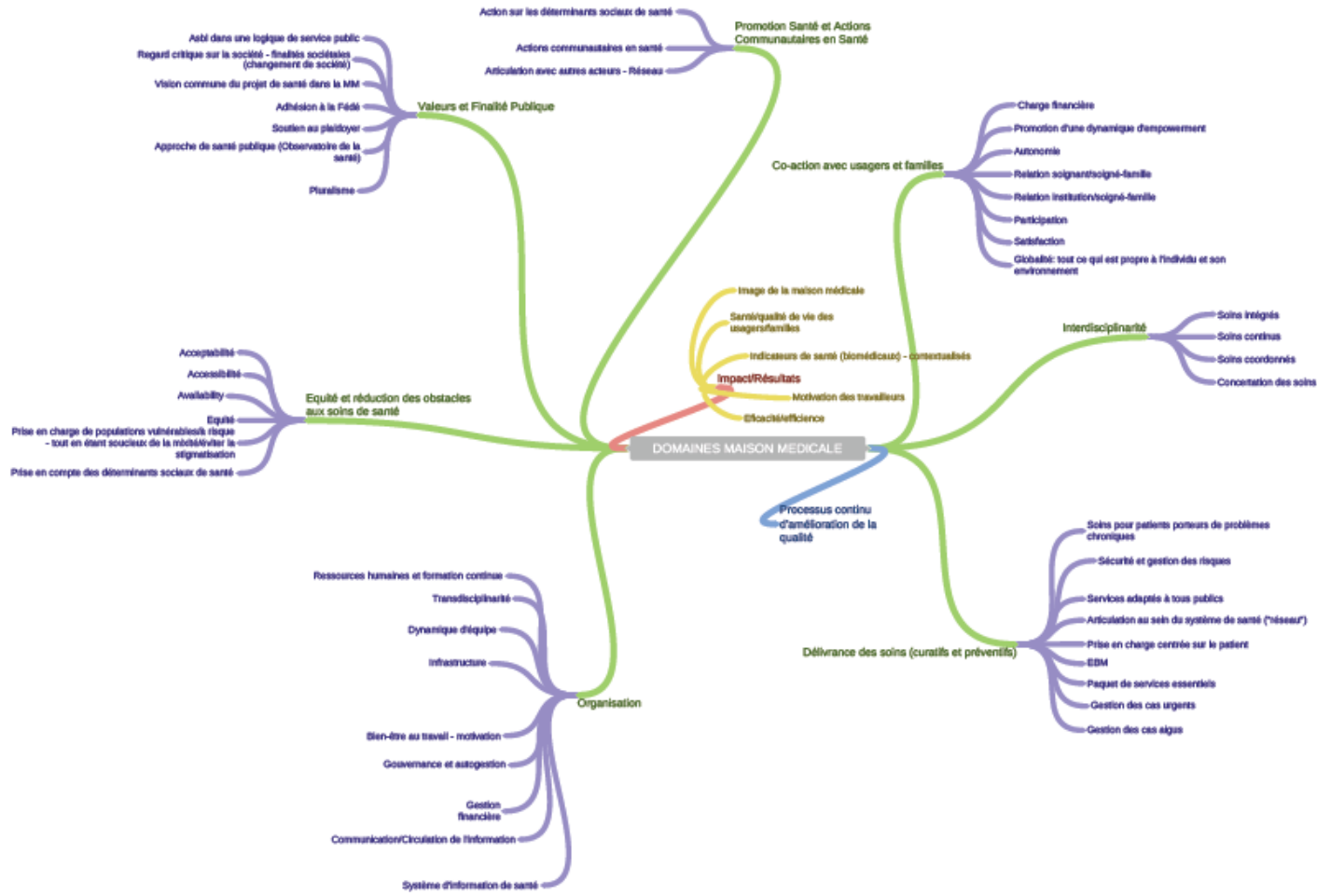
le DEQuaP propose....

... un « **kit qualité** » qui permettra à une équipe de...

- Prendre un temps d'arrêt
- Balayer ensemble à 360° le travail en maison médicale
- Questionner ses pratiques
 - Mettre en perspective
 - Se fixer des objectifs

