



3<sup>E</sup>  
COLLOQUE  
SUR LA

# Gestion dans les urgences

17 et 18  
mai 2018

CENTRE DES CONGRÈS DE SAINT-HYACINTHE

ALLIER  
PERFORMANCE  
ET QUALITÉ  
AUX URGENCES...

UN BEAU  
DÉFI !



AGIUQ  
Association des gestionnaires  
infirmiers d'urgence du Québec

AIUQ

35<sup>e</sup>  
AMUQ

ASMU

# Présentation

Les 17 et 18 mai 2018, l'Association des gestionnaires infirmiers d'urgence du Québec (AGIUQ), L'Association des infirmières et infirmiers d'urgence du Québec (AIUQ), l'Association des médecins d'urgence du Québec (AMUQ) et L'Association des spécialistes en médecine d'urgence du Québec (ASMUQ) présenteront le *3<sup>e</sup> Colloque sur la gestion dans les urgences – Allier performance et qualité aux urgences... Un beau défi!*

À la suite de ces deux journées, faites de conférences, de tables rondes et d'ateliers pratiques, les participants sauront :

- Relever adéquatement les défis de gestion ;
- Évaluer correctement l'impact des changements ;
- Apprendre à garder la qualité des soins au centre des préoccupations, malgré les contraintes budgétaires ;
- Partager une vision commune dans un modèle collaboratif autour des besoins de l'utilisateur et de sa famille afin d'assurer la performance du service et une qualité de soins optimale ;
- Comprendre la dynamique et la complexité de la cogestion médicale et clinico-administrative.

# Comité scientifique

## Bernard Mathieu, M.D.

Médecin d'urgence  
Hôpital Maisonneuve-Rosemont  
Président  
Représentant du RUIS Montréal  
Association des médecins d'urgence du Québec

## Gino Bouchard, inf., M.Sc.

Chef d'unité  
Hôpital de l'Enfant-Jésus  
CHU de Québec-Université Laval  
Président  
Association des gestionnaires infirmiers d'urgence du Québec

## Élyse Berger Pelletier, M.D., FRCPC

Urgentologue  
Hôtel-Dieu de Lévis  
Présidente  
Association des spécialistes en médecine d'urgence du Québec

## Jean Marc Chauny, M.D., M.Sc.

Urgentologue  
Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal  
Administrateur  
Association des médecins d'urgence du Québec

## Johanne Fiset, inf.

Infirmière gestionnaire  
Centre universitaire de santé McGill  
Vice-présidente et responsable des régions  
Association des gestionnaires infirmiers d'urgence du Québec

## Stéphan Lavoie, inf., Ph.D.

Professeur agrégé  
Adjoint à la direction scientifique – laboratoire de simulation clinique  
Université de Sherbrooke  
Président  
Association des infirmières et infirmiers d'urgence du Québec

# Conférencières et conférenciers

## Patrick Archambault, M.D., FRCPC

Urgentologue, intensiviste et chercheur clinicien  
CISSS Chaudière-Appalaches  
Centre de recherche  
CHU de Québec-Université Laval

## Simon Berthelot, M.D., M.Sc., CCMF (MU), FRCPC

Urgentologue  
CHU de Québec-Université Laval  
Professeur adjoint sous octroi  
Faculté de médecine  
Université Laval  
Clinicien-chercheur  
Centre de recherche du CHU de Québec-Université Laval

## Amélie Bourassa, M.D., FRCPC

Urgentologue  
Chef médical du service des urgences  
CHUQ • Hôpital du Saint-Sacrement  
Coresponsable de l'enseignement aux résidents et aux externes  
Vice-présidente  
Représentante du RUIS Laval  
Association des médecins d'urgence du Québec

## Lynne Casgrain

Commissaire aux plaintes  
Centre universitaire de santé McGill

## Frederic Dankoff, M.D., CCMF

Médecin d'urgence  
Coordonnateur médical à la gestion des lits et à la trajectoire patient – sites adultes  
Centre universitaire de santé McGill

## Ken Doyle, M.D., FRCPC

Urgentologue  
Centre universitaire de santé  
Professeur adjoint de médecine  
Université McGill  
Comité de la spécialité en médecine d'urgence  
Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada

