

Bilan comparatif des médicaments en oncologie

Une approche collaborative!



Centre de santé et de services sociaux
Richelieu-Yamaska

affilié à  UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

Présenté par :

Stéphanie Vaillancourt (conseillère en gestion de programmes)

Marie-Claude Asselin (chef de programme en cancérologie)

Date : 21 novembre 2014

Déclaration de conflit d'intérêts

Aucun conflit d'intérêts

Plan de la présentation

- Portrait du CSSS Richelieu-Yamaska
- Clientèle ciblée
- Présentation de la clinique d'oncologie
- Présentation du bilan comparatif des médicaments (BCM)
- Problématique initiale
- Objectif du projet
- Méthodologie
- Phase de planification
- Phase de réalisation
- Phase d'étude
- Phase agir
- Leçons tirées

Portrait du CSSS Richelieu-Yamaska

- Situé en Montérégie, le CSSS Richelieu-Yamaska est le 2^e en importance quant à la taille de sa population et le 1^{er} quant à la superficie de son territoire
- Population de 213 000 personnes qui résident dans 37 municipalités
- Un hôpital, 3 CLSC, 5 centres d'hébergement et une Unité de médecine familiale affiliée à l'Université de Sherbrooke
- 3700 employés, 282 médecins, dentistes et pharmaciens, près de 600 bénévoles et près de 350 organismes partenaires



Centre de santé et de services sociaux
Richelieu-Yamaska

affilié à  UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

Portrait du CSSS Richelieu-Yamaska



Centre de santé et de services sociaux
Richelieu-Yamaska

Pourquoi réaliser un BCM

- Améliorer la sécurité des usagers en réduisant les erreurs liées aux médicaments et aux remaniements associés à la gestion des médicaments de l'utilisateur
- Pratique organisationnelle requise d'Agrément Canada

**LA SÉCURITÉ,
C'EST MON AFFAIRE!**



Référence : Agrément Canada (2014). Livret sur les pratiques organisationnelles requises.

Centre de santé et de services sociaux
Richelieu-Yamaska

UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

Pourquoi réaliser un BCM

Contribuer à une « expérience patient » positive

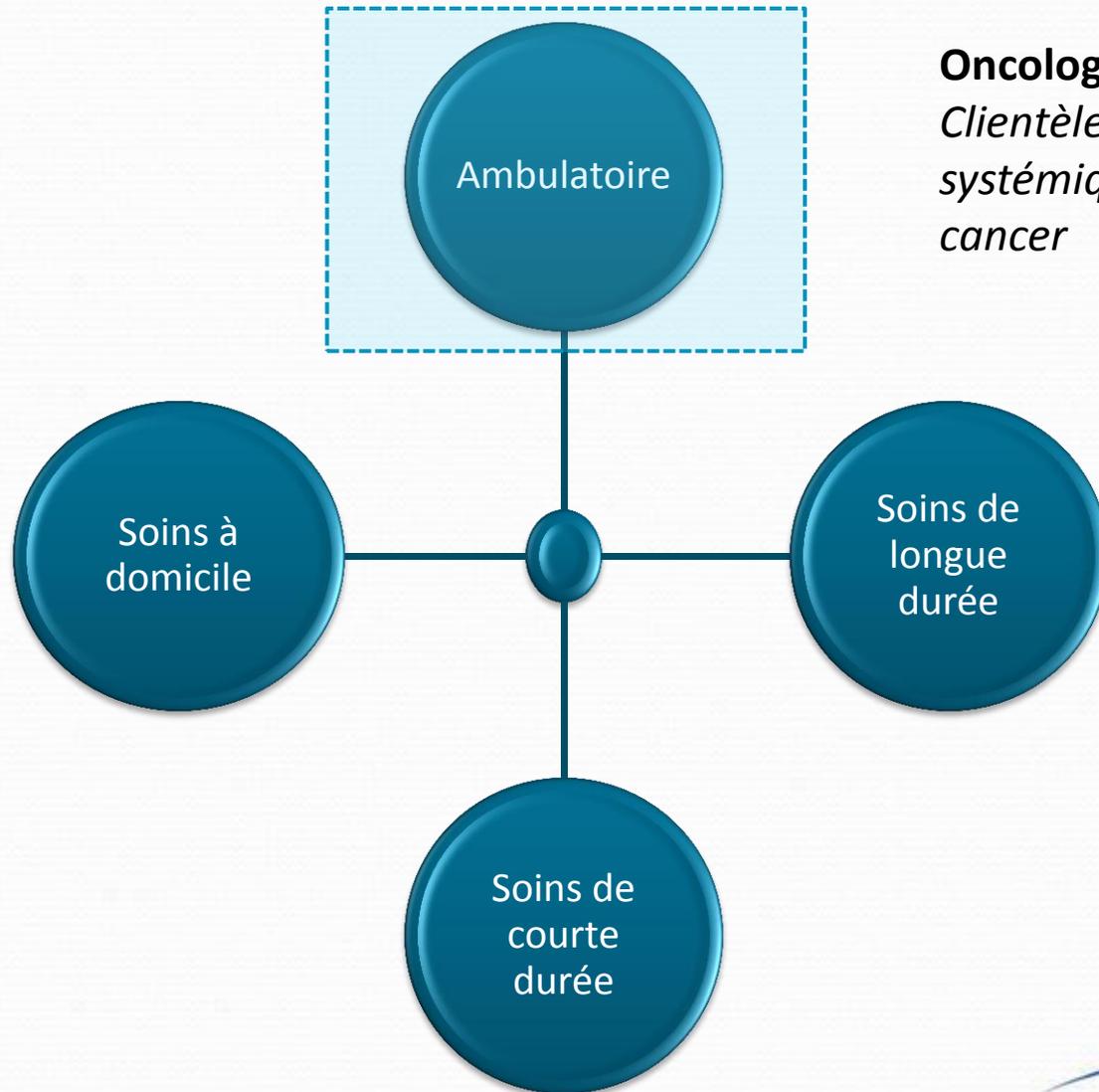
*Des études démontrent qu'un des leviers de la satisfaction de la clientèle est la communication à propos des médicaments. Conséquemment, puisque la réalisation du BCM porte de manière importante sur la communication des renseignements médicamenteux, cette pratique a un impact significatif sur l'expérience des soins et services de santé que vit notre clientèle. En conséquence, en contribuant à la réalisation du BCM au quotidien, **l'équipe d'oncologie fait la différence** pour la clientèle.*



L'équipe d'oncologie fait la différence!

L'équipe d'oncologie fait la différence!

Clientèle ciblée pour la réalisation du BCM



Oncologie

Clientèle sous thérapie systémique IV contre le cancer

La clinique d'oncologie du CSSS Richelieu-Yamaska

Statistiques annuelles

- 14 000 visites
- 274 nouveaux cas
- 4 800 traitements de chimiothérapie IV



Définition du **BCM**



Processus structuré qui sert à communiquer des renseignements exacts et complets sur les médicaments d'un usager aux points de transition des soins. Il devient une responsabilité partagée qui exige de s'entretenir avec l'usager, la famille ou le soignant (selon le cas). L'établissement du bilan comparatif des médicaments exige une approche collaborative entre les divers professionnels de la santé de la communauté tels que les prestataires de soins primaires et les pharmaciens communautaires.

De concert avec l'usager, la famille ou le soignant (selon le cas), l'équipe produit le meilleur schéma thérapeutique possible (MSTP) et l'utilise pour faire le bilan comparatif des médicaments de l'usager qui reçoit des soins ambulatoires, si celui-ci risque de subir des événements indésirables liés aux médicaments*.

Problématique initiale

Pratique organisationnelle requise (POR) du BCM non déployée en oncologie

Processus en place sous optimal

- Meilleur schéma thérapeutique possible (MSTP) non archivé au dossier de l'utilisateur (dossier parallèle du pharmacien)
- Processus reposant entièrement sur le pharmacien
- Absence de coordination et de travail d'équipe en lien avec la pharmacothérapie
- Défis de communication avec les partenaires de la première ligne

Objectif du projet

Établir le bilan comparatif des médicaments pour 100 % de la clientèle de la clinique externe d'oncologie en traitement intraveineux d'ici juin 2014.