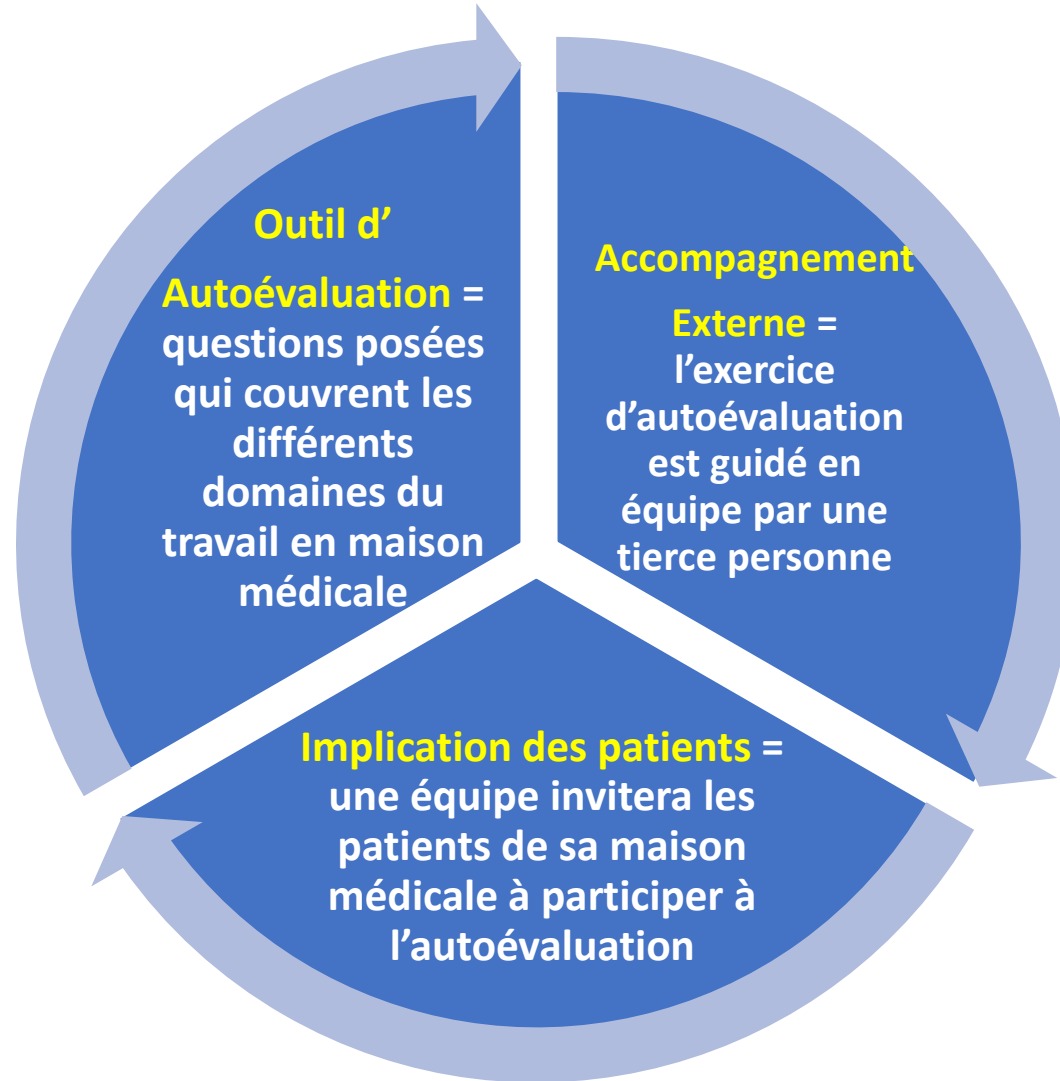


... kit qui balaye (succinctement) l'ensemble des domaines du travail en maison médicale





Le kit qualité contient 3 composantes





Etapes du projet 2013-2018

2013-2014:

Revue de la littérature
Inventaire d'outils existants
Rencontres en IG
Ecoles d'été SFTG/EQuiP

2014-2015:

Focus groups travailleurs + patients
Maisons médicales « pilotes »
« Conférence Qualité » Londres

2015-2016:

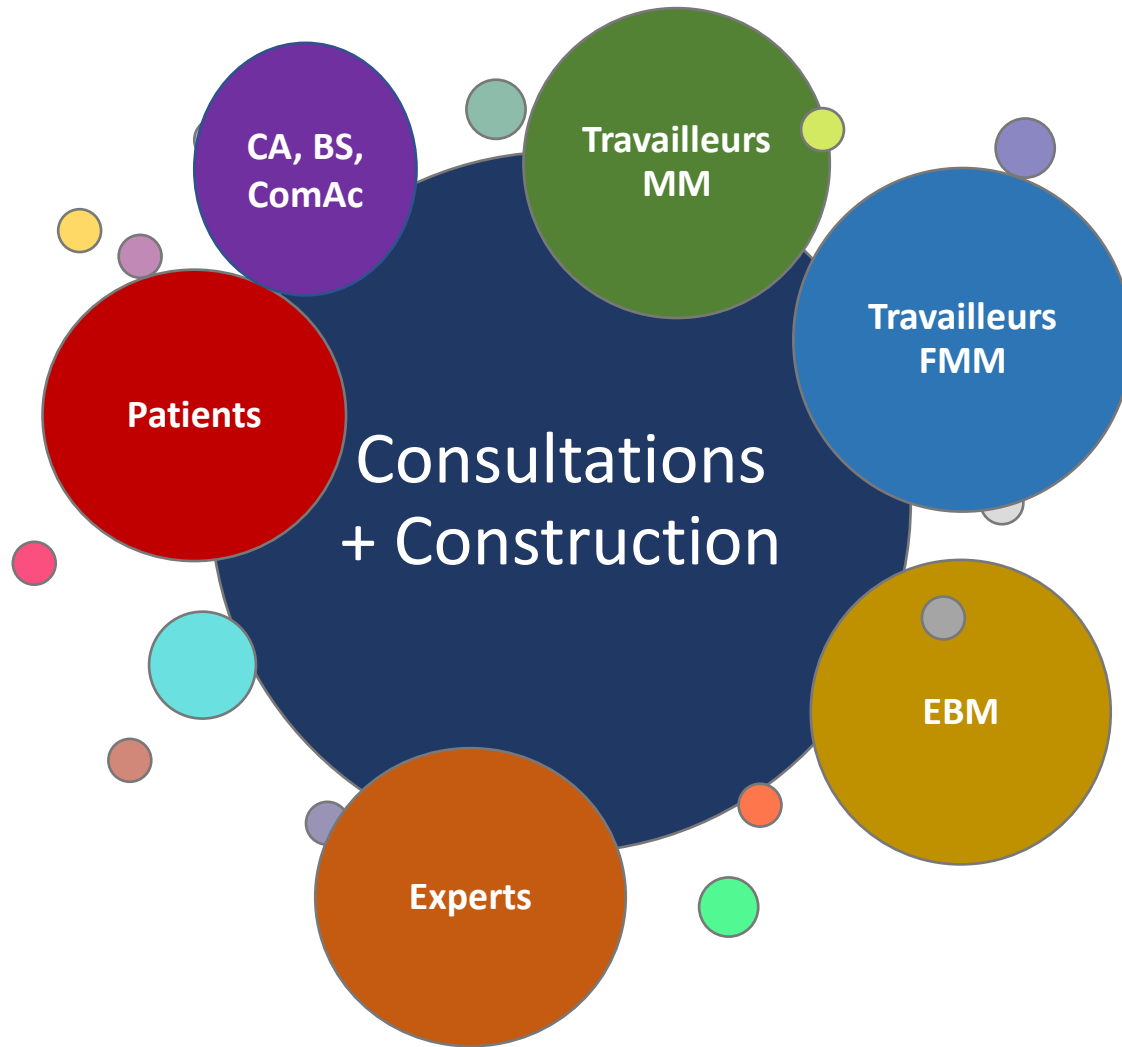
Journée Label
Soutien consultante
Prépa « kit qualité »
Groupe de réflexion travailleurs+ patients
Maisons médicales « test »

