

## Plateforme de Première Ligne Wallonne (PPLW) ASBL

### Recommandations de la PPLW concernant l'e-santé et les logiciels métiers À destination des autorités régionales et fédérales

#### Introduction

Comme la PPLW le soutient dans son [mémoire 2024](#), elle souhaite que se poursuive le développement de l'e-santé de la première ligne en tenant compte des [8 principes directeurs pour une technologie de confiance en santé](#).

Cela implique que les décrets et leurs arrêtés d'application en la matière, en cours d'élaboration et à venir devront tenir compte des besoins des utilisateurs professionnels et bénéficiaires finaux.

La PPLW demande, dans son mémorandum, de :

1. Légiférer de manière à ce que les fournisseurs de logiciels métiers et d'objets connectés soient contraints d'assurer une **interopérabilité** entre eux, en particulier pour ce qui est du partage de données et de l'accès possible par le patient à ses données.
2. **Soutenir le développement de logiciels transdisciplinaires labellisés** qui permettent d'assurer des soins de qualité et un échange d'informations optimal entre les acteurs de soins disposant d'un lien thérapeutique avec le patient.
3. Mieux soutenir la **formation à l'utilisation de ces outils** dans toutes les professions et pour les personnes nécessitant des soins et de l'accompagnement.
4. Garantir **l'accès aux informations pertinentes** pour l'ensemble des professions de santé et pour les personnes nécessitant des soins et de l'accompagnement.

Ces recommandations sont issues des écueils relevés sur le terrain et qui nécessitent des actions.

#### Constats et recommandations

1. **Tous les métiers du soin et de l'accompagnement reconnus doivent bénéficier d'un logiciel adapté à leur pratique**

Actuellement, les professions réunissant un moins grand nombre de prestataires de terrain en première ligne souffrent d'un manque d'intérêt commercial de la part des fournisseurs de logiciels métiers. Dès lors, peu d'investissement est consenti dans le développement d'outils pour ces métiers de santé reconnus. Pourtant, chaque profession devrait pouvoir disposer d'un logiciel permettant d'échanger et de partager les informations de soins pertinentes. Ceci s'avère indispensable pour assurer un accompagnement efficace des patients, la qualité et la continuité des soins.

Recommandation : Amener les firmes à répondre aux critères d'interopérabilité permettant à tous les intervenants de santé reconnus de pouvoir appuyer leur pratique sur les données connues du patient. Et ce à un prix abordable.

2. **Garantir la mise en production effective des développements exigés pour la labellisation**

La labellisation d'un logiciel est liée à des critères techniques qui font l'objet de tests. Si ces examens, menés dans un environnement de test (en 'acceptance'), sont réussis, il est impératif de développer les outils en 'production' de sorte que l'ensemble des utilisateurs puissent effectivement en bénéficier au quotidien. A l'heure actuelle, ce n'est pas garanti.

Recommandation (fédéral) : La labellisation devrait avoir lieu **après** la mise en production effective des outils qui ont réussi les tests en acceptation. Un délai maximal de 3 mois devrait être imposé pour la mise en production.

### **3. Création d'une cellule de contrôle e-santé**

Aucun suivi rigoureux de la qualité des logiciels e-santé n'est actuellement assuré.

Recommandation : Cette cellule de contrôle devra être indépendante et rapportera à e-health. Ce comité devra être composé d'utilisateurs réels qui feront office de vigies et qui seront financés par l'INAMI. Concernant la région wallonne, la PPLW pourra être un relais pour le recrutement des membres de ce comité en complémentarité de son activité en formations e-santé des prestataires de terrain.

### **4. Interopérabilité des outils : trame commune et transférabilité**

Lorsqu'un médecin généraliste publie un SUMEHR (Résumé Santé) à partir de son logiciel et qu'il ne peut être lu, ou très difficilement, par un logiciel différent utilisé dans un Poste de Garde ou un hôpital aux Urgences, la technique constitue une entrave à la continuité des soins et à la sécurité du patient.