Enjeux

RATIONNEL

Amélioration de la qualité et la sécurité
des soins et services offerts

HUMAINS

Mobilisation des membres de l'équipe
Contribuer à une expérience client
positive

POLITIQUE

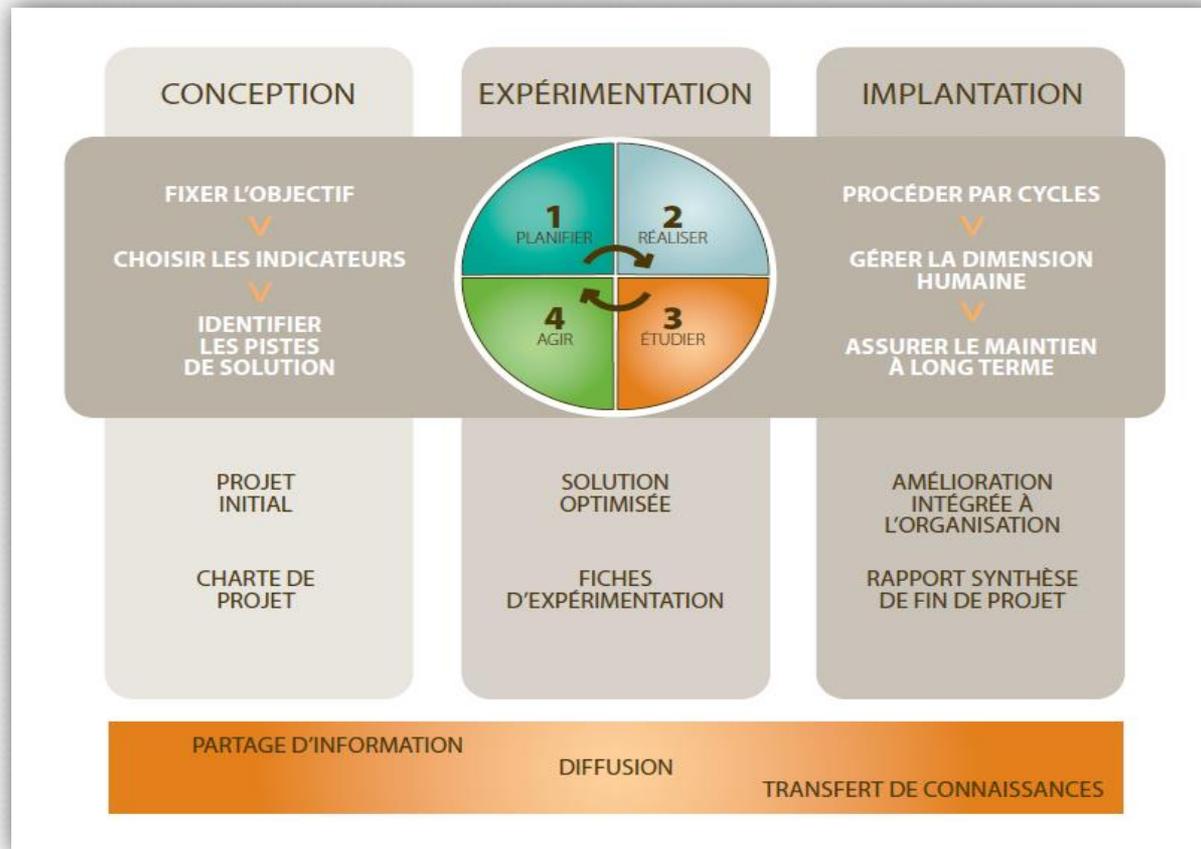
Conformité aux exigences d'Agrément
Canada (POR)

SYMBOLIQUE

Développement d'un sentiment de fierté
et d'accomplissement au sein de l'équipe

Méthodologie

Institute for Healthcare Improvement (IHI)



Méthodologie

Roue de Deming

Les 4 étapes du cycle PREA :

- **PLANIFIER** un changement à tester en faisant appel au savoir-faire ou à l'expérience des membres de l'équipe.
- **RÉALISER** le changement en documentant tous les problèmes qui surviennent.
- **ÉTUDIER** ce qui se passe en comparant les résultats obtenus avec ceux prévus.
- **AGIR** en conséquence



Étape 1 : Planifier



Principes directeurs à la base du processus



1

Autonomisation de l'utilisateur quant à la responsabilité de sa situation de santé dont, notamment sa médication.

2

Approche collaborative et interdisciplinaire entre les divers professionnels de la santé.

3

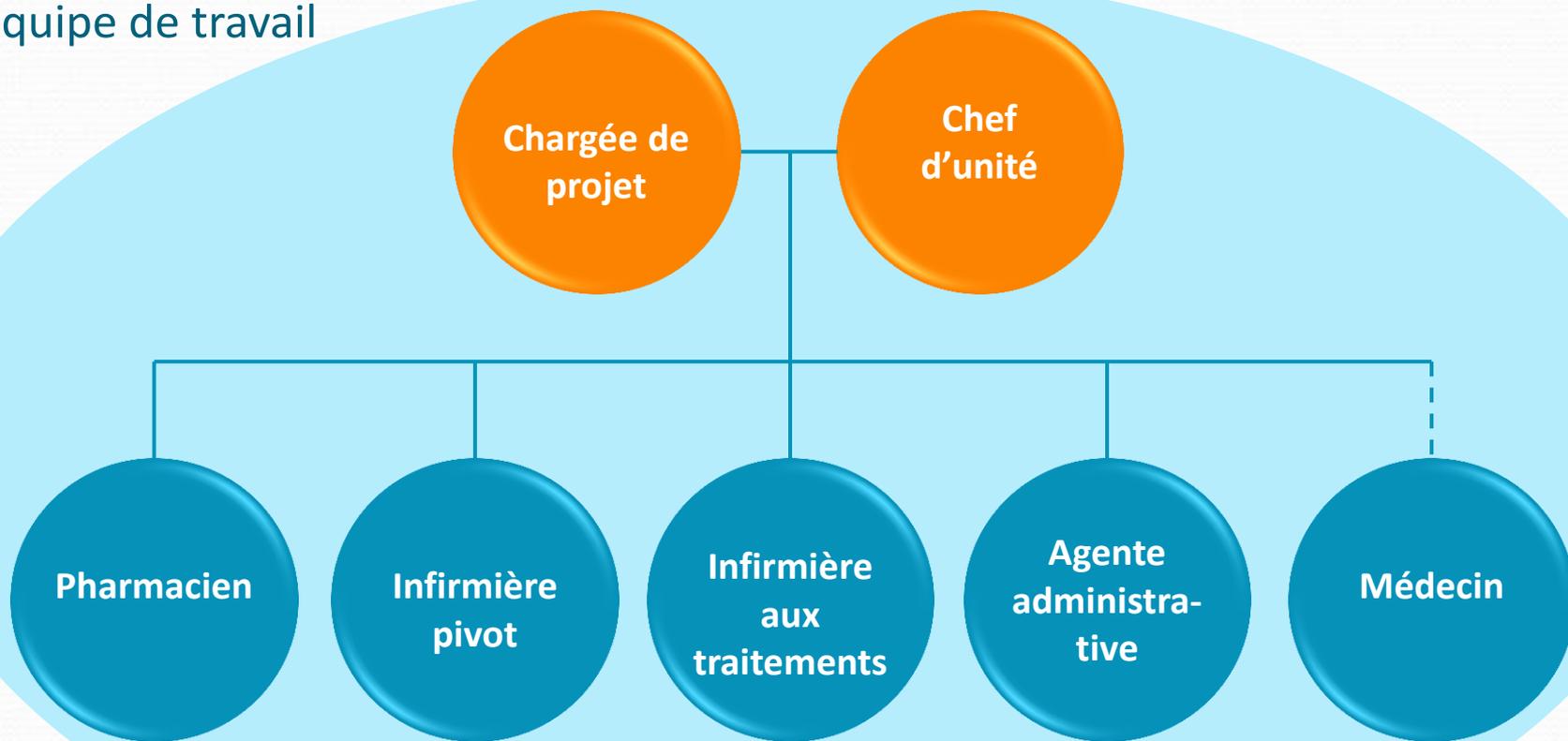
La communication et le partage de renseignements exacts et complets relativement à la médication de l'utilisateur entre les différents professionnels de la santé gravitant autour de l'utilisateur.

4

L'utilisateur est au cœur du processus BCM c'est pourquoi le pharmacien communautaire et l'utilisateur représentent la pierre angulaire.