2016-2018:

Analyse phase test
« kit qualité » 2.0
Formules patients
Retours experts
Rencontres en IG
Groupe de réflexion « scénarios programme »
Partage d'expérience



Coconstruction, avec...





Comment les activités précédentes nous ont aidé à construire le kit qualité

-Mind map
-Focus groups
-MM pilotes

- **Outil d'autoévaluation** (thématiques, formulation sous forme de questions,...)
- **Démarche d'autoévaluation:** accompagnement externe, prendre un temps ensemble en équipe pour que tout le monde s'implique,...

**Démarche
d'autoévaluation
accompagnée**

**Outil
d'autoévaluation
(« questionnaire »)**

-Journée Label
-Conférence
Londres
-Groupe de
réflexion

- Privilégier un **soutien à une réflexion critique en groupe** plutôt que des « indicateurs techniques »
- Importance de soutenir une « **culture qualité** » en équipe
- Comment **mieux impliquer les patients**

**Implication des
patients**



7 MM ont testé une première version de l'outil et la démarche d'autoévaluation (mars-juin 2016)

- Aquarelle
- Béguinage
- La Brèche
 - BVS
- Etoile Santé
- Marcinelle
- Santé Plurielle

5
accompagnatrices
externes

?
Pertinence
Utilité
Clarté
Faisabilité

Le bon,
label,
et le mouvement



Samedi 9 mai 2015 - Factory Forty, rue des Anciens Etangs 40 - 1190 Bruxelles

« Ce qu'il faut, c'est réfléchir à la manière de **faire un chemin ensemble**, en tenant compte que **tout le monde ne marche pas comme vous** »

- travailleur



FÉDÉRATION
**MAISONS
MÉDICALES**
santé et solidarité

II. Exercice/jeu: mise en situation





Exercice d'illustration

- **Objectif:** vous donner un avant-goût
 - En sachant que vous ne venez pas des mêmes équipes...
 - L'animation sera externe (et meilleure!)
 - Les questions ne sont pas celles qui se trouvent dans l'outil
 - Les questions dans l'outil font partie d'un tout, rebondissent les unes sur les autres, autour de différents thèmes

- **Consignes:**
 - apporter vos points de vue, ne pas chercher un consensus.
 - Partez de vos expériences individuelles dans vos maisons médicales respectives.
 - Discutez entre vous (l'idée n'est pas de donner des réponses à l'accompagnatrice).



Thème: les soins centrés sur le patient

- La livraison de **soins respectueux et sensibles** aux **références individuelles des patients**, à leurs **besoins** et à leurs **valeurs** (Institute of Medicine, USA).
- C'est une **conception des soins** qui suppose que les **ressources** (institutionnelles et humaines) soient **organisées autour du patient** (et de ses besoins) (ChroniSanté).

