



Meilleurs vœux !

Toute l'équipe vous souhaite un joyeux Noël et une excellente année 2019, digitale à souhait. Bonne déconnexion pendant la trêve des confiseurs, mais revenez-nous plus friands que jamais d'apprendre à partager... les données.

[Découvrez l'équipe d'e-santé Wallonie](#)



2018 en chiffres

Plus de 5.300 participations aux séances de formation !

Sur l'année écoulée, e-santé Wallonie a organisé au sud du pays pas moins de 156 formations, tous publics et niveaux confondus. Soit, si on compte en jours ouvrés, une formation presque deux jours sur trois ! Le projet espère vous accueillir lors d'une de ses séances 2019, après avoir eu le plaisir de compter en 2018 quelque 5.300 participations. Un total en progression constante...

[... lire la suite](#)



Popote interne

e-santé Wallonie change d'opérateur

Emanation de la Région et de l'INAMI, e-santé Wallonie avait à ce jour comme opérateur la FAGW, c'est-à-dire un organe couple des cercles de médecins généralistes du sud du pays. Le projet passe aux mains d'un nouvel acteur : la toute jeune Plateforme de Première Ligne Wallonne (PPLW). Pas de changement d'équipe ou de ligne à la clef. Cap sur 2019 avec une multidisciplinarité réaffirmée.

[... lire la suite](#)

Prime des généralistes : exigences gelées

Les médecins généralistes peuvent prétendre à une prime informatique graduée, en fonction de leur usage des outils d'e-santé. Il a été décidé, à la dernière commission nationale médico-mutualiste, que la liste des critères à satisfaire ne s'allongerait pas et que les seuils attendus ne seraient pas relevés pour la prime 2019. Certains paramètres, d'application aujourd'hui, sont en effet déjà difficilement rencontrés, en raison de diverses instabilités ou de retards de développement logiciel. Une condition comme la création de schémas de médication, par exemple, devrait être neutralisée (car encore non opérationnelle) dans le calcul de la prime 2018.



Sous-traiter sans sous-protéger

Un prestataire de soins, en tant que responsable des données personnelles de sa patientèle, doit identifier dans son registre des activités de traitement ses différents sous-traitants. Il doit aussi s'être assuré que ces derniers veillent suffisamment à la protection des données. La nouvelle fiche pratique de notre série « Mettez-vous en conformité avec le RGPD » vous propose une *check-list* adaptée.

[... lire la suite](#)



Peau neuve

Le site d'e-santé Wallonie fait un lifting. Encore un peu de patience et vous pourrez apprécier le résultat en ligne, début 2019. Levons déjà un coin de voile sur les deux grands changements. D'une part, les nouvelles pages web auront un côté graphiquement mieux léché. De l'autre, le calendrier des formations - tout un symbole du core business de la maison - aura subi une mutation qui le rendra plus facile d'emploi, interactif et articulable à Google Agenda. On vous fait signe dès que la mue est effective.



Le Sumehr, parlons-en !

Parfois, vous hésitez devant les acronymes qui peuplent l'univers de l'e-santé. Vos patients, fort probablement, s'y perdent carrément! Le mot sumehr, par exemple, peut leur avoir déjà chatouillé l'oreille sans que cela fasse tilt. Pour les aider à mieux comprendre ce dont il s'agit, e-santé Wallonie vous propose une affiche à placer dans votre salle d'attente. Elle leur explique ce qu'est un sumehr, à quoi il sert, qui y accède et comment chacun garde la main sur ce qu'on y met. A découvrir et télécharger sur e-santé Wallonie

[... voir l'affiche](#)

Je ne souhaite plus recevoir la newsletter • Je souhaite mettre mes données à jour

e-santewallonie.be

FAGW | Fédération des Associations de Généralistes de la Région wallonne
Boulevard Zoe Drion, 1 | Espace Santé | 6000 CHARLEROI | contact@e-santewallonie.be

e-Santé Wallonie

Une équipe à votre service



Et que voici, en commençant par les dames...