Structure de gestion de projet

- Comité stratégique et opérationnel
- Équipe de travail



Partenaires RLS

Planification de projet



PLANIFICATION DE PROJET BCM phase 2 - Clinique externe oncologie				Dernière mise à jour : 2014-09-29							
OBJECTIFS									Statut: Taux avancement		
1	PLANIFIER								V: Réalisation 100%		
2	RÉALISER								J: Réalisation < 100 % sans retard de l'échéancier		
3	ÉVALUER								R: Réalisation < 100 % avec retard de l'échéancier		
4	AMÉLIORER								B: NA car aucun échéancier fixé		
				Non débuté	Débuté	En cours	Quasi terminé	Terminé			
Cat	No	Activités	Resp	Échéancier de fin	0%	25%	50%	75%	100%	Statut	Actions réalisées / Commentaires
1		Former une équipe de travail	SV	2013-09-01						V	
1		Définir les écarts et les améliorations à apporter et apporter des ajustements au processus afin d'assurer la conformité avec les normes AC	Équipe de travail	2013-10-30						V	2 rencontres réalisées avec l'équipe de travail (septembre et octobre 2013)
1		Approbation du nouveau processus par l'équipe de travail	SV	2013-11-14						V	Approbation de Mme Asselin à obtenir ainsi que du chef de la pharmacie. Commentaires du reste des membres de l'équipe de travail reçus.
1		Validation du nouveau processus avec la conseillère qualité	SV	2013-11-14						V	
1		Identifier les écarts entre le nouveau processus et l'ancien	SV	2013-11-14						V	
1		Déterminer le jour 1 du déploiement	SV	2014-05-15						V	Définir la date du déploiement (jour 1) en fonction de la dernière séance de formation. Date retenue = 16 juin 2014. Approbation par MCA et Luc Lafantaisie.
1		Déterminer et actualiser les interventions préparatoires à l'implantation (voir onglet : actions préparatoires)	CD	2013-11-14						V	

Analyse de l'environnement



INTERNE

Forces

- Engagement de la direction générale, du chef de service et de l'équipe
- Esprit d'équipe
- Ressources financières disponibles pour offrir la formation
- Connaissance du processus et de la méthodologie de gestion de projet
- Volonté organisationnelle de se conformer à la POR d'Agrément Canada

Faiblesses

- Défis de communication entre les partenaires de la première ligne et l'équipe de l'oncologie
- Plusieurs changements dans le personnel administratif

EXTERNE

Opportunités

- BCM est une exigence légale (POR)
- Besoins et attentes exprimés par les pharmaciens communautaires et des médecins de famille au regard d'une communication efficace de l'information relative à la médication

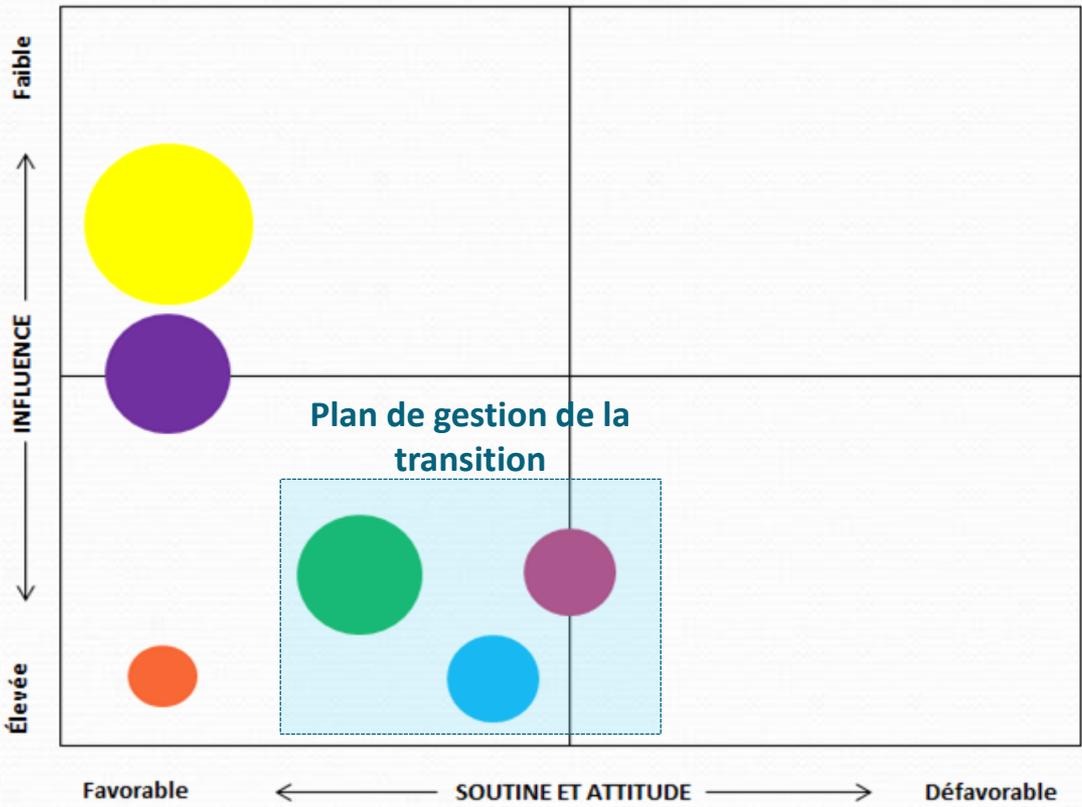
Obstacles

- Conjoncture économique non favorable au développement

Analyse des parties prenantes

	Acteurs	Niveau de ressources	Degré d'influence	Soutien et attitude	Répercussion sur le projet
	Clientèle	-----	Moyen-faible	Favorable	Déterminant
	Pharmaciens communautaires	Informationnelles	Moyen	Favorable	Important
	Médecins première ligne	Humaines Informationnelles	Moyen-élevé	Neutre-favorable	Moyen
	Médecins de la clinique	Humaines Informationnelles	Élevé	Neutre-favorable	Important
	Directeurs	Financière Influence	Élevé	Favorable	Déterminant
	Équipe oncologie	Humaines	Élevé	Neutre	Déterminant

Analyse des parties prenantes



- Clientèle
- Pharmaciens communautaires
- Médecins première ligne
- Médecins de la clinique
- Directeurs
- Équipe de la clinique oncologie
- Volume grand (+ de 100)
- Volume modéré (50 à 99)
- Volume faible (10 à 49)
- Volume très faible (1 à 9)

Plan de gestion de la transition (hypothèses)



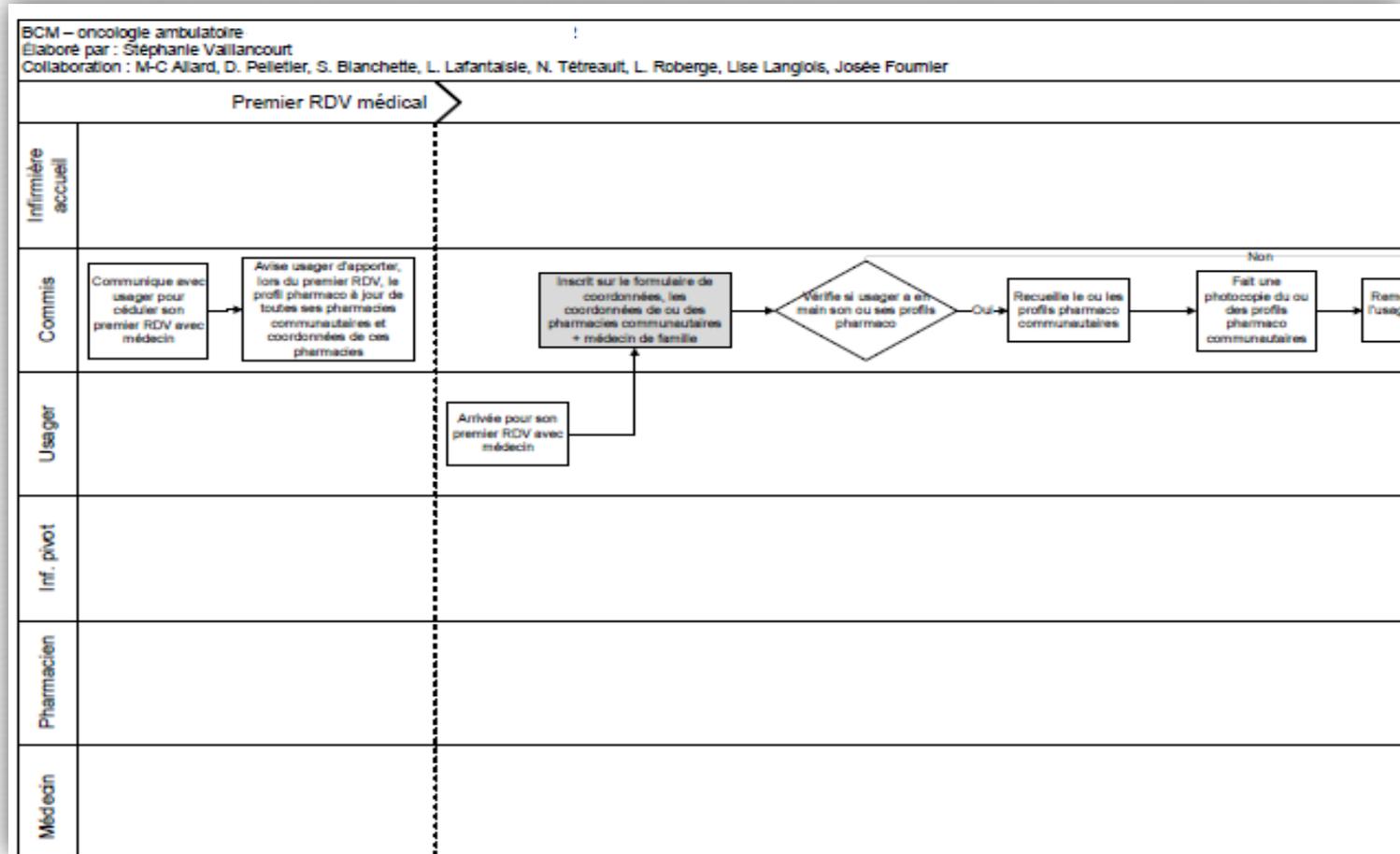
Équipe
oncologie

Médecins
clinique

Médecins
première
ligne

Gains	Préoccupations	Actions
<ul style="list-style-type: none"> Standardisation du processus initial Information sur la pharmacothérapie accessible au dossier 	<ul style="list-style-type: none"> Accroissement de la charge de travail Changement de la routine de travail Duplication entre les intervenants 	<ul style="list-style-type: none"> Approche participative Rencontres de suivi de projet pour soutenir le changement Personnes ressources Formation de l'équipe
<ul style="list-style-type: none"> Information sur la pharmacothérapie accessible au dossier 	<ul style="list-style-type: none"> Perte de pouvoir et d'autonomie en lien avec la gestion de la thérapie médicamenteuse 	<ul style="list-style-type: none"> Consulter les médecins à l'égard du nouveau processus et des outils
<ul style="list-style-type: none"> Recevoir de l'information sur l'évolution de la situation de santé et les changements apportés à la médication par la clinique 	<ul style="list-style-type: none"> Que le nouveau processus ne permette pas d'améliorer la communication entre la première ligne et la clinique d'oncologie 	<ul style="list-style-type: none"> Explorer les besoins et attentes des médecins Présentation au DRMG

