

Evaluation de la pratique professionnelle du bilan orthophonique.

Améliorer la démarche qualité

Philippe Bétrancourt - CPLOL- Ljubljana mai 2009

www.orthophonistes.fr

FÉDÉRATION NATIONALE DES ORTHOPHONISTES



L'expérience d'évaluation de la pratique professionnelle qui vous est présentée ici est le fruit d'un travail collectif réalisé à l'initiative de la Fédération Nationale des Orthophonistes, au sein d'une commission de travail créée à cet effet.

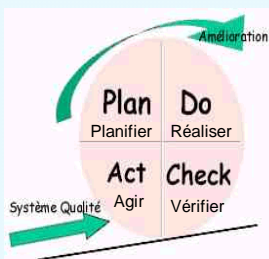
L'Evaluation de la pratique professionnelle est ici conçue comme une action uniquement formative.

En aucun cas elle ne pourra être utilisée dans un but normatif.

En France, depuis 20 ans... une révolution culturelle en santé

Définition de l'Evaluation de la Pratique Professionnelle :

- Préparer un référentiel
- Mettre en œuvre
- Vérifier sa pratique
- Ajuster sa pratique



Philippe Bétrancourt - CPLOL- Ljubljana mai 2009

www.orthophonistes.fr

FÉDÉRATION NATIONALE DES ORTHOPHONISTES



Illustrée par la roue de Deming*, l'évaluation de la pratique professionnelle peut se définir comme :

« l'analyse de la pratique professionnelle en référence à des recommandations et selon une méthode élaborée ou validée par la Haute Autorité de Santé et inclut la mise en œuvre et le suivi d'actions d'améliorations de la pratique »

* *William Edwards Deming, statisticien professeur, auteur, conférencier et consultant américain.*

Cadre de l'EPP pour les orthophonistes

- Thème choisi par la profession elle-même
- Méthode élaborée par la profession et validée par la Haute Autorité de Santé
- Mise en œuvre et suivi d'actions d'amélioration des pratiques

Philippe Bétrancourt - CPLOL- Ljubljana mai 2009

www.orthophonistes.fr

FÉDÉRATION NATIONALE DES ORTHOPHONISTES



La méthode consiste à établir un questionnaire d'évaluation à partir d'un référentiel

La Haute autorité de santé est une autorité administrative indépendante créée par la loi pour :

- Évaluer les produits, actes ou prestations de santé et du service qu'ils rendent
- Elaborer les guides de bon usage des soins ou les recommandations de bonne pratique
- Etablir et mettre en œuvre des procédures d'évaluation des pratiques professionnelles et d'accréditation des professionnels et des équipes médicales
- Etablir et mettre en œuvre les procédures de certification des établissements de santé
- Participer au développement de l'évaluation de la qualité de la prise en charge sanitaire de la population par le système de santé.

La mise en œuvre est assurée par la profession elle-même.

Thème de l'EPP des orthophonistes...

- Le bilan orthophonique
 - Acte diagnostique, préalable incontournable à la mise en œuvre du traitement orthophonique

Philippe Bétrancourt - CPLOL- Ljubljana mai 2009

www.orthophonistes.fr

FÉDÉRATION NATIONALE DES ORTHOPHONISTES



4

Le bilan orthophonique est l'acte qui permet de poser le diagnostic orthophonique, préalable indispensable à toute démarche thérapeutique.

La réglementation prévoit en France que l'orthophoniste exécute un bilan orthophonique qui débouche sur un diagnostic orthophonique

Les raisons du choix...

