

PROMOUVOIR LA QUALITÉ

Depuis 2012, l'asbl Pro-Q-Kine (PQK) développe, gère et implémente le système de promotion de la qualité en kinésithérapie en Belgique, une tâche qui lui est confiée par l'Inami.

Pascale Meunier, rédactrice de Santé conjugulée.

L'objectif principal de ce système est d'améliorer la qualité des soins aux patients, mais aussi de valoriser la profession. Chaque kinésithérapeute disposant d'un numéro Inami et qui le souhaite – car la démarche n'est pas obligatoire – peut créer un portfolio PE-online via le site internet de Pro-Q-Kine¹. « PE-online signifie 'Permanent Education', explique Eline Frencken, responsable de la communication de l'asbl. Dans ce portfolio, le kinésithérapeute peut enregistrer ses activités dans le cadre de la promotion de la qualité. Il peut également y vérifier son statut par rapport aux critères de la qualité. »

Des critères précis

La promotion de la qualité en kinésithérapie est basée sur quatre piliers :

- La gestion des connaissances et des compétences ;
- L'organisation des soins dans la pratique ;
- La qualité des soins ;
- L'informatisation et automatiser.

Sur base de ceux-ci, des objectifs de critères de la qualité à atteindre ont été définis :

- Participer à une concertation intercollégiale (*peer review*) autour d'un sujet en rapport avec la profession. Les kinésithérapeutes y partagent leurs questions, leur expérience, leurs connaissances et leurs compétences entre collègues. Une concertation intercollégiale s'organise au sein d'un groupement local d'échanges entre kinésithérapeutes (GLEK). Trois questionnaires sont associés à cette dé-

marche : un avant la concertation, un autre après et le dernier deux mois plus tard. « Le premier et le troisième permettent de vérifier si la concertation a contribué à améliorer la pratique quotidienne », explique Eline Frencken. La liste des concertations accréditées se trouve dans l'agenda de PE-online.

- Réaliser une enquête numérique. Des patients sont invités à rendre compte de leur perception de la pratique au sens large de leur kinésithérapeute. Les résultats sont confrontés à ceux de l'auto-évaluation du kinésithérapeute lui-même et qui porte sur ses compétences et ses méthodes de travail. Le kinésithérapeute encode les coordonnées d'une quinzaine de patients dans son portfolio, qui recevront un questionnaire substantiel basé sur huit indicateurs de qualité concernant la structure, le processus et le résultat. Ont-ils été interrompus par le téléphone, par exemple ? Le kinésithérapeute a-t-il expliqué ce qu'il faisait ? Les patients sont-ils satisfaits ? « Ce critère est validé lorsqu'au moins dix patients ont répondu au questionnaire », note Eline Frencken, qui précise également que les résultats sont traités anonymement.
- Compléter deux listes de conformité. La première concerne l'organisation de la pratique : le kinésithérapeute peut vérifier la présence ou non dans son cabinet d'un certain nombre d'éléments touchant à l'infrastructure, à la sécurité, à la communication : accès aux personnes à mobilité réduite, respect des normes incendie, péremption de produits médicaux, affichage

1. www.pqk.be/fr

des horaires, etc. Les obligations légales (le cabinet dispose-t-il d'un livre-journal, par exemple) et autres : assurance professionnelle, protection juridique, assurance-incendie... Bref une trentaine de questions. L'autre liste contient autant d'items en lien avec le dossier de kinésithérapie : prescription, anamnèse, examen, diagnostic, traitement, évolution, résultat, évaluation, droits du patient. « *L'idée est ici d'inciter à l'autoréflexion* », dit Eline Frencken.

- Remplir un questionnaire de base dont le but est d'évaluer les connaissances sur l'*evidence based medicine* (EBM), sur les technologies de l'information et de la communication

Près de 10 000 kinésithérapeutes sont déjà inscrits dans la démarche de qualité, dont seulement 31% de francophones.

(TICS) et sur le dossier de kinésithérapie. « *Les questions portent sur la recherche d'EBM (articles scientifiques), sur l'utilisation du dossier électronique de kinésithérapie (DEK) et sur l'utilisation d'applications numériques développées par les autorités (e-health, recip-e, mycarenet,...)* », illustre la responsable de la

communication. Ce questionnaire est propre à la période en cours. Les kinésithérapeutes inscrits dans le processus de qualité l'ont reçu en 2016 (ils ont pris connaissance de leurs résultats, mais pas des réponses) et le repasseront en 2018. À eux d'améliorer leur score d'un test à l'autre en se renseignant.

- Suivre des formations. Les formations reconnues sont publiées dans l'agenda PE-online et donnent droit à un certain nombre d'unités de formation continue (UFC). Chaque kinésithérapeute doit en réunir 50. Un pari qui paraît jouable vu le temps imparti, car il arrive qu'une seule formation en rapporte déjà 20... Mais quid des autres formations, celles suivies en dehors de la Belgique par exemple ? « *Le règlement prévoit que le kinésithérapeute peut introduire une formation ou un congrès suivis à l'étranger durant la période actuelle. Nous avons constaté que cela pouvait*

être insuffisant pour certains. C'est un point qui sera amélioré dans la prochaine période, de 2019 à 2021 », précise Eline Frencken.

Un comité se penche sur les demandes d'accréditation des formations continues. Seules les demandes introduites auprès de Pro-Q-Kine peuvent être acceptées. « *De nombreux nouveaux formateurs s'inscrivent dans le système chaque semaine*, note Eline Frencken. *En 2017, nous avons traité environ 1 600 demandes d'accréditation, formations continues et concertations intercollégiales confondues.* » La plupart, proposées par des hautes écoles ou des universités, ne posent pas de problème de validation. Mais certaines thématiques peuvent être plus sensibles, notamment quand elles touchent à la médecine non conventionnelle.

Appel aux francophones

Environ 20 000 kinésithérapeutes ont un profil Inami. À la mi-janvier 2018, 9 464 d'entre eux se sont déjà inscrits dans la démarche de qualité mise en œuvre par Pro-Q-Kine, dont seulement 31% de francophones.

La promotion s'effectue via les magazines spécialisés, les bulletins d'information, le site internet et via des séances d'information auprès des étudiants. « *Le bouche-à-oreille commence aussi à bien fonctionner*, constate Eline Frencken. *Et le versement des primes devrait contribuer à motiver de nouveaux kinésithérapeutes à s'inscrire.* » Le système fonctionne par cycles, et constitue un processus continu. Les kinésithérapeutes enregistrés et en ordre d'accréditation pour la première période (de 2011 à 2015) ont reçu une prime unique de 2 000 euros, versée par l'Inami en septembre dernier. Pour la période actuelle (de 2016 à 2018), cette prime est devenue annuelle pour tous les kinésithérapeutes accrédités, indépendamment de leur statut, de leur lieu de travail et de leur choix d'être conventionnés ou non.

Les kinésithérapeutes accrédités figurent dans un registre national de qualité consultable sur le site www.kinesitherapie.be. Il est accessible à tous, aux patients comme aux prescripteurs. ■