Processus initial (cartographie)



Nouveau processus (2014)

DÉMARCHE D'AMÉLIORATION DU PROCESSUS BCM PROJET D'AMÉLIORATION DU PROCESSUS IMPLANTÉ EN AVRIL 2012 CLINIQUE EXTERNE D'ONCOLOGIE

AVANT LE DÉBUT DE LA PRISE EN CHARGE : LORS DE LA PRISE DU 1^{ER} RDV

1. Agente appelle l'utilisateur pour lui obtenir un RDV
 - o Demande à l'utilisateur les coordonnées de sa ou des pharmacies communautaires et de son médecin de famille
 - o Note les coordonnées sur le formulaire prévu à cet effet (formulaire de coordonnées des priorités de soins externes)
 - o Contacte par téléphone l'autorisation de l'utilisateur pour obtenir son profil pharmacologique communautaire et l'inscrit dans la section 1 du formulaire de consentement
2. Agente schématise par fax à la pharmacie communautaire une demande pour l'obtention du profil (si le RDV est obtenu dans moins d'un mois) à l'aide du formulaire de consentement
3. Dès la réception du profil, l'agente fixe ensemble la requête médicale avec le profil pharmacologique et le formulaire de coordonnées et le conserve à la clinique jusqu'à la visite de l'utilisateur

AU DÉBUT DE LA PRISE EN CHARGE : LORS DE LA 1^{RE} VISITE AVEC LE MÉDECIN

4. Médecin rencontre l'utilisateur et remet le dossier à l'agente
5. La note du MD oncologue est schématisée au MD de famille par les archives si le MD en fait la demande
 - o Si pertinent au plan pharmacologique (ex: nouvelle molécule de chimiothérapie IV)
 - o Si pertinent au plan clinique (ex: nouveau diagnostic de cancer)
6. Pivote rencontre l'utilisateur
 - o Fait signer le formulaire A4 216
 - Classe l'original au dossier de l'utilisateur dans la pochette plastifiée avec le PTI
 - Conserve une copie dans son dossier parallèle
 - o Finalise la complétion du formulaire de coordonnées en remplissant la section « SAO » et appose sa signature
 - Classe l'original dans la pochette plastifiée avec le PTI
 - Coque jaune : Pharmacien
 - Coque rose : Infirmière pivot
 - o Remet et applique la carte d'affaire jaune à l'utilisateur
 - o Inscrit l'utilisateur à la formation de groupe
 - o Donne des conseils à l'utilisateur en lien avec la médication (les mêmes que ceux inscrits sur le signet mais ne remet pas le signet)
 - Centralisation des pharmacies
 - Apporter profil à jour à chaque visite (si changement)
 - Aider l'équipe s'il y a des changements au niveau des médicaments consommés (ex: médication sous ordonnance, IV, PSN, etc.)
 - Aider l'équipe si fait affaire avec une nouvelle pharmacie
 - Passeport (utilisation et avantages notamment en lien avec la médication)
7. Pharmacien prend connaissance du dossier du nouveau cas
 - o Pharmacien suggère au MD des ajustements à la thérapie médicamenteuse de l'utilisateur (et communique avec l'utilisateur pour l'informer le cas échéant)

AU DÉBUT DE LA PRISE EN CHARGE : LORS DE LA FORMATION INITIALE DE GROUPE

8. L'utilisateur participe à la formation de groupe
 - o Les informations contenues sur le signet « Conseils utiles, votre médication et vous » sont données mais le signet n'est pas remis
 - Centralisation des pharmacies
 - Apporter profil à jour à chaque visite (si changement)
 - Aider l'équipe s'il y a des changements au niveau des médicaments consommés (ex: médication sous ordonnance, IV, PSN, etc.)

- Lors de la prise du 1^{er} rendez-vous
- Lors de la 1^{re} visite avec le médecin
- Lors de la formation initiale de groupe avec l'infirmière pivot
- Lors du 1^{er} traitement
- À chaque traitement ou visite
- Ponctuellement lors d'ajustement de la médication
- Lors du dernier traitement ou visite

Nouveau processus

Principaux outils développés



Centre de santé et de services sociaux
Richelieu-Yamaska

UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

**Cheminement clinique
en oncologie FOR-ONC-04**

Date/Heure	Arrivée						
	<input type="checkbox"/> Ambulatoire <input type="checkbox"/> Fauteuil roulant <input type="checkbox"/> Accompagné : _____ <input type="checkbox"/> Poids variation : + _____ ou - : _____ Allergie : <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui : _____ <input type="checkbox"/> Laboratoire Type de cancer : _____ Évaluation initiale et changement depuis dernière : _____ Raison de la visite : <input type="checkbox"/> Traitement Autre : _____ PA : _____ FC : _____ T [°] : _____ Resp : _____ SaO ₂ : _____ O ₂ : _____ Symptômes : <input type="checkbox"/> Anxiété <input type="checkbox"/> Constipation <input type="checkbox"/> Diarrhée <input type="checkbox"/> Douleur <input type="checkbox"/> Fatigue <input type="checkbox"/> Mucosites <input type="checkbox"/> Nausée <input type="checkbox"/> Prurit <input type="checkbox"/> Vomissement <input type="checkbox"/> Neuropathies <input type="checkbox"/> Autre : _____ Sx : _____ P : _____ Q : _____ R : _____ S : _____ T : _____ I : _____ I : _____ Interventions : Interventions : _____ Médication (à partir de la deuxième visite) Changement au niveau des allergies depuis la dernière visite? <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui (visiter pharmacien) Détailler : _____ Changement au niveau des médicaments (incluant produits de santé naturels ou médicaments en vente libre) depuis la dernière visite? <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui (visiter pharmacien) Détailler : _____ Dernière mise à jour de l'histoire pharmacothérapeutique au dossier ≥ 6 mois? <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui (demander le profil pharmacologique communautaire) Changement au niveau de la ou les pharmacie(s) communautaire(s) fréquentée(s)? <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui (noter le changement sur le formulaire de coordonnées)						
	PA	FC	T [°]	Resp	SaO ₂	O ₂ ou AA	
	PA	FC	T [°]	Resp	SaO ₂	O ₂ ou AA	
	PA	FC	T [°]	Resp	SaO ₂	O ₂ ou AA	
	PA	FC	T [°]	Resp	SaO ₂	O ₂ ou AA	
	PA	FC	T [°]	Resp	SaO ₂	O ₂ ou AA	
	PA	FC	T [°]	Resp	SaO ₂	O ₂ ou AA	
	PA	FC	T [°]	Resp	SaO ₂	O ₂ ou AA	

CM/DP/Ordonnances-for-onc-04 cheminement clinique oncologie 2012-04-03
Dossiers : 2012-03-29 Exécutif : 2012-04-03

Dossier de l'utilisateur Page 1 sur 4

AIDE-MÉMOIRE

Votre médication et vous

La médication est une composante importante de votre traitement. Il est donc essentiel que l'équipe de la clinique d'oncologie, ainsi que les autres professionnels de la santé que vous consultez, disposent en tout temps d'une information exacte, précise et à jour en lien avec celle-ci. De ce fait, puisque vous jouez un rôle central dans la prise en charge de votre condition de santé et la gestion de vos médicaments, votre collaboration est indispensable.

Cinq conseils pour une bonne gestion de votre médication :

- 1 Consultez une seule pharmacie communautaire**
Pour faciliter la gestion de votre médication, consultez une seule et unique pharmacie communautaire. Si vous consultez actuellement plusieurs pharmacies, nous vous encourageons à centraliser votre dossier à une seule pharmacie de votre choix dans les meilleurs délais. Aussi, avisez-nous si vous consultez une nouvelle pharmacie communautaire ou un nouveau médecin de famille.
- 2 Ayez toujours en main une liste à jour de vos médicaments sous ordonnance**
Lorsqu'il y a des changements dans votre médication, demandez à votre pharmacien communautaire une liste à jour de vos médicaments. Cette liste est communément appelée « profil pharmacologique communautaire complet ». Pour bien préciser votre demande au pharmacien, présentez-lui la carte jaune que nous vous avons remise. Conservez toujours sur vous cette liste à jour de vos médicaments et présentez-la à l'équipe de la clinique d'oncologie ainsi qu'aux autres professionnels de la santé que vous consultez (ex. : médecin de famille).

