



Témoignage

sur la Messagerie Sécurisée et le Dossier de Soins Partagé (DSP)

“ Depuis le 15 décembre 2015, nous avons finalisé la mise en place d’une communication par e-mail sécurisé, dans le but de simplifier et de sécuriser les échanges d’informations de soins, entre notre personnel, les médecins et autres professionnels de santé. Cette sécurisation des messages se fait en utilisant le Service Messagerie Sécurisée mis à disposition par l’Agence e-Santé.



Mme. Pierrette Biver
(Stëftung Hëllef Doheem)

Nous avons déjà configuré 94 comptes en privilégiant l’utilisation d’un plug-in Outlook dont l’usage est très facile et convivial. En plus de garantir la sécurisation des échanges, ce service permet de faciliter la transmission directe de données de soins entre le réseau, les médecins et autres professionnels de santé, et ainsi améliorer la continuité des soins.

Afin de garantir le respect de protection des données privées envoyées, seuls les personnels soignants autorisés ont

accès, tant en lecture qu’en écriture, aux données cryptées. A partir du mois de mars, notre personnel soignant disposera de la possibilité d’utiliser le DSP pour les patients participant à la phase pilote de son lancement, permettant ainsi l’échange de documents de santé de manière parfaite-

ment sécurisée entre le dossier de soins informatisé de la Stëftung Hëllef Doheem et le DSP. Bien que nous ayons mis en place un dossier de soins informatisé performant, nous ne disposons pas toujours à temps utile de toutes les données importantes recensées par d’autres professionnels de santé. Le DSP nous permettra d’avoir accès à ces informations dès qu’elles ont été déposées dans le DSP par le professionnel de santé.

Ceci facilitera l’échange de données entre prestataires et simplifiera la continuité des soins ainsi que la coordination de la prise en charge du patient. ”





Témoignage

à propos d'IdeoMed

“Le Service d'Activités de Jour du Centre Jean Heinisch du Tricentenaire asbl, service pour personnes en situation de handicap, a été choisi comme établissement pilote pour le lancement du service IdeoMed. Ainsi, en août 2015, les formations ont débuté pour les collaborateurs devant utiliser ce nouveau service. Ces mêmes collaborateurs ont eu l'occasion de réaliser leur documentation dans des dossiers test. Ils ont, dans un premier temps, documenté les dossiers informatisés de 7 usagers. Puis ils sont passés progressivement à la totalité des dossiers des usagers du service. La mise en place de ce nouveau service a permis une transposition de nos dossiers papier ayant fait leur preuve vers



Mme. Nadine Medinger
(Tricentenaire)

une solution informatisée. Ceci permettra à terme, càd. après le déploiement d'IdeoMed sur nos 5 sites, une consultation rapide, lisible, fiable, sécurisée et instantanée à partir de tous les sites. Tout ceci dans le respect le plus complet de la protection des données. De plus, la connexion au DSP, qui arrive très prochainement, proposera un accès privilégié à leur Dossier de Soins Partagé respectif.

Leurs retours après les premiers essais sont positifs et le suivi assuré par notre Pilote DUI, Mme Emmanuelle Decker, lors de la phase test est un vrai plus pour relever ce nouveau défi et motiver nos collaborateurs.”



Bref récapitulatif sur le programme Plateforme de services eSanté Luxembourg et son déploiement

La plateforme eSanté retenue en juin 2013 dans le cadre d'un marché public, a été rendue opérationnelle dans les délais prévus en début 2014. Les premiers services lancés étaient le portail www.esante.lu en décembre 2013, suivi de l'annuaire des professionnels de santé ⁽¹⁾, de l'annuaire des patients ⁽²⁾, l'espace collaboratif ⁽³⁾, la base documentaire ⁽⁴⁾ et la messagerie sécurisée ⁽⁵⁾ entre professionnels de santé.