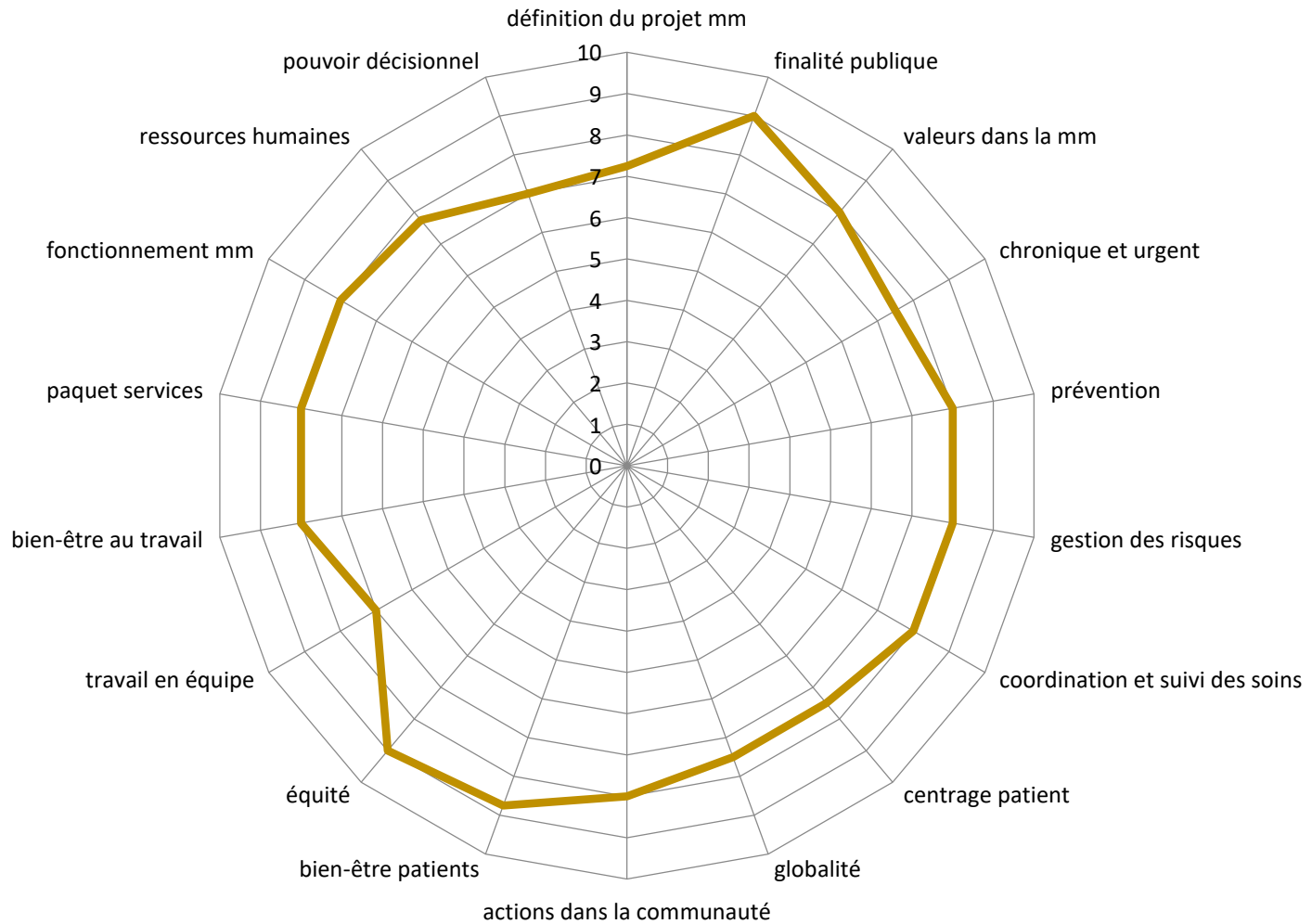


Questions

1. Les patients de votre maison médicale sont-ils amenés à **connaître tous les membres de l'équipe et leurs rôles** ?
2. Le centrage sur les patients implique une attention à la communication. Est-ce que votre maison médicale organise une **formation spécifique** destinée à **l'ensemble de vos travailleurs** qui vise à développer vos **compétences en communication** ?
3. **Comment vérifiez-vous** que vos patients **comprennent les informations** liées aux **médicaments/aux prescriptions** ?

