

**Réseau Local
multidisciplinaire
Région
du centre**

**RAPPORT
D'ACTIVITÉ 2022**



COORDONNÉES

RLM RC

**PLACE MATTÉOTTI 29/1
7100 – LA LOUVIÈRE**

N° D'ENTREPRISE : 0479.844.152

TÉL. : 064/44.95.15

GSM : 0493 85 63 92

FAX : 064/44.92.65

« PROMOTEUR@RLMRC.BE »

« SECRETARIAT@RLMRC.BE »

WWW.RLMRC.BE



Table des matières

Liste des abréviations	5
I. INTRODUCTION	6
II. MISSIONS ET VISION	7-10
1. Rôle du RLM RC	7
2. Missions du RLM RC	7-8
3. Tâches du RLM RC	8
4. Qu'est-ce qu'un trajet de soins ?	8
4.1 Définition	8
4.2 Les avantages du trajet de soins pour le patient.....	9
4.3 Un suivi multidisciplinaire	10
4.4 Conditions du trajet de soins	10
III. STRUCTURE DU RLM RC	11-12
1. Organigramme	11
1.1 Le comité d'accompagnement	11
1.2 Le comité de Direction	11
1.3 Le comité de Pilotage	12
2. Équipe du RLM RC	13
2.1 Gestion opérationnelle et coordination	13
2.2 L'équipe administrative	13
2.3 Formation suivie	13
3. Évolution du RLM RC	13
4. Zone de soins du RLM RC	14
5. Démographie de la zone de soins	14
6. Comparaison de la prévalence du diabète en 2017-2018 dans la Région du Centre	15
7. Prévalence du nombre de personnes diabétiques dans les différentes provinces de Belgique	15
8. Cercles de médecine générale sur la zone de soins du RLM RC	16
IV. STATISTIQUES DE 2022	16-22
1. Chiffres de 2022	16-19
2. Évolution du nombre de nouveaux dossiers : TDS diabète	19
3. Évolution des trajets de soins entre 2021 et 2022	19
4. Nombre des différents types de trajets de soins en 2021-2022	20
5. La moyenne d'âge des patients en TDS en 2021 et 2022	20

6.	Répartition du genre chez les patients en trajets de soins au RLM RC (2021-2022)	21
7.	Analyse et interprétation des statistiques de l'année 2022	21-22
V.	ACTIONS 2022	22-47
1.	Pourquoi construire un plan d'actions ?	22
2.	Plan d'actions 2022	23
	COMPOSANTE 1 : La prévention	23-28
	COMPOSANTE 2 : L'empowerment du patient	29-33
	COMPOSANTE 3 : Le Case-management	34-36
	COMPOSANTE 4 : La concertation et la coordination	36-43
	COMPOSANTE 5 : Le dossier patient partagé	43-45
	COMPOSANTE 6 : Le développement d'une culture de qualité	45-47
VI.	DIFFICULTÉS RENCONTRÉES ET ANALYSE	47-48
VII.	CAP SUR 2023	48-49
VIII.	CONCLUSION	50
IX.	POINT BUDGÉTAIRE	50
X.	MOT DU PRÉSIDENT	50
XI.	ANNEXES	50-

Liste des abréviations

AVIQ : Agence pour une Vie de Qualité
BIM: (Bénéficiaire d'intervention majorée)
BLC : Braine-le-Comte
CLPS : Centre Local de la Promotion de la Santé
CPAS : Centre Public d'Action Sociale
CUC : Communauté Urbaine du Centre
FMGCB : Fédération des Médecins Généralistes du Centre et Binche
GLEM : Groupe Local d'Évaluation Médicale
INAMI : Institut National d'Assurance Maladie-Invalidité
KCE : Federaal Kenniscentrum/ Centre Fédéral d'Expertise des Soins de Santé
MEFASO : Médecins de Famille de l'entité SONégienne
OSH : Observatoire de la Santé en Hainaut
PACT : Plan d'Accompagnement Concerté Transversal
PCS : Plan de Cohésion Sociale
PPLW : Plateforme de Première Ligne Wallonne
RLM RC : Réseau Local Multidisciplinaire de la Région du Centre
RLM B-W : Réseau Local Multidisciplinaire du Brabant Wallon
RSW : Réseau Santé Wallon
SISD Coeur du Hainaut: Service Intégré de Soins à Domicile
TDS : Trajet de soins
UPHOC: Union Pharmaceutique du Hainaut Occidental et Central
UTIL : Unité Thérapeutique Intégrée Local

I. INTRODUCTION

La collaboration entre dispensateurs de soins est un des piliers fondamentaux du système des trajets de soins tel qu'il est organisé par l'arrêté royal du 21 janvier 2009.

En 2009, l'INAMI lance donc un appel à projet pour la création de réseaux locaux multidisciplinaires (RLM ou RML).

Le RLM Région Centre a donc été créé en 2009 dans le cadre du soutien de la médecine générale dans l'organisation et la promotion d'une approche multidisciplinaire en général et des trajets de soins en particulier.

Il est géré par le cercle de médecins généralistes n° 54 : FMGCB - Fédération de Médecins Généralistes du Centre et de Binche ASBL. (www.fmgcb.be) par son bureau.

Le RLM Région Centre ne constitue donc pas une entité juridique en soi.
Le territoire du RLMRC est au départ identique à celui de la FMGCB.



Un partenariat a été établi dès sa création en 2009 avec le SISDRCS (Services Intégrés de Soins à Domicile Région Centre et Soignies ASBL)

Une collaboration est promue avec d'autres prestataires et/ou institutions de soins : les réseaux Ville-Santé, les mutualités, les hôpitaux (CHU Tivoli, CHU Jolimont-Lobbes et C.H.R. de la Haute Senne), plans de cohésion sociale, les kinésithérapeutes, les infirmiers à domicile, les pharmaciens. Le RLM collabore directement avec les différents prestataires intervenant dans la prise en charge d'un patient en trajet de soins : éducateurs en diabétologie, podologues et diététiciens.

Une convention existe depuis 2011 avec le cercle de médecins généralistes n° 137 : Cercle des Médecins Généralistes de la Sennette (CMG de la Sennette ASBL), pour le suivi des trajets de soins dans leur zone.

Progressivement, le RLM RC est amené à intervenir pour les patients habitant Soignies.

Le RLMRC a reçu un accord de principe de l'association des MEdecins de FAmille de l'entité SOnégienne (MEFASO) afin de couvrir officiellement le territoire en 2019.

Nous en avons fait part à l'AVIQ pour pouvoir obtenir une convention de collaboration mais cela nous a été refusé. En effet, les assises de la première ligne de soins vont remanier l'organisation des structures de santé. Cela est toujours en cours de discussion.



II. MISSIONS ET VISION

1. Rôle du RLM RC

L'organisation d'un réseau multidisciplinaire local offre un soutien à tous les acteurs : tant dispensateurs de soins que les structures qui collaborent à l'exécution locale des trajets de soins.

Les atouts d'un RLM sont :

- Un gain de temps ;
- Une diminution de la charge administrative pour les médecins généralistes/spécialistes (rappels, explications exhaustives, ...) ;
- Une répartition appropriée des compétences.

Différentes composantes :

Le Réseau Local Multidisciplinaire développe différentes composantes issues du « chronicare model » réalisé par le Federaal Kenniscentrum (KCE).

- 1) **Activités de prévention (en y incluant les aidants proches)**
- 2) **Empowerment du patient**
- 3) **Case-management**
- 4) **Concertation et coordination (y compris les échanges de bonnes pratiques)**
- 5) **Le dossier patient intégré**
- 6) **Le développement d'une culture de qualité**

Les activités organisées à la base pour les patients en trajet de soins se sont ouvertes aux malades chroniques de la Région du Centre. Nous avons plus de facilités à adapter nos projets pour les patients diagnostiqués diabétiques de type 1 ou de type 2 en convention que pour les autres pathologies. Néanmoins, nous tendons au maximum nos projets pour tous les malades chroniques.

2. Missions du RLM RC

2.1 La récolte, la mise à jour et la diffusion d'informations relatives/destinées aux patients bénéficiant d'un contrat « trajet de soins » ainsi qu'aux dispensateurs de soins et aux organisations qui collaborent au niveau local aux trajets de soins.

2.2 Le soutien et la facilitation des initiatives locales relatives à la fourniture d'informations aux dispensateurs et aux patients avec un contrat « trajet de soins ». Nous entendons par là : échange des bonnes pratiques et des expériences entre dispensateurs, informations sur les services proposés au niveau local.

2.3 Le soutien et la facilitation de la communication, du partenariat et de la concertation locale entre les dispensateurs qui collaborent à un trajet de soins.

- Médecin généraliste,
- Médecin spécialiste,
- Pharmacien(ne),
- Infirmier(ère),
- Diététicien(ne),
- Podologue,
- Kinésithérapeute.

2.4 Encourager le développement d'une prise en charge intégrée centrée sur les besoins des malades chroniques (2017)

2.5 Analyse des demandes, des besoins et des ressources disponibles sur la zone d'action. Cela permettra d'identifier les actions prioritaires à réaliser. Cette analyse s'établira en collaboration avec les acteurs existants (SISD, OSH etc.).

3. Tâches du RLM RC

Nos tâches principales concernent le soutien administratif et une logistique à la médecine générale :

- Récupérer les contrats dûment complétés et signés (respect des conformités administratives) ;
- Envoyer les contrats aux mutuelles ;
- Mettre en place de l'éducation en diabétologie ;
- Rencontrer les médecins généralistes (Groupe Local d'Évaluation Médicale (GLEM), dodécagroupe) ;
- Renseigner les soignants se retrouvant sur le territoire (podologues, diététiciens, ophtalmologues et diabétologues) ;
- Assurer une permanence téléphonique, un accueil au secrétariat, un contact sur la boîte mail.
- Réalisation d'un cadastre des différents soignants impliqués dans les trajets de soins, changements des réglementations en vigueur (INAMI, mutuelles), activités locales, structure venant en aides aux malades chroniques, ...

4. Qu'est-ce qu'un trajet de soins ?

4.1 Définition

Un trajet de soins organise et coordonne la prise en charge, le traitement et le suivi d'un patient avec une maladie chronique. Le trajet de soins se base sur une collaboration entre le patient, le médecin

Généraliste et le médecin spécialiste. Le trajet de soins commence après la signature du « [contrat trajet de soins](#) » par ces 3 parties. (INAMI 2023)¹

Le trajet de soins prévoit une collaboration entre 3 parties :

- Le patient,
- Le médecin généraliste,
- Le médecin spécialiste (endocrinologue, néphrologue...).

En signant le contrat de trajet de soins, le patient s'engage à participer activement à la planification du suivi de sa maladie. Le plan de suivi sera défini et organisé avec son médecin traitant et sera soutenu par une équipe multidisciplinaire.

4.2 [Les avantages du trajet de soins pour le patient](#)

Les consultations chez le généraliste (sauf à domicile) et le spécialiste de la maladie (néphrologue ou endocrinologue) sont entièrement remboursés par la mutualité du patient dès qu'il y a un accord du médecin conseil de sa mutuelle. Cela pour une durée indéterminée si respect des conditions (voir p.8).

Le patient reçoit toutes les informations nécessaires à la prise en charge de sa maladie (mode de vie, médicaments, contrôles médicaux, ...), grâce à un plan de suivi personnalisé afin d'atteindre la plus grande **autonomie possible**. Le RLMRC dirige les patients vers le SISD Coeur du Hainaut lorsqu'ils ont besoin d'aide à domicile.

Le patient a accès à du matériel spécifique (glucomètre, tensiomètre, tiges, lancettes) et des consultations remboursées partiellement (80%) de diététique et de podologie (2 séances). Dans le cadre du pré-trajet (groupe à risque), nous retrouvons 5 types de séances d'éducation pour 4 séances partiellement remboursées.

Lors de la newsletter du 15/04/21, le RLM RC a synthétisé les avantages du pré-TDS aux médecins généralistes.

Pour continuer à bénéficier des avantages du trajet de soins, le patient doit avoir contact ou consultation :

- Minimum **2 fois par an** avec le **médecin généraliste (MG)**, à son cabinet ou à son domicile ;
- Minimum **1 fois tous les 12 mois** avec le **médecin spécialiste**.

Ces conditions ont été assouplies pendant la crise covid (1 consultation/an chez le MG et 24 mois chez le spécialiste).

¹ <https://www.inami.fgov.be/fr/themes/qualite-soins/Pages/trajets-de-soins.aspx>; consulté le 22 février 2023

4.3 Un suivi multidisciplinaire

Il y a plusieurs avantages au suivi multidisciplinaire :

- Un forfait annuel pour les signataires du contrat : 101,81 € (TDS) et 23,50 € (pré-TDS/an) ;
- Une facilitation des démarches administratives pour le remboursement des médicaments ;
- Une prise en charge globale du patient au travers de la spécialité de chaque professionnel (vision transversale) ;
- Une amélioration de la qualité des soins par une méthode de travail uniformisée (communication et coordination réelle via le RSW) et application des recommandations de bonne pratique. Cela a été prouvé par une étude de Sciensano publiée en 2019²;
- Un effet positif sur la satisfaction du patient, son état de santé et son utilisation des services de santé (meilleure continuité des soins).

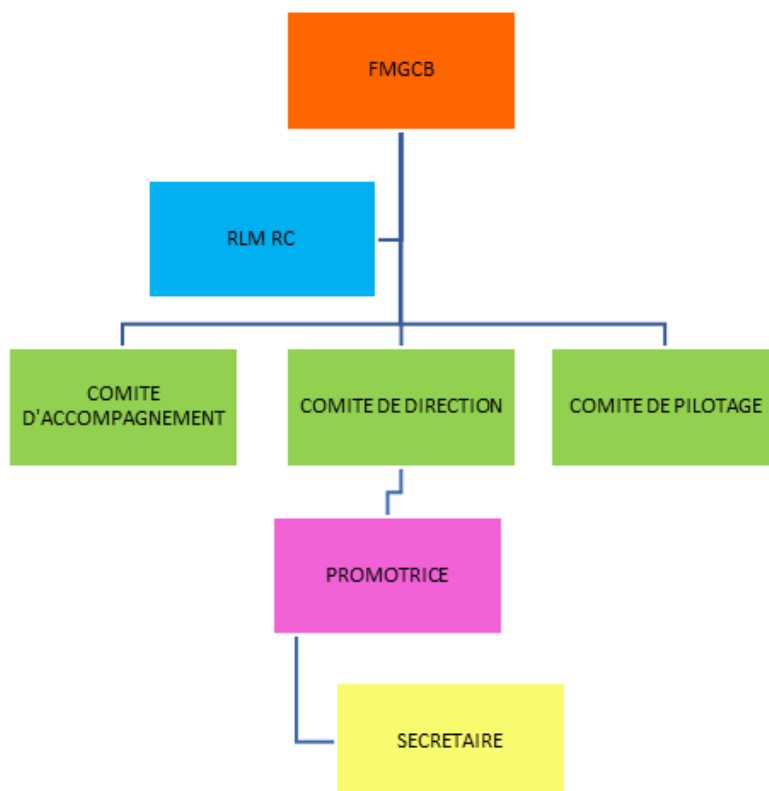
4.4 Conditions du trajet de soins

- Pour avoir accès gratuitement au lecteur de glycémie, tigettes et lancettes, le patient doit au moins avoir une injection d'insuline (min 1/j et max 2/j.) ou d'incrétine (1-2/semaine). Pour obtenir un nouveau glucomètre, le patient doit se rendre chez le pharmacien avec une attestation de délivrance de glucomètre fournie par l'éducateur en diabétologie ainsi que la prescription du médecin généraliste. Cela est possible tous les 3 ans ;
- C'est toujours le MG qui prescrit le matériel (3x50 tigettes et 100 lancettes tous les 6 mois), signataire du Dossier Médical Global.