La phase initiale du déploiement de ces services ciblait la population médicale (à l'exception du portail et de l'annuaire des professionnels de santé, qui sont ouverts au public). Ainsi, un premier groupe de services eSanté a pu être déployé dès le mois de juin 2014 à une cible restreinte (médecins référents) pour s'élargir dès septembre 2014 aux médecins généralistes et spécialistes, et par la suite à tous les professionnels de santé qui ont demandé l'accès à ces services. Cette première vague de déploiement a permis à l'Agence d'avoir un premier retour d'utilisation. D'autres services s'y sont rajoutés comme la « fiche prévention » du médecin référent ⁽⁶⁾ déployé en octobre 2014, IdéoMed ⁽⁷⁾ au second trimestre 2015, le service Dossier de Soins Partagé (DSP) ⁽⁸⁾ en juin 2015, et le service IdéoRCP (Réunion de Concertation Pluridisciplinaire) ⁽⁹⁾ en septembre 2015.

L'accès au Dossier de Soins Partagé (DSP) pour les patients ne débutait qu'en juin 2015, par une étape de mise en place progressive appelée « DSP Pilote ». Ce démarrage a été préparé soigneusement par l'Agence qui a monté un dossier complet sur la protection des données à caractère personnel, et grâce à une étroite collaboration avec la Commission Nationale de la Protection des Données (CNPD).

Dans cette étape pilote, la totalité des fonctionnalités du DSP sont déployées, les informations enregistrées sont réelles, mais la base de patientèle est réduite aux patients adhérent au dispositif « Médecin Référent ». Depuis octobre 2015, l'Agence eSanté propose un programme complémentaire d'adhésion de patients volontaires à toute personne souhaitant ouvrir un DSP, encadré par un accord avec la CNPD et le Conseil de Gérance de l'Agence eSanté. Pour ouvrir son DSP, la personne intéressée doit avoir reçu les informations détaillées sur le DSP par l'Agence eSanté. Dans cette optique, un bureau d'accueil a été ouvert au public dans les locaux des assurances sociales. Ce dernier propose aux jours ouvrables de la semaine de rencontrer et d'accompagner dans leurs démarches, les personnes demandeuses d'ouvrir leur DSP.

(1) **L'annuaire des professionnels de santé** : Registre national référentiel qui répertorie les professionnels de santé, dont la profession est règlementée, ayant l'autorisation d'exercer au Luxembourg, ainsi que les établissements de santé autorisés à fournir des soins médico-sociaux au Luxembourg. Il est accessible au public à partir du portail www.eSante.lu.

(2) **L'annuaire des patients** : Registre national référentiel qui répertorie les personnes physiques affiliées à l'assurance maladie luxembourgeoise, et toute personne physique bénéficiant de prestations de soins de santé au Grand-Duché du Luxembourg.

(3) **L'espace collaboratif** : Espace de travail virtuel partagé, destiné aux professionnels de santé, permettant de créer une communauté autour d'un métier, d'un thème, d'un réseau de santé.

(4) **La base documentaire** : Bibliothèque en ligne regroupant un ensemble de documents électroniques classés par thèmes, disponibles en téléchargement pour les patients, les professionnels et autres acteurs du monde de la santé.

(5) **La messagerie sécurisée** : Messagerie électronique médicale permettant la communication sûre et confidentielle entre les professionnels de santé répertoriés dans l'annuaire national référentiel, et leur offrant la possibilité d'encrypter le contenu des messages avec la fonctionnalité Regify® garantissant ainsi la stricte confidentialité des données envoyées entre l'expéditeur et le destinataire.

(6) **La « fiche prévention » du médecin référent** : Application en ligne pour les médecins référents qui fournit un service à travers la plateforme eSanté pour le compte de la Direction de la Santé. Ce service a été suspendu en juin 2015 pour cause de modification de la Convention Médecin Référent, dont la nouvelle version a été signée entre l'Association des Médecins et Médecins Dentistes (AMMD) et l'Assurance Maladie (CNS). Un nouveau service médecin référent sera opérationnel à partir du second trimestre 2016 pour répondre aux nouvelles dispositions du dispositif Médecin Référent.