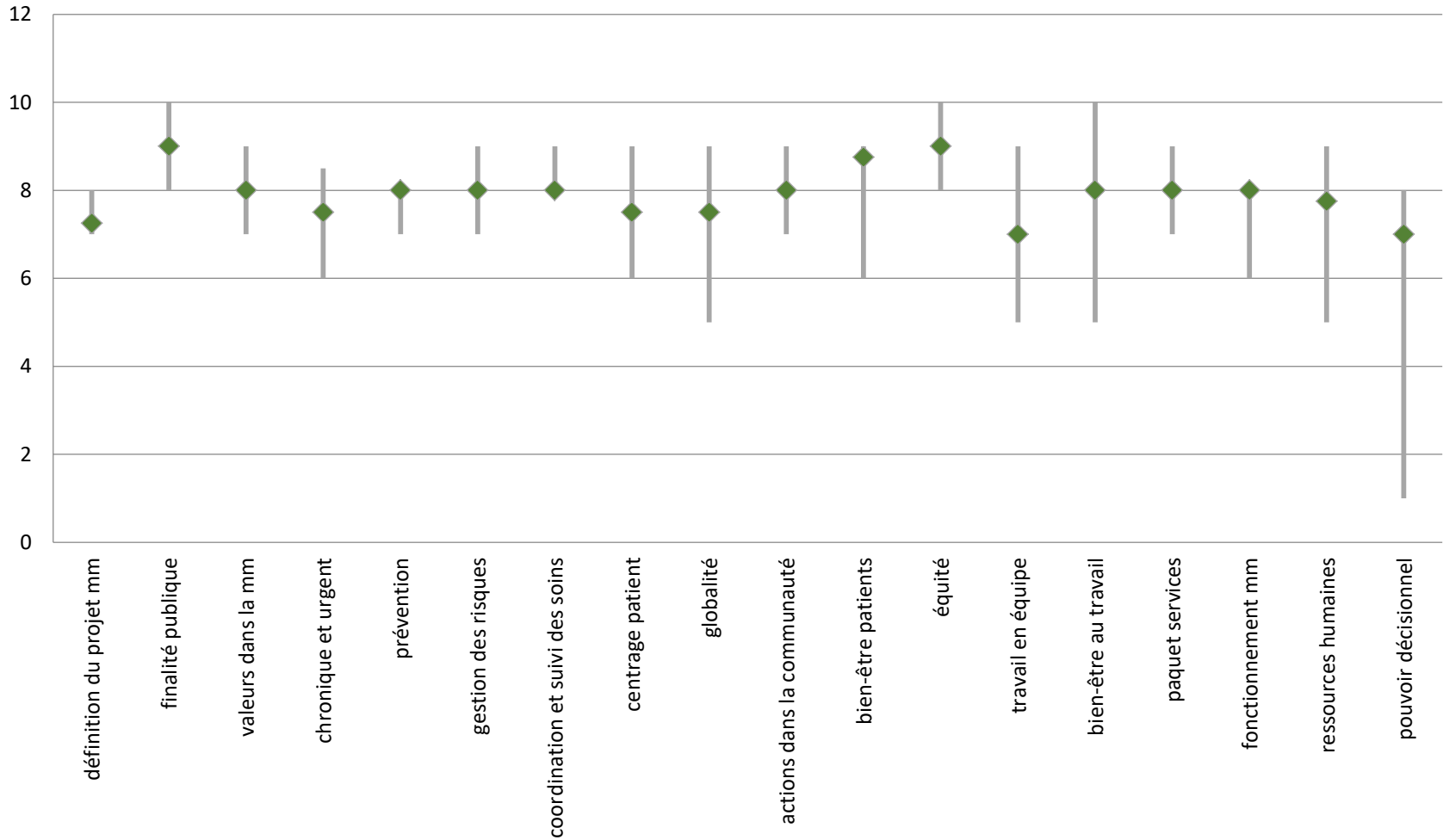


Toile d'araignée des cotes – exemple de maison médicale test



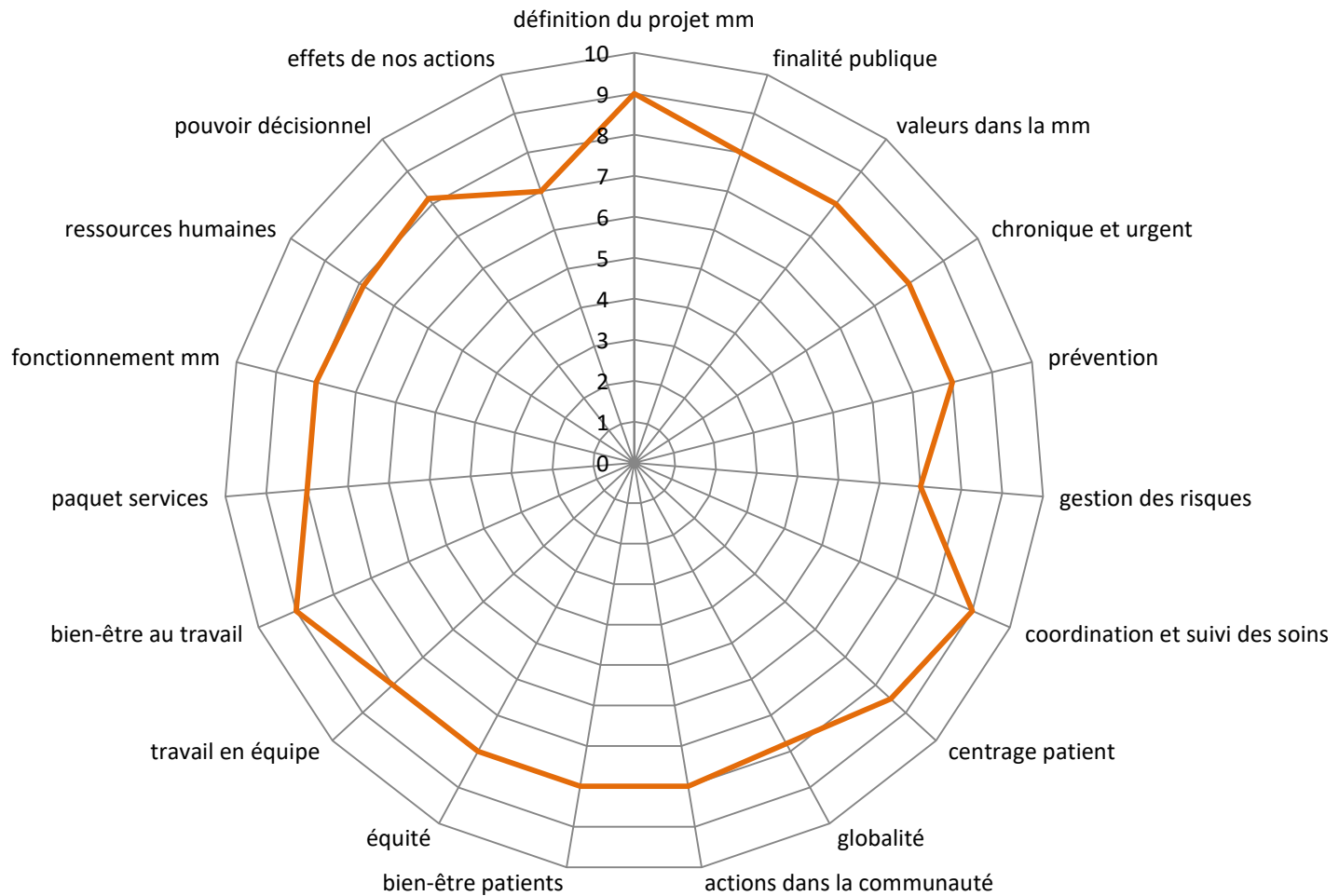


Dispersion des notes d'appréciation



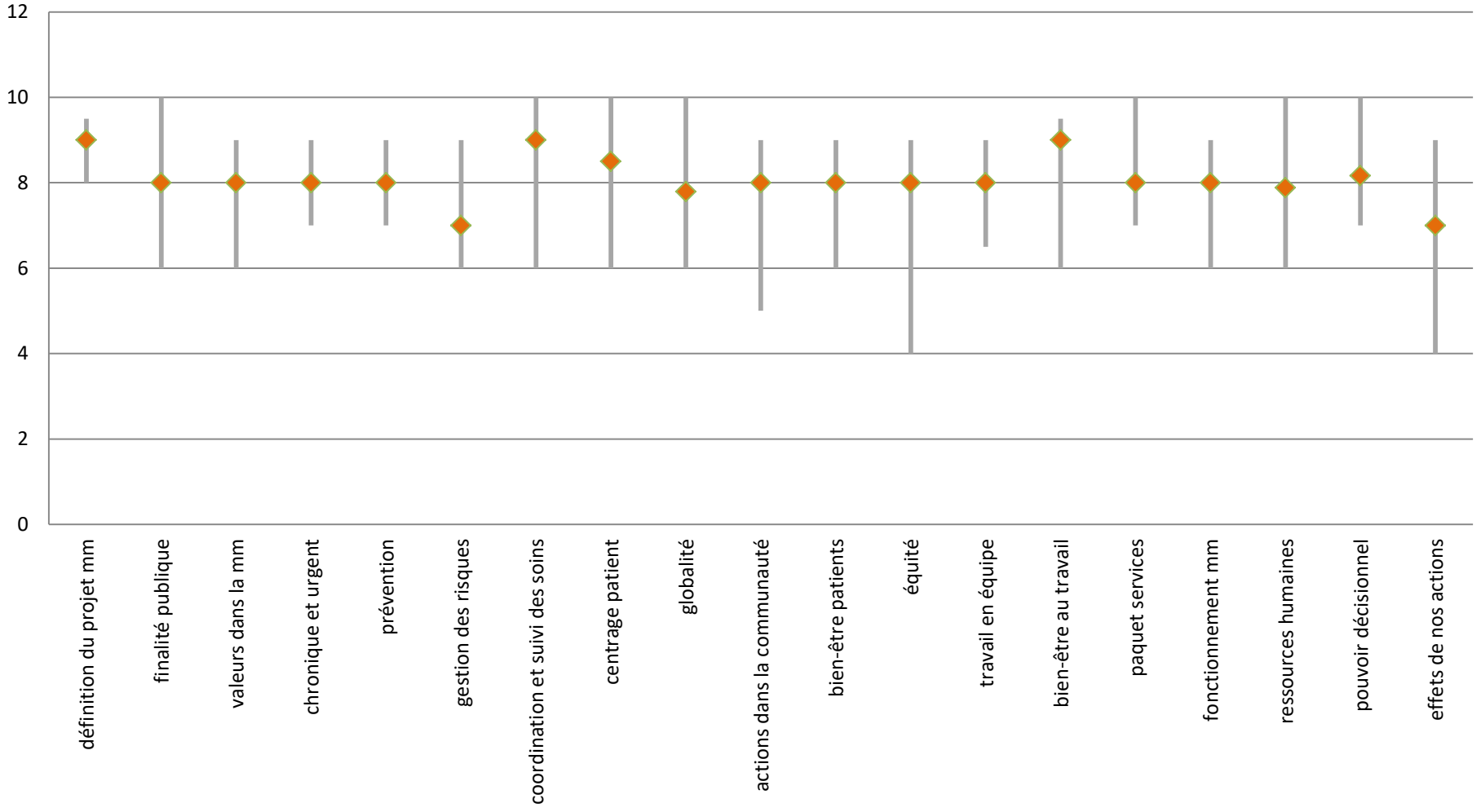


Autre exemple





Autre exemple





Quelques conclusions de la phase test

Crainces initiales exprimées... largement évacuées

- **Lourdeur** et **intensité**
- **Jugement**
- **Intérêt** et **but** de la démarche
- « Perte de **pouvoir** » de l'équipe