² INAMI (2019). Trajet de soins : rapport global d'évaluation. Disponible sur : <http://www.trajetdesoins.be/fr/Bibliotheque/pdf/rapport.pdf> (01/01/21)

III. STRUCTURE DU RLM RC

1. Organigramme du RLM RC



1.1 Le Comité d'accompagnement :

Un *Comité d'accompagnement* se réunit au minimum une fois par an, en fonction des besoins. Ses membres sont invités sur base des sujets traités ou des projets en présence de l'AVIQ.

1.2 Le Comité de Direction :

✓ Membres :

- Docteur Thierry COLLET (Président de la FMGCB);
- Docteur Antonio DE MATTEIS;
- Docteur Nathalie DUYSSENS (Secrétaire FMGCB);
- Docteur Yves METENS (Trésorier FMGCB);
- Docteur Patrick PAINDEVILLE;
- Madame Elise LORENT (promotrice RLMRC); a démissionné de son poste le 14 juillet 2022.

✓ Invités permanents : Madame Aurélie Houze (secrétaire) et Mme Véronique Louis (a pris le poste de secrétaire le 11/01/22.)

✓ Invités infirmières éducatrices :

- Madame Christine BOIVIN, infirmière spécialisée en diabétologie, (nouvelle convention de collaboration : 2021) ;
- Madame Daphnée DIEU, infirmière spécialisée en diabétologie, (nouvelle convention de collaboration : 2021) ;
- Madame Aurélia GALLINA, infirmière spécialisée en diabétologie ;
- Madame Elodie GLINNE, infirmière spécialisée en diabétologie ;
- Madame Audrey ZACCARIA, infirmière spécialisée en diabétologie ;

✓ Missions du Comité de direction :

- Valider le plan d'action : mise en œuvre,
- Assurer le bon développement des projets,
- Faire remonter les informations du terrain,
- Superviser et valider les rapports d'activités et financiers.

Le comité de direction s'est réuni le 17/05/22, le 13/09/22, le 06/12/22 et le 19/01/22.

1.3 Le Comité de pilotage :

Membres :

- Docteur Thierry COLLET (Président de la FMGCB),
- Docteur Antonio DE MATTEIS,
- Docteur Nathalie DUYSSENS,
- Docteur Yves METENS,
- Docteur Patrick PAINDEVILLE,
- Madame Elise LORENT, promotrice du RLMRC (a démissionné de son poste le 14 juillet 2022.)
- Docteur Philippe JOPART, endocrinologue, Hôpital du Groupe de Jolimont,
- Docteur Valérie GODART, endocrinologue, Hôpital Groupe de Jolimont,
- Docteur Véronique DEBROUCKERE, diabétologue, CHU Tivoli,
- Docteur Mercedes HEUREUX, diabétologue, CHU Tivoli,
- Docteur Fabienne LIENART, diabétologue, Médecin Chef, CHU Tivoli,
- Docteur Martine MARCHAL, néphrologue, CHU Tivoli,
- Docteur Bénédicte VANDERPERREN, Hôpital du Groupe de Jolimont,
- Madame Nathalie Daele membre de l'UPDLF,
- Madame Aurélia GALLINA, éducatrice,
- Madame Elodie GLINNE, éducatrice,
- Madame Audrey ZACCARIA, éducatrice,
- Madame Aurélie HOUZE, secrétaire,
- Monsieur Philippe DOLMANS, pharmacien,

- Invités : le Président du cercle des médecins généralistes de "la Sennette" : Dr Van Honacker et Dr Vandenberghe président du cercle MEFAO.

Missions du comité de pilotage :

- Gérer l'exécution du plan d'action (opérationnel),
- Désigner des moyens,
- Définir les grandes étapes et échéances à tenir,
- Analyser les options et valider les choix stratégiques en fonction des objectifs généraux,
- Valider les étapes clefs en donnant son feu vert pour passer à l'étape suivante,
- Améliorer les processus de qualité.

Le comité de pilotage s'est réuni le 21/11/22 et le 10/02/22.

2. Équipe du RLM

2.1 Gestion opérationnelle et coordination

Promotrice : Madame Elise LORENT a 1 équivalent temps plein (ETP) et a démissionné de son poste le 14 juillet 2022.

La promotrice élabore la stratégie et les plans d'actions du RLMRC, en collaboration avec le comité de pilotage. Elle rédige le rapport d'activité.

2.2 L'équipe administrative

Une secrétaire, Madame Aurélie Houze a presté un ¾ ETP en 2022.

Mme Véronique Louis a pris le poste de secrétaire à partir du 11/01/22 à mi-temps.

Les secrétaires assurent le travail journalier et le bon suivi des dossiers en trajet de soins. Elles soutiennent administrativement tous les projets annexes.

2.3 Formation suivie

/

3. Évolution du RLM RC

Depuis 2018, le RLMRC soutient activement les personnes atteintes d'autres maladies chroniques habitant dans la zone du projet pilote **Plan d'Accompagnement Concerté Transversal (PACT)**. Il s'agissait à la base de personnes atteintes de troubles neurologiques. Ensuite, le public cible du PACT s'est élargi en 2019 à tous les malades chroniques. Le territoire du PACT s'est élargi à la zone de la CUC

(Anderlues, Chapelle-lez-Herlaimont, Estinnes, Le Roeulx, Soignies, Seneffe, Manage, Braine-Le-Comte, Binche, Ecaussinnes, Morlanwelz et La Louvière).

Depuis 2020, le RLMRC s'applique activement dans les **trois types de trajets de soins : pré-trajet diabète, diabète de type 2 et insuffisance rénale chronique**. Afin de répondre aux dernières missions attribuées au RLM, nous ouvrons nos activités à tous les malades chroniques de notre territoire quand cela est possible.

4. Zone de soins du RLM RC



Légende :

Cette carte représente la zone de soins couverte par le RLMRC officiellement. Le RLMRC souhaite également couvrir officiellement la ville de Soignies mais cela nous a été refusé. Les assises de la 1^{ère} ligne vont probablement modifier le système actuel de soins de santé.

5. Démographie de la zone de soins RLM RC – Comparatif 2020-2021-2022 ³

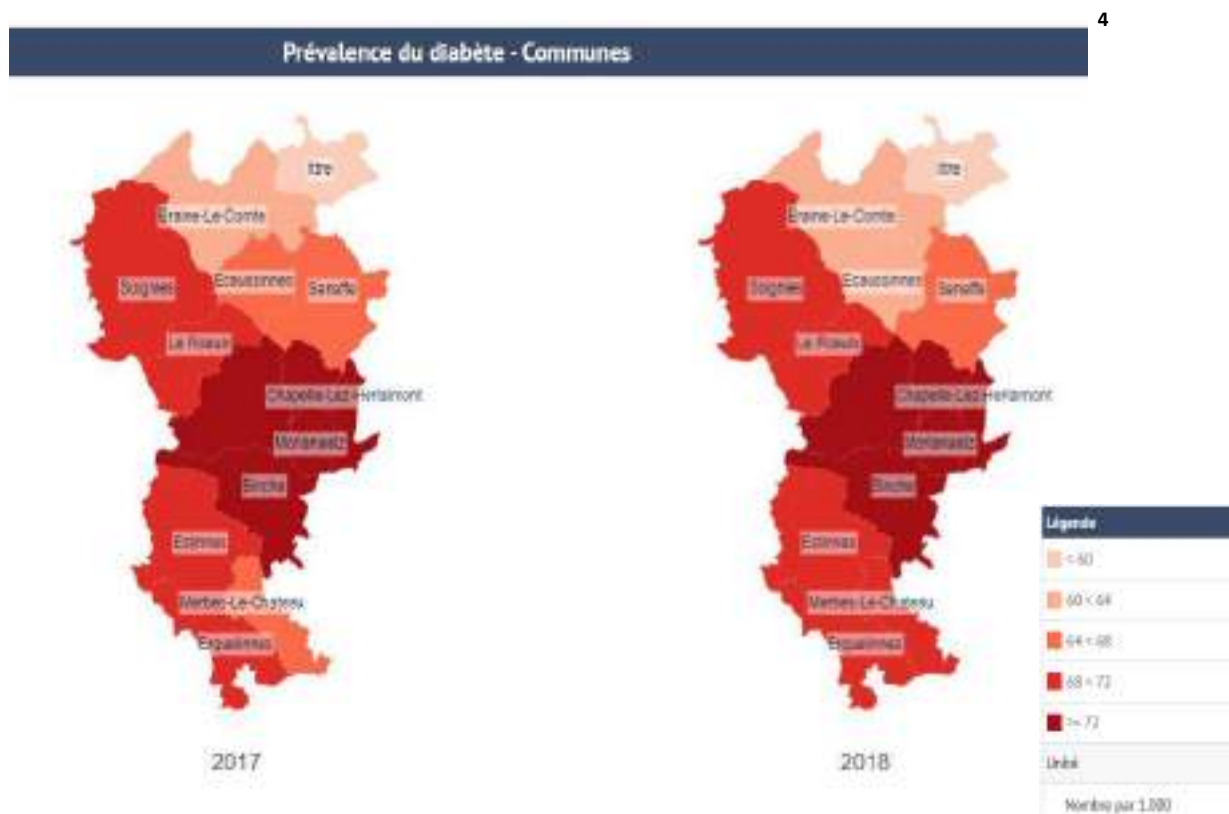
Démographie de la zone de soins RLMRC – Comparatif 2020-2021-2022			
	Nombre d'habitants		
	Janvier 2020*	Janvier 2021**	Janvier 2022***
BINCHE (Hainaut)	33448	33416	33470
CHAPELLE-LEZ-HERLAIMONT (Hainaut)	14805	14735	14672
ERQUELINNES (Hainaut)	9986	10013	10084
ESTINNES (Hainaut)	7759	7835	7940
LA LOUVIERE (Hainaut)	81138	80944	80992
LE ROEULX (Hainaut)	8735	8804	8738
MANAGE (Hainaut)	23429	23547	23825
MERBES-LE-CHÂTEAU (Hainaut)	4412	4228	4224
MORLANWELZ (Hainaut)	19125	19162	19208
TOTAL	202837	202684	203153

³Sources :

** : IWEPS. SPF Economie - Statbel (2021). Effectif de total de la population https://walstat.iweps.be/walstat-catalogue.php?niveau_agre=C&theme_id=2&indicateur_id=200500&sel_niveau_catalogue=T&ordre=1 (consulté le 18/02/21).

*** IWEPS. SPF Economie - Statbel (2021). Effectif de total de la population https://walstat.iweps.be/walstat-catalogue.php?niveau_agre=C&theme_id=2&indicateur_id=200500&sel_niveau_catalogue=T&ordre=1 (consulté le 22/02/23).

6. Comparaison de la prévalence du diabète en 2017-2018 dans la Région du Centre



7. Prévalence du nombre de personnes diabétiques (1 et 2) dans les différentes provinces de Belgique

5

	Prévalence du diabète [Nombre par 1.000] [2018]
Anvers	52
Bruxelles-Capitale	57
Hainaut	76
Limbourg	57
Liège	95
Luxembourg	72
Namur	67
Flandre Orientale	58
Brabant Flamand	54
Brabant Wallon	53
Flandre Occident...	61

⁴ Source : IAM (2022). Disponible sur : <https://atlas.aim-ima.be/base-de-donnees/?rw=1&lang=fr>; consulté le 3/02/22.

⁵ Source : IAM (2022). Disponible sur <https://atlas.aim-ima.be/base-de-donnees/?rw=1&lang=fr>; consulté le 3/02/22.

La province de Hainaut est la seconde province où la prévalence du diabète pour 1000 habitants est la plus élevée en Belgique.

8. Cercles de médecine générale sur la zone de soins RLM RC



Légende :

En jaune : Fédération Médecin Généraliste du Centre et Binche ASBL. En 2020, le cercle comptait 206 médecins généralistes et 52 assistants. **En 2022, le cercle comptait 216 médecins généralistes et 49 assistants.**

En orange : Le Cercle de Médecins Généraliste de la Sennette comptait **40 médecins généralistes en 2022.**

IV. STATISTIQUES DE 2022

1. Chiffres de 2022

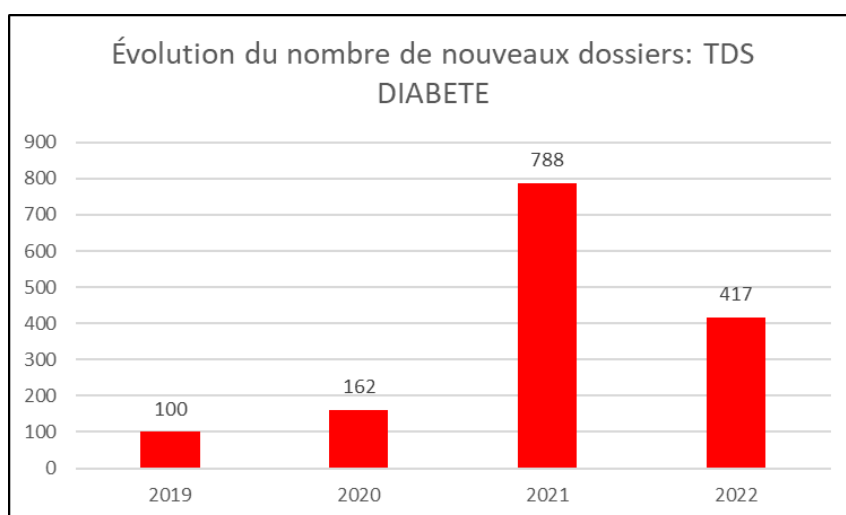
	2022	Remarques
Nombre de patients trajets de soins actifs en cours en 2022 (diabète + insuffisance rénale)	2013	
Nombre de TDS diabète en cours	1859	
Nombre de TDS insuffisance rénale chronique	125	
TDS diab + IRC pour une même personne	28	
Pré -trajet	3	

Nombre de nouveaux trajets de soins en 2022	448		
Nombre de nouveaux trajets de soins diabète en 2022	427		
Nombre de nouveaux trajets de soins insuffisance rénale chronique en 2022	22		
Nombre de nouveaux pré-trajet en 2022	3		
Nombre de trajets de soins stoppés pour cause de décès	16		
Nombre de trajets de soins stoppés car Hors de la zone de soins	0		
Nombre de trajets de soins diabète conclus par localité en 2022	BINCHE (Hainaut 7130/7132/7134)	51	
	CHAPELLE-LEZ-HERLAIMONT (Hainaut 7160)	32	
	ERQUELINNES (Hainaut 6560)	18	
	ESTINNES (Hainaut 7120)	6	
	LA LOUVIÈRE (Hainaut 7100/7110)	128	
	LE ROEULX (Hainaut 7070)	13	
	MANAGE (Hainaut 7170)	41	
	MERBES-LE-CHÂTEAU (Hainaut 6567)	14	
	MORLANWELZ (Hainaut 7140/7141)	29	