(7) **IdéoMed** : Outil de gestion électronique des dossiers patients pris en charge dans un établissement, mis à la disposition des établissements luxembourgeois ne disposant pas de plateau technique.

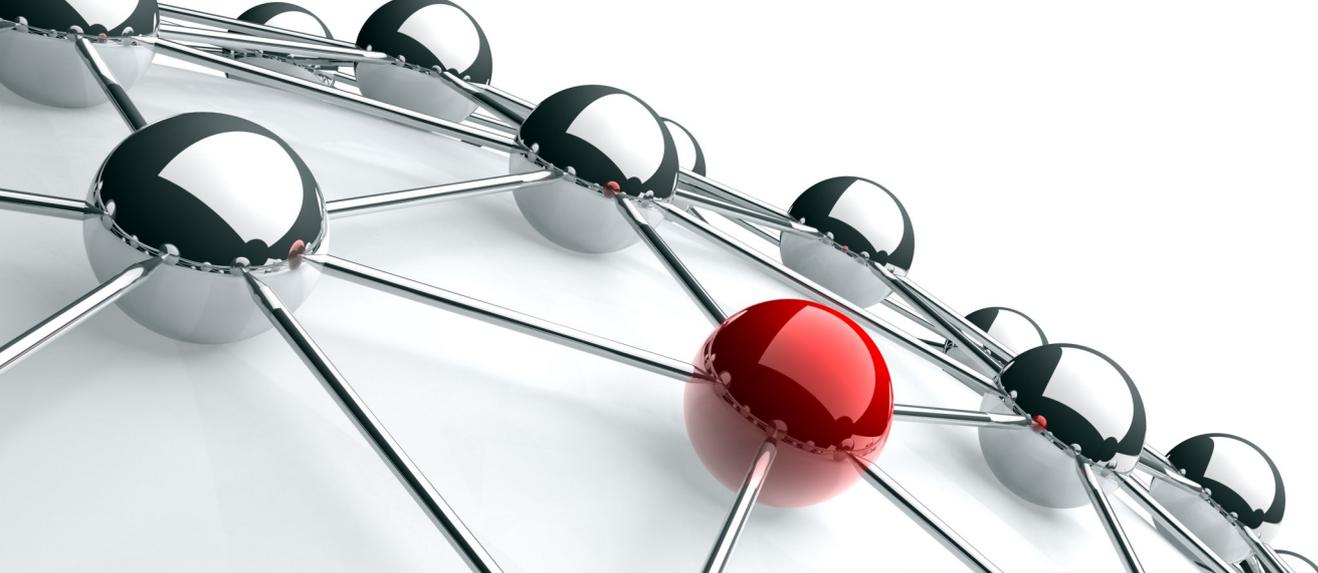
(8) **Dossier de Soins Partagé (DSP)** : Dossier de santé électronique personnel et sécurisé essentiel pour le partage des informations importantes entre professionnels de santé, afin de garantir une meilleure prise en charge coordonnée du patient. Le DSP est accessible à la personne soignée et aux seuls professionnels de santé qui interviennent dans sa prise en charge et son suivi. Véritable coffre-fort luxembourgeois, les informations de santé contenues dans le DSP font l'objet de contrôle de sécurité très important afin de prévenir toute intrusion ou toute utilisation malveillante.

(9) **IdéoRCP** : Outil de gestion des Réunions de Concertation Pluridisciplinaire (RCP) en cancérologie, permettant le suivi des personnes atteintes de cancer, par les équipes spécialisées, en proposant un dossier où sont enregistrées les données médicales nécessaires à la discussion en vue d'une proposition thérapeutique la plus appropriée à la personne et à sa situation. IdéoRCP permet également aux professionnels de santé impliqués d'organiser ces Réunions de Concertation Pluridisciplinaire, d'organiser un agenda des cas à présenter et discuter pendant ces colloques privés ultra-spécialisés.