ISABELLE AUSSEMS	
Bac assistante sociale, master en criminologie	Réculte et analyse les besoins de formation ; assure l'organisation logistique et la mise en place des formations ; se charge des contacts avec les prestataires de soins et les différents partenaires ; coordonne et assure la communication du projet ; participe à la réflexion et propose des orientations et des actions à mener ; réalise la démarche qualité des formations.
Gestionnaire des formations à l'e-santé	
CHANTAL DE SMET	
Graduée en accompagnement familial et conjugal et diplômée en secrétariat médical	Se charge de la création et de l'encodage des documents nécessaires pour les formations e-santé, pour les statistiques et pour la gestion administrative interne ; se charge de l'actualisation du site en collaboration avec, notamment, le gestionnaire informatique ; met en œuvre des actions spécifiques auprès des divers prestataires de soins et partenaires.
Coordinatrice administrative	
CHRISTOPHE FINET	
Technicien qualifié en électronique-informatique	Prend en charge les demandes de support externes des prestataires de première ligne ; redirige au besoin les appels vers les formations et supports spécifiques ; assure la gestion journalière du site web ; maintient la base de données des participants à jour et établit les statistiques ; résout les différents problèmes liés à la gestion informatique interne.
Gestionnaire informatique du projet, responsable du helpdesk	
PHILIPPE JONGEN	
Médecin généraliste, spécialisé en management de la sécurité des systèmes d'information, directeur médical à la FRATEM/Réseau Santé Wallon	Se charge avec Thierry Van Eeckhout de définir les grandes orientations du projet e-santé Wallonie et assure les contacts avec les différents niveaux de pouvoirs concernés ; est directement impliqué, en tant que formateur, dans la dispensation des séances de formation.
Co-responsable de projet et formateur	
THIERRY VAN EECKHOUT	
Théologien, philosophe, formé e.a. en organisation des soins de santé et au management d'entreprises, expertise en marketing, public affairs et communication	Se charge avec le Dr Philippe Jongen de définir les grandes orientations du projet e-santé Wallonie et assure les contacts avec les différents niveaux de pouvoirs concernés ; est également en charge de la gestion budgétaire et de tous les aspects ressources humaines.
Co-responsable de projet	



2018 en chiffres

Plus de 5.300 participations aux séances de formation !

Sur l'année écoulée, e-santé Wallonie a organisé au sud du pays pas moins de 156 formations, tous publics et niveaux confondus. Soit, si on compte en jours ouvrés, une formation presque deux jours sur trois ! Le projet espère vous accueillir lors d'une de ses séances 2019, après avoir eu le plaisir de compter en 2018 quelque 5.300 participations. Un total en progression constante...

En 2018, les **formations de niveau 2** (authentification avec itsme®, certificat eHealth, Réseau Santé Wallon, coffres-forts, outils médico-administratifs comme MyCareNet, facturation électronique, sumehr...) **et de niveau 3** (exercices pratiques, par groupes d'utilisateurs utilisant le même logiciel métier) ont drainé, ensemble, **quasi 3.000 participants** sur un total de 5.354.

Le catalogue d'e-santé Wallonie s'est encore enrichi dernièrement :

- avec les séances **multidisciplinaires** (conçues pour un parterre de professionnels de disciplines différentes et liées à des modèles comme les trajets de soins, les projets pilotes soins intégrés aux malades chroniques, les expériences Coming...),
- les sessions **spéciales postes de garde** (pour les responsables et coordinateurs de ces structures)
- ou encore les soirées **axées sur l'e-prescription**.

3.700 -> 4.500 -> 5.300...

Le succès des formations assurées par e-santé Wallonie ne se dément pas. La fréquentation suit une **courbe ascendante**. En 2016, le projet a recensé 3.743 participations à ses séances. En 2017, ce total s'établissait à 4.493. En 2018, il a encore progressé, pour atteindre 5.354.



Boîte à SOS

e-santé Wallonie possède un service d'assistance aux professionnels de santé, qui inclut un helpdesk et du coaching à la carte. Service qui ne chôme pas : entre janvier 2018 et la mi-décembre, il aura répondu à **650 sollicitations**, dont 623 dossiers clôturés et 27 en cours de traitement. Ce total de 650 se répartit en deux tiers d'interventions de helpdesk et un tiers de prestations de coaching.

Demandes d'intervention (429) reçues par le helpdesk en 2018, par catégorie

Interventions en poste de garde (par ex. création et/ou transfert de certificat eHealth)	161	37,5%
Création de certificat eHealth	95	22%
Logiciel	50	12%
Prescription électronique/Paris	36	8%
Accès Réseau Santé Wallon	28	7%
Infos (demandes variées sur les formations : contenu, niveau, places disponibles, matériel nécessaire, aide à l'inscription...)	30	7%

Ces nouveautés aussi ont connu leur petit succès. La quinzaine de formations centrées sur la prescription électronique, par exemple, ont accueilli plus de 800 participants.

Si l'offre devient pointue, les prestataires qui font leurs premiers pas en informatique ne sont pas laissés pour compte pour autant. Sur les 12 derniers mois, e-santé Wallonie a programmé **32 soirées dites de niveau 0**, durant lesquelles on apprend, sans complexe, à prendre en main un ordinateur, à utiliser Word, Excel, internet, une boîte mail...