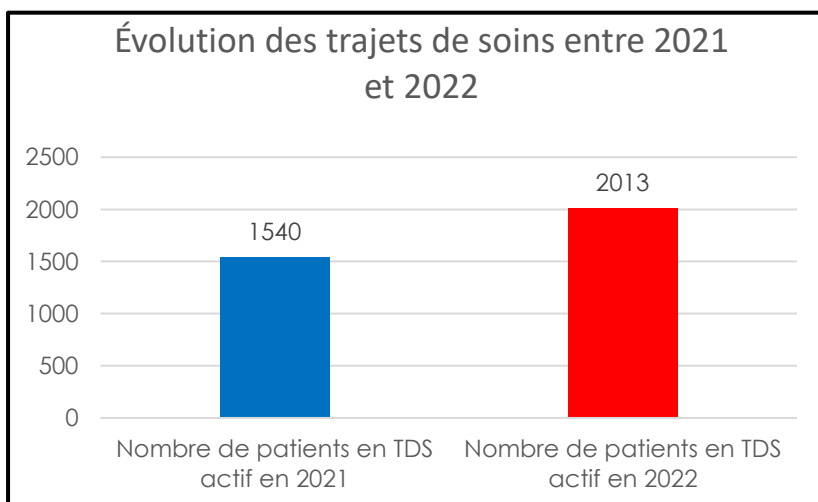
	SENEFFE (Hainaut 7180/7181)	8	
	BRAINE-LE-COMTE (Hainaut 7090)	10	
	ECAUSSINNES (Hainaut 7190/7191)	11	
	ITTRE (Brabant Wallon 1460/1461)	0	
	Hors zone RLMRC	59	
Nombre de trajets de soins insuffisance rénale conclus par localité en 2022	BINCHE (Hainaut 7130/7132/7134)	0	
	CHAPELLE-LEZ-HERLAIMONT (Hainaut 7160)	2	
	ERQUELINNES (Hainaut 6560)	2	
	ESTINNES (Hainaut 7120)	0	
	LA LOUVIÈRE (Hainaut 7100/7110)	5	
	LE ROEULX (Hainaut 7070)	1	
	MANAGE (Hainaut 7170)	2	
	MERBES-LE-CHÂTEAU (Hainaut 6567)	1	
	MORLANWELZ (Hainaut 7140/7141)	1	
	SENEFFE (Hainaut 7180/7181)	0	
	BRAINE-LE-COMTE (Hainaut 7090)	0	
	ECAUSSINNES (Hainaut 7190/7191)	0	
	ITTRE (Brabant Wallon 1460/1461)	0	

	Hors zone RLM RC	1	
Nombre de patients éduqués par éducatrice	GALLINA Aurélia	99	
	ZACCARIA Audrey	110	
	BOIVIN Christine	32	
	DIEU Daphnée	52	
Nombre de séances (de 30 minutes) au total par éducatrice	GALLINA Aurélia	433	
	ZACCARIA Audrey	280	
	BOIVIN Christine	74	
	DIEU Daphnée	129	

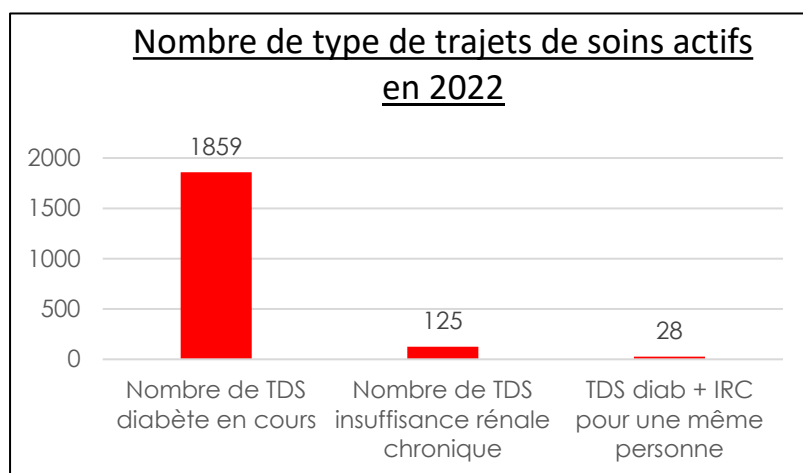
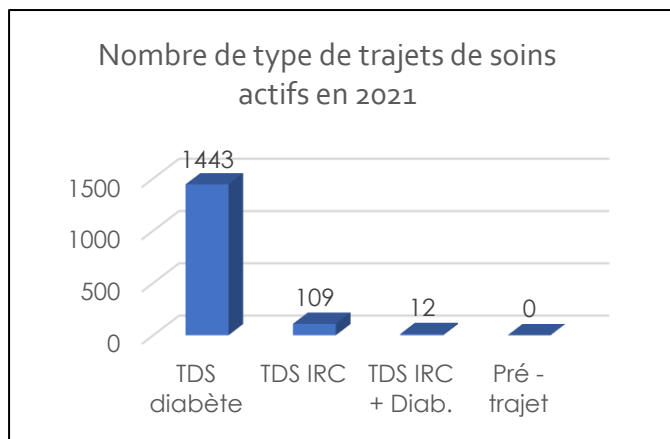
2. Évolution du nombre de nouveaux dossiers : TDS diabète



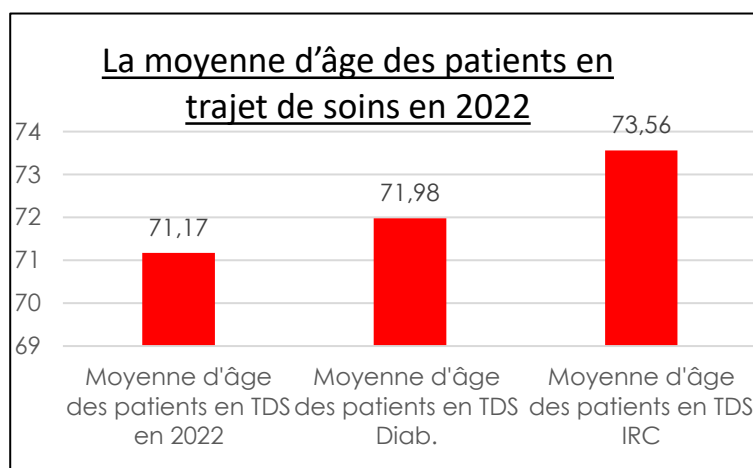
3. Évolution des trajets de soins entre 2021 et 2022



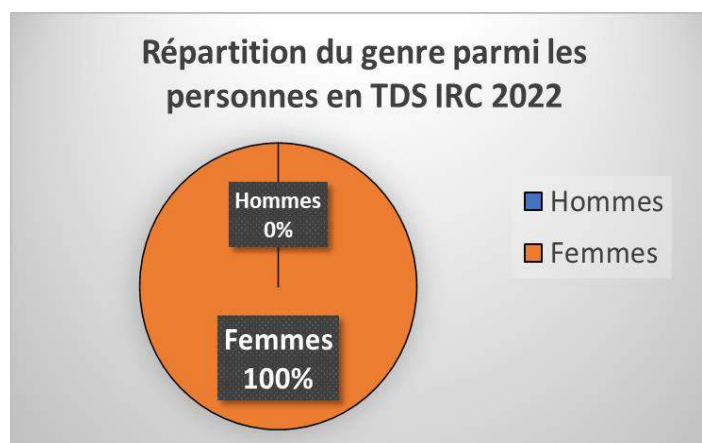
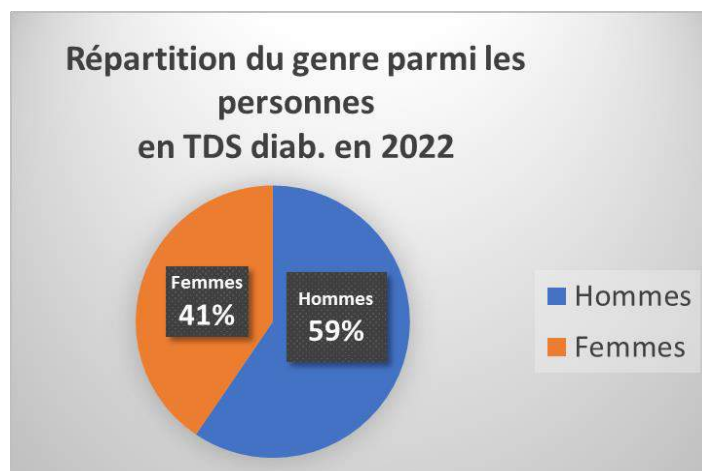
4. Nombre des différents types de trajets de soins actifs en 2021-2022



5. La moyenne d'âge des patients en trajet de soins en 2021-2022



6. Répartition du genre chez les patients en trajets de soins (diabète et insuffisance rénale) au RLM RC en 2021-2022



7. Analyse et interprétation des statistiques de l'année 2022

Tout d'abord, nous observons que le nombre de nouveaux contrats de trajets de soins en 2022 a chuté presque de moitié. Cette chute peut se justifier de deux façons. Tout d'abord, on sait que l'ascension des chiffres de 2021 pourrait s'expliquer par le fait qu'après la grande période covid, les patients chroniques se sont de moins en moins confinés et ont davantage programmés leurs rendez-vous médicaux, nous avons donc recueillis de nombreux nouveaux trajets de soin. Ensuite, cette diminution des chiffres pour 2022 pourrait s'expliquer par le déménagement des bureaux, les équipes témoignent être restées 1 mois sans pouvoir avoir de TDS (pas de téléphone, pas internet, pas de photocopieur). Ce qui est également à prendre en compte, c'est l'absence d'une promotrice de juillet 2022 à janvier 2023. Ce qui implique un manque de contact avec les différents partenaires de soins, un manque de suivi général en interne, une perte de lien avec les hôpitaux et autres partenaires de terrain...)

On observe une évolution des trajets de soin actifs entre 2021 et 2022. Et également une évolution du nombre des trajets de soin, qu'il s'agisse du diabète ou de l'insuffisance rénale.

La moyenne d'âge des patients pour les différents trajets est de 71 ans, ce qui est presque à l'identique pour 2021 et 2022. On remarque une moyenne de 73,5 ans pour les personnes atteintes d'insuffisance rénale et de presque 72 ans pour les personnes diabétiques en 2022.

La répartition du genre chez les patients en trajets de soins diabétique pour 2022 est pratiquement à l'identique que 2021. On observe une légère prédominance du nombre de patients masculins. Pour l'insuffisance rénale par contre, nous n'avons que des femmes.

V. ACTIONS 2022

Le plan d'action a été prolongé d'une année supplémentaire par l'AVIQ.

1. Pourquoi construire un plan d'action ?

- Un plan d'action annuel permet d'annoncer les objectifs opérationnels et spécifiques de notre organisation ;
- **Ce plan d'action sert de base pour une évaluation annuelle du projet**, évaluation réalisée par l'AVIQ ;
- Une fois construit, le plan d'action annuel représente les actions à réaliser par le RML.
De la sorte, les acteurs de terrain connaissent le travail à effectuer, identifient leur place dans chacune des actions et comprennent ce qui sera attendu d'eux pour réaliser chacun des objectifs.

Quelles actions doivent s'y retrouver :

- Les activités de prévention,
- L'empowerment du patient,
- Le case-management,
- La concertation et coordination,
- Le dossier patient intégré,
- Le développement d'une culture de qualité.

Les objectifs et actions de ces 6 composantes sont développés dans les tableaux suivants et forment la base de travail de 2021-2022. Vous trouverez en annexe un diagramme de Gantt pour l'année 2022 (Cf. Annexe 1)

2. Plan d'actions du RLM RC

COMPOSANTE 1 : LA PREVENTION

	OBJECTIFS GÉNÉRAUX	OBJECTIFS SPÉCIFIQUES	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS	Partenaires/Moyens
COMPOSANTE 1 : PRÉVENTION	1. Intensifier les offres de prévention secondaire et tertiaire	1.1 Poursuivre le dépistage de la rétinopathie diabétique en collaboration entre la 1ère ligne de soin et la seconde (diabétiques de type 1 ou 2, convention trajet de soins ou non)	1. Dépister min 20 personnes/journée. 2. Réaliser le dépistage au nord et au sud du RLM	RLM RC (pilote), RLM Luxembourg, Hôpital Tivoli, Hôpital Jolimont, Le PACT, OSH, villes partenaires
		1.2 Distribution de monofilaments aux médecins généralistes	1. Meilleure prise en charge du pied diabétiques décrit par les patients.	Firme Servier, RLM, FMGCB, La Sennette, MEFASO
		1.3 Réaliser des ateliers diététiques pratiques pour tous les malades chroniques.	1. Meilleure connaissance de la diététique. 2. Créer du lien entre malades au centre, au nord et sud de la Région du Centre	ABMM, N. Daele, Ville d'Estinnes et Braine-le-Comte.
		1.4 Créer des séances d'éducation de groupe au diabète sur le ton d'un groupe de parole (patients en TDS diab.)	1. Mettre en place 6 séances de groupe (1/mois). 2. Convivialité entre les pairs. 3. Briser la solitude	Les éducatrices du RLM RC et La ville de La Louvière
	2. Organiser des activités de prévention primaire et relayer les activités des partenaires.	2.1 Promouvoir le dépistage à destination du grand public (personnes à risque).	1. Détecter des personnes à risque (échelle de risque) majoritairement	PACT, UPHOC, multipharma
		2.2 Réaliser des dépistages au diabète à la sortie des banques alimentaires (le grand public plus précarisé)	1. Dépister des personnes qui se soignent peu.	Villes ayant une banque alimentaire