- **une base réglementaire :**
 - code de la santé publique
 - convention avec l'Union nationale des caisses d'assurance maladie
 - Nomenclature Générale des Actes Professionnels

Philippe Bétrancourt - CPLOL- Ljubljana mai 2009

www.orthophonistes.fr

FÉDÉRATION NATIONALE DES ORTHOPHONISTES



5

une base réglementaire :

- code de la santé publique qui définit les obligations liées à l'exécution du bilan orthophonique
- convention avec l'Union Nationale des Caisses Assurance Maladie qui prévoit l'utilisation d'une architecture rédactionnelle du compte rendu de bilan orthophonique,
- NGAP énumère la liste des actes remboursés par l'assurance maladie

De la conception à la réalisation

- Construire un référentiel bilan validé par les professionnels
- A partir de ce "référentiel bilan", élaborer les principes d'une première expérimentation

Philippe Bétrancourt - CPLOL- Ljubljana mai 2009

www.orthophonistes.fr

FÉDÉRATION NATIONALE DES ORTHOPHONISTES



6

Ce référentiel a été établi à partir de procédures décrites par des professionnels œuvrant dans les divers domaines de l'orthophonie.

Il a fait l'objet d'une mise en commun au sein d'une commission de travail.

Ensuite, avec l'aide méthodologique de la Haute autorité de santé, ont été élaborées les modalités de l'évaluation

<p style="text-align: center;">Dans la pratique...</p> <ul style="list-style-type: none"> • développer une méthodologie <p style="text-align: right;">7</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">Philippe Bétrancourt - CPLOL- Ljubljana mai 2009</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">www.orthophonistes.fr FÉDÉRATION NATIONALE DES ORTHOPHONISTES</p> 	<p>développer une méthodologie d'évaluation volontaire de la pratique du bilan orthophonique, sous forme d'audit, dans le cadre de groupes de professionnels au niveau départemental ou régional</p>
<p style="text-align: center;">Développer une réflexion partagée sur la pratique du bilan</p> <ul style="list-style-type: none"> – évaluation personnelle – prise de conscience – évaluation à distance <p style="text-align: right;">8</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">Philippe Bétrancourt - CPLOL- Ljubljana mai 2009</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">www.orthophonistes.fr FÉDÉRATION NATIONALE DES ORTHOPHONISTES</p> 	<p>évaluation personnelle de sa pratique en regard de celle proposée de manière consensuelle,</p> <p>prise de conscience des éléments indispensables à mettre en œuvre, évaluation à distance des effets de la</p> <p>prise de conscience sur sa propre pratique et des adaptations apportées.</p>
<p style="text-align: center;">Mais aussi, réflexion sur l'environnement...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les conditions de prise de rendez-vous • Les conditions d'accueil • Les modalités de la conduite de l'entretien • Le recueil des éléments de l'anamnèse • L'approche clinique • Les conditions d'hygiène et de sécurité du cabinet <p style="text-align: right;">9</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">Philippe Bétrancourt - CPLOL- Ljubljana mai 2009</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">www.orthophonistes.fr FÉDÉRATION NATIONALE DES ORTHOPHONISTES</p> 	<p>L'évaluation porte également sur l'environnement dans lequel se déroule la passation des épreuves de l'examen lui-même</p>

Évaluation de l'évaluation...

- Principe de collecte de réponses anonymisées sous une même forme afin d'évaluer l'impact collectif de l'EPP sur la pratique individuelle
- Evaluation de l'ensemble de l'expérimentation

10

Philippe Bétrancourt - CPLOL- Ljubljana mai 2009

www.orthophonistes.fr

FÉDÉRATION NATIONALE DES ORTHOPHONISTES



Afin de tirer des conclusions des effets de l'évaluation, il convient aussi d'évaluer l'ensemble des résultats mais également la procédure d'évaluation mise en œuvre.

Un intérêt certain pour la profession

- Formation continue interactive
- Confrontation de sa pratique à une référence dans un cadre organisé
- Questionnement sur sa pratique
- Possibilité d'évolution de la pratique et de ses références
- Évaluation de sa pratique avant et après la participation à l'EPP

11

Philippe Bétrancourt - CPLOL- Ljubljana mai 2009

www.orthophonistes.fr

FÉDÉRATION NATIONALE DES ORTHOPHONISTES



C'est avant tout une démarche personnelle volontaire de formation continue ayant pour finalité l'amélioration de sa propre pratique. Elle ne revêt aucun caractère obligatoire ou opposable au professionnel.

