A primary care dashboard providing timely data to support professionnal and organizations in a reflexive practice

Mylaine Breton, MBA, PhD
Isabelle Gaboury, PhD
Francois Bordeleau, MSc
Elisabeth Martin, PhD
Catherine Lamoureux-Lamarche, PhD
Sarah Descoteaux, MSc



UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE



CHAIRE DE RECHERCHE DU CANADA
Gouvernance clinique des services de première ligne



Accès adapté

Data - Feedback to support reflective practice

”Without data, you're just another person with an opinion” Edwards Deming.

- Comparison between participating medical clinics
- Individual portrait of a family physician and nurse practitioners over one year.

Objective

To present a real-time data on access in primary care describing a set of indicators retrieved from electronic medical records (EMRs) of team-based primary care clinics in Quebec (Canada).

Conceptualization of the indicators

Use of Electronic Medical Record Data to Create a Dashboard on Access to Primary Care

Utilisation des données du dossier médical électronique pour créer un tableau de bord sur l'accès aux soins primaires



MYLAINE BRETON, MBA, PhD
Associate Professor
Department of Community Health Sciences
Université de Sherbrooke
Longueuil, QC

ISABELLE GABOURY, PhD
Professor
Department of Family and Emergency Medicine
Université de Sherbrooke
Longueuil, QC

FRANÇOIS BORDELEAU, MSc
Research Professional
Université de Sherbrooke
Longueuil, QC

CATHERINE LAMOUREUX-LAMARCHE, PhD
Research Professional
Université de Sherbrooke
Longueuil, QC

ÉLISABETH MARTIN, MSc
Doctoral Student
Université de Sherbrooke
Longueuil, QC

VÉRONIQUE DESLAURIERS, MSc
Research Professional
Université de Sherbrooke
Longueuil, QC

JEAN-BENOÎT DEVILLE-STOETZEL, MSc
Research Professional
Université de Sherbrooke
Longueuil, QC





Balance

Detailed overview of supply-demand balance based on past year and patient base



TNAA

3rd next available appointment in schedule



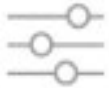
48-hour capacity

Capacity to respond to urgent requests within 48 hours



14-days capacity

Capacity to respond to an appointment request within 14 days



No-show

Proportion of no-show appointments



Walk-in

Proportion of walk-in patient consultations



Relational continuity

Proportion of consultations with their own family doctor or NP rather than with another family doctor or NP at the clinic



Interprofessional collaboration

Proportion of patient consultations with each type of clinic team professional

A long journey…

- Pilot phase
  - Small-scale manual data extraction (30 minutes per clinic at 5 a.m.)

- Expansion phase
  - Negotiations with EMR vendors for integration (Myle, OFYS, Omnimed)
  - Authorization from the Commission d’accès à l’information
  - Configuration of each clinic



Method

- EMR data measured from July 2025 to July 2026.
- Data were extracted weekly or monthly.
- 322 family physicians.
- From 34 primary care clinics across six Quebec regions.

ORAA

Nom du professionnel

GMF de l'Université de Sherbrooke • 22 avril 2024

Rapport personnalisé de vos indicateurs d'accès

Voici le Rapport personnalisé de vos indicateurs d'accès, qui a été généré à partir des données recueillies à même le dossier médical électronique (DMÉ) de votre clinique.

Vos résultats de la dernière année sont présentés sous forme de tableaux et graphiques, ce qui vous permettra de comparer vos données à la médiane des résultats de l'ensemble des médecins de famille et infirmières praticiennes spécialisées (IPS) de votre clinique.

Vous trouverez sous chacun des onglets les résultats liés aux indicateurs d'accès suivants :

Équilibre

Un aperçu détaillé de votre équilibre offre-demande basé sur la dernière année et sur votre patientèle

3e Rendez-vous

Le troisième rendez-vous disponible à votre agenda pour rencontrer un patient avec un besoin urgent

Capacité

La capacité d'accès 48 heures et 14 jours

Rendez-vous manqués

La proportion des rendez-vous où un patient ne s'est pas présenté

Sans Rendez-vous

La proportion de consultations réalisées en « Sans rendez-vous »

Continuité

La proportion de consultations de vos patients inscrits avec vous (vs avec un autre médecin) au sein de la clinique

Équipe multi

La proportion de consultations de vos patients auprès de divers types de professionnels de votre clinique

Pour obtenir une heure d' « Activité d'évaluation de l'exercice de la profession » de la FMOQ, veuillez compléter le court questionnaire suivant : **Questionnaire AEEP**

Pour obtenir des informations supplémentaires à propos de l'accès adapté, visitez le site suivant : **Accès Adapté**

Évaluation de la demande estimée et de l'offre réalisée **au cours de la dernière année**

La pratique en Accès adapté repose sur l'atteinte et le maintien de l'équilibre entre l'offre de services et de la demande. La figure présente l'équilibre de manière visuelle alors que les tableaux fournissent des détails de l'offre et de la demande.

