

OUTIL PÉDAGOGIQUE 3 –

Ateliers sur l'AQ

[Pour accéder à la version en ligne de cet outil, cliquez ici.](#)

Atelier sur l'AQ 1

Choix de l'équipe du projet, organisation, sélection du sujet, énoncé des objectifs

REPRODUIT DU COURS PRÉALABLE PW08 (2004-05-12) DE LA SOCIETY OF GENERAL INTERNAL MEDICINE « GETTING STARTED IN CONTINUOUS QUALITY IMPROVEMENT ». MEMBRES DU CORPS PROFESSORAL PARTICIPANTS : M. BERGEN, C. BRADDOCK, S. DEMBITZER, E. HOLMBOE, L. OSTERBERG, P. RUDD, C. SHARP. LA REPRODUCTION SANS AUTORISATION EST INTERDITE.

Temps		Qui
10 minutes	Orientation sur l'atelier. Choisir et organiser une équipe, sélectionner un sujet de projet, rédiger un énoncé des objectifs	

Vous êtes un membre du corps professoral en médecine interne générale et votre emploi du temps est très chargé. Votre chef de division ou votre directeur de département vous a demandé d'élaborer un plan, une structure et un programme pour l'enseignement de l'amélioration systémique à vos collègues de la faculté et au personnel interne du département de médecine.

Vous avez fait quelques lectures préliminaires, et avec eu des discussions avec des pairs et des stagiaires sur ce sujet. Vous choisissez le diabète sucré comme thème initial parce qu'il représente un groupe clinique à coût élevé, d'un volume relativement considérable et de grande variabilité à votre clinique de médecine générale. Vous ne savez pas vraiment comment faire l'apprentissage du processus d'AQ ni comment l'enseigner à d'autres.

Vous convoquez tous les joueurs clés potentiels à une réunion (les personnes assises dans votre groupe).

Temps	Tâche	Qui
20 minutes	Discussion en petits groupes : <ol style="list-style-type: none"> 1. Choisir une personne qui prendra en note les délibérations. 2. Choisir un rapporteur qui résumera les conclusions de votre groupe à la fin de l'atelier. 3. Déterminer comment vous organiserez votre équipe de projet. 4. Rédiger un énoncé des objectifs de votre projet qui servira de structure pour le groupe et ralliera d'autres intervenants pour appuyer vos initiatives. <ul style="list-style-type: none"> • ciblez la réduction des complications du pied diabétique; • utilisez des termes qui sont mesurables, limités dans le temps, pragmatiques et inspirants pour les membres de votre groupe. 5. Énumérer ce que vous avez appris de l'exercice. 	Énumérer ce que vous avez appris de l'exercice.
20 minutes	Rapport des petits groupes. Résumé de l'atelier.	Petits groupes sélectionnés.

Atelier sur l'AQ 2 – Création du diagramme du processus actuel

Temps	Tâche	Qui
10 minutes	Orientation sur l'atelier. Créer le diagramme du processus actuel. Distribuer les renseignements sur l'aménagement de la clinique; le personnel disponible; le nombre et les types de fournisseurs ainsi que des informations sur leur formation.	

Votre équipe a choisi les complications du pied diabétique comme thème initial parce qu'il représente un groupe clinique à coût élevé, d'un volume relativement considérable et de grande variabilité à votre clinique de médecine générale. Vous convoquez tous les joueurs clés potentiels à une réunion de suivi (les personnes assises dans votre groupe).

Temps	Tâche	Qui
20 minutes	<p>Discussion en petits groupes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Choisir une personne qui prendra en note les délibérations. 2. Choisir un rapporteur qui résumera les conclusions de votre groupe à la fin de l'atelier. 3. Produire un diagramme d'un processus clinique actuel aux fins de surveillance et de prévention des problèmes du pied diabétique. 4. Énumérer au moins une mesure de résultats, un processus de mesure et une mesure compensatoire que votre équipe voudra recueillir au début. 5. Indiquer un concept de changement que votre équipe aimerait mettre à l'essai. 6. Combiner vos réponses des ateliers 1 et 2 pour répondre aux questions suivantes du modèle d'amélioration : <ul style="list-style-type: none"> • Quel est l'objectif? • Comment saurons-nous qu'un changement constitue une amélioration (quelles mesures recueillons-nous)? • Quels changements pouvons-nous mettre en œuvre pour donner lieu à une amélioration? 7. Énumérer ce que vous avez appris de l'exercice 	Chaque petit groupe.
20 minutes	Rapport des petits groupes. Résumé de l'atelier.	Petits groupes sélectionnés.

