

Des nouvelles du PQDCS pour 2009-2010

Le centre de coordination des services régionaux (CCSR) a offert, selon son mandat, tous les services requis pour le fonctionnement d'un programme de dépistage du cancer du sein de qualité en Montérégie.

Services aux femmes, activités de promotion, services aux centres de dépistage désignés et aux centres de référence pour investigation désignés, soutien au système d'information, soutien au processus de certification et d'agrément et assurance de la qualité représentent l'essentiel de ces services.

Ce 4^e numéro du Seinfo présente les services dispensés par le CCSR en 2009-2010

1. SERVICES AUX FEMMES ADMISSIBLES

Entre 1998 et 2010 le nombre de femmes admissibles au PQDCS est passé de 127 739 à 215 269.

Les lignes téléphoniques du PQDCS – nombre d'appels traités en 2009 et 2010

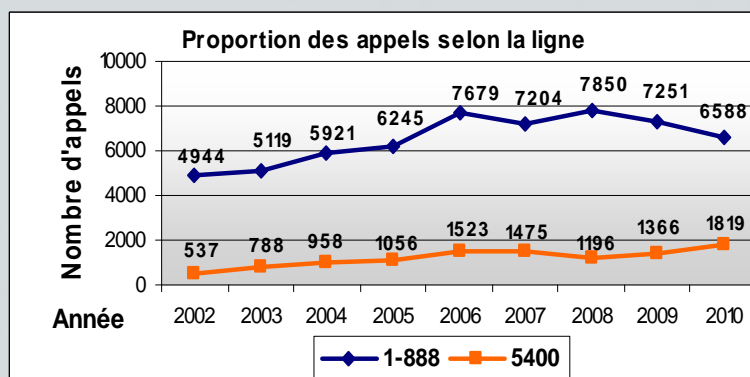
☎ La ligne sans frais dédiée aux femmes
1 888 845-7346 (SEIN)

Le CCSR a traité 13 839 appels de femmes pour de l'information et/ou du soutien provenant de la ligne dédiée aux femmes de la Montérégie.

Le CCSR a traité 3 185 appels provenant de la ligne dédiée aux professionnels de la santé.

☎ La ligne dédiée aux professionnels œuvrant dans le cadre du PQDCS
450 928-6777, poste 5400

Nombre d'appels traités par le CCSR, selon la ligne téléphonique, entre 2002 et 2010



Suite à une constante augmentation des appels entre 2002 et 2008, nous observons depuis 2009 une diminution du nombre d'appels des femmes sur la ligne leur étant dédiée. La ligne réservée aux professionnels de la santé est quant à elle de plus en plus utilisée. Nous pouvons y voir un signe positif; les femmes connaissent de mieux en mieux le PQDCS, donc utilisent un peu moins la ligne téléphonique, tandis qu'un plus grand nombre de professionnels connaissent et utilisent maintenant cette ligne leur étant réservée.



Les lettres du PQDCS – invitation, relance, rappel, résultat

La Montérégie étant la deuxième plus grande région du Québec en terme de population, le CCSR envoie chaque année un nombre important de lettres aux femmes de son territoire. **En 2009 et 2010, le CCSR a expédié un total de 322 265 lettres, soit :**

Invitation-rappel-relance	203 811
Résultat	118 454

L'utilisation de lettres personnalisées est un moyen efficace pour favoriser la participation au programme.

Assurance de la prise en charge des femmes

Les médecins du CCSR s'assurent de la prise en charge par les médecins des femmes ayant besoin d'examen complémentaires. Pour cela, elles doivent parfois écrire au médecin traitant de la femme.

De plus, des centaines d'appels aux femmes sont faits.

En 2009 et 2010, **7 400 lettres de suivi** ont été envoyées par le CCSR aux médecins des femmes pour qui des examens complémentaires étaient recommandés.

2. PROMOTION

OUTIL DE PROMOTION

En 2009-2010, le CCSR de la Montérégie a créé un nouvel outil de communication et de promotion : une trousse pour l'organisation de *Cafés-rencontres*. Remise à chacune des agentes de promotion du PQDCS des CSSS de la Montérégie, la trousse comprend des documents très visuels, tels que des carnets imagés, modèles de lettre, jeux questionnaires, etc. La trousse permet aux agentes d'offrir de l'information concrète et simple à de petits groupes de femmes, sous la forme de discussion. Les femmes visées par cette activité sont plus spécifiquement les femmes de milieux défavorisés et les femmes immigrantes, deux groupes que le PQDCS rejoint plus difficilement avec les lettres d'invitation.