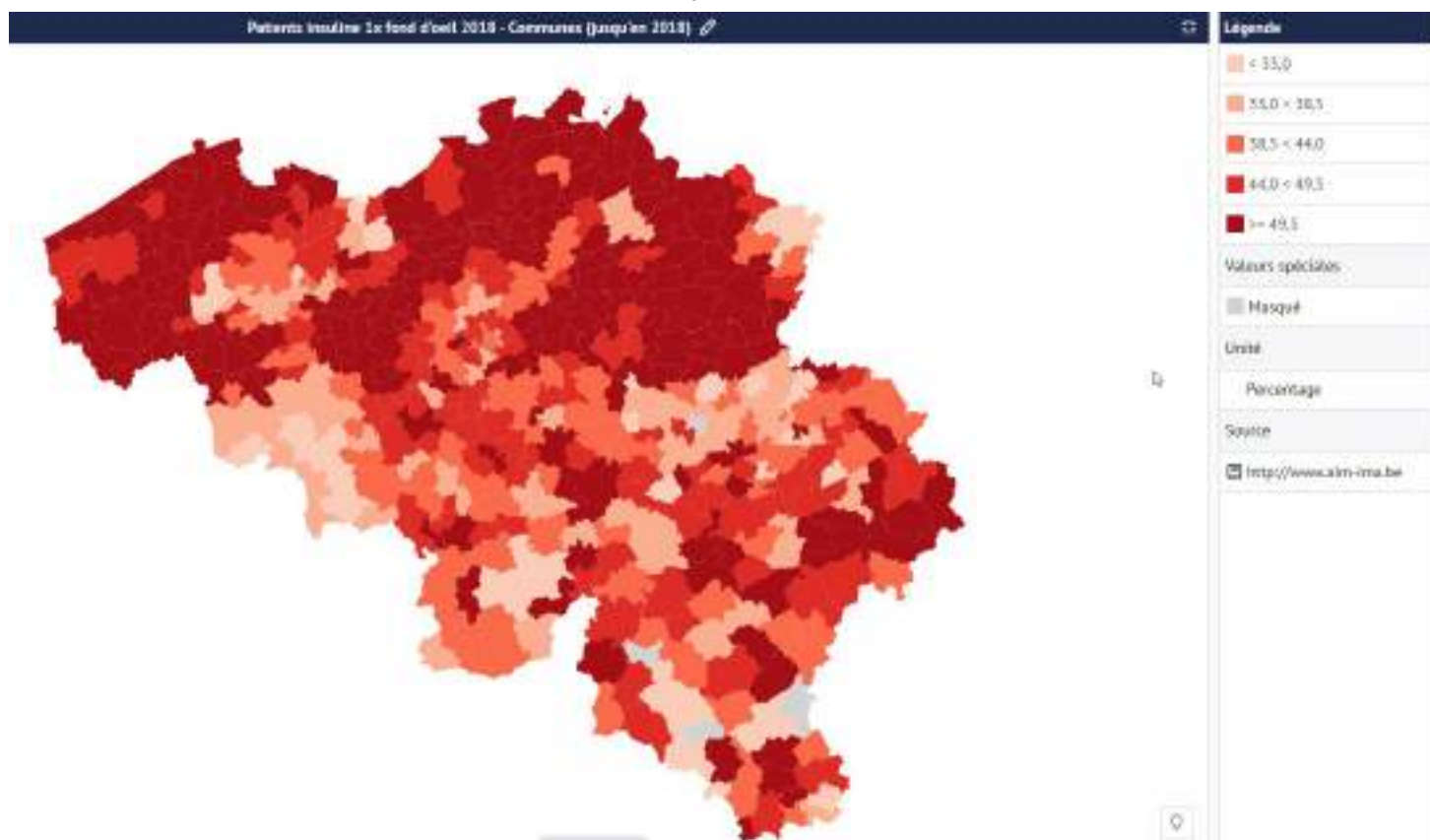
	2.3 Journée internationale du diabète : Dépistage de masse et réorienter si nécessaire vers le MG. (le grand public)	1. Expliquer le diabète et donner des conseils. 2. Expliquer le rôle du RLM.	Hôpital Tivoli, Hôpital Jolimont,
--	--	--	-----------------------------------

1. Intensifier les offres de prévention secondaire et tertiaire

1.1. Dépistage de la rétinopathie diabétique

✓ Contexte : pourcentage de patients ayant fait un examen du fond d'œil en 2018

6



Face à une population de diabétique qui ne se rend pas tous les 2 ans chez son ophtalmologue comme recommandé, une population précarisée dans la Région du Centre et des temps d'attentes parfois longs en ophtalmologie, le RLM RC a mis en place un dépistage de la rétine en ambulatoire en collaboration avec la première et la seconde ligne de soins. Tout cela afin de faciliter l'accès à cet examen à tous les diabétiques (de type 1, en trajet de soins ou non) et d'améliorer la continuité des soins (recommandée dans un trajet de soins).

⁶ Source :

IAM (2022). Disponible sur : <https://atlas.aim-ima.be/base-de-donnees/?rw=1&lang=fr> (consulté le 3/2/22)

Pour mettre en place cette action, plusieurs réunions de travail ont été mises en place : le 19 janvier 2022 (GT avec les ophtalmologues), le 02 février 2022 avec Me. DENEUBOURG (Echevine de la Santé d'Estinnes). Une autre réunion de travail a été réalisée avec Mr. DUEZ et Me. PAPLEUX Ludivine Echevine de la ville de Braine-Le-Comte.

La rétinopathie diabétique est une atteinte des nerfs oculaires, celle-ci peut mener à la cécité si pas dépistée et traitée à temps. Afin d'accélérer la prise de rendez-vous pour ce dépistage, le RLM RC a organisé une campagne de dépistage à l'attention de personnes diabétiques : le 7 et le 9 juin 2022.

Plusieurs tâches étaient à prévoir, comme la création d'un agenda et d'un profil Medispring (programme d'encodage interne reprenant tous les patients avec lesquels on travaille), la promotion générale de l'action (mailing et appels téléphoniques aux patients et aux partenaires), le dépôt de flyers et affiches déposés dans les hôpitaux de la région, dans les CPAS de La Louvière et d'Anderlues, et la diffusion des informations sur nos réseaux sociaux.

Ces dépistages en ambulatoire ont été organisés en collaboration avec le Dr. DISNEUR de l'hôpital de Jolimont et une éducatrice spécialisée chargée de réaliser les clichés le jour J.

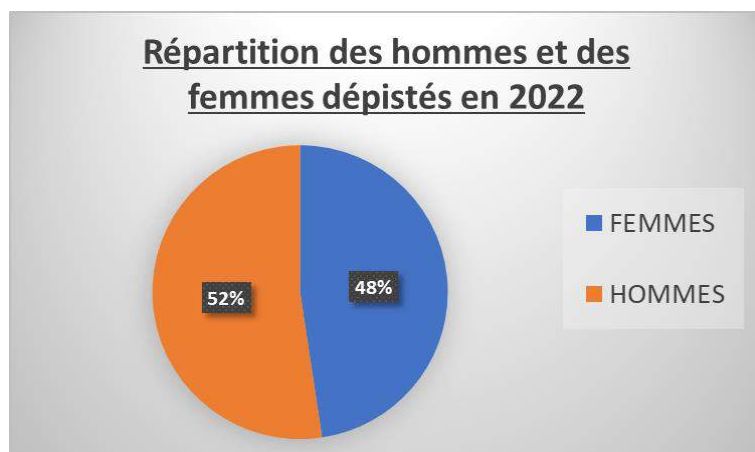
Le 3 juin, les équipes ont réceptionné la **rétinographie** (appareil photographique qui permet de prendre des clichés de la rétine (« fond d'œil ») à travers la pupille. Ils ont installé tout le matériel sur place (fléchage, aménagement de l'espace, coordination avec les équipes de la ville d'Estinnes).

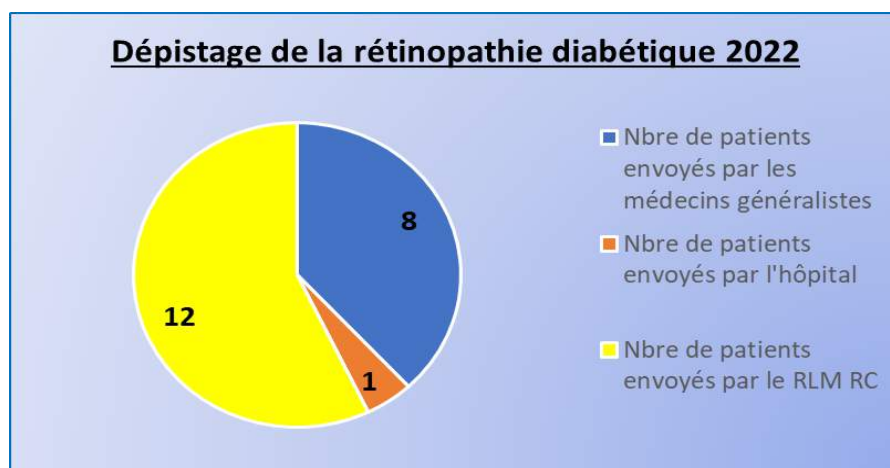
Le 7 juin 2022, premier jour, 14 personnes ont été dépistées. Le 9 juin 2022, 7 personnes ont été dépistées. Durant cette campagne, 3 patients BIM (Bénéficiaire d'intervention majorée) ont participé. La moyenne d'âge des personnes dépistées était de 49 ans. Le 10 juin était consacré à la mise en ordre des locaux, et au renvoi du matériel emprunté.

✓ Partenaires au niveau de la communication pour le dépistage de la rétinopathie diabétique :

- Le PACT,
- La Nouvelle Gazette,
- Le journal communal,
- RLM Luxembourg,
- Hôpital Tivoli,
- Hôpital Jolimont,
- OSH,
- UPHOC: Union Pharmaceutique du Hainaut Occidental et Central,
- Villes partenaires : villes de notre zone de soins

Analyse des indicateurs :





1.2. Distribution de monofilaments aux médecins généralistes

Une distribution de mono-filaments auprès des éducatrices RLM a été faite. Envoi des mono-filaments auprès des médecins généralistes de notre zone de soin.

1.3. Ateliers diététiques

En collaboration avec Nathalie Daele, diététicienne, nous avons mis en place des ateliers diététiques pratiques pour tous les malades chroniques. Durant ces ateliers, les personnes sont chaleureusement accueillies, nous discutons des problématiques et difficultés ressenties des suites de leur maladie. Également, nous informons les patients des enjeux de leur alimentation en lien avec leur maladie. À travers ces ateliers, nous souhaitons créer du lien entre les malades du nord, au sud, et du centre de la région.

- En 2022, quatre ateliers culinaires d'une heure ont été organisés sur La Louvière

Le 31 mars 2022 : 14 participants

Le 21 avril 2022 : 11 participants

Le 28 avril 2022 : 15 participants

et le 5 mai 2022: 13 participants

- Quatre autres ateliers culinaires d'une heure ont été organisés sur Braine-Le-Comte :

Le 5 septembre 2022 : 3 participants

Le 12 septembre 2022 : 4 participants

Le 19 septembre 2022 : 4 participants

Le 3 octobre 2022 : 4 participants

- Trois autres ateliers culinaires d'une heure ont été organisés sur Estinnes :

Le 11 mai 2022 : 3 participants

Le 18 mai 2022 : 5 participants

Le 27 octobre 2022 : 3 participants

Les thèmes abordés étaient les collations équilibrées ; le petit déjeuner, le repas du midi en batchcooking et les apéros.

Déroulement des ateliers :

- Mise en place avant l'atelier en 4 postes de travail ;
- Présentation du thème et des différentes recettes et distribution des recettes ;
- Réalisation des recettes par les participants ;
- Dégustation tous en ensemble ;
- Rangement de la salle ;

Ces ateliers ont eu un grand succès, nous souhaitons les réitérer pour 2023, mais nous programmerons un timing de 2h, car nous avons observé qu'une heure d'activité était trop juste pour atteindre correctement nos objectifs.

1.4. Séances d'éducatrices groupées (Café diabète)

Nous avons mis en place des groupes de parole accessibles aux patients en TDS diabète. Ces séances ont pour objectif de briser la solitude des patients en trajet de soin diabétique, de faciliter l'échange d'informations, de favoriser la création du lien et le partage de conseils. Ces séances ont été organisées par les éducatrices du RLM RC en collaboration de la ville de La Louvière. Six séances étaient prévues sur le mois,

L'atelier ne peut se mettre en place que sous certaines conditions :

- Être diabétique ;
- Avoir au moins 7 personnes du groupe avec une prescription médicale de séance d'éducation (ce qui implique que le patient doit être suivi en TDS. Ce suivi en TDS lui donne accès à 10 séances d'éducation de 30 minutes par an.
- Les séances s'organisant à 2h, il faut que le patient ait encore 4 éducations à disposition. Sans quoi il ne pourra pas participer.

Pour diverses raisons, aucune séance n'a pu être mise en place. Manque d'inscription, problème de communication ... Cependant, comme pour chaque action, même si elles n'ont pas pu être réalisées pour diverses raisons, plusieurs réunions de travail en équipe ont eu lieu (appels téléphoniques, visio, échange de mails...).

Nous souhaitons maintenir cette action pour l'avenir, mais toute l'organisation et les éventuelles collaborations seront à revoir en équipe.

2. Organiser des activités de prévention primaire et relayer les activités des partenaires

2.1 Promouvoir le dépistage au grand public

Organisé sur rendez-vous le 17 septembre 2022, au salon de la Santé (Chapelle-Lez-Herlaimont). À l'aide d'un glucomètre, nous avons offert la possibilité, aux personnes désireuses, de mesurer leur taux de sucre dans le sang. Juste après, nous informons le patient de ses résultats. L'objectif final était d'éveiller les consciences des individus par rapport à leur consommation de sucre et des risques que cela peut engendrer sur leur santé.

Pour s'assurer de toucher un maximum de personnes, nous ciblons au préalable les endroits où il est plus opportun d'organiser le dépistage. Nous avons organisé des dépistages sur les marchés. Le 2 et 9 juin 2022 par exemple, nos équipes se sont rendues sur le marché d'Ittre.

Pour 2023, nous souhaiterions élargir les champs d'actions et cibler d'autres territoires opportuns, de type : les banques alimentaires, les pharmacies ...

Pour cela, plusieurs réunions de travail ont été mises en place avec les différents partenaires (Ville partenaire, infirmières, secrétaires).

Après quelques réunions de travail en interne, notre promotrice Elise Lorent s'est rendue sur le marché de Ittres le 2 et le 9 juin 2022, en compagnie de Christine Boivin, infirmière éducatrice, afin de sensibiliser le grand public aux risques liés au diabète. Elise Lorent promotionnait les actions et missions du RLM RC tandis que Christine Boivin proposait aux promeneurs de mesurer leur glycémie et les sensibilisait aux dangers de la maladie.

Avant de mettre fin à son contrat, Elise Lorent avait également mis en place d'autres actions similaires sur les marchés de Binche et d'Erquennes. Les contacts ont été pris avec les responsables communaux, il n'y a plus qu'à reprendre le dossier en main.

2.2 Journée mondiale du diabète

En l'absence de promotrice, aucune activité n'a pu être réalisée à l'occasion de cette journée. Nous avons malgré tout maintenu la sensibilisation sur nos réseaux sociaux.

COMPOSANTE 2 : EMPOWERMENT

	OBJECTIFS GÉNÉRAUX	OBJECTIFS SPÉCIFIQUES	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS	Partenaires/Moyens
COMPOSANTE 2 : EMPOWERMENT⁷	1. Rendre la personne malade chronique la plus autonome et indépendante face aux complications du diabète et en insuffisance rénale. Intérêt d'être acteur de sa santé dans la gestion des complications du diabète	1.1 Distribuer la farde pré-trajet au public cible permettant de s'informer correctement à l'aide d'un outil pratique.	1. Suivi de ses habitudes d'activités physiques. 2. Mieux connaître ses avantages liés à son TDS	RLM RC
		1.2 Distribuer le carnet de TDS et flyers du RLM RC permettant aux patients d'indiquer glycémie/poids et de suivre ses rendez-vous médicaux.	1. Mieux connaître ses avantages liés à son TDS 2. Suivi de sa glycémie journalière.	RLM RC
		1.3 Réaliser des séances d'éducation individuelle des patients. Éveiller l'attention et l'implication du patient sur sa santé.	1. Avoir les bonnes réactions face à la maladie.	Missions du RLM avec les éducatrices

⁷ L'empowerment, terme anglais traduit par autonomisation ou capacitation, est la prise en charge de l'individu par lui-même, de sa destinée économique, professionnelle, familiale et sociale ; <https://doi.org/10.3917/idee.173.0025>; consulté le 23/02/23.