Pour mieux comprendre comment lire les tableau, cliquer ici

Demande estimée

Nombre de plages de rendez-vous nécessaires pour combler les besoins de ma patientèle *(patients inscrits à mon nom)*

Offre réalisée

Nombre total de consultations réalisées au cours de la dernière année



Détails de la demande estimée pour la prochaine année de la part de ma patientèle

Type	Nombre de patients	Consultations estimées
Patients 6 à 69 ans non-vulnérables	367 (62%)	367 (37%)
Enfants 0-5 ans non-vulnérables	37 (6%)	74 (7%)
Patients vulnérables ou de 70 ans et plus	186 (32%)	558 (56%)
Total	**590 (100%)**	**999 (100%)**

[7]Dû à des données incomplètes et imprécises, les femmes enceintes n'ont pas été prises en compte dans le calcul de la demande estimée.

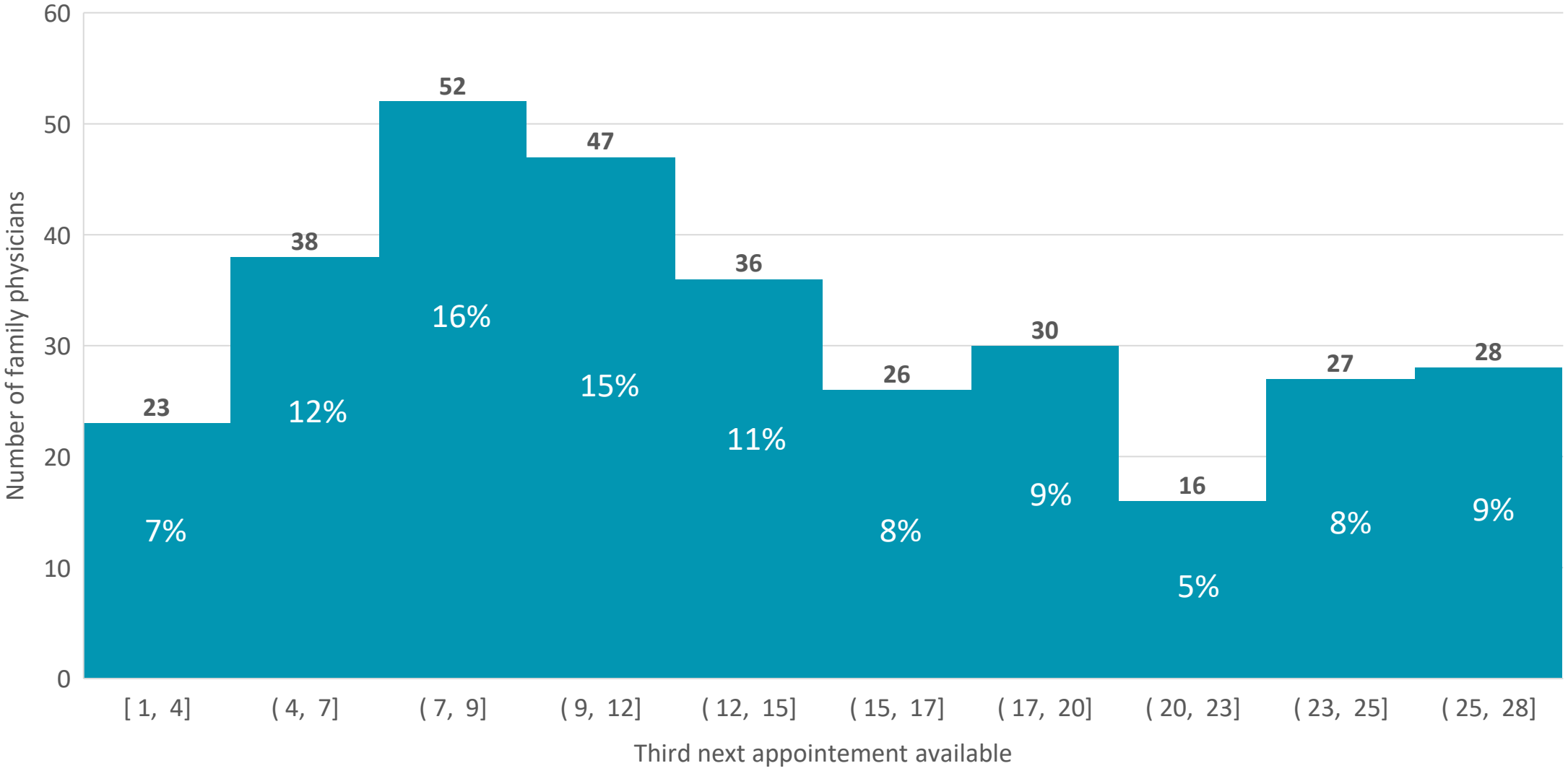
La formule ci-dessous a été utilisée pour estimer la demande de ma patientèle pour l'année à venir (demande estimée)