Un intérêt certain pour la profession

- Accompagner les professionnels dans l'évaluation de leur pratique
- Leur permettre de rester maîtres de la référence
- Favoriser la réflexion collective afin de tendre vers une excellence des pratiques

12


Philippe Bétrancourt - CPLOL- Ljubljana mai 2009

www.orthophonistes.fr

FÉDÉRATION NATIONALE DES ORTHOPHONISTES



L'évaluation de la pratique professionnelle doit être élaborée, conduite, par les professionnels pour les professionnels. Elle a aussi pour finalité de faire progresser chacun mais également l'ensemble de la profession.

<p style="text-align: center;">Les atouts...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un projet largement partagé • un travail entamé sur un référentiel déjà élaboré mais toujours évolutif • l'aide logistique de la Haute Autorité de Santé <p style="text-align: right;">13</p> <p style="text-align: center;">Philippe Bétrancourt - CPLOL- Ljubljana mai 2009</p> <p style="text-align: center;">  <small>Fédération Nationale des Orthophonistes</small> </p> <p style="text-align: center;"> <small>www.orthophonistes.fr</small> <small>FÉDÉRATION NATIONALE DES ORTHOPHONISTES</small> </p>	<p>Un projet largement partagé, bénéficiant de l'infrastructure de la FNO et du retour critique sur les travaux au fur et à mesure de leur avancée</p> <p>un travail entamé sur un référentiel déjà élaboré mais toujours évolutif</p> <p>l'aide logistique de la Haute Autorité de Santé</p>
<p style="text-align: center;">Bien faire et le faire savoir...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afficher la démarche qualité • ouvrir et conforter des pistes de recherche • Renforcer une identité professionnelle • afficher notre compétence et définir notre périmètre d'intervention <p style="text-align: right;">14</p> <p style="text-align: center;">Philippe Bétrancourt - CPLOL- Ljubljana mai 2009</p> <p style="text-align: center;">  <small>Fédération Nationale des Orthophonistes</small> </p> <p style="text-align: center;"> <small>www.orthophonistes.fr</small> <small>FÉDÉRATION NATIONALE DES ORTHOPHONISTES</small> </p>	<p>Afficher la démarche qualité : auprès du public, auprès des pouvoirs publics</p> <p>Ouvrir et conforter des pistes de recherche</p> <p>Renforcer une identité professionnelle à travers une pratique établie manière consensuelle.</p> <p>Prouver notre compétence et définir notre périmètre d'intervention avant que d'autres ne se chargent de les redéfinir pour nous.</p>
<p style="text-align: center;">Référentiel d'évaluation du bilan orthophonique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le complément du dossier administratif du patient • L'entretien anamnestique • Le choix du bilan orthophonique • La démarche clinique, le choix des épreuves utilisées • Matériels de test • Recueil et exploitation des résultats • Elaboration du diagnostic orthophonique selon une démarche clinique et théorique • Proposition à l'issue du bilan orthophonique et restitution du bilan orthophonique • Rédaction du compte rendu de bilan orthophonique <p style="text-align: right;">15</p> <p style="text-align: center;">Philippe Bétrancourt - CPLOL- Ljubljana mai 2009</p> <p style="text-align: center;">  <small>Fédération Nationale des Orthophonistes</small> </p> <p style="text-align: center;"> <small>www.orthophonistes.fr</small> <small>FÉDÉRATION NATIONALE DES ORTHOPHONISTES</small> </p>	<p>Les différents items font l'objet d'un questionnaire à remplir selon une procédure préétablie.</p> <p>Chacun de ces items fait l'objet d'un chapitre particulier.</p> <p>L'évaluation est réalisée à partir d'éléments de preuve existants permettant au professionnel d'affirmer que la condition est remplie.</p>

hygiène et sécurité

- conditions de sécurité incendie
- sécurisation de l'espace enfant
- conditions d'hygiène