Recommandation (fédéral) : Si le fédéral estime la publication de SUMEHR pertinente, voire indispensable, pour la continuité des soins, il s'agit d'aller jusqu'au bout en créant l'obligation formelle d'accéder à ces éléments en un clic.

### **5. Partage des données plus efficace entre professionnels**

A l'heure actuelle, certains logiciels métiers ne sont pas encore connectés aux hubs. Ceci empêche l'émission et la consultation de données importantes pour tous les prestataires de soins impliqués dans la relation thérapeutique.

Par ailleurs, les outils de communication multidisciplinaires incluant le patient sont peu ergonomiques et méconnus. Ils sont délaissés au profit de canaux de communication rapides commerciaux pour lesquels on ne dispose pas des garanties en matière d'éthique et de protection des données.

Recommandation : Connecter les logiciels de toutes les professions aux hubs, en faire un critère de labellisation.

Fournir un outil de communication multidisciplinaire incluant le patient, simple et facile d'usage, qui respecte les normes en matière de RGPD et d'éthique.

### **6. Révision du système de primes**

Actuellement, l'attribution d'une prime télématique ou de pratique intégrée est liée, entre autres, aux nombres de prestations sous nomenclatures. Ceci est injuste pour les intervenants de santé reconnus n'ayant pas ou peu de nomenclature. Ils ne bénéficient d'aucune aide mais sont pourtant tenus eux aussi par la loi qualité, doivent garder des traces de leurs prestations et tenir à jour leurs dossiers patients.

### Recommandations :

- Baser l'attribution des primes sur des indicateurs tels que le nombre de contacts patients ou d'actions dans les dossiers patients.
- Réviser la prime liée aux SUMEHR afin de favoriser la qualité de ceux-ci en parallèle de leur quantité. La qualité d'un SUMEHR peut facilement être évaluée directement après sa lecture par un médecin urgentiste ou de garde. Un simple feedback comme 'Ce SUMEHR vous a-t-il été utile ?' serait déjà un élément pertinent pour évaluer la qualité.
- Veiller à ce que les primes couvrent au minimum les coûts de licence et de maintenance des logiciels pour toutes les professions.

### **7. Formations en multidisciplinarité**

Des réflexions communes PPLW/PPLB ont mis en avant la nécessité de renforcer les formations multidisciplinaires en e-santé. En effet, elles permettent une meilleure connaissance des métiers de chacun, des besoins en termes de partage de données, des rôles et des responsabilités de l'ensemble des autres prestataires, de 1L et 2L, pour la qualité et la continuité des soins aux patients.

Ces formations permettent également une connaissance dynamique de la matrice d'accès du RSW et des accès aux informations des différents métiers.

Le rapport eHealth DataMonitor (réalisé par IMEC), paru en mars/avril 2021 montre un besoin de formations, fortement exprimé par les différents secteurs de prestataires de soins<sup>1</sup>.

### Recommandations :

- Instaurer une formation de base en multidisciplinarité pour mieux comprendre les rôles et responsabilités des autres professions.
- Allouer des ressources complémentaires à la PPLW pour organiser ces formations et promouvoir une utilisation optimale des outils e-santé.
- Créer une accréditation spécifique pour les formations multidisciplinaires en e-santé.
- Prévoir des formations multidisciplinaires entre prestataires de 1L et 2L.

### **8. Prévenir les situations de monopole**

Les risques de monopole nuisent à l'innovation et à l'accessibilité.

Recommandation : Favoriser une concurrence saine et diversifiée entre développeurs. La production de logiciels métiers doit refléter les besoins du terrain et non les opportunités financières.

### **Conclusion**

La PPLW encourage les autorités et les fournisseurs de logiciels à s'orienter résolument vers une approche favorisant la pluridisciplinarité, l'interopérabilité et l'accessibilité, afin que chaque professionnel de la santé dispose d'un outil performant et intuitif pour accompagner au mieux les patients.

---

<sup>1</sup> <https://www.imec.be/fr/vlaamse-innovatiemotor/kennisuitwisseling/techmeters/ehealthmonitor#blocks>