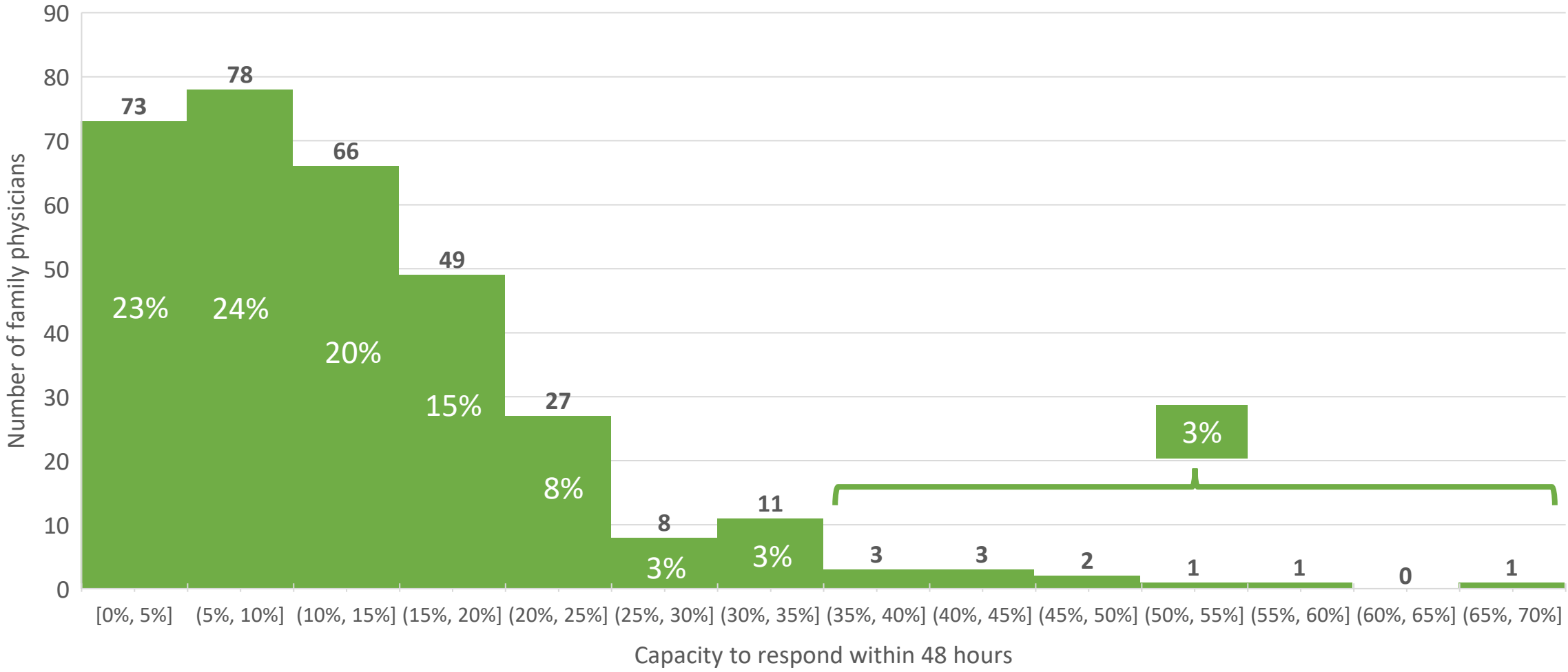
Détails de l'offre réalisée au cours de la dernière année