Le terme du mois

Cercle médical de confiance

Désigne un ou plusieurs professionnels de santé, hors médecin référent, expressément déclarés par un patient au sein de son DSP comme professionnel de santé le consultant dans son parcours de soins et l'aidant à la compréhension, l'échange et le partage de données de santé au sein de son DSP relatives à son parcours de soins. Par cette déclaration expresse du patient, tout professionnel de santé désigné au sein du cercle médical de confiance reçoit autorisation du patient d'accéder à son DSP et aux données de santé qui y sont présentes.



Les actions de communication et de formation accompagnant le déploiement des services eSanté

Dès la fin 2013, une première vague de formations/informations ciblées aux professionnels de santé a été initiée par l'Agence eSanté. Elle s'est intensifiée en début 2014 par des démonstrations de la plateforme toujours adressées aux professionnels de santé dans les trois principales régions du pays : nord, centre et sud.

Par la suite et de manière régulière, d'autres séances de formation-information-démonstration de la plateforme et de ses outils ont été organisées suite à la demande de nombreux demandeurs : Centre Commun de la Sécurité Sociale, Caisse Nationale de Santé, Fédération des Hôpitaux Luxembourgeois, Syndicat des pharmaciens, Collège Médical, Direction de la Santé, Ministère de la Famille, Ministère d'Etat, Copas, AMMD, CMG, etc...

Maintenant, avec le démarrage de la phase Pilote et l'arrivée des premières informations dans le DSP, l'Agence intervient également, sur demande, auprès des associations de patients ou des entreprises, pour présenter le DSP, son contenu et son utilité. Plusieurs séances d'information sont également prévues en collaboration avec les associations civiles telles que le Consulat du Portugal et l'association «Maison du diabète».

Finalisation des travaux prioritaires de conformité des partenaires de santé

En parallèle de sa mission d'information sur le DSP, l'Agence eSanté développe des partenariats avec les divers établissements de santé du Luxembourg pour la mise en place d'un réseau d'échanges sécurisés de données de santé et pour le déploiement des services de la Plateforme eSanté.

Les diverses signatures de convention de partenariat, réalisées d'octobre à décembre 2015, se concrétisent maintenant en début 2016 par la vérification de conformité et d'interopérabilité des différentes structures signataires. Ceci doit rendre possible l'envoi sécurisé de données de santé sur les 21 000 DSP patient qui ont été ouverts dans la seconde partie de l'année 2015.

Nous œuvrons sur 4 axes complémentaires

Les **éditeurs de logiciel médecine de ville** dont 3 d'entre eux (Emed – Gecamed et MediPro) ont finalisé ces tests de conformité. Les médecins utilisant ces logiciels peuvent donc dès à présent envoyer des données sur le DSP de leurs patients respectifs, et les patients en prendre connaissance à travers leur DSP.

Les **laboratoires d'analyses médicales**, dont deux principaux (Laboratoire Ketterthill et Laboratoires Réunis), vont envoyer les résultats d'analyses médicales vers le DSP dans les prochaines semaines. Les patients ayant un DSP pourront visualiser leurs résultats de biologie directement dans leur dossier de santé électronique, et pourront aussi permettre à leur médecin d'y accéder.

Les **réseaux d'aide et de soins** de la fondation Stéftung Hëllef Doheem et du réseau Help vont participer à l'échange d'information avec le DSP, avec deux objectifs : récupérer du DSP les comptes-rendus permettant de préparer, proposer et mettre en place le suivi à domicile le mieux adapté à la personne suivie, et fournir les informations nécessaires pour faciliter la coordination du suivi par le médecin traitant.

Les **hôpitaux Robert Schuman** sont également en train de finaliser ces derniers travaux pour la connexion au DSP. Les premiers envois concerneront les résultats biologiques. D'autres informations seront envoyées par la suite dans le DSP de la personne en sortie d'hospitalisation.