	2. Aider les professionnels à motiver leurs patients aux changements de comportement.	2.1 Formation : éducation thérapeutique du patient - empowerment (CEP) auprès des médecins, infirmières, pharmaciens et kinésithérapeutes.	1. Favoriser une démarche d'éducation à la santé.	RLM BW/SISD BW?, SISD RCS, RLM Mons
	3. Favoriser le plus possible l'autonomie et l'indépendance des malades chroniques et celles de leur proches (Informer sur toutes activités bénéfiques pour la santé ou activités)	3.1 Renseigner les offres de soins/activités du PACT et activités de détente pour les malades chroniques et les aidants-proches.	1. Meilleure accessibilité aux offres de soins et activités. 2. Offrir un moment de tranquillité.	PACT, ASBL aidants-proches, ...
		3.2 Améliorer la visibilité du statut aidant-proche et renseigner les droits au grand public (newsletter aux médecins généralistes et patients).	1. Participation à la semaine aidants-proches.	ASBL aidants-proches
		3.3 Mettre à jour et regrouper toutes les informations relatives aux TDS sur le site internet et la page facebook RLM.	1. Newsletter, flyers, ...	Missions du RLM
		3.4 Formation pour utiliser ma santé et le RSW pour les malades chroniques.		RLM, Solidaris, Indigo

1. Rendre la personne malade chronique la plus autonome et indépendante face aux complications du diabète et en insuffisance rénale. Intérêt d'être acteur de sa santé dans la gestion des complications du diabète.

1.1 Distribuer les flyers pré-trajet au public cible permettant de s'informer correctement à l'aide d'un outil pratique.

Le secrétariat se charge de distribuer les flyers pré-trajet au patient et partenaires de soin (hôpitaux, médecins) (cf. annexe 6), cet outil pratique rassemble toutes les informations nécessaires au patient, il lui assure la bonne compréhension de sa maladie, lui permet d'être acteur et donc le plus autonome possible dans son trajet de soin.

Notre promotrice a travaillé plusieurs semaines en collaboration avec le RLM de Mons et Eccossad SISD⁸ autour d'un projet commun, celui de retravailler les carnets à destination des patients en TSI.

1.2 Distribuer le carnet de TDS et flyers du RLM RC permettant aux patients d'indiquer glycémie/poids et de suivre ses rendez-vous médicaux.

Cet outil a pour objectif de faciliter le suivi des trajets de soin mais surtout de permettre au patient d'avoir une vue d'ensemble sur l'évolution et le suivi de sa maladie (rendez-vous médicaux, personnes de contact, conseils sur la gestion de la maladie...)

1.3 Réaliser des séances d'éducation individuelle des patients. Éveiller l'attention et l'implication du patient sur sa santé.

Les patients qui souhaitent faire les démarches sans le suivi administratif peuvent toujours demander conseils au RLM afin d'être le plus autonome possible. Dès que le patient a la prescription médicale pour les séances d'éducatons ou que le RLM les réceptionne, le dossier est donné à l'infirmière.

Les thèmes abordés lors des séances d'éducation pour les patients en trajet de soins diabète de type 2 :

- *L'éducation individuelle du patient et l'éducation de son entourage ;*
- *Donner de l'information et stimuler la compréhension de la maladie, les causes, l'évolution, les complications, l'espérance de vie ;*
- *Motiver à changer son mode de vie : alimentation équilibrée, arrêt du tabac, exercices ;*
- *Informé comment prévenir, reconnaître et traiter les hypo-et hyperglycémies ;*
- *Donner des explications sur l'effet de certains médicaments sur la glycémie (e.a. Les sirops);*
- *Apprendre la technique d'injection, la rotation des sites d'injection ;*
- *Expliquer le mode d'action de l'insuline, la conservation de l'insuline ;*
- *Apprendre à mesurer la glycémie avec un glucomètre, des lancettes et des tigettes ;*
- *Donner des explications concernant les assurances vie, le permis de conduire, la recherche d'emploi, les voyages.*

Les patients sont contactés systématiquement lorsque le secrétariat réceptionne l'accord de la mutuelle. Ils sont invités à aller sur notre page web et page Facebook pour trouver nos actualités.

⁸ Un SISD, Service Intégré de Soins à Domicile, est une asbl agréée par les entités fédérées et subsidiée par l'INAMI. Il regroupe des représentants des acteurs des soins de première ligne et de l'aide à domicile (sa composition peut varier d'une zone de soins à l'autre, en fonction des spécificités du réseau local).; <https://www.eccossad.be/>, consulté le 28/02/23.

2. Aider les professionnels à motiver leurs patients aux changements de comportement.

2.1 Formation : éducation thérapeutique du patient - empowerment (CEP) auprès des médecins, infirmières, pharmaciens et kinésithérapeutes.

Ces formations visent à former davantage les partenaires de soins, leur proposant de favoriser une démarche d'éducation à la santé dans leur pratique professionnelle. Rendre les patients conscients et informés de leur maladie, des soins, de l'organisation et des procédures hospitalières, et des comportements liés à la santé et à la maladie.

Pour favoriser l'empowerment, Elise Lorent, promotrice, se déplaçait régulièrement durant l'année (Le 17 mars 2022, le 9 juin 2022, le 11 mai 2022) afin de participer à des GLEM (Groupe Local d'Évaluation médicale) afin d'informer les partenaires de soins (médecins, pharmaciens...) des missions et actions du RLM RC.

Dans ce même volet d'éducation thérapeutique, une conférence santé s'est organisée le 30 mars 2022 avec le SISD Cœur du Hainaut, le RLM B-W, le RLM Mons et les Centres de coordination.

Une autre réunion relative aux éducations thérapeutiques s'est déroulée le 12 mai 2022 avec le le SISD Cœur du Hainaut et le RLM B-W.

3. Favoriser le plus possible l'autonomie et l'indépendance des malades chroniques et celles de leurs proches (Informer sur toutes activités bénéfiques pour la santé ou activités).

3.1 Renseigner les offres de soins/activités du PACT et activités de détente pour les malades chroniques et les aidants-proches.

En diffusant les différentes informations de nos partenaires, nous permettons une meilleure accessibilité des offres de soins et des activités sur le territoire. Communiquer sur les aidant-proches permet également de proposer des moments de tranquillité aux proches de la personne malade.

3.2 Améliorer la visibilité du statut aidant proche et renseigner les droits au grand public (newsletter aux médecins généralistes et patients).

Il arrive très fréquemment que ce soit un aidant-proche, à la place du patient, qui prenne contact avec nous lors de la mise en place d'un trajet de soin. Il est donc essentiel pour nous de se tenir informé de la législation, des projets, des possibilités et des droits des aidants proches. Pour 2023, il sera prévu de travailler davantage en partenariat avec l'asbl Aidant proche (collaboration lors des différentes promotions du service, possibilité de formations...)

3.3 Mettre à jour et regrouper toutes les informations relatives aux TDS sur le site internet et la page

facebook RLM.

Le site www.rlmrc.be est en ligne depuis septembre 2020. Nous y retrouvons : les prescriptions médicales type, un cadastre des professionnels en lien avec les TDS (les éducatrices, diététiciens, podologues, ophtalmologues, néphrologues et endocrinologues), des structures d'aides. Ces renseignements peuvent être utiles tant aux patients qu'aux soignants. Le site reprend les activités, les actualités (conférences/formations), les partenaires du RLM, les documents administratifs relatifs aux trajets de soins.

Du côté "Espace médecins", nous retrouvons les coordonnées des spécialistes (numéros INAMI, les numéros de GSM et e-mails privés). Cela est visible uniquement par les médecins généralistes inscrits sur notre site (validation par nos soins). Le RLM a mis à jour son listing des lignes téléphoniques prioritaires des hôpitaux dédiés aux médecins généralistes pour joindre directement un spécialiste en 2020. Pour toutes informations récoltées, nous avons demandé un consentement écrit et signé du soignant. Le RLM informe les patients et soignants de ses projets et activités trimestrielles.

3.4 Formation pour utiliser ma santé et le RSW pour les malades chroniques.

Le RM RC diffuse les brochures à tous ses patients via les éducatrices lors de leurs séances d'éducation. Les éducatrices créent une relation thérapeutique pour leurs patients afin de pouvoir déposer leur rapport d'éducation. Lorsque les patients ne sont pas inscrits sur le RSW, elles le font.

Le RLM RC met à disposition des patients des dépliants **RSW** dans la salle d'attente. Toutes les éducatrices du RLM RC utilisent activement le RSW.

Le 12 septembre 2022 et le 19 septembre 2022, des séances d'informations se sont organisées à la Maison des Jeunes de La Louvière (Indigo Asbl). Durant ces séances, nous informions les patients et les aidions à l'installation et l'utilisation du RSW et les applications liées à la santé en ligne (My Santé, Helena...);

Le 27 juin 2022, une réunion à la Hestre s'est organisée sur Ma Santé en ligne avec Indigo asbl.

COMPOSANTE 3 : DOSSIER PATIENT PARTAGÉ

	OBJECTIFS GÉNÉRAUX	OBJECTIFS SPÉCIFIQUES	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS	Partenaires/Moyens
COMPOSANTE 3 : Dossier patient partagé	1. Faciliter la communication multidisciplinaire au moyen de l'outil informatique au niveau des informations de santé des patients	1.1 Obtenir un certificat INAMI pour les RLM.	Accès aux données de la mutuelle de façon officielle	Inter-RLM
		1.2 Promouvoir les rapports d'éducation diabète auprès des médecins déposés par les éducatrices sur le RSW et régler les problématiques informatiques sur logiciels des hôpitaux. (Diabétologues)	1. Partage des données entre soignants facile et rapide (éducatrices en diabétologie)	Mission du RLM
		1.3 Planifier l'utilisation du RSW dans le cadre de la campagne de dépistage de la rétinopathie (les clichés et le rapport) pour les soignants.	1. Accès aux données patients facilement pour les soignants impliqués dans le projet	RSW, RLM Luxembourg
		1.4 Utilisation de Médispring : Permettre aux infirmières éducatrices d'accéder aux dossiers de leurs patients pour mise à jour des informations	1. Meilleur partage des données et informations	

		1.5 Mise à jour des données patients 2x/an. Avoir une base de données à jour et réaliser des statistiques nettes par le secrétariat RLM	1. Meilleure utilisation des logiciels informatiques des soignants	RLM
	Soutenir e-santé wallonie dans l'organisation de formation	2.1 Apporter un soutien logistique à e-santé wallonie	1. Meilleure utilisation des logiciels informatiques des soignants	Missions en INTER-RLM
		2.2 Transmission des retours et besoins des soignants/patients	1. Meilleure utilisation des logiciels informatiques des soignants	Inter-RLM

1. Faciliter la communication multidisciplinaire au moyen de l'outil informatique au niveau des informations de santé des patients

1.1 Obtenir un certificat INAMI pour les RLM.

À ce jour, nous n'avons pas encore accès aux données de la mutuelle de façon officielle. L'inter-RLM a rédigé un courrier officiel au nom de tous les RLM et demandé une nouvelle fois à l'Inami la possibilité d'obtenir ce certificat.

L'obtention de ce celui-ci permettrait à notre secrétariat d'avoir accès aux données mutuelles du patient, ainsi qu'à l'échange sécurisé de courriers avec les partenaires de soin via la eHealthBox. L'accès à ces données faciliterait et accélérerait vivement la coordination des trajets de soin

1.2 Promouvoir les rapports d'éducation diabète auprès des médecins déposés par les éducatrices sur le RSW et régler les problèmes informatiques sur logiciels des hôpitaux. (Diabétologues)

En 2022, Elise LORENT, promotrice du service, s'est rendue à l'hôpital de Jolimont et Tivoli, afin de montrer aux diabétologues comment accéder plus facilement aux rapports d'éducation sur le RSW.

Cela permet de faciliter et de favoriser le partage des données entre partenaires de soin (infirmières spécialisées, médecins spécialistes, et médecins généralistes).

1.3 Planifier l'utilisation du RSW dans le cadre de la campagne de dépistage de la rétinopathie (les clichés et le rapport) pour les soignants.

Une demande a été effectuée auprès du RSW et acceptée.

L'utilisation du RSW dans le cadre de la campagne de dépistage de la rétinopathie a bien été effectuée. Ce qui a facilité l'accès aux données patients plus facilement pour les soignants impliqués dans le projet.

1.4 Utilisation de Médispring : Permettre aux infirmières éducatrices d'accéder aux dossiers de leurs patients pour mise à jour des informations

Cela n'a pas été fait en 2022. Les accords ont été demandés à Médispring, il est prévu de le mettre en place pour 2023.

1.5 Mise à jour des données patients 2x/an. Avoir une base de données à jour et réaliser des statistiques nettes par le secrétariat RLM

Les statistiques étant difficiles via le programme médispring, le secrétariat continue de réaliser un double encodage. Malgré tout, vu la charge de travail, il est difficile de tenir à jour cette base de données 2x par an. Pour y remédier, nous prévoyons d'engager plusieurs étudiants pour l'année 2023.

COMPOSANTE 4 : COORDINATION ET CONCERTATION

	OBJECTIFS GÉNÉRAUX	OBJECTIFS SPÉCIFIQUES	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS	Partenaires/Moyens
	1. Faciliter les échanges entre prestataires de soins et du réseau d'aides et la prise de contact par les patients	1.1 Mise à jour du répertoire des soignants en lien avec les TDS.	1. Possibilité de trouver un soignant avec un listing à jour.	FMGCG/SISD
		1.2 Participer aux projets de la Plateforme Louv'Santé : améliorer le travail en réseau.	1. Créer des relations de partenaires afin de co-construire des projets communs. 2. Soutenir les initiatives locales.	1 réunion/mois avec LouvSanté

COMPOSANTE 4 : coordination et concertation	2. Promouvoir les trajets de soins auprès des partenaires de soins et du réseau de soins ainsi que les missions du RLM	2.1 Expliquer le rôle du RLM et son aide apportée pour une meilleure continuité des dossiers patients (logistique) lors de Glem, newsletters, dodéca groupes, hôpitaux, ...	1. Moins de soucis dans les gestions administratives des dossiers.	Missions du RLM
		2.2 Présentation du RLM et du rôle d'infirmier éducateurs aux étudiants en bachelier en soins infirmiers.	1. Meilleure connaissance des formations possibles	Missions du RLM
		2.3 Convention de collaboration avec les maisons médicales.	1. Meilleure collaboration entre soignants (sécurité de rémunération).	Missions du RLM
		2.4 Élargir le comité de direction/pilotage du RLM.	1. Membres de toutes les générations et mixte	Missions du RLM
		2.5 Promouvoir les pré-trajets auprès des soignants (patients ni en TDS ni en convention). Éviter que le patient passe à un traitement à injection auprès des hôpitaux et soignants.	1. Meilleure accessibilité aux offres de soins et activités...	Missions du RLM

	3. Centraliser et communiquer sur les initiatives de prévention pour les malades chroniques	3.1 Optimiser et coordonner les initiatives de prévention et de dépistage transversal des maladies au grand public (maladies cardiovasculaires, obésité, diabète, ...)	1. Patients renseignés sur les initiatives locales.	OSH, PCS, hôpitaux, PACT, villes, ...
	4. Favoriser une bonne collaboration entre le RLM et les éducatrices	4.1 Réunion d'équipe pour aborder la gestion des dossiers, la mise en place de projets, ...	1. Collaboration fluide entre partenaires (monitoring).	Missions du RLM
	5. Communiquer les formations des prestataires de soins de la première et seconde ligne et recueillir les besoins en formation.	5.1 Mise à jour des connaissances au niveau du diabète dans les maisons de repos auprès des infirmiers.	Min. 15 participants par zoom.	SISD et RLM
		5.2 Formation sur les connaissances de base sur le diabète pour les éducateurs de centre pour personnes handicapées.	Min. 15 participants par zoom.	SISD et RLM
		5.3 Mise à jour des connaissances en nutrition pour les personnes atteintes d'insuffisance rénale chronique pour les médecins généralistes.	Min 20 participants par zoom.	RLM (pilote) et SISD RCS

1. Faciliter les échanges entre prestataires de soins et du réseau d'aides et la prise de contact par les patients

1.1 Mise à jour du répertoire des soignants en lien avec les TDS

Notre volonté est de tenir un listing à jour des soignants en lien avec les trajets de soin, les infirmières spécialisées, dites éducatrices, les diététiciens, les podologues, les ophtalmologues, les néphrologues et les endocrinologues), mais également des structures d'aides.