Suite au verso >>>

Centre de santé et de services sociaux
Richelieu-Yamaska

UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

**À PRÉSENTER À VOTRE
PHARMACIE COMMUNAUTAIRE**

NOM DU CLIENT : _____

Nouveau processus

Principaux outils développés

PRÉCISER LE CHANGEMENT À TESTER ET L'OBJECTIF DU CYCLE
PRÉDIRE LES RÉSULTATS
QU'EST-CE QUE LE COMMENT? OÙ?

1
PLANIFIER

Centre de santé et de services sociaux
Richelieu-Yamaska

affilié à  UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

Destinataire : _____
Organisme : _____
Coordonnées : _____
Date : _____ Heure : _____

FICHE DE COMMUNICATION EN PROVENANCE DE LA CLINIQUE D'ONCOLOGIE DU CSSS RICHELIEU-YAMASKA

Nous vous informons que le client ci-haut mentionné a débuté un traitement de chimiothérapie à la clinique d'oncologie le _____.

Tout au long du suivi à la clinique d'oncologie, il est possible que l'héματο-oncologue apporte des ajustements à la thérapie médicamenteuse de l'utilisateur.

À chaque visite médicale, une communication sera réalisée auprès du médecin de famille pour l'informer relativement à l'évolution de la condition de santé du client.

Toutefois, puisque le suivi médical par le médecin de famille doit demeurer inchangé durant cette période, notamment à l'égard de la thérapie médicamenteuse, le client a été informé de l'importance :

- d'aviser son médecin de famille des modifications apportées à sa thérapie médicamenteuse par l'héματο-oncologue de la clinique lors de chaque consultation
- d'avoir en main une liste à jour de ses médicaments ainsi que son passeport en oncologie pour toute consultation avec vous, un autre médecin ou tout autre professionnel de la santé.

Veillez noter que pour tout client sous thérapie à base d'insuline ou d'hypoglycémifiants oraux, l'infirmière pivot de la clinique communiquera avec vous pour l'ajustement des traitements. Il est possible que la clinique vous contacte également pour ajuster d'autres médicaments comme les antihypertenseurs ou le coumadin.

Pour tout renseignement en lien avec le plan de traitement à la clinique d'oncologie, vous pouvez rejoindre le pharmacien au 450 771-3333 poste 4130. Vous pouvez également rejoindre l'infirmière pivot au 450 771-3333 poste 4634 pour la clientèle dont le nom de famille débute de A à I et au 4646 pour la clientèle dont le nom de famille débute par la lettre de J à Z.

2350, boul. Lafayette
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 4Y8
www.sstelemontreal.qc.ca/richelieu-yamaska

Télécopieur : 450 771-9784

Avertissement : le présent message télécopié renferme des renseignements à l'intention du destinataire. Si vous prenez connaissance de la présente communication, nous vous prions que toute divulgation de son contenu soit interdite. De plus, nous comptons sur votre collaboration pour nous éviter de toute difficulté liée à sa communication. Si vous ne recevez pas toutes les pages ou éprouvez de la difficulté à les recevoir, composez le 450 771-3333, poste 3235

Centre de santé et de services sociaux
Richelieu-Yamaska

affilié à  UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

Coordonnées des prestataires de soins externes Clinique d'oncologie

PRESTATEURS DE SOINS EXTERNES	
PHARMACIES COMMUNAUTAIRES	
Nom : _____ ☎ : _____	Fax : _____
Nom : _____ ☎ : _____	Fax : _____
Nom : _____ ☎ : _____	Fax : _____
Nom : _____ ☎ : _____	Fax : _____
MÉDECIN DE FAMILLE	
Nom : _____	Clinique : _____
☎ : _____	Fax : _____
SOINS À DOMICILE (SAD)	
CLSC : _____	Int. pivot : _____
☎ : _____	Fax : _____
Services reliés à la pharmacothérapie : <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui, précisez : _____	
Autres services reçus : _____	
AUTRES	
Nom : _____ ☎ : _____	Fax : _____
Nom : _____ ☎ : _____	Fax : _____
Signature : _____ Service : _____ Date : _____ Heure : _____	

Copie blanche : Dossier de l'utilisateur - Copie jaune : Pharmacien - Copie rose : Infirmière pivot - Copie verte d'or : Infirmière

Page 1 sur 1

CMDP/Ordonnances/for-onc-06 coordonnées prestataires 2012-04-03
Dossiers : 2012-03-29 Exécutif : 2012-04-03

Centre de santé et de services sociaux
Richelieu-Yamaska

Rôles et responsabilités

Aide-mémoire pour l'équipe interdisciplinaire

PRÉCISER LE CHANGEMENT À TESTER ET L'OBJECTIF DU CYCLE
PRÉDIRE LES RÉSULTATS
QU'EN QUAND COMMENT? OÙ?

1
PLANIFIER

Centre de santé et de services sociaux
Montreal-Trudeau

UNIVERSITÉ SHERBROOKE

BILAN COMPARATIF DES MÉDICAMENTS À LA CLINIQUE EXTERNE D'ONCOLOGIE

Aide-mémoire : Rôle de chacun des membres de l'équipe

Agente administrative

Prise du 1^{er} EDV

- ➔ Demander à l'usager les coordonnées de sa ou ses pharmacie(s) communautaire(s) ainsi que celles de son médecin de famille.
- ➔ Noter les coordonnées sur le formulaire de coordonnées des prestataires de soins externes.
- ➔ Obtenir par téléphone l'autorisation de l'usager afin de se procurer son profil pharmacologique communautaire.
- ➔ Remplir la section 1 du formulaire de consentement.
- ➔ Remplir la section 2 du formulaire de consentement.
- ➔ Télécopier le formulaire de consentement à la pharmacie communautaire.
- ➔ Dès la réception du profil de la pharmacie communautaire, attacher ensemble la requête médicale, le formulaire de consentement, le formulaire de coordonnées et le profil pharmacologique communautaire.

Chaque visite dès le 2^e traitement

- ➔ À la demande de l'infirmière à l'accueil, si le profil pharmacologique doit être demandé à la pharmacie communautaire, télécopier à la pharmacie communautaire :
 - Formulaire AH216
 - Formulaire de consentement dont la section 2 est remplie

Infirmière pivot

Rencontre avec l'usager

- ➔ Finir de remplir le formulaire de coordonnées des prestataires de soins externes (section SAD) et valider les informations relativement à la pharmacie et le MD de famille. Signer et classer le formulaire :
 - Copie originale : Pochette plastifiée avec le PTI
 - Copie jaune : Pharmacien
 - Copie rose : Infirmière pivot
- ➔ Remplir et faire signer deux formulaires AH216 (1 : pharmacie vers clinique oncologie / 2 : clinique oncologie vers MD famille).
 - Copie originale : Pochette plastifiée avec le PTI
 - Copie jaune : Pharmacien
 - Copie rose : Infirmière pivot
- ➔ Remettre à l'usager la carte d'affaires jaune et donner les explications requises.

- ➔ Incrire l'usager à la formation de groupe avec l'infirmière pivot.

- ➔ Donner des conseils à l'usager en lien avec la médication :
 - Consultez une seule pharmacie communautaire.
 - Ayez toujours en main une liste à jour de vos médicaments sous ordonnance.
 - Soyez vigilant avec les produits de santé naturels et médicaments en vente libre.
 - Utilisez votre « Passeport en oncologie ».
 - Consultez votre médecin de famille à la fin de votre suivi à la clinique d'oncologie.

Formation de groupe

- ➔ Donner à l'usager l'information contenue sur le signet relativement à la médication.

En faituellement lorsque des ajustements sont apportés à la médication par la clinique

- ➔ Télécopier les ordonnances à la pharmacie et/ou les remettre à l'usager.
- ➔ Rédiger une note d'évolution et classer la note au dossier.

- ➔ Selon son jugement, communiquer l'information pertinente en lien avec les changements apportés à la médication aux prestataires de soins externes (en télécopiant sa note) conformément à la volonté exprimée par l'usager (AH216). Le AH216 ne doit pas être acheminé au MD.

Dernier traitement ou dernière visite

- ➔ Informer l'usager de l'importance de rencontrer son médecin de famille dans les 3 prochains mois suivant la fin du suivi à la clinique et remettre le feuillet « Rôle de l'infirmière pivot après les traitements ».