L'Agence vous tiendra régulièrement informé des avancées en la matière sur son site www.esante.lu, dans la rubrique «les partenaires et systèmes conformes», et dans sa lettre d'information. N'hésitez donc pas à vous inscrire à notre newsletter et à consulter régulièrement notre portail.

La plateforme eSanté en chiffres

Le déploiement du DSP qui est en cours, s'organise en majeure partie autour de la population concernée par le dispositif médecin référent tel que défini par l'article 19bis du Code de la Sécurité sociale, et une partie de volontaires qui demandent l'ouverture de leur DSP à l'Agence eSanté.

A la fin de l'année 2015, l'Agence eSanté avait envoyé plus de 21.000 courriers pour l'ouverture de DSP à toutes les personnes ayant déclaré un médecin référent à la Caisse Nationale de Santé (CNS). Bien que limitée en nombre, la population concernée par le DSP pilote est répartie sur l'ensemble du territoire luxembourgeois, avec une petite partie résidant dans les pays frontaliers à savoir la France, la Belgique et l'Allemagne.

L'ensemble des professionnels de santé exerçant au Luxembourg et ayant activé leur «compte plateforme», peuvent échanger les informations de santé, d'une part entre eux mais aussi avec leurs patients pour lesquels un DSP existe.

A l'heure actuelle au total plus de 21.000 DSP ouverts servent de support à ce partage d'informations. Ces DSP sont disponibles aux médecins référents déclarés dans le DSP par le patient, comme à tout professionnel de santé que le patient a déclaré ou déclarerait dans le DSP comme faisant partie de son cercle médical de confiance (voir rubrique « Terme du mois » à la page 3). Les autres professionnels de santé ayant un lien quelconque de prise en charge avec les patients concernés par le DSP pilote, peuvent également accéder au DSP de leur patient, si celui-ci leur donne son code de présence personnel qu'il a reçu par courrier personnel de la part de l'Agence eSanté. Ce code permet au patient de donner au professionnel de santé qui interagit avec lui, un accès ponctuel à son DSP.

Notons également, qu'à la fin de l'année 2015, sur l'ensemble des courriers d'activation de DSP envoyés par l'Agence, seulement 161 personnes ont demandé la fer-

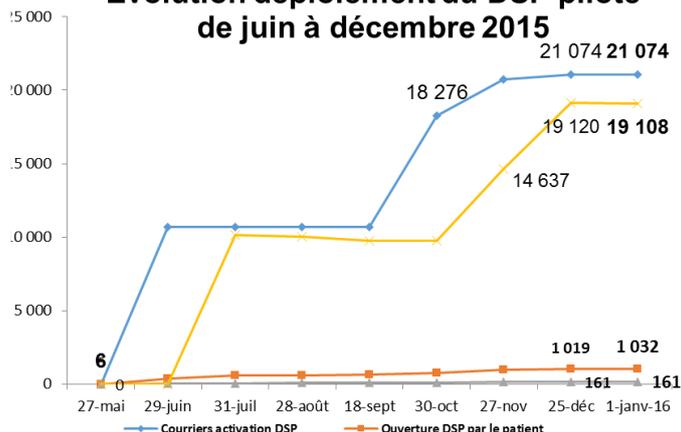
meture de leur DSP. Ceci représente 0,7% de la population concernée.

Après 9 mois de lancement du DSP, un peu plus de 1000 professionnels de santé ont été déclarés comme faisant partie du cercle médical de confiance des patients et 540 déclarations des médecins référents ont été enregistrés dans les DSP. Ces chiffres montrent le potentiel d'échange d'informations de santé dont dispose la plateforme eSanté à ce jour. L'ouverture du DSP au patient volontaire, le renouvellement de la convention médecin référent entre l'AMMD et la CNS, qui prévoit que le DSP soit au centre du dispositif, ainsi que l'arrivée de nouveaux services eSanté (courant 2016) vont permettre de favoriser l'utilisation des différents services.