Ce listing est déposé sur notre site internet depuis 2020, mais il est prévu de le mettre à jour pour 2023 en interne et de le communiquer sur notre site internet.

1.2 Participer aux projets de la Plateforme Louv'Santé : améliorer le travail en réseau

En 2019, l'échevine Ghiot a lancé une nouvelle plateforme : **"Louv'Santé"**. Ce projet se définit donc comme un groupement d'acteurs agissant dans le domaine de la santé sur le territoire louviérois, au bénéfice des citoyens, de leur santé et leur bien-être. Il y a donc une meilleure connaissance des acteurs, des organismes et structures, une meilleure communication entre elles, un meilleur travail en réseau, toujours dans l'intérêt des citoyens et dans le but aussi de concrétiser des projets selon les besoins des citoyens.

Ensuite, au vu de la crise sanitaire, Louv'Santé a souhaité mettre en place des actions pour répondre à l'urgence et notamment dans le secteur de la santé mentale (création d'un répertoire de professionnels "santé mentale" pour les besoins de la ligne d'écoute lancée par la Ville, Création d'une affiche "santé mentale" distribuée chez les partenaires Louv'Santé).

1. Rendre accessible l'information sur les missions et services de l'entité de La Louvière.
2. Avoir une démarche et des messages cohérents envers le citoyen par rapport à la santé.
3. Avoir une veille des besoins et constats sur le terrain.

La ligne d'écoute "Gardons le contact" est lancée par la Ville, dans le cadre de son Plan de Relance suite à la crise sanitaire (<https://www.lalouviere.be/la-louviere-avance/la-louviere-avance>).

Le RLMRC a participé à 4 séances plénières durant l'année 2022 :

- Le 26 janvier 2022, thèmes abordés : - L'alimentation chez les jeunes : résultats de l'enquête menée par l'OSH
- Résultats du diagnostic "Génération Sans Tabac" et pistes futures.
- Le 23 février 2022, thèmes abordés : "Génération Sans Tabac" et Projet « Alors, on se bouge ? » soutenu par la mutualité chrétienne.
- Le 30 mars 2022, Réunion Journée Santé/Prestataires dont l'objectif était de sensibiliser le patient à une autonomie autour de sa maladie chronique par les prestataires de la 1^{ère} ligne (prestataires actifs gravitant autour du patient) et Etude sur les jeunes aidants-proches La Mutualité

chrétienne s'est investie dans le projet. On retrouve 3 axes pour cette étude : - apprendre à se connaître et reconnaître (suis)je un aidant proche ?) – informer – soutenir

- Le 27 avril 2022, thèmes abordés, “Génération Sans Tabac” et Projet « Alors, on se bouge ? » soutenu par la mutualité chrétienne. Ainsi que les représentations du public sur la cigarette électronique
- Le 18 mai 2022, préparation de la journée “Sans tabac”.
- Le 25 mai 2022, Thèmes abordés : Ciné-débat sur la cigarette électronique, destiné aux professionnels de la Santé et Journée mondiale sans tabac - Stands au CHU Tivoli - Parcours Génération sans tabac.
- Le 29 juin 2022 : Thèmes abordés : Le tabac et présentation du projet Housing First du RSULL

En favorisant le travail en réseau, nous facilitons la mise en place des actions sur le territoire. Co-construire les projets ensemble, permet également d'élargir l'offre aux individus, de répondre aux besoins observés sur le terrain et de soutenir les initiatives locales.

2. Promouvoir les trajets de soins auprès des partenaires de soins et du réseau de soins ainsi que les missions du RLM

2.1 Optimiser et coordonner les initiatives de prévention et de dépistage transversal des maladies au grand public (maladies cardiovasculaires, obésité, diabète, ...)

Il s'agit ici d'une des missions principales de la promotrice. Faciliter et coordonner la mise en place de projets territoriaux auprès du grand public en vue de sensibiliser aux maladies chroniques.

Il s'agit aussi de travailler en étroite collaboration avec les secrétaires du RLM RC, permettre l'échange, être à l'écoute des difficultés ressenties, des manquements sur le terrain et favoriser la mise en place de solutions efficaces et réalisables permettant également une meilleure gestion administrative des dossiers.

2.2 Présentation du RLM et du rôle d'infirmier éducateurs aux étudiants en bachelier en soins infirmiers.

Une infirmière spécialisée en diabétologie s'est déplacée le 26 avril 2022 et le 8 mars 2022 à l'Helha et a expliqué aux étudiants infirmiers le rôle d'un infirmier spécialisé en diabétologie.

2.3 Convention de collaboration avec les maisons médicales.

Afin d'optimiser une meilleure collaboration entre le RLM RC et les maisons médicales, et afin d'assurer la rémunération des infirmières éducatrices, nous avons mis en place une convention stipulant les conditions de partenariat. (Cf. annexe p.)

2.4 Élargir le comité de direction/pilotage du RLM.

L'année 2022 a été synonyme de pas mal de changement pour l'équipe, de nouvelles personnes ont rejoint le comité de pilotage :

Un représentant des pharmaciens : DOLMANS Yves

Un représentant des cercles infirmiers : URBAIN Julien

Deux nouveaux médecins ont rejoint notre comité de direction :

Le Docteur EMPAIN Stéphanie et le Docteur Juan GUTIERREZ DOUNEL.

2.5 Promouvoir les pré-trajets auprès des soignants (patients ni en TDS ni en convention). Éviter que le patient passe à un traitement à injection auprès des hôpitaux et soignants.

Lors des campagnes de dépistage de la rétinopathie diabétique, les patients diabétiques ne faisant pas partie d'un trajet de soins diabète de type 2 ont reçu des informations sur le pré-trajet. Le site du RLM renseigne tous les avantages du pré-TDS.

3. Centraliser et communiquer sur les initiatives de prévention pour les malades chroniques

3.1 Optimiser et coordonner les initiatives de prévention et de dépistage transversal des maladies au grand public (maladies cardiovasculaires, obésité, diabète, journée sans tabac, ...)

Journée sans tabac le 31 mai 2022. En collaboration avec,

Elise Lorent, promotrice, s'est rendue sur le site de l'hôpital Tivoli le 31 mai 2022 à l'occasion de la journée "Sans Tabac".

Afin de sensibiliser aux dangers du tabac, Louv'Santé a fait appel à différents partenaires de la santé pour tenir des stands durant la journée. Se sont relayés le CLPS Mons-Soignies, PSE, RLM, OSH, Infos-J du Centre Indigo, La MC.

Lors du stand au CHU Tivoli, le 31 mai, les partenaires ont recueilli les représentations du public sur la cigarette électronique. L'objectif est de partir des idées reçues/fake news et les déconstruire.

À la rédaction de ce rapport 2022, Elise Lorent, ancienne promotrice, n'occupe plus son poste. Il est donc difficile pour nous de communiquer clairement toutes les actions réalisées pour la mise en place de cette journée. Cependant, à la lecture des nombreux PV de réunions auxquelles à participer Mlle. Elise LORENT, nous comprenons que la charge de travail et de réflexions en intelligence collective étaient conséquentes (Mise en avant des différents acteurs de terrain et leurs actions, répartition de la charge du travail, communication de la journée pour les différents services...

Journée mondiale du rein : le 10 mars 2022 : (Cf. Annexe 7)

À l'occasion de la journée mondiale du rein le 10 mars 2022, nous avons réalisé une campagne de sensibilisation sur nos réseaux sociaux

4. Favoriser une bonne collaboration entre le RLM et les éducatrices

4.1 Réunion d'équipe pour aborder la gestion des dossiers, la mise en place de projets, ...

Régulièrement, nous mettons en place des réunions avec les infirmières au sein de nos bureaux. L'objectif est d'échanger sur les difficultés ressenties et les manquements. La promotrice est alors un relais pour le RLM RC, elle fait preuve d'écoute active, mais surtout, elle cible les besoins urgents, et les problématiques vécues, elle propose des pistes de solutions ou relaye l'information aux services compétents. L'intérêt reste toujours d'optimiser et coordonner les trajets de soin.

5. Communiquer les formations des prestataires de soins de la première et seconde ligne et recueillir les besoins en formation.

5.1 Mise à jour des connaissances au niveau du diabète dans les maisons de repos auprès des infirmiers.

Le 21 avril 2022, une réunion en visio s'est organisée pour les infirmières avec Le MRS Les Buissonnets, MRS La Fontaine, MRS Le Progrès, MRS Le Jardin de Scailmont, MRS Résidence Rey, MRS Au bonheur du Jour. Notre infirmière spécialisée en diabétologie, Audrey Zaccaria, a organisé cette séance dont l'objectif était de sensibiliser et former les infirmier.e.s à la gestion de leurs patients diabétiques.

5.2 Formation sur les connaissances de base sur le diabète pour les éducateurs de centre pour personnes handicapées.

Le 20 avril 2022, une réunion en visio s'est organisée pour des éducateurs spécialisés en accompagnement psycho-éducatif. Plusieurs institutions du secteur du handicap étaient présentes, à savoir : Le Foyer (Strépy), La Clarine, Les petits Godets et La Rose des Vents.

Notre infirmière spécialisée en diabétologie, Audrey Zaccaria, a organisé cette séance dont l'objectif était de sensibiliser et former les infirmier.e.s à la gestion de leurs bénéficiaires diabétiques.

5.3 Mise à jour des connaissances en nutrition pour les personnes atteintes d'insuffisance rénale chronique pour les médecins généralistes.

Une réunion en visio s'est organisée le 3 mai 2022. Celle-ci a été organisée, coordonnée et promotionnée par Mlle. Elise Lorent. Étaient présents à cette réunion :

- 35 Médecins généralistes

- 4 diététiciens

Le médecin Alexis GRIFFIN était orateur pour cette réunion. Nous n'avons malheureusement pas plus d'informations concernant l'organisation et le contenu de cet échange. L'objectif était la mise à jour des connaissances en nutrition pour les personnes atteintes d'insuffisance rénale chronique pour les médecins généralistes.

COMPOSANTE 5 : Développement d'une culture qualité

	OBJECTIFS GÉNÉRAUX	OBJECTIFS SPÉCIFIQUES	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS	Partenaires/Moyens
COMPOSANTE 5 : Développement d'une culture qualité	1. Établir un calendrier du plan d'action, l'analyser, l'évaluer face aux difficultés et se réadapter.	1.1 Réaliser une enquête de satisfaction pour chaque projet en veillant à la force de travail disponible.	1. Enquêtes de satisfactions, débriefing en réunion.	En fonction de l'action concernée : missions du RLM. RLM Lux, GT évaluation (PACT)
		1.2 Évaluer le fonctionnement du comité de pilotage	Discussion ouverte : pistes d'amélioration	Missions du RLM
	2. Partager les expériences et les pratiques innovantes en inter-RLM	2.1 Participer aux réunions inter RLM.	Projets innovants en équipe	Missions du RLM

	3. Réaliser 2 comités de pilotage et 4 comités de direction	3.1 Analyser la réalisation du plan d'actions. Développer des initiatives qui renforcent la collaboration en réseau entre les acteurs de la santé : la première ligne de soin et la deuxième ligne de soins, afin de favoriser la connaissance mutuelle des prestations de chacun et de développer la confiance entre les prestataires de soins concernés par le traitement du diabète sous ses différentes formes.	Avoir un représentant de chaque soignant repris dans les trajets de soins.	Missions du RLM
--	---	--	--	-----------------

1. Établir un calendrier du plan d'action, l'analyser, l'évaluer face aux difficultés et se réadapter.

1.1 Réaliser une enquête de satisfaction pour chaque projet en veillant à la force de travail disponible.

Dans la mesure du possible, la promotrice réalisait une enquête de satisfaction pour chaque projet mis en place durant l'année. Vous trouverez dans les annexes un exemple d'enquête réalisée pour la journée "Formation sur le diabète de type 2" réalisée avec les médecins (Cf. Annexe 8)

1.2 Évaluer le fonctionnement du comité de pilotage

2. Partager les expériences et les pratiques innovantes en inter-RLM

2.1 Participer aux réunions inter RLM

Régulièrement, tous les RLM se réunissent et discutent des problématiques ressenties sur le terrain. Chaque promoteur fait part de son fonctionnement, contribuant à un même projet, nous mettons tout en œuvre pour faire preuve d'intelligence collective. Nous partageons nos outils, notre méthodologie de travail et discutons des difficultés ressenties sur le terrain. Notamment en ce qui concerne notre

outil de travail "Medispring". Lorsque les problèmes ne trouvent pas de solutions en interne, c'est souvent Me. Isabelle POLIS (au nom de l'Inter-RLM) qui prend l'initiative de mettre en forme nos demandes, et après notre accord, envoie les courriers officiels.

3. Réaliser 2 comités de pilotage et 4 comités de direction

3.1 Analyser la réalisation du plan d'actions.

Nous développons des initiatives qui renforcent la collaboration en réseau entre les acteurs de la santé : la première ligne de soin et la deuxième ligne de soins, afin de favoriser la connaissance mutuelle des prestations de chacun et de développer la confiance entre les prestataires de soins concernés par le traitement du diabète sous ses différentes formes.