Philippe Bétrancourt - CPLOL- Ljubljana mai 2009

www.orthophonistes.fr

FÉDÉRATION NATIONALE DES ORTHOPHONISTES



16

L'évaluation est également conduite sur l'ensemble des composantes de l'environnement dans lequel se déroule le bilan proprement dit. Il s'agit de l'installation du professionnel, des conditions d'hygiène et de sécurité. Mais aussi...

l'organisation du cabinet d'orthophonie

- La prise de rendez-vous
- Les conditions matérielles d'accueil
- L'information sur les horaires
- L'information du patient sur le déroulement du bilan

Philippe Bétrancourt - CPLOL- Ljubljana mai 2009

www.orthophonistes.fr

FÉDÉRATION NATIONALE DES ORTHOPHONISTES



17

... des conditions d'accueil du patient et de son entourage.

« **Quality is never an accident, it is always the result of an intelligent effort.** »

« **La qualité n'est jamais un accident ; c'est toujours le résultat d'un effort intelligent** »

John Ruskin essayiste anglais (1819-1900) cité dans Evaluation des pratiques professionnelles HAS- Paris 21 sept 2006

« **Whatever we measured, we tend to improve** »

« **Nous avons tendance à améliorer ce que nous mesurons** »

DC. Leach. Quality in Health Care 2001, cité dans Evaluation des pratiques professionnelles HAS- Paris 21 sept 2006

Philippe Bétrancourt - CPLOL- Ljubljana mai 2009

www.orthophonistes.fr

FÉDÉRATION NATIONALE DES ORTHOPHONISTES



18

L'orthophonie est riche des pratiques de ses professionnels, riche de la pluralité d'approche des troubles qu'ils prennent en charge dans leur pratique quotidienne. Chacun procédant à l'évaluation de sa pratique professionnelle apportera sa contribution à une démarche individuelle et collective d'amélioration de la qualité des actes d'orthophonie. Ce travail d'évaluation se veut en constante évolution, en raison de l'effet de retour sur la pratique du professionnel mais aussi de l'effet de retour collectif riche des enseignements de l'ensemble des évaluations individuelles.



Evaluation des Pratiques Professionnelles
Référentiel d'évaluation du bilan orthophonique

Philippe Bétrancourt - CPLOL- Ljubljana mai 2009

www.orthophonistes.fr

FÉDÉRATION NATIONALE DES ORTHOPHONISTES



19

Nous présentons ici quelques exemples de la grille du questionnaire utilisé pour l'évaluation de la pratique du bilan orthophonique. Développer chaque item n'est pas possible dans le temps qui est imparti à notre intervention, aussi vous pourrez, si vous êtes intéressés, vous reporter à ces tableaux dans les actes du congrès.

Critères	Oui	Non	NA	Commentaires
1 Le complément du dossier administratif du patient				
1-1 L'orthophoniste, lors de l'entretien, dresse un recueil systématique de données administratives concernant le patient : Le dossier comporte au minimum <ul style="list-style-type: none">o la prescription médicaleo la confirmation d'identitéo la carte vitale à défaut demande d'attestation d'assuré socialo l'adresse et autres éléments permettant de joindre facilement le patiento l'identité du détenteur de l'autorité parentale les éléments administratifs sont consignés dans le dossier				

Philippe Bétrancourt - CPLOL- Ljubljana mai 2009

www.orthophonistes.fr

FÉDÉRATION NATIONALE DES ORTHOPHONISTES



20

Le dossier du patient doit comporter un certain nombre d'éléments indispensables. L'orthophoniste recueille systématiquement les données administratives concernant le patient. Réponse « oui », non remplie, réponse « non », ou non applicable, réponse « NA ». Une colonne « commentaires » vient compléter la réponse.