Atelier sur l'AQ 3 – Établissement de la collecte de données et intégration dans le déroulement du travail

Temps	Tâche	Qui
10 minutes	<p>Orientation sur l'atelier</p> <p>Définir les données à recueillir; déterminer comment intégrer la surveillance dans le déroulement; recueillir les données de base aux fins d'examen et d'interprétation; choisir une intervention ainsi que la méthode et le moment de la mise en œuvre.</p>	

Votre équipe a produit le diagramme des processus de votre clinique de médecine générale liés aux complications du pied diabétique. Elle a de nombreuses idées, mais hésite sur le choix de celles qui devraient être mises en œuvre en premier. La réticence des médecins et du personnel à accomplir du travail supplémentaire pour recueillir des données constitue une source d'inquiétude plus sérieuse. Les difficultés consistent à optimiser l'ensemble de données à recueillir et à intégrer le processus de collecte de ces données dans le déroulement des travaux autant qu'il est possible de le faire.

Pour faciliter la réalisation de ces tâches, vous convoquez tous les joueurs clés potentiels à une réunion de suivi (les personnes assises dans votre groupe).

Temps	Tâche	Qui
20 minutes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Choisir une personne qui prendra en note les délibérations 2. Choisir un rapporteur qui résumera les conclusions de votre groupe à la fin de l'atelier. 3. Dresser une liste des mesures essentielles/irréductibles de résultats et de processus. 4. Examiner comment la collecte de données peut être réalisée de prime abord et après la mise en œuvre de changements dans le processus clinique 5. Cerner les sources possibles d'opposition et prévoir des interventions pour atténuer la résistance. 6. Résumer comment la collecte des données s'est enchâssée dans le déroulement des activités 7. Énumérer ce que vous avez appris de l'exercice. 	Chaque petit groupe.
20 minutes	Rapport des petits groupes. Résumé de l'atelier.	Petits groupes sélectionnés.

Atelier sur l'AQ 4 – Interprétation du cycle PFVA

Temps	Tâche	Qui
10 minutes	<p>Orientation sur l'atelier</p> <p>Interpréter le cycle PFVA et déterminer si un changement s'est produit; dans l'affirmative, s'il s'agit d'une amélioration et si les gains ont été maintenus.</p>	

Votre projet d'AQ porte sur les complications du pied diabétique à votre clinique de médecine générale. S'appuyant sur l'apport des résidents, la clinique a instauré les interventions suivantes du troisième au sixième mois :

- Des autocollants de couleur sont maintenant apposés sur les dossiers pour identifier les patients diabétiques.
- Des affiches ont été placées dans les salles d'examen demandant aux patients diabétiques de retirer leurs chaussures et leurs bas.

Votre équipe d'AQ a réalisé une vérification des dossiers médicaux. Les données figurent à la page suivante.

Temps	Tâche	Qui
20 minutes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Choisir une personne qui prendra en note les délibérations. 2. Choisir un rapporteur qui résumera les conclusions de votre groupe à la fin de l'atelier. 3. Examiner les données en groupe. 4. Pour le graphique de contrôle (voir page suivante), déterminer la variation attribuable à une cause commune par rapport à la variation attribuable à une cause particulière en comptant le nombre des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> • séquences (succession d'une ou de plusieurs observations consécutives du même côté de la ligne centrale); • changements (succession de huit points du même côté de la ligne centrale); • tendances (six ou sept points qui augmentent ou décroissent en continu). 5. Tenant compte des interventions utilisées et des résultats analysés ci-dessus, discuter pour déterminer si les interventions ont fonctionné (amélioration) ou non (non amélioration). 6. Examiner quels changements, le cas échéant, vous souhaitez envisager pour le prochain cycle PFVA. 7. Énumérer ce que vous avez appris de l'exercice. 	Chaque petit groupe.
20 minutes	Rapport des petits groupes. Résumé de l'atelier.	Petits groupes sélectionnés.

Atelier sur l'AQ 4 – Données

Examen des pieds une fois durant l'année

