

Amélioration de la qualité

GUIDE POUR LES PROGRAMMES DE RÉSIDENCE

L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES PROGRAMMES

L'amélioration de la qualité consiste en une **démarche organisée** faisant intervenir une **équipe** dédiée à un **projet commun**. La démarche est systématique et s'effectue en cycles continus.

Elle implique :

- Une compréhension approfondie du fonctionnement actuel du processus :
 - Des exigences de la spécialité (objectifs de la formation, compétences à acquérir, APC à compléter pour chaque étape, exigences de formation requises)
 - Des règles et politiques universitaires et facultaires
 - De la convention collective des résidents
 - Des règles et contraintes issues des milieux de formation (incluant les ressources)
 - Des exigences d'agrément
- Une identification des lieux potentiels d'intervention pour améliorer le processus;
- La détermination des interventions possibles pour l'amélioration du processus;
- La sélection et la priorisation des actions prioritaires;
- La mise sur pied d'un plan d'action, la désignation de responsable l'établissement d'un échéancier pour le suivi.

Elle permet de constater les points forts, de corriger les écarts et de prévenir la survenue de nouvelles problématiques.

PROCESSUS POUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITE

Les sources de données

Données issues des résidents

Le programme doit offrir aux résidents différents moyens d'exprimer leurs besoins face à tous les aspects du programme de formation (enseignement, enseignants, ressources, climat de travail, etc.).

Les moyens mis à la disposition des programmes par la faculté sont :

- L'évaluation des professeurs et des milieux de stage sur la plateforme MedSIS
- L'évaluation annuelle du programme sur un gabarit standard
- Le bouton rouge sur le site de la faculté – rapport annuel du BIMH sur le type et la quantité de signalement

Le programme doit permettre aux résidents de s'exprimer lors des rencontres du comité de programme. Il doit donc y avoir un point statutaire à cet effet à l'ordre du jour des comités de programme et ce point devrait apparaître dans les premiers points à l'ordre du jour.

Le programme devrait permettre aux résidents d'évaluer toutes les autres formes d'activités d'enseignement, de formation et d'évaluation (cours, atelier, exercice de simulation, examen oral ou écrit, supervision et rétroaction, etc). L'évaluation peut se faire via un formulaire en ligne, un formulaire papier ou oralement, mais les évaluations doivent au minimum être transmises au comité de programme et documentées par un procès verbal.

Données issues des professeurs

Le programme devrait permettre aux professeurs d'évaluer toutes les autres formes d'activités d'enseignement, de formation et d'évaluation (cours, atelier, exercice de simulation, examen oral ou écrit, supervision et rétroaction, etc). L'évaluation peut se faire via un formulaire en ligne, un formulaire papier ou oralement, mais les évaluations doivent au minimum être transmises au comité de programme et documentées par un procès verbal.

Données issues de la cartographie du curriculum

Les programmes doivent compléter la cartographie de leur programme afin d'assurer que chacune des compétences à atteindre est associé à une forme d'enseignement ou d'apprentissage ainsi qu'à un moyen d'évaluation. Aussi, les exigences ou expériences de formation requises doivent être connues, intégrées au parcours du résident et documentées.

Cet exercice de même que celui de révision régulière (aux 2 ans) de cet outil de planification, peut aussi permettre d'identifier des éléments nécessitant un ajustement.

Données issues du processus de révision interne de la faculté

Le constitution des comités de grappes permet aux directeurs de programmes avec des enjeux similaires d'œuvrer au sein d'une communauté de pratique et d'y puiser des ressources et idées innovantes pour l'amélioration du programme. Suite aux rencontres de ce comité ou suite à la révision des outils et processus du programme de la part de pairs ou du président du comité de grappe, le directeur de programme peut cibler des éléments à améliorer.

Données issues du processus d'agrément

Les données issues des visites des trois collèges (CMFC, CRMCC et CMQ) constituent une sources importante à laquelle il est important de référer non seulement juste après la visite mais de façon régulière afin d'assurer que les problématiques soulevées ne refont pas surface avec le temps et que les changements apportés ont effectivement eu un impact significatif et durable.

L'intégration continue des données du programme à l'outil CanAMS permet de mettre en relief les domaines pour lesquels la documentation est manquante, incomplète ou à parfaire. Lorsque la plateforme a été complétée une première fois en vue d'une visite d'agrément, il est certainement pertinent d'y recourir régulièrement pour la mettre à jour. Il serait par exemple judicieux, après chaque rencontre du comité de programme de demander à la secrétaire du programme de remplacer les documents mis à jour, de retirer ceux qui ne sont plus utile et d'ajouter les nouveaux dans les sections pertinentes.

L'examen et le rapport du comité de spécialité qui précède une visite d'agrément peut permettre d'identifier des écarts sur des éléments propres aux ressources ou à certains domaines d'expertise offerts par le programme. De même, les rencontres entre les directeurs d'un même programme à l'échelle nationale, permettent des échanges pouvant faire ressortir des éléments à améliorer ou encore faire émerger des idées pouvant mener à l'atteinte de certains critères exemplaires lors d'une prochaine évaluation globale du programme par les organismes d'agrément.

Autres données

Une nouvelle pratique, un changement de règle, une nouvelle réalité clinique, une pénurie de ressources ou d'autres facteurs externes peuvent faire en sorte que différents éléments pertinents au parcours de formation des résidents ont besoin d'être analysés.

Différents sondages effectués en dehors du contexte du programme mais qui abordent des aspects pertinents pour le programme, peuvent être revus par le comité afin d'analyser les écarts soulignés par d'autres groupes ou par une population de laquelle le programme fait partie. L'exercice permet de comparer le programme à d'autres et peut mettre en lumière certaines lacunes.

Par exemple :

- Sondage des directeurs de programme quant aux processus d'admission
- Sondage des professeurs de tous les programmes en CPC (Compétence par Conception)
- Rapport de la FMRQ sur l'implantation de la CPC
- Etc.

L'analyse des données, l'identification des écarts, la priorisation et le plan d'intervention

Le comité de programme ou un sous-groupe de travail désigné, selon les cas, devrait utiliser un tableau de suivi (gabarit en annexe) afin de documenter les éléments qui sont à améliorer. À chaque rencontre du comité, ce tableau devrait être discuté et les éléments mis à jour (point statutaire intitulé « Amélioration de la qualité » à mettre à l'ordre du jour). Au besoin, de nouveaux éléments sont ajoutés et ceux qui sont réglés sont retirés.

Pour des enjeux plus complexes pour lesquels des intervenants ne faisant pas partie du programme doivent être impliqués, une équipe projet devrait être formée. Différentes méthodes pourraient être utilisées pour répondre à la problématique (remue-méninges, méthode Delphi, technique du groupe nominal). Le cas échéant, des PV résumant le nom et les responsabilités des membres participants et le contenu des échanges devraient être produits.

Un membre désigné du groupe projet est invité par le comité de programme pour présenter aux membres le fruit des travaux et ces derniers discutent ensuite de l'intégration des conclusions et recommandations au programme.

Évaluation des résultats suite à l'intervention

Les sources de données énoncées plus haut permettront en général de déterminer l'impact des changements effectués, puisqu'elles sont consultées de façon systématique sur un cycle déterminé. Il peut cependant s'avérer utile de sonder les groupes concernés par un changement de façon plus spécifique et approfondie, surtout s'il s'agit d'un changement de grande envergure ou si un problème était complexe ou avait des impacts significatifs.