Un glossaire et un guide d'évaluation sont à disposition du professionnel.

Critères	Oui	Non	NA	Commentaires
2 L'entretien anamnestique				
2-1 L'orthophoniste adopte une attitude empathique				
2-2 L'orthophoniste utilise des techniques d'entretien (questions et reformulations)				
2-3 La clarification de la demande initiale du patient est recherchée (par exemple) (le patient lui-même ou son accompagnant, le prescripteur, un tiers)				
2-4 L'orthophoniste renseigne l'anamnèse et en particulier : <ul style="list-style-type: none">• l'histoire du patient• l'état de santé				

Philippe Bétrancourt - CPLOL- Ljubljana mai 2009

www.orthophonistes.fr

FÉDÉRATION NATIONALE DES ORTHOPHONISTES



21

Ces items permettent à l'orthophoniste d'évaluer son comportement avec son patient. Il doit adopter une attitude empathique, utiliser des techniques d'entretien, clarifier la demande initiale du patient, recueillir les éléments d'anamnèse.

Critères	Oui	Non	NA	Commentaires
2 L'entretien anamnestique				
2-5 L'orthophoniste prend en compte les éléments figurant dans les documents transmis par : <ul style="list-style-type: none"> le prescripteur le secteur médico-social l'Education 				
2-6 L'orthophoniste analyse la demande du patient : <ul style="list-style-type: none"> recherche de la motivation du patient évaluation de la gêne exprimée ou ressentie corrélation de la demande et de la plainte 				
2-7 Les éléments de la plainte sont tracés dans le dossier du patient				
2-8 une observation du comportement et des conduites du patient permet de noter : <ul style="list-style-type: none"> l'interaction avec son entourage son aptitude à communiquer 				
2-9 L'orthophoniste observe attentivement les manifestations verbales et non-verbales et les recueille.				

Philippe Bétrancourt - CPLOL- Ljubljana mai 2009

www.orthophonistes.fr FÉDÉRATION NATIONALE DES ORTHOPHONISTES

L'orthophoniste doit établir le lien entre les éléments dont il dispose éventuellement et les autres éléments d'anamnèse, plainte, etc...
 Il analyse la demande du patient
 Il enregistre les éléments de la plainte
 Il observe le comportement et les conduites du patient
 Il observe attentivement les manifestations verbales et non-verbales.

Critères	Oui	Non	NA	Commentaires
3 Le choix du bilan orthophonique				
3-1 L'orthophoniste choisit un type de bilan orthophonique à partir : <ul style="list-style-type: none"> des éléments complémentaires accompagnant la prescription à défaut à partir du recueil des éléments corrélés de la demande et de la plainte à partir de la synthèse de l'entretien et des éléments d'anamnèse à partir du recueil des observations cliniques faites lors de l'entretien 				

Philippe Bétrancourt - CPLOL- Ljubljana mai 2009

www.orthophonistes.fr FÉDÉRATION NATIONALE DES ORTHOPHONISTES

Le bilan orthophonique se décline en 8 examens distincts utilisables selon la plainte du patient et pathologie suspectée. Ces examens figurent à la nomenclature générale des actes professionnels.
 L'orthophoniste choisit un type de bilan orthophonique en faisant le lien avec plusieurs éléments :
 –des éléments complémentaires accompagnant la prescription
 –à défaut, du recueil des éléments corrélés de la demande et de la plainte
 –de la synthèse de l'entretien et des éléments d'anamnèse
 –du recueil des observations cliniques faites lors de l'entretien.