De la part de...	Nombre de consultations avec moi	Nombre de consultations avec moi et mes collègues médecins de famille et IPS pour l'ensemble de la clinique
Ma propre patientèle	153 (60%)	4030 (52%)
Patients inscrits auprès d'un collègue	43 (17%)	2462 (32%)
Autres patients (orphelins, GAP, .inscriptions collectives.)	58 (23%)	1245 (16%)
Total	**254 (100%)**	**7737 (100%)**

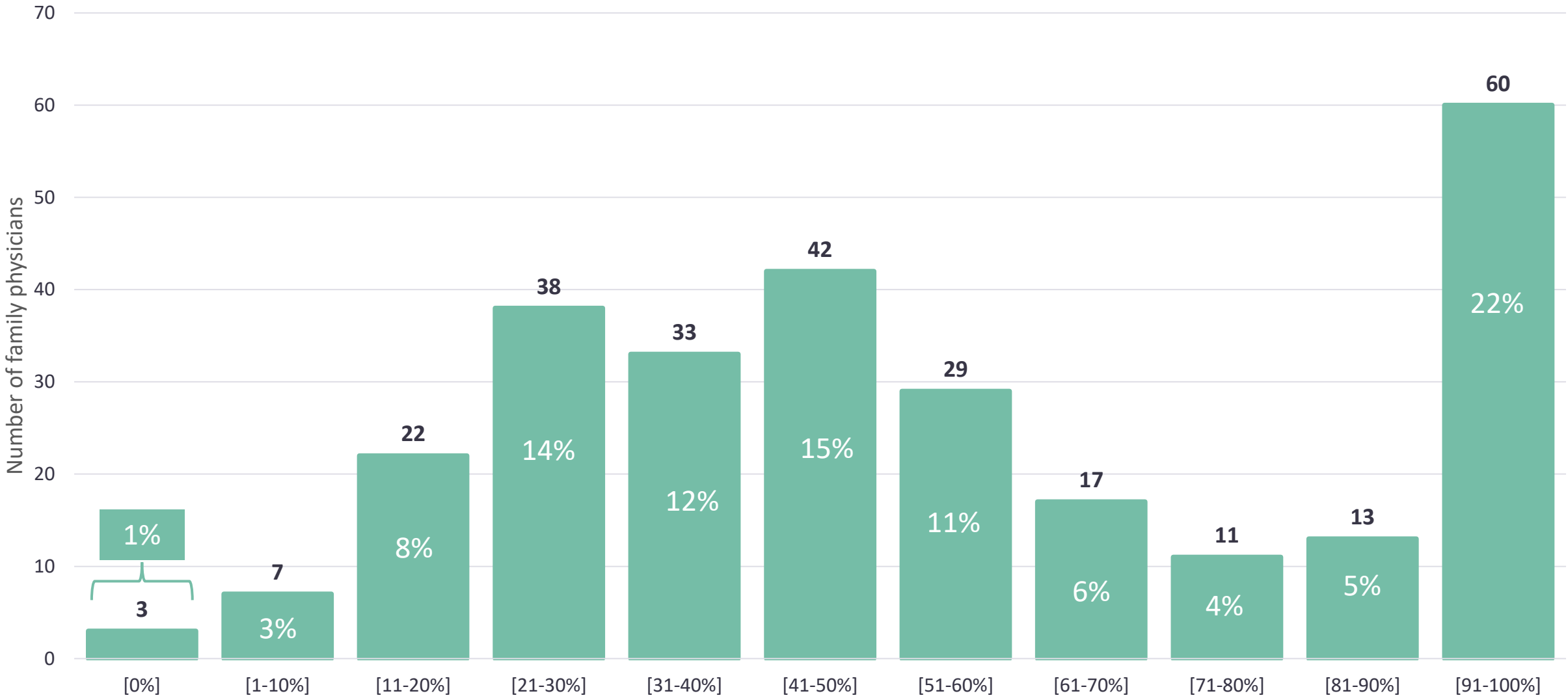
Distribution of family physicians per 3rd next appointments available (n = 322)



Distribution of family physicians per capacity within 48 hours in percentage of appointments available (n = 322)



Distribution of Family Physicians by Proportion of Patient Consultations with Other Clinic Professionals in the last month (n = 275)



Conclusion

- Routinely collected EMR data can provide provider-level indicators of access, continuity and collaboration.
- These indicators offer a starting point to explore practice context and identify opportunities for targeted improvement.
- While this presentation focused on averages from July to June, these indicators can also be displayed longitudinally to show how access and continuity evolve.

Accès adapté

Questions?