Pharmacien

Dernier traitement

- ➔ Rencontrer l'usager pour réaliser l'histoire pharmacothérapeutique (MSTP).
- ➔ Faire 2 copies du profil pharmacologique faisant maintenant office d'histoire (MSTP) et classer :
 - Original : Dossier de l'usager dans la pochette plastifiée avec le PTI
 - Copie 1 : Infirmière pivot (dossier parallèle)
 - Copie 2 : Pharmacien (dossier parallèle)
- ➔ Rédiger au dossier dans sa note d'évolution les informations relativement à ses interventions et classer sa note d'évolution au dossier.
- ➔ Télécopier l'information pertinente aux prestataires de soins externes (ex. : MD, SAD) selon son jugement et la volonté exprimée par l'usager (AH216) et notifier dans sa note la communication réalisée. Le AH216 ne doit pas être acheminé au MD.

Chaque visite dès le 2^e traitement

- ➔ En présence de changement en lien avec la médication de l'usager, prendre connaissance du nouveau profil pharmacologique communautaire. En présence de changement pertinent (selon son jugement), réaliser une nouvelle histoire (MSTP).
- ➔ Classer la nouvelle histoire (MSTP) au dossier de l'usager (original : pochette plastifiée).
- ➔ Rédiger sa note et communiquer l'information pertinente aux prestataires de soins externes selon son jugement et la volonté exprimée par l'usager (AH216).

En faituellement lorsque des ajustements sont apportés à la médication par la clinique

- ➔ Télécopier les ordonnances à la pharmacie et/ou les remettre à l'usager.
- ➔ Au besoin, rédiger une note d'évolution et classer la note au dossier.
- ➔ Selon son jugement, communiquer l'information pertinente en lien avec les changements apportés à la médication aux prestataires de soins externes conformément à la volonté exprimée par l'usager (AH216).

Infirmière aux traitements

Dernier traitement

- ➔ Télécopier au médecin de famille la fiche de communication de « début de traitement » et notifier cette communication dans sa note infirmière.

Dernier traitement ou dernière visite

- ➔ Télécopier au médecin de famille la fiche de communication de « traitement terminé » et notifier cette communication dans sa note infirmière.

Infirmière à l'accueil

Dernier traitement

- ➔ Indiquer dans le passeport en oncologie le nouveau traitement IV amorcé.
- ➔ Remettre à l'usager le passeport et le signet « Votre médication et vous » et indiquer, au fil du temps, dans le passeport en oncologie tout changement en lien avec la thérapie IV afin que le passeport demeure à jour.

Chaque visite dès le 2^e traitement

- ➔ Remplir la section « médication » sur l'outil de cheminement clinique.
- ➔ Si changement au niveau des coordonnées : Remplir un nouveau formulaire de coordonnées, le signer et classer le formulaire :
 - Copie originale : Dossier dans la pochette plastifiée avec le PTI (et classer au dossier antérieur l'ancienne version du formulaire)
 - Copie jaune : Pharmacien
 - Copie rose : Infirmière pivot
- ➔ Si changement au niveau de la médication, récupérer auprès de l'usager son profil pharmacologique à jour ou faire les démarches pour obtenir de la pharmacie un profil à jour.
- ➔ Si le profil doit être demandé à la pharmacie communautaire, demander à l'agente administrative de télécopier à la pharmacie communautaire :
 - Formulaire AH216
 - Formulaire de consentement dont la section 2 est remplie
- ➔ Mettre en évidence le ou les changements sur le profil pharmacologique et en aviser le pharmacien.

Stratégie de communication Publics internes au CSSS Richelieu-Yamaska



Contribuer à une « expérience patient » positive

Des études démontrent qu'un des leviers de la satisfaction de la clientèle est la communication à propos des médicaments. Conséquemment, puisque la réalisation du BCM porte de manière importante sur la communication des renseignements médicamenteux, cette pratique a un impact significatif sur l'expérience des soins et services de santé que vit notre clientèle. En continuant à la réalisation du BCM au quotidien, l'infirmière et l'assistante technique en pharmacie font la différence pour la clientèle.

<http://www.randcompars.org>

BCM EN ONCOLOGIE, UNE APPROCHE COLLABORATIVE

Par **STÉPHANIE VAILLANCOURT**
conseillère en gestion de programmes
DANIELLE CAYER
conseillère à la qualité et à l'agrément
et **MARIE-CLAUDE ASSELIN**
chef de programme en oncologie

Conformément aux exigences d'agrément Canada, mais particulièrement en raison du fait que la sécurité des usages demeure une des préoccupations premières du CSSS Richelieu-Yamaska, la pratique organisationnelle requise (POR) du bilan comparatif des médicaments (BCM) est déployée à la clinique externe d'oncologie depuis avril 2012. Avec le recul, force est de constater que notre établissement se situe en tête de file en ce qui concerne la mise en place de cette pratique dans ses secteurs ambulatoires. Considérant qu'il n'existait pas de modèle de référence pour démarrer nos travaux, l'implantation de cette pratique a requis une démarche d'apprentissage et de réajustement où la flexibilité a été au rendez-vous. Les changements apportés en cours de route ne sont pas synonymes d'un recul mais plutôt d'un réajustement permettant de mieux avancer. Il est parfois nécessaire de faire un léger bond vers l'arrière pour mieux bondir vers l'avant!

L'expérience acquise au cours des deux dernières années relativement à la mise en place de cette pratique à la clinique d'oncologie nous fait prendre conscience que la pierre angulaire du succès du bilan

comparatif des médicaments dans un secteur ambulatoire repose principalement sur trois éléments fondamentaux :

- L'autonomisation de l'usager quant à la prise en charge de sa situation de santé dont notamment sa médication (par exemple en responsabilisant l'usager à l'effet d'informer son médecin de famille des changements apportés concernant sa médication).
- L'approche collaborative et de partenariat entre les divers professionnels de la santé dont notamment avec les prestataires de soins primaires (ex : médecin de famille, pharmacien communautaire, etc.).
- La communication et le partage de renseignements exacts et complets relativement à la médication de l'usager entre les différents professionnels de la santé gravitant autour de l'usager.

Puisque toute l'équipe est demeurée attentive à l'évolution de l'intégration de cette pratique, les derniers ajustements seront apportés au processus du BCM à la clinique externe d'oncologie dès l'été 2014. Pour soutenir les équipes à l'égard des changements qui seront apportés, mais également pour les accompagner dans ce processus d'apprentissage continu, une formation sera offerte aux intervenants ciblés au cours de l'été.

Nous sommes profondément convaincus que cette pratique est bénéfique pour notre clientèle au plan de la sécurité des soins et des services offerts et c'est pourquoi le CSSS Richelieu-Yamaska en fait une priorité organisationnelle et poursuit ses efforts en travaillant en collaboration avec les équipes de soins pour l'implantation du BCM dans tous les secteurs ciblés de l'organisation et ce, en fonction du plan de déploiement défini.

POURQUOI RÉALISER UN BCM?

1. Il s'agit d'une pratique organisationnelle requise d'agrément Canada : «De concert avec l'usager, la famille ou le soignant (selon le cas), l'équipe produit le meilleur schéma thérapeutique possible (MSTP) et l'utilise pour faire le bilan comparatif des médicaments aux points de transition des soins.
2. Il permet d'améliorer la sécurité des usages en réduisant les erreurs liées aux médicaments et aux remaniements associés à la gestion des médicaments de l'usager.

L'ÉCHO DU RÉSEAU JUILLET 2014 7

Centre de santé et de services sociaux
Richelieu-Yamaska
unif 12 SHERBROOKE

Mémo

DESTINATAIRE : A toute l'équipe de la clinique externe d'oncologie
EXPÉDITRICE : Stéphanie Vaillancourt, DSIPP
Marie-Claude Asselin, DSAPL
DATE : 2014-06-09
OBJET : Déploiement du nouveau processus BCM

Conformément aux exigences d'agrément Canada, mais particulièrement en raison du fait que la sécurité de la clientèle demeure l'une des préoccupations premières du CSSS Richelieu-Yamaska, le nouveau processus du bilan comparatif des médicaments (BCM) sera déployé le 16 juin 2014 à la clinique externe.

Pour vous soutenir à l'égard des changements qui seront apportés au processus, ainsi que pour vous accompagner dans ce processus d'apprentissage continu, une formation vous sera offerte le 12 juin 2014. Par la suite, des modalités de soutien seront mises en place pour vous supporter dans ce changement.

L'organisation toute entière est convaincue que cette pratique est bénéfique pour notre clientèle au plan de la qualité et la sécurité des soins et services offerts c'est pourquoi le déploiement du BCM s'effectue graduellement dans l'ensemble de l'organisation.

Merci de votre précieuse collaboration

Stéphanie Vaillancourt

Conseillère en gestion de programmes
Direction des soins infirmiers et des pratiques professionnelles

Marie-Claude Asselin

Chef de service de l'oncologie
Direction des services ambulatoires et de première ligne

Centre de santé et de services sociaux
Richelieu-Yamaska

unif 12 SHERBROOKE

Stratégie de communication

Publics externes au CSSS Richelieu-Yamaska

PRÉCISER LE CHANGEMENT À TESTER ET L'OBJECTIF DU CYCLE
PRÉDIRE LES RÉSULTATS
QUI QUAND COMMENT? OÙ?