Critères	Oui	Non	NA	Commentaires
4 La démarche clinique, le choix des épreuves utilisées				
4-1 L'orthophoniste utilise des épreuves et /ou des batteries de tests répertoriées et/ou standardisées et/ou des échelles d'évaluation <ul style="list-style-type: none"> elles ont fait l'objet de cotation et/ou d'étalonnage et/ou comportent une grille d'analyse clinique. elles sont utilisées conformément aux recommandations de leurs auteurs elles permettent de procéder à une analyse qualitative et/ou quantitative des réponses et corpus recueillis 				

Philippe Bétrancourt - CPLOL- Ljubljana mai 2009

www.orthophonistes.fr FÉDÉRATION NATIONALE DES ORTHOPHONISTES

Ces items évaluent le type de matériel de test utilisé par l'orthophoniste.
 Il utilise des épreuves et /ou des batteries de tests répertoriées et/ou standardisées et/ou des échelles d'évaluation.
 Ces épreuves doivent lui permettre une analyse qualitative et /ou quantitative de leurs résultats.

Critères	Oui	Non	NA	Commentaires
5 Matériels de test				
o 5-1 Le cabinet dispose du matériel de test nécessaire				
o 5-2 Le matériel de test nécessaire est prêt à être utilisé pour le bilan au minimum sont disponibles : <ul style="list-style-type: none"> • les feuillets de passation en nombre suffisant • le matériel d'enregistrement vérifié et prêt à fonctionner • le matériel technique • le petit matériel 				
o 5-3 En cas d'impossibilité à utiliser des épreuves standardisées, l'orthophoniste utilise une grille d'observation				

25

Le matériel de test nécessaire doit être présent au cabinet et prêt à être utilisé. En cas d'impossibilité à utiliser des épreuves standardisées, l'orthophoniste utilise une grille d'observation

Philippe Bétrancourt - CPLOL- Ljubljana mai 2009

www.orthophonistes.fr

FÉDÉRATION NATIONALE DES ORTHOPHONISTES



Critères	Oui	Non	NA	Commentaires
6 Recueil et exploitation des résultats				
o 6-1 L'orthophoniste recueille et analyse les résultats des tests qui ont été administrés				
o 6-2 Les résultats des tests sont corrélés et confrontés avec les éléments issus de l'observation clinique				
o 6-3 Les résultats des tests sont corrélés et confrontés avec: <ul style="list-style-type: none"> o les productions spontanées o les éléments d'anamnèse 				
o 6-4 Les résultats des tests sont corrélés et confrontés avec les éléments de la demande initiale et ceux de la plainte				

26

Cet item évalue les différentes étapes de l'exploitation des résultats des épreuves proposées. Les résultats des tests sont corrélés et confrontés avec les éléments issus de l'observation clinique, mais aussi avec les autres éléments notés tout au cours du bilan.

Philippe Bétrancourt - CPLOL- Ljubljana mai 2009

www.orthophonistes.fr

FÉDÉRATION NATIONALE DES ORTHOPHONISTES



Critères	Oui	Non	NA	Commentaires
7 Elaboration du diagnostic orthophonique selon une démarche clinique et théorique				
o 7-1 L'orthophoniste croise les résultats qualitatifs et/ou quantitatifs obtenus avec ceux d'autres examens portés à sa connaissance				
o 7-2 L'orthophoniste effectue la synthèse des résultats obtenus et pose son diagnostic.				
o 7-3 Le libellé du diagnostic posé est conforme à celui des termes de la NGAP.				

27

S'il dispose d'éléments diagnostiques issus d'autres examens, l'orthophoniste les compare aux résultats obtenus aux tests effectués lors du bilan orthophonique. Il en fait ensuite la synthèse et pose un diagnostic orthophonique selon les termes utilisés pour l'appellation des troubles dans la nomenclature générale des actes professionnels. D'autres grilles existent pour les autres points, objets de l'évaluation, accueil, hygiène, sécurité...

Philippe Bétrancourt - CPLOL- Ljubljana mai 2009

www.orthophonistes.fr

FÉDÉRATION NATIONALE DES ORTHOPHONISTES



Merci de votre vigilante attention



28

Philippe Bétrancourt - CPLOL- Ljubljana mai 2009

www.orthophonistes.fr

FÉDÉRATION NATIONALE DES ORTHOPHONISTES



FIN