En mars 2011, un groupe d'externes en médecine de l'Université de Sherbrooke a fait une évaluation de la mise en œuvre de l'activité. Les conclusions des étudiants nous montrent que les cafés-rencontres sont très appréciés par les femmes participantes et les agentes de promotion, donc que la formule discussion et le type de documents offerts sont adéquats. Quelques recommandations ont été faites et seront prises en considération par l'équipe du CCSR afin d'améliorer continuellement cet outil.



3. SERVICES OFFERTS AUX CDD ET AUX CRID

FORMATIONS

Le CCSR offre des formations à **tout le personnel impliqué au PQDCS**, dans les CDD, les CRID et les CSSS (professionnels, personnel à l'accueil, agentes de promotion, technologues, etc.).

La formation **de base est offerte à tous**, tandis que la formation **2 et 3** est offerte respectivement **au personnel à l'accueil et aux technologues** des CDD et CRID. Ces formations sont disponibles deux fois par année et sont d'une durée d'une journée.

Au total, pour 2009 et 2010, le CCSR a offert **7 formations**, auxquelles 72 personnes ont participé.

Plus de 200 démarches de soutien aux CDD et aux CRID pour le système d'information ont été réalisées par le CCSR au cours de l'année 2010.

Une formation de perfectionnement au SI-PQDCS en CRID a été offerte en mai 2010.

SI-PQDCS

Le système d'information du PQDCS permet aux CDD et aux CRID d'identifier les femmes admissibles au Programme, de saisir les données des différents examens réalisés et pour les CRID d'extraire au besoin le bilan des examens réalisés.

Le CCSR offre un soutien continu aux CDD-CRID pour tous types de besoin en lien avec les activités du SI-PQDCS.

CERTIFICATION ET AGRÉMENT

En 2010, le CCSR a effectué le suivi des 12 processus d'agrément PAM pilotés par les centres désignés de la Montérégie ainsi que les 30 processus de certification du laboratoire de santé publique du Québec (LSPQ). Des interventions ont été réalisées pour faciliter ces processus (offre d'information, orientation, référence, démarches auprès d'instances, ...).

Pour les années 2009 et 2010, le CCSR a pu accompagner la majorité des centres dans leurs démarches d'agrément et de certification auprès de l'ACR et du LSPQ.

4. ASSURANCE DE LA QUALITÉ

Rencontre annuelle CDD et CRID

Lors de la rencontre annuelle du CCSR avec les CDD et les CRID qui a eu lieu exceptionnellement en mars dernier, le CCSR proposait le thème « L'assurance de la qualité de notre programme : Mieux l'apprécier pour mieux servir les femmes ». Au total, 54 personnes des centres désignés ainsi que huit personnes du CCSR et de l'Agence ont pris part à cette réunion.

Au début, les participants ont pris connaissance de la performance régionale par l'entremise des cinq volets de l'assurance de la qualité (le contrôle de la qualité en mammographie, la participation au programme, les services de dépistage et de référence pour investigation, le système d'information (SI-PQDCS) et la formation). De façon générale, une grande qualité a été constatée pour l'ensemble des volets. Des efforts doivent être poursuivis pour le volet service (les délais notamment).

En deuxième partie de la rencontre, les personnes présentes ont été réparties en cinq groupes d'atelier. Elles ont pu échanger et exprimer diverses pistes de solutions au regard de l'assurance de la qualité. La grande majorité des participants ont trouvé cette activité enrichissante et à répéter ultérieurement.

Sources : SI-PQDCS, INSPQ, CCSR

RÉDACTION

Isabelle Moreau, Marie-Sylvie Bisizi, Jean-Paul Gagné, Andrée Cléroux

Pour information : 450-928-6777, poste 5400

PROGRAMME QUÉBÉCOIS
DE DÉPISTAGE DU CANCER DU SEIN

Dès 50 ans, j'inscris la MAMMOGRAPHIE
au SEIN de ma vie