## Pierre-Patrick Dupont, M.B.A.

Directeur clientèle  
Service des urgences  
CHU de Québec-Université Laval

## Marcel Émond, M.D., FRCPC

Urgentologue  
CHUQ • Hôpital de l'Enfant-Jésus  
Clinicien-chercheur  
Axe Santé des populations et pratiques optimales en santé  
Professeur agrégé  
Université Laval

## Richard Fleet, M.D., Ph.D., CCMF (MU)

Médecin d'urgence et psychologue  
Professeur agrégé  
Département de médecine familiale et de médecine d'urgence  
Université Laval  
Chercheur boursier clinicien Junior 2  
FRQS  
Titulaire  
Chaire de recherche en médecine d'urgence  
Université Laval-CISSS Chaudières-Appalaches  
Administrateur  
Association des médecins d'urgence du Québec

## Isabelle Genest, M.D., FRCPC

Urgentologue  
Chef du département de médecine d'urgence  
CHU de Québec-Université Laval

## Bruno Hamel, M.D., CCMF (MU), FCMF

Médecin d'urgence  
CIUSSS Hôpital de Chicoutimi

## Alexandre Messier M.D., CCMF-MU

Médecin d'urgence  
Département de médecine d'urgence  
Médecin coordonnateur  
Médecin responsable des projets accueil clinique, accès 24 h et réorientation  
Médecin conseil  
Services intégrés de première ligne  
Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal

## Suzanne Morin, M.D., M.Sc., FRCPC, FACP

Chercheuse clinicienne  
FRQ-Santé  
Département de médecine  
Division de médecine interne  
Université McGill-Centre universitaire de santé McGill  
Centre de recherche évaluative en santé  
Institut de recherche du Centre universitaire de santé McGill

## Gabriel Pouliot, D.Ps.

Conseiller aux organisations  
Direction des services aux organisations  
École nationale d'administration publique

## Manon Savard

Coordonnatrice des urgences, des soins critiques et du programme de traumatologie  
Centre de santé et de services sociaux de Chicoutimi

## Audrey-Anne Turcotte-Brousseau, M.D., M.Sc., FRCPC

Urgentologue  
Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke  
Fellow en médecine d'urgence gériatrique  
Mount Sinai Hospital

## Stéphanie Urbain

Déléguée à la commissaire aux plaintes  
Centre universitaire de santé McGill

# Jeudi 17 mai

**7 H** Petit déjeuner  
Visite du salon des exposants  
Exposition d'affiches de projets de recherche

**7 H 55** Mot de bienvenue **Bernard Mathieu**

**8 H** **Conférence plénière 1**  
Politiques et vision du ministre de la Santé et des Services sociaux

**9 H 05** **Conférence plénière 2**  
**Le ROC, peut-on s'en inspirer? Un compte rendu de la conférence WEDOC 2018** **Bernard Mathieu**  
- Connaître les dernières initiatives de nos collègues d'autres provinces.  
- Évaluer si celles-ci sont applicables au Québec.

**10 H 05** Pause-café et visite du salon des exposants  
Exposition d'affiches de projets de recherche

**10 H 35** **Conférence plénière 3**  
**Ancrer performance et qualité au sein de l'identité des gestionnaires à l'urgence. Le profil de compétences** **Gabriel Pouliot**  
- Présenter le profil de compétence des gestionnaires d'urgence.  
- Échanger sur la portée et les implications du profil de compétences.  
- Identifier les compétences importantes afin de favoriser la collaboration entre gestionnaires à l'urgence.

**11 H 40** **Conférence plénière 4**  
**Expérience patient vue par la commissaire aux plaintes** **Lynne Casgrain et Stéphanie Urbain**  
- Comprendre le système de plaintes et son rôle dans l'amélioration des soins et des services.  
- Utiliser les constats émanant des plaintes afin d'améliorer l'expérience-patient aux urgences.  
- Favoriser une communication ouverte et transparente entre les commissaires et les gestionnaires des urgences.

**12 H 10** Dîner et visite du salon des exposants  
Exposition d'affiches de projets de recherche  
Assemblée générale de l'Association des gestionnaires infirmiers d'urgence du Québec

**13 H 30** **Atelier 1**  
**Violence à l'urgence : une approche pour juguler le problème** **Ken Doyle et Johanne Fiset**  
- Décrire l'incidence et les impacts potentiels de la violence contre le personnel médical à l'urgence.