Pour trouver LA formation qu'il vous faut, selon votre profession, votre région, votre niveau, consultez régulièrement le [calendrier dynamique](#).

A la page (web)

Le site d'e-santé Wallonie connaît également une belle fréquentation. Sa [page d'accueil](#), sas d'entrée vers les diverses sections et nouveautés, a reçu quelque 2.200-2.300 visites mensuelles en 2018 (sauf peut-être au cœur de l'été et durant les mois marqués par des congés scolaires).

Le [calendrier des formations](#), sans surprise, **caracole en tête** des rubriques qui aimantent le plus les usagers, descendant rarement sous les 1.300 pages vues par mois.

La consultation d'une rubrique pratique et actuelle comme le [RGPD](#), avec sa collection de documents à télécharger, va crescendo. Le mois dernier, la section avait reçu quasi 1.800 visites.



Popote interne

e-santé Wallonie change d'opérateur

Emanation de la Région et de l'INAMI, e-santé Wallonie avait à ce jour comme opérateur la FAGW, c'est-à-dire un organe coupole des cercles de médecins généralistes du sud du pays. Le projet passe aux mains d'un nouvel acteur : la toute jeune Plateforme de Première Ligne Wallonne (PPLW). Pas de changement d'équipe ou de ligne à la clef. Cap sur 2019 avec une multidisciplinarité réaffirmée.

Au stade embryonnaire, en 2014-2015, ce qui allait devenir le projet e-santé Wallonie s'appelait « FIP » (pour FAG/InterMed/postes de garde). Subsidié par le SPF Santé publique, il couvrait Verviers, Namur et l'Ardenne. Il prônait le partage informatique de données entre médecins, qu'il fallait familiariser à la chose.

Fin 2015, l'expérience s'élargissait à toute la Wallonie, sur financement de la Région et de l'Inami et sous la houlette du Dr Philippe Jongen et de Thierry Van Eeckhout, sélectionnés pour leur expérience. L'opérateur désigné d'e-santé Wallonie était le FAG, incarnant « le terrain », les cercles de médecins. Cette coupole est devenue la « FAGW » en 2017, avec w pour wallonne.

« C'est vrai qu'au début, on s'est concentré sur les généralistes, avec divers niveaux de formations, de l'initiation toute théorique à l'e-santé à la séance pratique déjà plus poussée », décrit Thierry Van Eeckhout, co-responsable du projet.

Vous avez dit « PPLW » ?

La PPLW se compose d'une bonne quinzaine d'associations représentant divers métiers de la première ligne de soins. On y trouve l'APB (Association Pharmaceutique Belge), l'ASPF (Association Scientifique des Pharmaciens Francophones), l'AUP (Association des Unions de Pharmaciens), l'organisation de défense professionnelle AXXON Qualité en Kinésithérapie, l'UKB (Union des Kinésithérapeutes de Belgique) le consortium infirmier INFICONSOR asbl, la CSD (Chambre Syndicale Dentaire), la SMD (Société de Médecine Dentaire), ACCOORD (Association des Centres de Coordination de soins et de services à domicile), la FMMCSF (Fédération des Maisons Médicales et Collectifs de Santé Francophones), l'InterRLM (Réseaux Multidisciplinaires Locaux), l'interSISD (Services Intégrés de Soins à Domicile), les Chambres Syndicales des Médecins des provinces de Liège et Luxembourg, la FAGW (Fédération des Associations des Généralistes en Région wallonne), le GBO (Groupement Belge des Omnipraticiens) et la SSMG (Société Scientifique de Médecine Générale).

L'asbl a pour but social, notamment, de rassembler les métiers de soins et d'aide de première ligne intervenant de façon multidisciplinaire en ambulatoire dans le parcours de vie du patient en Région wallonne. Elle aspire à devenir un interlocuteur de référence des pouvoirs publics pour tout sujet concernant cette sphère. La PPLW compte promouvoir le décloisonnement des pratiques, une coordination efficiente et une communication intensifiée entre tous ses membres.

Chemin faisant, et alors que se confirmaient des projets décloisonnant le paysage (les trajets de soins, les RML, Psy 107...), « on a perçu combien il était logique de sensibiliser aussi les autres métiers de la première ligne aux outils de l'e-santé. D'abord de notre propre initiative puis avec l'appui des autorités, le catalogue de formations s'est élargi à des contenus spécifiquement destinés aux dentistes, pharmaciens, infirmiers, kinés etc. »

Aux contacts bilatéraux entre e-santé Wallonie et chacun de ces métiers ont alors succédé des rencontres mettant « *tout le monde autour de la table, histoire d'apprendre à mieux se connaître. Ce qui a donné naissance au **Consortium** d'e-santé Wallonie.*»

Le fait que la FAGW chapeautait le projet conservait toutefois à ce dernier un petit parfum de « programme pour médecins ». La création officielle, en novembre 2018, de la PPLW, la Plateforme de Première Ligne Wallonne (lire ci-contre), va doucement le dissiper.