La plus-value de l'autoévaluation en équipe est reconnue

- **Vue d'ensemble**, permet de faire de **constats communs**, identifier les **tendances générales**, faire émerger d'**autres opinions** et voir si l'on est **en phase**
- **Remise en question, réfléchir ensemble, prendre du recul, sortir du quotidien**
- Cibler **points forts et faibles**, les **accords et désaccords**
- **Réappropriation** du projet de MM en équipe, **cohésion, motivation, réorientation**
- **Les travailleurs ont apprécié la possibilité de coter individuellement et anonymement leur maison médicale**
- En attente pour la « **partie patients** »



FÉDÉRATION
**MAISONS
MÉDICALES**
santé et solidarité

III. Quelques questions... et réponses.



Concrètement, comment se déroulera le processus DEQuaP dans une maison médicale?

Prise de contact préalable par l'équipe avec le GT DEQuaP

Accompagnement externe

Séance d'introduction en réunion d'équipe (1h)

- **Vue d'ensemble** sur le processus et contenu
- Conditions** de participation
- **Implication des patients**

2 demi-journées d'autoévaluation (2x 3h30)

- **Balayage à 360°**
- **Accompagnée**

Séance de conclusion en réunion d'équipe (2h)

- **Résultats et analyse** (toile d'araignée, etc.)
- **Priorisation**
- **Options de soutien pour la suite**

Formule patient

Point-contact avec l'équipe 6 mois

- après la séance de conclusion



Comment s'impliqueront les patients? L'équipe choisira entre...

« Pairage »

- Rencontre d'un travailleur avec un patient
- Tous les travailleurs font l'exercice au moins une fois
- Canevas-guide
- 15 min/rencontre



Retours/intégration dans discussion

« Groupe mixte »

- Une rencontre d'un nombre égal de travailleurs + patients
- 6-14 participants
- 3h/rencontre
- Accompagnée



formulation de messages clé

« En parallèle »

- Une rencontre entre patients uniquement
- 7-15 participants
- 3h/rencontre
- accompagnée

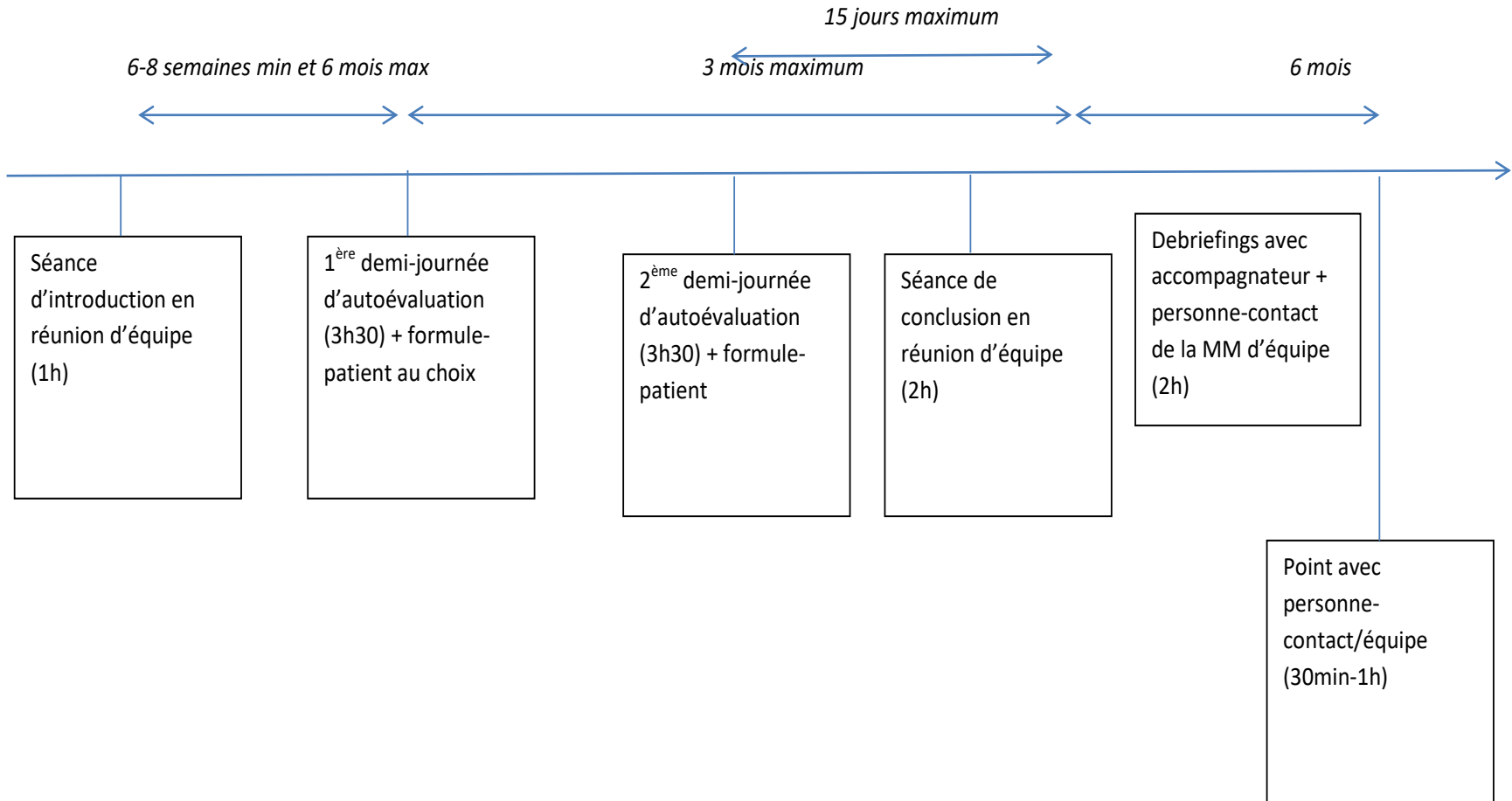


Toile d'araignée



Combien de temps du début à la fin?