COMPOSANTE 6 : DÉVELOPPEMENT D'UNE CULTURE DE QUALITÉ

	OBJECTIFS GÉNÉRAUX	OBJECTIFS SPÉCIFIQUES	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS	Partenaires/Moyens
COMPOSANTE 6 : CASE MANAGEMENT⁹	1. Soutenir les patients et les médecins dans les démarches de trajets de soins (IRC et pré-trajets)	1.1 Helpdesk du secrétariat : répondre aux questions des patients et soignants afin de rendre accessible/compréhensible à tout le trajet de soins et ses étapes.	1. Personnes mieux renseignées, moins stressées face aux démarches administratives. 2. Moins de perte de temps.	Missions du RLM
		1.2 Suivi des dossiers patients (signatures, mutuelles, pharmaciens, soignants, ...) : Accélérer et vérifier le suivi des dossiers	Temps d'attente plus court.	Missions du RLM
		1.3 Répartition des dossiers (éducations) parmi l'équipe infi. Gestion du dossier. Recruter si nécessaire de nouvelles éducatrices	Répartition des dossiers en fonction de la proximité entre le patient et l'infirmière.	Missions du RLM

⁹ Le case management consiste en une gestion et une coordination de l'ensemble des soins médicaux, paramédicaux, psychologiques, de bien-être nécessaires pour répondre aux besoins et souhaits des personnes atteintes de maladie chronique (integro, 2019).

	2. Rendre l'équipe du secrétariat la plus efficace dans l'utilisation des outils informatiques pour aider les patients	2.1 Formation des secrétaires et promotrice	Meilleure gestion des manipulations sur excel.	RLM, commission paritaire
--	--	---	--	---------------------------

1. Soutenir les patients et les médecins dans les démarches de trajets de soins (IRC et pré-trajets)

1.1 Helpdesk du secrétariat : répondre aux questions des patients et soignants afin de rendre accessible/compréhensible à tout le trajet de soins et ses étapes.

La permanence téléphonique est assurée quotidiennement de 9h à 13h (du lundi au vendredi) par les secrétaires à l'attention des patients, médecins et travailleurs sociaux.

Parallèlement, le RLMRC continue à recevoir des patients au bureau pour répondre à leurs questions d'ordre administratif. Depuis la pandémie, un rendez-vous est nécessaire pour rencontrer le secrétariat.

Le RLMRC a fait installer en 2020 une centrale téléphonique pour améliorer la gestion des appels (plusieurs appels à la fois). Lors de retards concernant les accords des mutuelles, le RLM intervient pour accélérer la procédure. Il y a eu 8 à 10 semaines de retards lors de moments forts de la pandémie.

1.2 Suivi des dossiers patients (signatures, mutuelles, pharmaciens, soignants, ...) : Accélérer et vérifier le suivi des dossiers

Le secrétariat du RLM tient une série de documents à jour :

- Méthode de travail des dossiers et utilisation complète du logiciel métier (médispring),
- Répartition des infirmières par zone géographique afin de faciliter le suivi à long terme à domicile,
- Fiche administrative des hôpitaux -RLM,
- Fiche de liaison MG- éducatrices,
- Récupération des prescriptions médicales (PM),
- Globalisation des contrats au secrétariat.

Une brochure aide-mémoire a été diffusée aux patients.

Le RLM a continué à diffuser son **carnet de bord** via les éducatrices.

Dans ce carnet, on retrouve des prescriptions types en lien avec le TDS, un registre des différents soignants, le type de traitement, le suivi des glycémies.

Le RLMRC a développé **une page Facebook** pour toucher le plus simplement et directement les patients : <https://www.facebook.com/rlmrc/> depuis 2019.

1.3 Répartition des dossiers (éducations) parmi l'équipe infi. Gestion du dossier. Recruter si nécessaire de nouvelles éducatrices.

Le secrétariat RLM répartit en fonction de la zone géographique et de la charge de travail des infirmières les dossiers patients. Une charte de collaboration est signée par chacune et le président. Il faudrait davantage d'éducatrices dans l'équipe.

2. Rendre l'équipe du secrétariat la plus efficace dans l'utilisation des outils informatiques pour aider les patients

2.1 Formation des secrétaires et promotrice

Aucune formation n'a été possible ni pour la secrétaire, ni pour la promotrice.

6. DIFFICULTÉS RESENTIES ET ANALYSE

1. Manque d'éducateurs.trices en diabétologie

L'inter-RLM recense que les éducateurs démissionnent relativement vite des trajets de soins. L'inter-RLM souhaite rencontrer l'INAMI à ce sujet. Le turn-over des éducateurs implique un ralentissement dans la prise en charge des séances d'éducation.

Cependant, le RLM RC ne relève pas autant de problème, si ce n'est le manque d'une éducatrice pour la zone de Charleroi. L'équipe s'est élargie en 2022, et s'élargira également en 2023.

2. Plusieurs changements dans les fonctions et dans le personnel

En 2022, nous avons accueilli une nouvelle secrétaire (Me. LOUIS Véronique). Cette arrivée est vraiment venue soutenir la charge de travail de notre première secrétaire. Nous avons donc au total, deux secrétaires.

Malheureusement, Me. Véronique LOUIS est en maladie depuis mi-décembre 2022. Pour pallier son absence, Mlle. Audrey Zaccaria sera engagée fin janvier 2023 et la première secrétaire Aurélie HOUZE (passe d'un $\frac{3}{4}$ à un temps partiel en 2023).

Le plus gros impact pour le RLM RC en 2022 reste l'absence d'une promotrice pour une période de 6 mois.

- *Solution à apporter* : Favoriser la stabilité à long terme et la confiance dans la structure. Cela passe par une communication claire en interne, par l'écoute active des problèmes ressentis par l'équipe et la mise en place de solutions concrètes et immédiates.

3. **Méconnaissances des TDS par les professionnels**

En temps normal, les médecins généralistes et autres professionnels de la santé ont énormément de responsabilités et d'informations procédurales à gérer pour le bien du patient. Par ailleurs, celles-ci évoluent énormément. La crise covid a accentué ces difficultés et mis sous pression sur la première ligne de soins et la deuxième ligne. Il est donc compliqué pour ces professionnels de rester au courant des dernières modifications et de garder en vue les patients chroniques qui évitent leurs consultations.

Exemple :

- Les pharmaciens prêtent ou délivrent le matériel avant que le patient ait reçu la prescription médicale du MG et l'attestation de l'infirmière éducatrice.
- Erreurs dans les étapes à suivre

L'omission de prescrire des soins paramédicaux a été résolue à partir de mai 2020 par une réorganisation du secrétariat.

Solution : Renseigner le patient le mieux possible pour qu'il soit autonome dans la prise en charge santé. Décharger les soignants.

4. **Insécurité de l'emploi**

L'AVIQ verse les subsides parfois avec un retard. On a de courtes conventions de collaboration. Les assises ont été reportées et les pouvoirs en santé sont divisés entre la région et le fédéral.

7. CAP SUR 2023

Premièrement, en janvier 2023, nous avons accueillis Catherine Debessel, notre nouvelle promotrice, dès son arrivée, nous avons fixé ensemble le nouvel échéancier 2023 (Cf. annexe 9) et revu notre méthodologie de travail. Ainsi, nous observons déjà des changements dans l'organisation de nos comités. Le comité de pilotage, par exemple, laisse place aux « Groupes de Travail ». Pour chaque thématique mise avant dans notre plan d'actions 2023, nous définirons des groupes de travail. Chacun pourra alors s'inscrire et s'investir dans les groupes en fonction de ses spécialités et/ou de ses envies. Concernant le plan d'actions 2023, toujours sur base des différentes composantes issues du « chronicare model » réalisé par le Federaal Kenniscentrum (KCE), nous avons défini en équipe la

pérennisation ou non de nos actions du RLM RC. La priorité cette année étant de relancer nos actions sur le terrain, nous aurons très peu de nouveautés, notre plan d'actions pour 2023 ressemblera donc beaucoup à celui de 2022.

Deuxièmement, notre promotrice reprend contact au fur et à mesure avec tous nos partenaires. L'objectif est de recréer un lien de confiance, faire le point et renforcer nos collaborations présentes et futures. Le leitmotiv, travailler en intelligence collective !

Troisièmement, dans l'objectif d'optimiser notre fonctionnement et de pérenniser l'équilibre de notre structure, nous remettons sans cesse en question notre méthodologie de travail. Ainsi, il est prévu que notre promotrice prenne le temps d'expérimenter tout le processus d'un trajet de soin. Être au plus proche de la réalité de terrain permet de mieux comprendre les enjeux, les freins et les difficultés ressenties, favorise la communication en interne et facilite la mise en place de piste de solutions concrètes.

Quatrièmement, nous avons la volonté d'élargir nos missions à d'autres maladies chroniques (assuétude, obésité...). Cependant, la priorité cette année sera de relancer nos actions et notre promotion.

Pour finir :

- **L'appropriation complète de la dernière mission** qui a été donnée aux RLM : "Développer des soins intégrés pour TOUS les malades chroniques" ;
- **Promouvoir les pré-trajets auprès des médecins généralistes lors de GLEM, dodécagroupes et pharmaciens**
- Lancer **une campagne de dépistage de rétinopathie** diabétique
- **Ateliers diététiques** : 3X4 séances au nord et au sud du territoire
- **Gestion interne** : Faire le point financier 1/mois ;
- Distribuer les **flyers explicatifs sur le RLM** aux hôpitaux et soignants
- Formations diverses pour les professionnels de la santé en collaboration avec le SISD
- Formation sur la santé informatique pour les malades chroniques : MA santé et RSW
- Présentation du rôle du RLM à la **HELHA (bachelier en soins infirmiers)**.
- Séance d'éducation de groupe : diabète café

8. CONCLUSION

Pour conclure, on observe une augmentation générale des statistiques (nombre de patients en trajet de soins, types de trajet de soins...)

Ensuite, on remarque que pas mal d'événements sont venus bousculer le fonctionnement du RLM RC cette année. Nous ne pouvons qu'encourager les efforts de l'équipe, qui malgré l'absence d'une promotrice, a tout mis en œuvre pour maintenir une stabilité quotidienne.

Également, l'élargissement du comité de Direction et l'engagement d'une nouvelle promotrice en janvier 2023, apportent un souffle nouveau pour l'équipe. Ces arrivées permettent de dynamiser davantage le relancement des actions et la promotion du service.

9. POINT BUDGÉTAIRE

Voir annexe rapport financier (cf. annexe p.....)

10. MOT DU PRÉSIDENT

Le Mot du Président :

11. ANNEXES

Annexe 1 : Diagramme de Gantt (Echéancier 2022)

Annexe 2 : Affiche des ateliers diététiques pour les diabétiques et malades chroniques 2022

Annexe 3 : photos Ateliers diététiques 2022

Annexe 4 : Diabète café

Annexe 5 : Campagnes de dépistage rétinopathie

Annexe 6 : Flyers pré-trajet

Annexe 7 : Journée mondiale du rein : le 10 mars 2022

Annexe 8 : Exemple enquête de satisfaction

Annexe 9 : Diagramme de Gantt (Echéancier 2023)

Annexe 1: Diagramme de Gantt (Echéancier 2022)

Compétences				Calendrier 2022											
				Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
1) Prévention : objectifs	1.1 Intensifier les offres de prévention secondaire et tertiaire	1.1 Poursuivre le dépistage de la rétinopathie diabétique en collaboration entre la 1ère ligne de soins et la seconde (diabétiques de type 1 ou 2, convention projet de soins ou ass.)	1. Dépister min 20 personnes/jo RUM RC (pilote), RUM Luxembourg, Tivoli, Jolimont, PACT, OSH, villes partenaires.												
	1.2 Distribution de monofilaments aux médecins généralistes	1. Meilleure prise en charge du pied diabétique décrit par les patients.	Firme Senier, RUM, FMGCB, La Sennette, MEFASO												
	1.3 Réaliser des ateliers diététiques pratiques pour tous les malades chroniques	1. Meilleure connaissance de la diététique. 2. Créer du lien entre malades au centre, au nord et sud de la Région du Centre	ASBMV, N. Deele, Ville d'Estinnes et Braine-le-Comte.												
	1.4 Créer des séances d'éducation de groupe au diabète sur le ton d'un groupe de parole (patients en TDS diab.)	1. Mettre en place 6 séances de groupe (3/mois). 2. Convivialité entre les pairs. 3. Briser la solitude	Les éducatrices du RUM RC et la ville de La Louvière												
2) Organiser des activités de prévention primaire et relayer les activités des partenaires existantes.	2.1 Promouvoir le dépistage en pharmacie pour le grand public (personnes à risque).	1. Détecter des personnes à risque (échelle de risque) majoritairement	PACT, UPHOC, multipharma												
	2.2 Réaliser des dépistage au diabète à la sortie des banques alimentaires (le grand public plus précaire)	1. Dépister des personnes qui se soignent peu.	Villes ayant une banque alimentaire												
	2.3 Journée internationale du diabète : Dépistage de masse et réorienter si nécessaire vers le NGC (le grand public)	1. Expliquer le diabète et donner des conseils. 2. Expliquer le rôle du RUM.	Jolimont/Tivoli												

Rapport d'activité 2022 RLM RC

2) Empowerment : objectifs	Actions	Résultats attendus	Partenaires/moyens	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
1) Rendre la personne malade chronique plus autonome et indépendante face aux complications du diabète afin d'être acteur de sa santé dans la gestion des complications du diabète	1.1 Distribuer la fiche pré-projet au public cible permettant de s'informer correctement à l'aide d'un outil pratique	1. Suivi de ses habitudes d'activités physiques. 2. Mieux connaître ses avantages liés à son TDS	RLM RC												
	1.2 Distribuer le carnet trajet et Ryers du RLM RC permettant aux patients : indiquer glycémie/poids et suivre ses RDV médicaux.	1. Mieux connaître ses avantages liés à son TDS 2. Suivi de sa glycémie journalière	RLM RC												
	1.3 Réaliser des séances d'éducation individuelle des patients : Eveiller l'attention et l'implication des patients sur sa santé.	1. Avoir les bonnes réactions face la maladie.	Missions du RLM avec les éducatrices												
2) Aider les professionnels à motiver leurs patients aux changements de comportement	2.1 Formation : éducation thérapeutique du patient - empowerment (CEP) auprès des médecins, infirmières, pharmaciens et kinésithérapeutes.	1. Favoriser une démarche d'éducation à la santé.	RLM BWSISD BW? SISD RCS, RLM Mons												
3) Favoriser le plus possible l'autonomie et l'indépendance des malades chroniques et celles de leur proches (Informer sur toutes activités bénéfiques pour la santé ou activités)	3.1 Renseigner les offres de soins/activités du PACT et activités de détente pour les malades chroniques et les aidants-proches	1. Meilleure accessibilité aux offres de soins et activités. 2. Offrir un moment de tranquillité	PACT, ASBL aidants-proches, ...												
	3.2 Améliorer la visibilité du statut aidant-proche et renseigner les droits au grand public (newsletter MG et patients)	1. Participation à la semaine aidants-proches.	ASBL aidants-proches												
	3.3 Mettre à jour et regrouper toutes les informations clés TDS sur site internet et page Facebook RLM pour les patients en TDS.	1. Newsletter, Ryers, ...	Missions du RUH												
	3.4 Formation pour utiliser ma santé et le RSW pour les malades chroniques.		RLM, Solidaris, Indigo												