1
PLANIFIER

Bilan comparatif des médicaments *Clinique externe d'oncologie*



Centre de santé et de services sociaux
Richelieu-Yamaska

affilié à  UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

Réalisé par :
Stéphanie Vaillancourt (DSIPP)
Marie-Claude Asselin (DSAPL)

Public ciblé : DRMG

FICHE DE COMMUNICATION EN PROVENANCE DE LA CLINIQUE D'ONCOLOGIE DU CSSS RICHELIEU-YAMASKA

Tout au long du suivi à la clinique d'oncologie, il est possible que l'héματο-oncologue apporte des ajustements à la thérapie médicamenteuse de l'utilisateur.

À chaque visite médicale, une communication sera réalisée auprès du médecin de famille pour l'informer relativement à l'évolution de la condition de santé du client.

Toutefois, puisque le suivi médical par le médecin de famille doit demeurer inchangé durant cette période, notamment à l'égard de la thérapie médicamenteuse, le client a été informé de l'importance :

- d'aviser son médecin de famille des modifications apportées à sa thérapie médicamenteuse par l'héματο-oncologue de la clinique lors de chaque consultation
- d'avoir en main une liste à jour de ses médicaments ainsi que son passeport en oncologie pour toute consultation avec vous, un autre médecin ou tout autre professionnel de la santé.

Veillez noter que pour tout client sous thérapie à base d'insuline ou d'hypoglycémifiants oraux, l'infirmière pivot de la clinique communiquera avec vous pour l'ajustement des traitements. Il est possible que la clinique vous contacte également pour ajuster d'autres médicaments comme les antihypertenseurs ou le coumadin.

Pour tout renseignement en lien avec le plan de traitement à la clinique d'oncologie, vous pouvez rejoindre le pharmacien au 771-3333 poste 4130. Vous pouvez également rejoindre l'infirmière pivot au 771-3333 poste 4634 pour la clientèle dont le nom de famille débute de A à E et le poste 4646 pour la clientèle dont le nom de famille débute de J à Z.

L'équipe de la clinique d'oncologie

Avertissement : le présent message télécopié renferme des renseignements à l'intention du destinataire. Si vous prenez connaissance de la présente communication, nous vous avisons que toute divulgation de son contenu est interdite. De plus, nous comptons sur votre collaboration pour nous éviter de toute difficulté reliée à sa communication. Si vous ne recevez pas toutes les pages ou éprouvez de la difficulté à les recevoir, composez le 450 771-3333, poste 3250

Clinique d'oncologie
CSSS Richelieu-Yamaska
2750, boul. Laframboise
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 4J8
www.santemontreal.qc.ca/richeleuyamaska

Téléphone : 450 771-3333, poste 3250
Sans frais : 1-877-333-3250
Télécopieur : 450 771-3704

Centre de santé et de services sociaux
Richelieu-Yamaska

affilié à  UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

Étape 2 : Réaliser



Développement des compétences

Formation de l'équipe d'oncologie (2014)



**Bilan
comparatif des
médicaments**
Clinique externe d'oncologie



Centre de santé et de services sociaux
Richelieu-Yamaska

affilié à  UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

Réalisé par : Stéphanie Vaillancourt, DSIPP Type de formation : Formation initiale Secteur ciblé : Clinique externe d'oncologie
Mise à jour : 2014-06-25 Public ciblé : Infirmières, agentes administratives et pharmaciens

Centre de santé et de services sociaux
Richelieu-Yamaska

affilié à  UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

Étape 3 : Étudier



Systeme de mesure et controle

Centre de santé et de services sociaux
Richelieu (Yamoussé)

UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

GUIDE MÉTHODOLOGIQUE

Mesures de rendement Bilan comparatif des médicaments (BCM)

Secteurs ciblés :

- Clinique externe d'oncologie

Services

Installation

Site

Service

Auditeur

Basé sur le Guide méthodologique pour connaître la procédure et les modalités à suivre

Stéphanie Vallancourt
Direction des soins infirmiers et des pratiques professionnelles
V. 2014-10-17

Centre de santé et de services sociaux
Richelieu (Yamoussé)

UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

OUTIL DE COLLECTE DE DONNÉES

Mesures de rendement Bilan comparatif des médicaments

Secteur ciblé :

- Clinique externe d'oncologie

Services

Installation

Site

Service

Auditeur

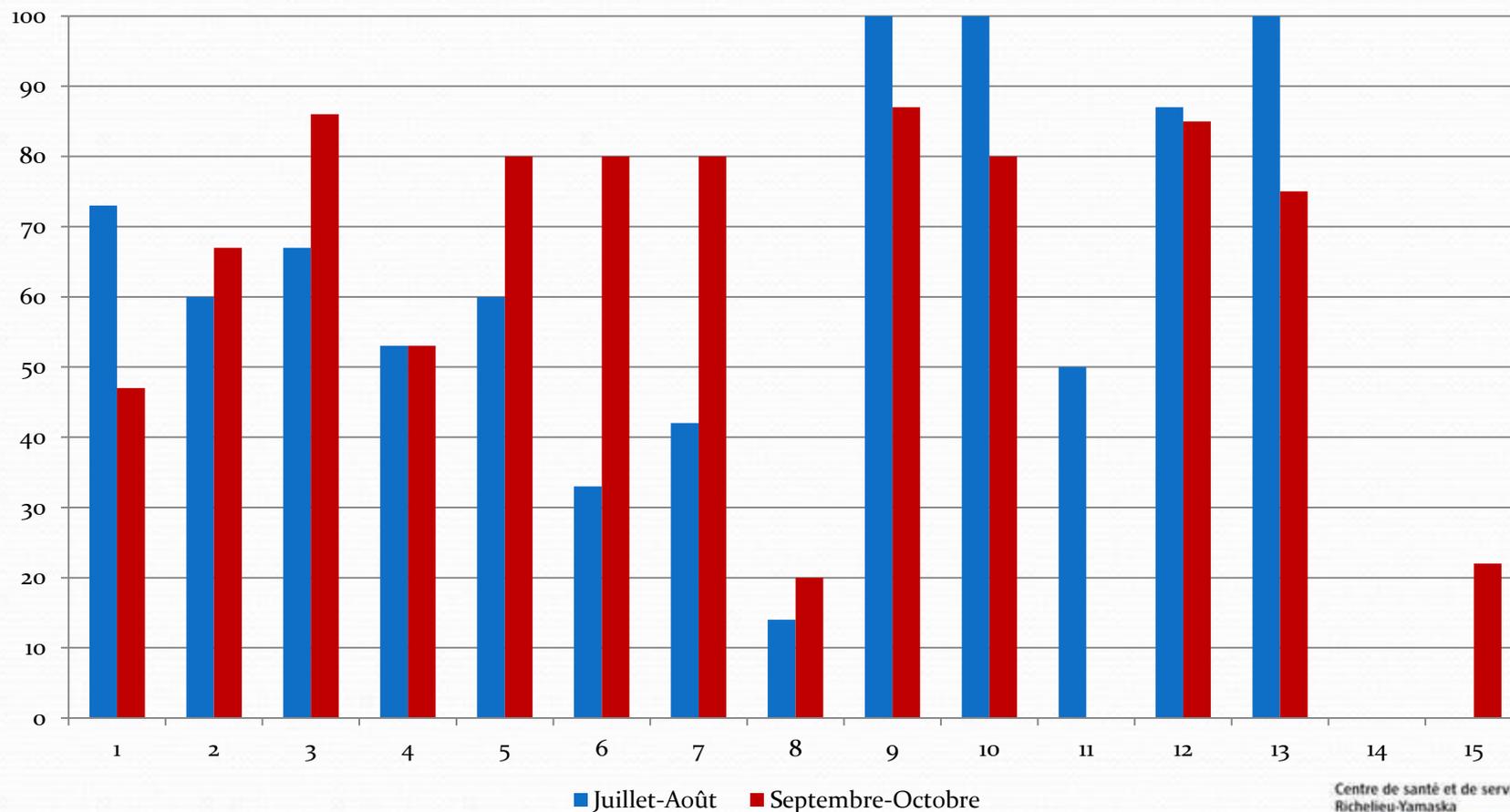
Basé sur le Guide méthodologique pour connaître la procédure et les modalités à suivre