La PPLW reprendra en effet le rôle d'opérateur à partir de 2019. Elle préservera l'âme du projet (et son **équipe historique**): stimuler le partage des données... dans une logique plus que jamais revendiquée de multidisciplinarité.



Sous-traiter sans sous-protéger

Un prestataire de soins, en tant que responsable des données personnelles de sa patientèle, doit identifier dans son registre des activités de traitement ses différents sous-traitants. Il doit aussi s'être assuré que ces derniers veillent suffisamment à la protection des données. La nouvelle fiche pratique de notre série « Mettez-vous en conformité avec le RGPD » vous propose une check-list adaptée.

Un professionnel de santé fait régulièrement appel, dans le cadre de ses activités, à des sous-traitants, notamment informatiques (développeur de soft, société de maintenance, hébergeur de données...). Ces sous-traitants doivent être mentionnés dans le [registre des activités de traitement](#), et leur rôle spécifié.

e-santé Wallonie poursuit sa série spéciale RGPD avec une fiche pratique qui vous explique **comment distinguer un sous-traitant** - votre fournisseur de logiciel pour la gestion des dossiers patients, le Réseau Santé Wallon, les firmes proposant un agenda en ligne, les messageries électroniques, les sociétés de facturation, les services de cloud... - d'un acteur qui ne l'est pas - votre secrétaire médical(e), un fournisseur IaaS (c'est-à-dire qui met à disposition des infrastructures, de l'équipement informatique). On notera au passage qu'un prestataire de services imposé légalement (par exemple MyCareNet ou Recip-e) est considéré comme le responsable de traitement, et non vous. Vous n'êtes qu'utilisateur final.

Il faut vous assurer, quitte à exiger qu'il vous montre sa politique de sécurité, qu'un sous-traitant présente des **garanties suffisantes en matière de protection des données de vos patients** (transmissions sécurisées, chiffrement, politique d'authentification et d'habilitation à accéder aux infos etc.). La labélisation, par la plateforme eHealth, des DMI des médecins épargne à ceux-ci de devoir vérifier que toutes les précautions nécessaires sont prises.



Comme responsable de traitement, vous devez toujours garder la maîtrise des données personnelles des patients. Le sous-traitant doit agir selon vos instructions.

En règle générale, dès que vous déléguez de la gestion de données à un tiers, votre relation avec lui doit être formalisée dans un **contrat de sous-traitance**. Cette convention stipulera, par exemple, que le sous-traitant fait signer des engagements de confidentialité à son personnel ou encore qu'il supprime ou vous retourne l'ensemble des données sensibles une fois sa prestation achevée. Il y a encore 6 autres clauses obligatoires, que vous énumère la [fiche pratique n°4](#). Vous voilà outillé pour réanalyser vos contrats en cours...

Prudence

- **par temps nuageux**

Quand vous recourez à un service cloud de type SaaS (qui vous fournit une application en ligne), le contrat de sous-traitance doit interdire au fournisseur de « rentrer » dans les données qu'il stocke sur ses serveurs. Un service cloud de type IaaS (limité à la mise à disposition de hardware) n'est pas considéré comme de la sous-traitance.

- **sur longues distances**

Si un médecin transfère des données ou des diagnostics, par exemple à des fins d'études cliniques, en dehors de l'Union européenne, il doit s'assurer que le pays destinataire leur applique une protection analogue à celle que crée par ici le RGPD.

9 mois pour tout maîtriser

2018

RGPD
RÈGLEMENT GÉNÉRAL
SUR LA PROTECTION
DES DONNÉES

2019

SEPT

OCT

NOV

DEC

JAN

FÉV

MARS

AVR

MAI

INFO GÉNÉRALE
(conseils, lexique, FAQ, affiches)

LE REGISTRE
(fichier Excel et fiches pratiques)

LE DOSSIER PATIENT + LA PRATIQUE DE GROUPE
(fiches pratiques)

LES CONTRATS DE SOUS-TRAITANCE
(fiches pratiques)

LA PRISE DE RDV
(fiches pratiques)

L'ANALYSE DES RISQUES + LA DÉCLARATION EN CAS DE FUITE
(fiches pratiques)

LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE
(fiches pratiques)

L'EMPLOI DES NTIC + LA TÉLÉ-MÉDECINE
(fiches pratiques)

ÉTUDES & RECHERCHES SCIENTIFIQUES
(fiches pratiques)