Rapport d'activité 2022 RLM RC

3) Dossier patient partagé : objectifs	Actions	Résultats attendus	Partenaires/moyens	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
1) Faciliter la communication multidisciplinaire au moyen de l'outil informatique au niveau des informations de santé des patients	1.1 Obtenir un certificat IRAM pour les RLM.	Accès aux données de la mutuelle de façon officielle.	Inter-RLM												
	1.2 Promouvoir les rapports d'éducation diabète après des médecins déposés par les éducatrices sur le RSW et régler les bugs informatiques sur logiciels des hôpitaux. (diabétologues)	1. Partage des données entre soignants facile et rapide (éducatrices en diabétologie)	Mission du RUM												
	1.3 Planifier l'utilisation du RSW dans le cadre de la campagne de dépistage de la rétinopathie (les clichés et le rapport) pour les soignants.	1. Accès aux données patients facilement pour les soignants impliqués dans le projet.	RSW, RLM Luxembourg												
	1.4 Utilisation de MédSpring : Permettre aux infirmières éducatrices d'accéder aux dossiers de leurs patients pour mise à jour des informations.	1. Meilleur partage des données et informations.													
	1.5 Mise à jour des données patients 2x/en. Avoir une base de données à jour et réaliser des statistiques nettes par le secrétariat RLM	1. Meilleure utilisation des logiciels informatiques des soignants.	RLM												
2) Soutenir e-santé/alliance dans l'organisation de formation	2.1 Apporter un soutien logistique à e-santé/alliance	1. Meilleure utilisation des logiciels informatiques des soignants.	Missions en INTER-RLM												
	2.2 Transmission des retours et besoins des soignants/patients	1. Meilleure utilisation des logiciels informatiques des soignants.	Inter-RLM												

Rapport d'activité 2022 RLM RC

A) Coordination et concertation : objectifs	Actions	Résultats attendus	Partenaires/moyens	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
1) Faciliter les échanges entre prestataires de soins et du réseau d'aide et la prise de contact par les patients.	1.1 Mise à jour du répertoire des soignants en lien avec les 1.2 Participer aux projets de la Plateforme Lour/Santé : améliorer le travail en réseau .	1. Possibilité de trouver un soignant avec un listing à jour. 1. Créer de relation de partenaires afin de co-construire des projets communs. 2. Soutenir les initiatives locales durant crise COVID (détresse psychosociale)	RMG/CG/SSD 1 réunion/mois avec Lour/Santé												
2) Promouvoir les projets de soins auprès des partenaires de soins et du réseau de soins ainsi que les missions du RLM	2.1 Expliquer le rôle du RLM et son aide apportée pour une meilleure continuité des dossiers patients (logistique) lors de Gilem, newsletters, d'adica, groupes, hôpitaux, 2.2 Présentation du RLM et du rôle d'infirmier éduicateur aux étudiants en bachelor en 2.3 Convention de collaboration avec les maisons médicales 2.4 Elargir le comité de direction/patients du RLM 2.5 Promouvoir les pré-projets auprès des soignants (patients ni en TDS ni en convention). Eviter que le patient passe à un traitement à injection .	1. Moins de soucis dans les gestion administratives des dossiers. 1. Meilleure connaissance des formations possibles 1. Meilleure collaboration entre soignants (sécurité de réimputation). 1. Membres de toutes les générations et mixte 1. Meilleure accessibilité aux offres de soins et activités.	Missions du RLM Missions du RLM Missions du RLM Missions du RLM		Présentation des projets RLM à Tivoli et subitrom	Gilem : Chappelle les-cherfont	Gilem : La-Luzerne								
3) Centraliser et communiquer sur les initiatives de prévention pour les maladies chroniques	3.1 Optimiser et coordonner les initiatives de prévention et de dépistages transversaux des maladies au grand public (maladies cardiovasculaires, obésité, diabète, ...)	1. Patients renseignés sur les initiatives locales.	CSH, PCS, hôpitaux, PACT, villes, ...												
4) Favoriser une bonne collaboration entre le RLM et les éducateurs	4.1 Réunion d'équipe pour aborder la gestion des dossiers, le mise en place de projets, ... 4.2 Convention de collaboration avec les maisons médicales réimputation des diabétiques	1. Collaboration fluide entre partenaires (monitoring). 1. Collaboration fluide entre partenaires.	Missions du RLM Missions du RLM												
5) Communiquer les formations des prestataires de soins de la première et seconde ligne et recueillir les besoins en formation	5.1 Mise à jour des connaissances au niveau du diabète dans les maisons de repos auprès des infirmiers . 5.2 Formation sur les connaissances de base sur le diabète pour les éducateurs de centre pour personnes . 5.3 Mise à jour des connaissances en nutrition pour les personnes atteintes d'insuffisance rénale chronique pour les maladies généralistes .	Min. 35 participants par zoom. Min. 35 participants par zoom. Min 20 participants par zoom.	SSD et RLM SSD et RLM RLM (pilote) et SSD RES												

Rapport d'activité 2022 RLM RC

7) Développement d'une culture qualité : objectifs	Actions	Résultats attendus	Partenaires/moyens	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
1) Etablir un calendrier du plan d'action, l'analyser, l'évaluer face aux difficultés et se réadapter.	1.1 Réaliser une enquête de satisfaction pour chaque projet en veillant à la force de travail disponible. 1.2 Evaluer le fonctionnement du comité de pilotage	1 Enquêtes de satisfaction, débriefing en réunion. Discussion ouverte : pistes d'amélioration	En fonction de l'action concernée : missions du RLM, RLM Lux, GT évaluation (FACT) Missions du RLM												
2) Partager les expériences et les pratiques innovantes en inter-RLM	2.1 Participer aux réunions inter-RLM	Projets innovants en équipe	Missions du RLM												
3) Réaliser 2 comités de pilotage et 4 comités de direction	3.1 Analyser la réalisation du plan d'actions. Développer des initiatives qui renforcent la collaboration en réseau entre les acteurs de la santé : la première ligne de soins et la deuxième ligne de soins, afin de favoriser la connaissance mutuelle des prestations de chacun et de développer la confiance entre les prestataires de soins concernés par le traitement du diabète sous ses différentes formes.	Avoir un représentant de chaque soignant repris dans les trajets de soins.	Missions du RLM												
					comité de pilotage	Comité de direction				Comité de direction		comité de direction	Comité de pilotage		Comité de direction
6) Casemanagement : objectifs	Actions	Résultats attendus	Partenaires/moyens	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
1) Soutenir les patients et les médecins dans les démarches de trajets de soins (RC et pré-trajets)	1.1 Helpdesk du secrétariat : répondre aux questions des patients et soignants afin de rendre accessible/compréhensible 1.2 Suivi des dossiers patients (signatures, mutuelles, pharmaciens, soignants, ...) : Accéder et 1.3 Répartition des dossiers (éducation) parmi l'équipe inf, Gestion du dossier. Réguler si nécessaire de	1 Personnes mieux renseignées, moins stressées face aux démarches administratives. 2. Moins de perte de temps. Temps d'attente plus court.	Missions du RLM Missions du RLM												
2) Rendre l'équipe du secrétariat la plus efficace dans l'utilisation des outils informatiques pour aider les patients	2.1 Formation des secrétaires et promotion	Mieux la gestion des manipulations sur excel.	RLM, commission paritaire												



Cuisiner et déguster ensemble...

5 septembre : 18H-19H

Petit déjeuner

l'équilibre dès le matin :
porridge et
omelette à l'honneur

12 septembre : 18H-19H

Collation sans trop de sucre :

barre de céréales
sans sucre ajouté
et énergie ball

19 septembre : 18H-19H

Mes repas du midi

bien organisés:
base du batch cooking 4 repas
en + 30 minutes

26 septembre : 18H-19H

Idées fêtes :

apéro time pleins d'idées pour
maîtriser les dîners de famille
sans s'en faire...

Pour TOUS les malades chroniques : 2€/participation

📍 Cité Rey 130 - 7090 Braine-Le-Comte (côté résidence service)

Inscriptions obligatoires (places limitées) : 064/44.95.15 (9h à 13h)

secretariat@rlmrc.be



www.rlmrc.be



AViQ
Appui pour Vivre avec le Quotidien
Avec vous, Avec nous, Avec eux



Annexe 3 : photos Ateliers diététiques 2022



Annexe 4 : Diabète café



Diabète café



L'occasion de partager son expérience
ou d'apprendre des autres...

Animé par Aurélia Gallina Infirmière en diabétologie

De 14h à 16h

6 septembre 2022
4 octobre 2022
8 novembre 2022
13 décembre 2022

Inscriptions obligatoires
(places limitées)

☎ 064/44.95.15 (9h à 13h)
✉ secretariat@rlmrc.be
🌐 www.rlmrc.be

● Séances d'éductions en groupe
sur prescription médicale de votre
médecin généraliste



Maison de quartier
Rue Professeur Omer Tulipe 22 - 7100 Saint-Vaast



Annexe 5: Campagnes de dépistage rétinopathie



Dépistage

de la rétinopathie diabétique

2022

Pour qui ?

- Les personnes de **tout âge**, souffrant de **tout type de diabète** ;
- les personnes diabétiques n'ayant **pas vu d'ophtalmologue** dans les **12 derniers mois** et n'ayant **pas fixé de rendez-vous** dans les **6 prochains mois** ;
- Ce dépistage est destiné aux patients **sans rétinopathie diabétique** déjà connue ou autre problème sévère aux yeux ;
- Accessible uniquement **aux habitants de la Région du Centre**.

Inscription au RLM
064/44.95.15 (de 9h à 13h) ou via secretariat@rlmrc.be
Plus infos sur www.rlmrc.be
f @RLMRC

Fond d'œil
Le dépistage **5€** pour les BIM
Prendre une vignette de mutuelle

7, 8, 9 juin à Estinnes
SURRENDEZ-VOUS
6, 7, 8 décembre à Braine-le-Comte

Adresses
Chaussée Bruneault 226. Estinnes
Cité Rey 130. Braine-le-Comte

Plus d'infos sur [@pactsante.be](https://pactsante.be) pactsante.be

pact
Mieux vivre grâce aux soins intégrés

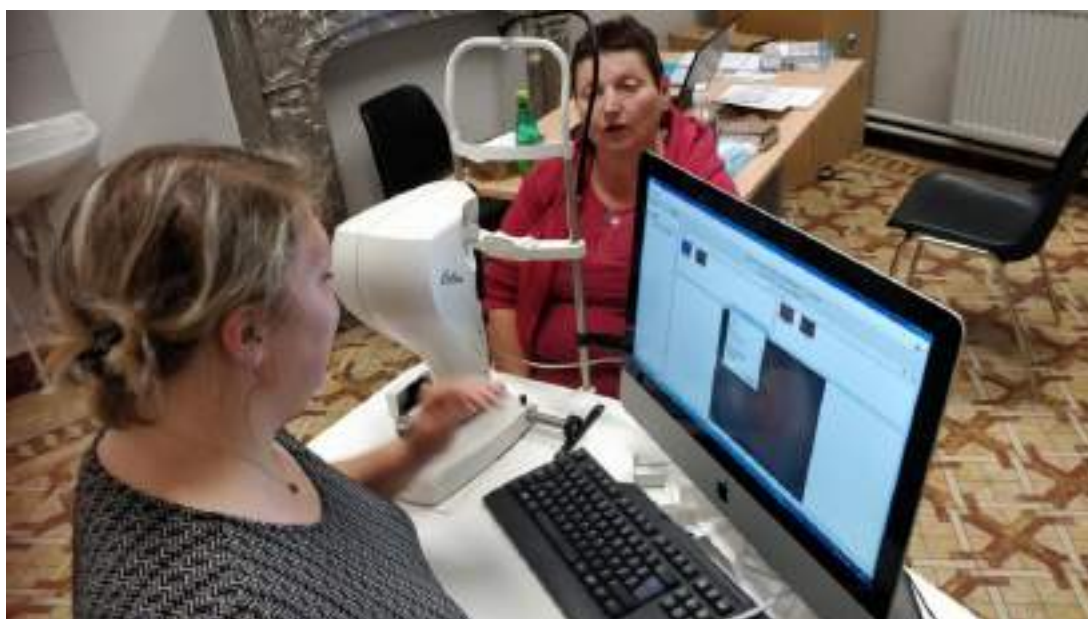
Braine-le-Comte
chronosanté
Égalité des chances

rlm
Région du Centre
Braine-le-Comte Multipôle

tivoli

JOLIMONT
ESTINNES

Photos dépistage rétinopathie



Légende des photos : On y voit Me. Audrey Zaccaria, infirmière spécialisée, qui établit l'examen du fond de l'œil d'une patiente.

Annexe 7 : Journée mondiale du rein : le 10 mars 2022

JOURNÉE MONDIALE DU REIN: 10 MARS 2022

**LE DIABÈTE ET
L'HYPERTENSION
ARTÉRIELLE SONT 2
RISQUES MAJEURS
DE L'INSUFFISANCE
RÉNALE CHRONIQUE.**

Annexe Rapport financier

POUR TOUTES QUESTIONS SUR LE TRAJET DE
SOINS INSUFFISANCE RÉNALE CHRONIQUE,
CONTACTEZ SECRETARIAT@RLMRC.BE



COMMENT PRENDRE SOIN DE SES REINS ?

1

Contrôler votre tension artérielle et le taux de sucre dans le sang auprès de votre médecin.

2

Etre actif physiquement et manger sainement pour un meilleur contrôle de son poids.

3

Penser à bien s'hydrater selon les recommandations de votre médecin. Eviter de fumer car cela abîme les vaisseaux sanguins et ceux des reins.

4

Etre vigilant à la quantité d'anti-inflammatoires prise en automédication.

5

En cas de facteur de risque : effectuer un contrôle régulier de la fonction rénale.

RÉSEAU LOCAL
MULTIDISCIPLINAIRE

Annexe 8 : Exemple enquête de satisfaction

27/02/2023 15:23

Enquête de satisfaction : formation sur le diabète de type 2

Enquête de satisfaction : formation sur le diabète de type 2

Le Réseau Local Multidisciplinaire et le SISD souhaitent s'améliorer et connaître vos avis et vos conseils dans le cadre des formations que l'on donne.

1. Quel est votre profession?

Une seule réponse possible.

- ☐ Infirmier.e indépendant.e
- ☐ Infirmier.e en maison de repos
- ☐ Educateur dans un centre spécialisé

2. Etes-vous satisfait de la formation reçue ?

Une seule réponse possible.

- ☐ Très insatisfaisant
- ☐ Insatisfaisant
- ☐ Satisfaisant
- ☐ Très satisfaisant

3. Jugez-vous la formation utile

Une seule réponse possible.

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Autre

27/02/2023 15:23

Enquête de satisfaction : formation sur le diabète de type 2

4. Conseillerez-vous la formation à vos collègues

Une seule réponse possible.

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Autre

5. Commentaires ou remarques pour améliorer la formation

6. Quelle formation aimeriez-vous suivre dans le cadre de la santé (préventif ou curatif) ?

7. Comment avez-vous entendu par parlé de cette formation

Une seule réponse possible.

- ☐ Invitation du RLM
- ☐ Bouche à oreille
- ☐ Autre

Ce contenu n'est ni rédigé, ni cautionné par Google.

<https://docs.google.com/forms/d/1H0BWV02qjyaft0x55aFLcCqTHXTX5sgXy4KoDULwZ50/edit>

2/4

Annexe 9 : Échéancier 2023