**14 H 05** **ET**  
- Suggérer des stratégies pour réduire la violence à l'égard du personnel à l'urgence.

**14 H 40** **Atelier 2**  
**Trajectoire de soins sans passer par l'urgence : un médecin s'implique dans la cogestion** **Alexandre Messier**  
- Illustrer le projet pilote de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal.  
- Évaluer les résultats et l'impact du projet.  
- Discuter des enjeux rencontrés lors du développement du projet.  
- Discuter des moyens développés pour le projet.



**Atelier 3**  
**Connaissez-vous vos atouts de gestionnaire? Un aperçu de votre profil et de vos pistes de développement** **Gabriel Pouliot**  
- Réaliser votre auto-évaluation en lien avec le profil de compétences.  
- Amorcer l'identification de pistes de développement.

**Atelier 4**  
**La cogestion viendra-t-elle à bout de la congestion? Évolution depuis 10 ans** **Frederik Dankoff**  
- Pourquoi la cogestion? Le parcours patient qui traverse nos mondes.  
- Les outils et indicateurs visuels, cogestion et co-vision des réalités.  
- Formalisation des processus et responsabilités des professionnels de la santé encourageant la cogestion

**Atelier 5**  
**La cogestion dans les urgences de nos CHU (CHUM, CHUQ, CHUS et CUSM)** **Pierre Patrick Dupont et Isabelle Genest**  
- Nommer des enjeux liés à la planification stratégique d'un département multisites.  
- Discuter des défis rencontrés en cogestion médico-nursing et des opportunités qui en découlent.

**15 H 10** Pause-café et visite du salon des exposants  
Exposition d'affiches de projets de recherche

**15 H 40** **Conférence plénière 5**  
**L'approche adaptée à la personne âgée** **Audrey-Anne Turcotte-Brousseau et Marcel Émond**  
- Se rendre compte de la pertinence des changements à apporter sur la gestion d'un service des urgences pour faire face aux changements démographiques.  
- Comprendre la position stratégique qu'occupe le service des urgences sur les continuums des soins aux personnes âgées.  
- Élaborer sur les différentes lignes directrices sur la gestion d'un service des urgences *senior-friendly*.

**16 H 15** **Table ronde 1** **Comité organisateur**  
- Revenir sur les notions les plus prometteuses identifiées dans la journée sous l'angle de l'applicabilité.  
- Identifier les actions permettant le transfert de la théorie vers la pratique.

**17 H** Fin de la journée

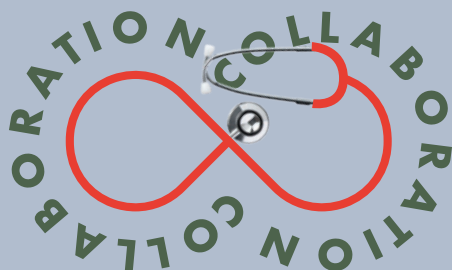
**19 H** Cocktail dînatoire  
Remise du prix « Les bons coups de cogestion »

**22 H** Soirée dansante



# Vendredi 18 mai

<b>7 H</b>	Petit déjeuner et visite du salon des exposants Exposition d'affiches de projets de recherche	
<b>8 H</b>	<b>Conférence plénière 6</b> <b>Volet recherche en fonction de la qualité et de la performance. Un incontournable!</b> - Présenter les impacts des projets de recherche sur la performance des services des urgences québécois. - Présenter les objectifs à terme de ces projets de recherche : que désirent-elles prouver? Quels seront les effets sur la gestion des services des urgences.	Patrick Archambault, Simon Berthelot, Richard Fleet, Suzanne Morin
<b>9 H 05</b>	<b>Conférence plénière 7</b> <b>Les bons coups innovants en cogestion médico-nursing à l'urgence au Québec</b> - Nommer des éléments innovants en cogestion médico-nursing mis de l'avant à l'échelle provinciale. - Critiquer des projets de gestion déployés à l'échelle provinciale. - Sélectionner des pistes d'amélioration en cogestion au sein de son service d'urgence.	Amélie Bourassa
<b>9 H 40</b>	<b>Conférence plénière 8</b> <b>Cogestion des urgences : un défi en 2018</b> - Exposer la complexité de la cogestion médicale et clinico-administrative. - Reconnaître les éléments de succès en cogestion et les pièges à éviter. - Apprendre à partager une vision commune dans un modèle de collaboration afin d'assurer la performance du service.	Bruno Hamel et Manon Savard
<b>10 H 10</b>	Pause-café et visite du salon des exposants Exposition d'affiches de projets de recherche	
<b>10 H 40</b>	<b>Conférence plénière 9</b> <b>Les mesures de performance : une vision critique</b> - Examiner comment les mesures de performance utilisées aident ou non à améliorer la prestation de soins. - Découvrir des indicateurs particulièrement utiles dont on devrait se servir. - Questionner notre performance en auto-évaluation. - Améliorer nos outils de mesures de résultats. - Développer une vision critique de l'évolution du réseau en termes de gestion et de qualité.	À confirmer
<b>11 H 40</b>	<b>Table ronde 2</b> - Revenir sur les notions les plus prometteuses identifiées dans la journée sous l'angle de l'applicabilité. - Identifier les actions permettant le transfert de la théorie vers la pratique.	Comité organisateur
<b>12 H</b>	Fin du colloque	