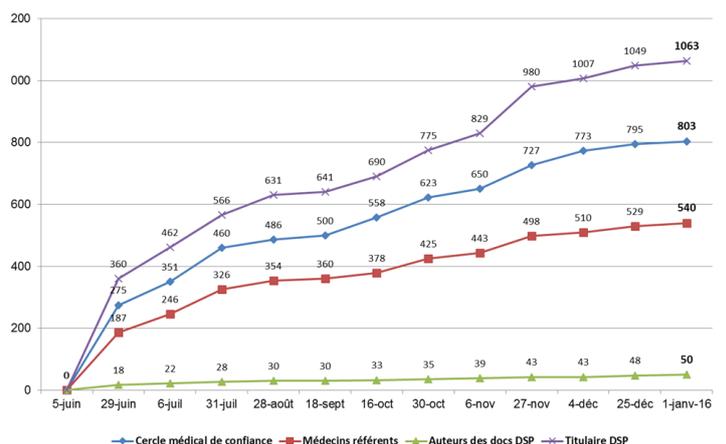
Le Helpdesk de l'Agence eSanté en chiffres

Le service Helpdesk de l'Agence eSanté a été ouvert en Juin 2014 lors des premiers déploiements auprès des professionnels de santé. Le suivi des demandes des utilisateurs est assuré par l'outil de ticketing JIRA. Il y a actuellement un total près de 1800 tickets qui ont été traités. L'origine des demandes est à 54% le téléphone, suivi à 21% par l'email et à 10% par le formulaire de contact du site web. Il y a presque autant de demandes de type « Information » (52%) que des demandes de type « Technique » (48%). Les appelants sont à 73% des patients, suivis à 16% par les professionnels de santé. Le sujet de prédilection est le DSP (75%), suivi du Luxtrust (9%).

Evolution déploiement du DSP pilote de juin à décembre 2015



Professionnels de santé ayant accès au DSP en fin 2015

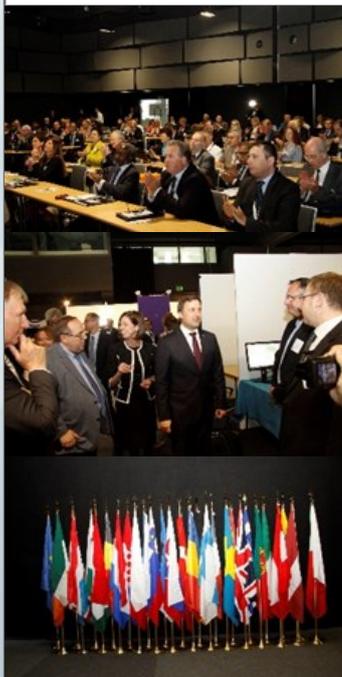


06-08 AVRIL 2016

Med@Tel

LUXEMBOURG
BY ISFTEH

La conférence internationale
autour de la e-santé et de la télémédecine
qui vous offre conférences, ateliers et
expositions



Plus de 400 participants
Plus de 40 nationalités
Plus de 200 présentations

Visitez notre pavillon d'exposition eSanté et assistez aux deux séances thématiques que nous organiserons autour des «soins transfrontaliers» et «des objets connectés».

Faites votre choix parmi les dizaines de présentations et ateliers qu'offre le programme ([lien ici](#)) et enregistrez-vous dès à présent sur le site web : www.medetel.eu.

Medetel, votre prochain rendez-vous e-santé,
au Luxexpo, du 6 au 8 avril 2016.

Nous nous ferons un plaisir de vous accueillir à notre stand.

Besoin de plus d'infos?

Contactez: Daisy Smet / E-mail: daisy.smet@agence-esante.lu



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

AGENCE
eSanté
LUXEMBOURG

Agence nationale
des informations partagées
dans le domaine de la santé