OUTIL DE COLLECTE DE DONNÉES

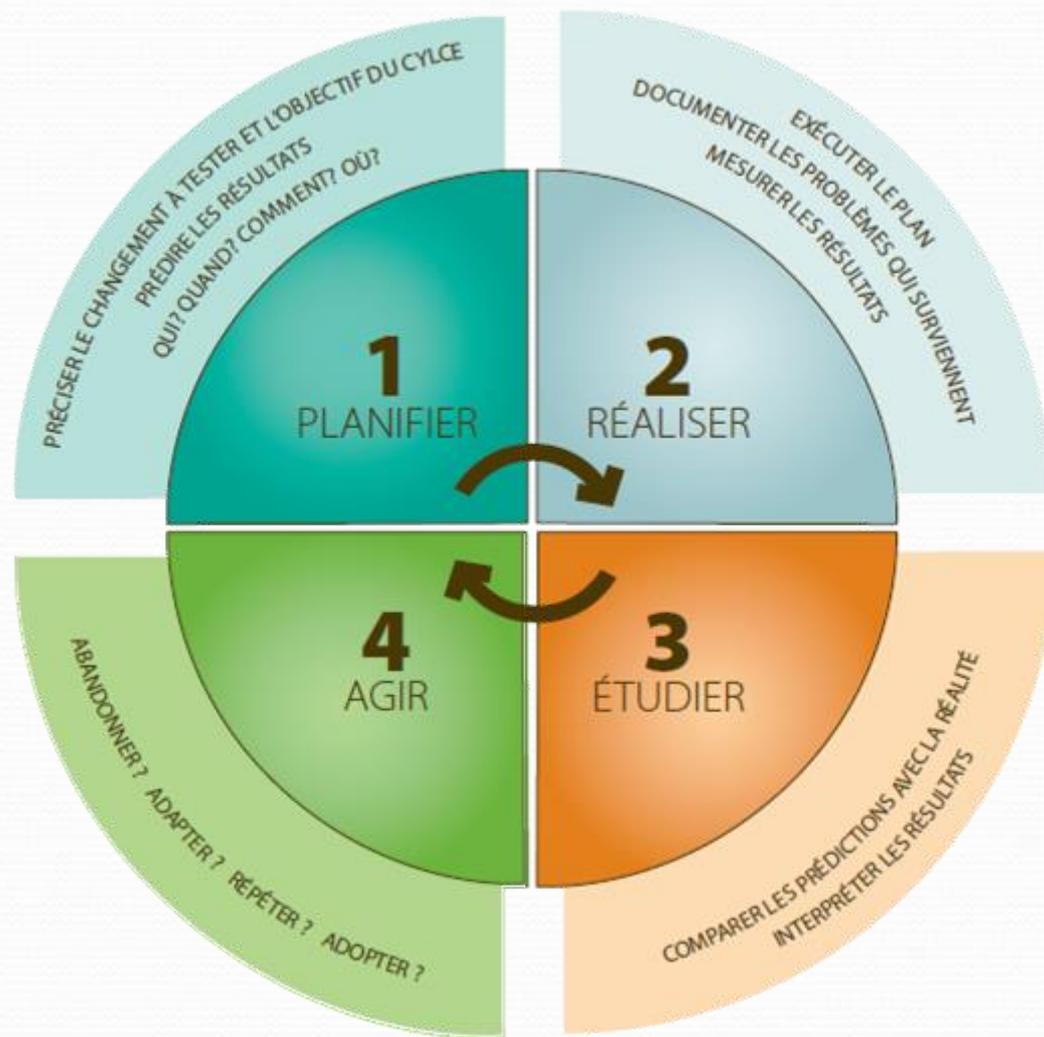
N° dossier	Particularités	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15																
		Réponse	Réponse	Réponse	Réponse	Réponse	Réponse	Réponse	Réponse	Réponse	Réponse	Réponse	Réponse	Réponse	Réponse	Réponse		
P2001	PTA : T1998	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	
		<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	
		<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND
		<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA
P2002	PTA : T1998	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	
		<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	
		<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND
		<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA
P2003	PTA : T1998	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	
		<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	
		<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND
		<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA
P2004	PTA : T1998	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	
		<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON
		<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND
		<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA
P2005	PTA : T1998	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	
		<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON
		<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND
		<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA
P2006	PTA : T1998	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	
		<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON
		<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND
		<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA
P2007	PTA : T1998	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	
		<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON
		<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND
		<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA
P2008	PTA : T1998	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	
		<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON
		<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND
		<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA
P2009	PTA : T1998	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	
		<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON
		<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND
		<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA
P2010	PTA : T1998	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> OUI	
		<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> NON
		<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND	<input type="checkbox"/> IND
		<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA	<input type="checkbox"/> NA

Système de mesure et contrôle

Résultats obtenus (2014)



Étape 4 : Agir

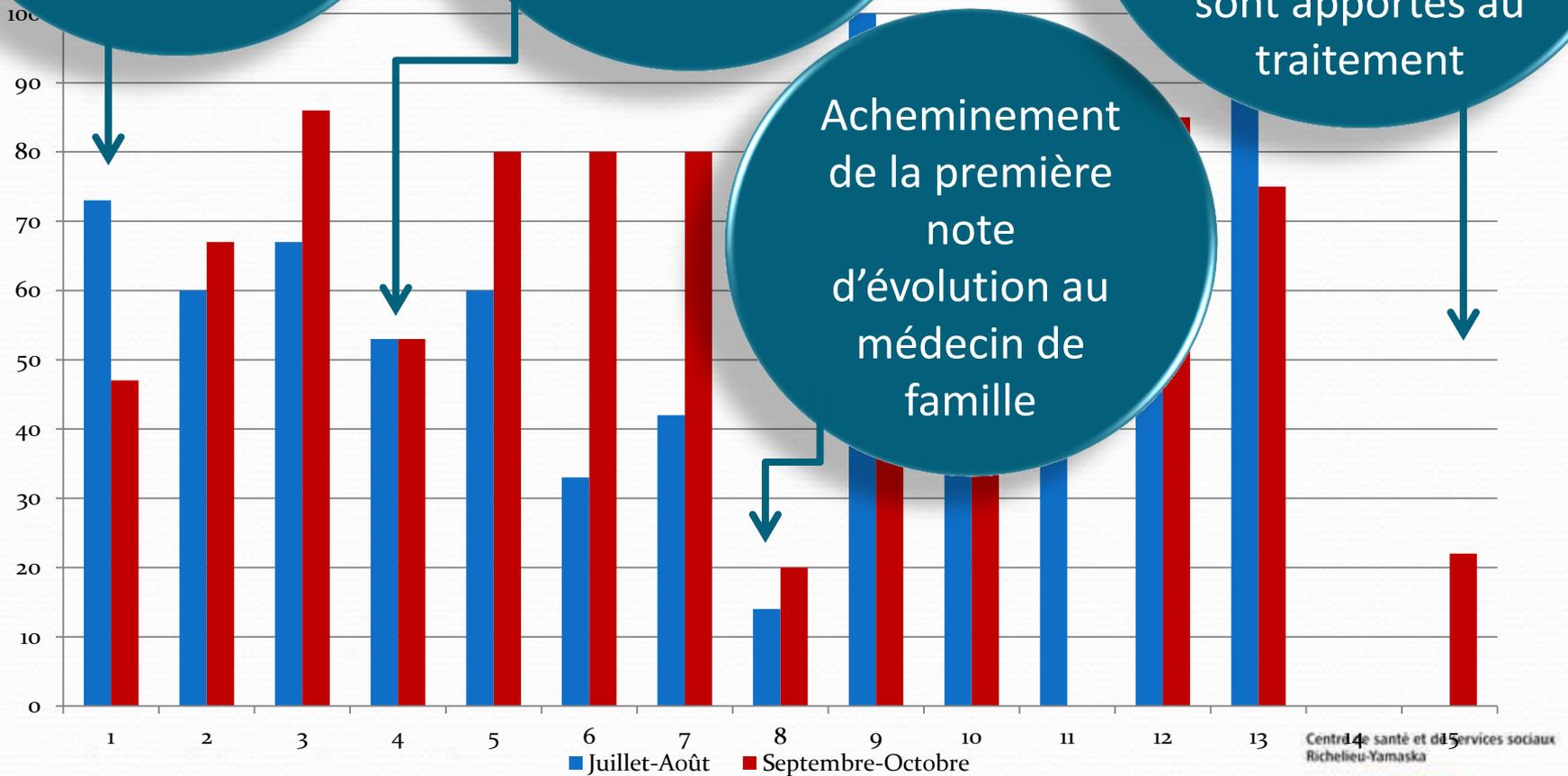


Réception du profil pharmacologique communautaire

Acheminement de la fiche de communication au médecin de famille

Communication réalisée auprès du médecin de famille lorsque des changements sont apportés au traitement

Acheminement de la première note d'évolution au médecin de famille



Leçons tirées

La courbe du temps investi en gestion de projet s'est avérée inversée

Planifier

Réaliser

Évaluer

Agir

Clinique
d'oncologie

Littérature

Leçons tirées

- *Une approche participative mobilise vers le changement*
- *Il faut adapter sa vitesse à celle des parties prenantes*
- *Il faut adapter l'approche en fonction du projet*
- *Un modèle unique n'existe pas*
- *Le changement n'est pas linéaire, nous en sommes la preuve*
- *Le risque ne doit pas créer l'immobilisme*



Remerciements

L'équipe d'oncologie :

- Infirmières
- Pharmaciens
- Médecins
- Agentes administratives