## Modalités d'inscription

### Frais d'inscription

Inscrivez-vous en ligne à [www.amuq.qc.ca](http://www.amuq.qc.ca)

(Incluant le petit déjeuner, les pauses-café et le dîner, sans les taxes)	Jusqu'au 31 mars	Dès le 1 <sup>er</sup> avril
Médecin	545 \$	645 \$
<b>MÉDECIN MEMBRE<sup>1</sup></b>	<b>445 \$</b>	<b>545 \$</b>
Résident <sup>2</sup>	395 \$	495 \$
<b>RÉSIDENT MEMBRE<sup>1,2</sup></b>	<b>295 \$</b>	<b>395 \$</b>
Infirmière	395 \$	495 \$
<b>INFIRMIÈRE MEMBRE<sup>1</sup></b>	<b>295 \$</b>	<b>395 \$</b>
Gestionnaire	495 \$	595 \$
<b>GESTIONNAIRE MEMBRE<sup>1</sup></b>	<b>395 \$</b>	<b>495 \$</b>
Autre professionnel de la santé	445 \$	545 \$
<b>AUTRE PROFESIONNEL DE LA SANTÉ MEMBRE<sup>1</sup></b>	<b>425 \$</b>	<b>525 \$</b>

1 Il faut être membre de l'AGIUQ, de l'AIUQ, de l'AMUQ ou de l'ASMUQ au 18 mai 2018.

2 Une preuve attestant du statut de résident(e) en mai 2018 doit être fournie afin de profiter du tarif préférentiel.

TPS: 127 066 892.

TVQ: 101 256 229 9.

## Annulation de l'inscription

Pour toute annulation, un avis écrit doit parvenir au secrétariat de l'AMUQ.

Jusqu'au 29 février 2018	Un remboursement de 75 %
Du 1 <sup>er</sup> mars au 31 avril 2018	Un remboursement de 50 %
Dès le 1 <sup>er</sup> avril 2018	Aucun remboursement

# Hébergement

Vous ne bénéficierez pas de nos tarifs préférentiels si vous réservez vous-même à l'hôtel. Il est donc important de retenir votre chambre lors de votre inscription au congrès, sinon en communiquant avec l'AMUQ au 418 658-7679.

## Hôtel Sheraton - Saint-Hyacinthe

1325, rue Daniel-Johnson Ouest  
Saint-Hyacinthe (Québec)  
J2S 0H4

1 844 351-7988  
info@congresst-hyacinthe.ca  
congresst-hyacinthe.ca

## Occupation simple ou double (Taxes en sus.)

Chambres régulières	<b>169 \$</b>
Suites juniors Un lit King et salon	<b>219 \$</b>
Suites exécutives Deux chambres et salon	<b>369 \$</b>

Arrivée: 15 h.

Départ: midi.

Annulation: 48 h avant la date d'arrivée.

**10 \$ PAR OCCUPANT SUPPLÉMENTAIRE**



## Coordination

Association des médecins d'urgence du Québec

Daniel Lépine : directeur général.

Marie-Line Sévigny et Isabelle Vigneault, CRIA : coordonnatrices des événements.

Louis Fiset : agent de communication.

## Renseignements

750, boulevard Charest Est, bureau 515  
Québec (Québec) G1K 3J7

Téléphone : 418 658-7679  
Télécopieur : 418 658-6545

Courriel : [congres@amuq.qc.ca](mailto:congres@amuq.qc.ca)

[www.amuq.qc.ca](http://www.amuq.qc.ca)