Investissement de l'équipe :





Comment seront protégées les données?

- ❑ Au sein de la **maison médicale**
 - Travailleurs, patients, accompagnateur

- ❑ Entre la maison médicale et la **Fédé**
 - Groupe de travail
 - CA
 - Autres services

- ❑ Diffusion vers **l'extérieur?**



Quel est le rôle de l'accompagnatrice?

Rôle: accompagner, PAS évaluer. Animation, gestion de la parole, gardien du temps,...

Principes respectés:

- Neutralité par rapport à l'équipe
- Neutralité par rapport à la Fédé (ne pas injecter les enjeux ou idéologies Fédé dans le processus si ce n'est via le questionnaire)
- Respect de la confidentialité

Compétences requises



Quels sont les avantages d'entrer dans la démarche?

- Promeut la qualité en invitant :
 - Une **réflexion** autour de la qualité qui est **participative et collective** (équipe + patients)
 - Des **échanges** autour de **questions** développées pour le **contexte** des maisons médicales, en tenant compte de la littérature **scientifique**
 - Une discussion structurée selon un modèle **standard** (domaines prédéfinis qui constituent le travail en MM) mais **souple** (questions ouvertes)
 - Une mise en route en identifiant des **priorités** à travailler ensemble
- Permet à l'ensemble de l'équipe d'émerger du processus avec une « **photo** » de l'état actuel de la MM
 - Ca reste un **regard** (subjectif) que la MM porte sur **elle-même** mais qui illumine les cohérences/incohérences internes
 - Permet de se questionner pour voir si la MM est **en cohérence avec les missions et valeurs du mouvement** (mais ne pose pas de "critères")
- Promeut une **dynamique** positive au sein de l'équipe et avec les patients...?



Comment la Fédé va-t-elle valoriser tout cela?

- Reconnaissance de l'entrée dans la démarche d'autoévaluation: **vignette qualité** (↔ « logo Fédé »)
 - Valable pour 5 ans
 - Renouvelable
 - visibilité

La vignette qualité indique que « cette équipe est engagée dans une démarche qualité »...

- **Complémentarités DEQ/plans d'action wallons?**



Quelles sont les conditions pour entrer dans le DEQuaP?

- Ne **pas** être « **en crise** »
- **Motivation**
- **Personne-contact** au sein de l'équipe
- Capacité de **respecter les conditions de participation** pour mener à bien le processus:
 - Accepter un accompagnement externe, implication des patients, s'engager à être disponible pour le temps nécessaire,...



Quand les maisons médicales pourront-elles participer?

- Appels d'intérêt seront lancés en juin '18
- Cible: 2 équipes à partir d'octobre '18 + 10 équipes en 2019



Quel est le coût pour les équipes et comment le programme sera-t-il financé?

Outre l'investissement en temps, énergie,... de l'équipe...

- Jusqu'en décembre 2018: FEBI
 - Possibilité d'une année supplémentaire
- Après:
 - Coordination/RH Fédé
 - Accompagnement équipes → FEBI
 - 2000-2500€/équipe



Quel soutien sera apporté aux équipes pendant/après le processus DEQuaP?

Pendant:

- groupe de travail (précisions, accompagnement dans le choix des formules patients, en cas de difficulté,...)

Après:

- Possibilité de continuer avec accompagnateur?
- Que pourra faire la Fédé?
 - En cours de discussion au niveau de la coordination Fédé
- Ressources externes



FÉDÉRATION
**MAISONS
MÉDICALES**
santé et solidarité

IV. La suite





De la recherche-action à la programmation....

- ❑ Travail & finalisation du **kit qualité**
 - ❑ Contacts **experts**
- ❑ **2^e niveau outil**
- ❑ **Validation du programme** par le Comité d'accompagnement + CA → intégration dans note d'orientation/plan d'action à 3 ans de la Fédé
- ❑ Conférence **Lausanne** 18 juin
- ❑ Documentation, rapport FEBl,...



Remerciements

- **Equipes pilotes, test et candidates:**
Aquarelle, Béguinage, la Brèche, BVS, Couleurs Santé, Dampremy, Espace Santé, Esseghem, Etoile Santé, la Glaise, MPLP Marcinelle, la Passerelle, Saint Léonard et Santé Plurielle.
- Participants/animateurs des **focus groups**
- **Patients** qui ont participé aux Journées + Qualité, et du GAUL
- Membres du **Comité d'accompagnement, CA, BS**
- **Services Fédé**
- **Externes** (VWGC, experts... FEBI...)
- **VOUS!**