

Objectifs 2022

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021



INTRODUCTION



Bonjour à vous tous,

L'année 2021 fut une année majoritairement distancielle. Comment partager quand toutes les conditions vous obligent à préférer le maintien à distance de l'autre, voire l'isolement?

Les membres de SPX ont doublé d'effort pour rester soudés et imaginatifs, sans jamais perdre espoir dans leur capacité de maintenir une association en pleine croissance, tant en nombre de participants que dans ses diffusions de contenus.

*Nous vous remercions pour
votre intérêt et si après lecture,
l'envie vous vient de nous
rejoindre, contactez-nous!*

A travers ce rapport, vous pourrez constater que les activités ont été perpénuées et que d'autres sont nouvellement apparues, telles que le SPX Award et les formations online.

Nous vous remercions pour votre intérêt et si après lecture, l'envie vous vient de nous rejoindre, contactez-nous!



So Yung STRAGA

Présidente



Nathalie DELBRASSINE

Secrétaire

CONSEIL D'ADMINISTRATION



**Gilbert
BEJJANI**
Belgique



**Bernard
CERIEZ**
Belgique



**Mikaël
DE RHAM**
Suisse



**Nathalie
DELBRASSINE**
Belgique



**Ron
EMBRECHTS**
Belgique



**Joan
ESCARRABILL**
Espagne



**Olivier
HELBOT**
Belgique



**Eduard
PORTELLA**
Espagne



**Christophe
ROSSO**
France



**So Yung
STRAGA**
Belgique



**Catherine
ZENNER**
Belgique



BILAN D'ACTIVITÉ

Shared Patient eXperience (SPX) est une asbl dont l'objectif principal est de promouvoir l'expérience patient, sous toutes ses formes, en accompagnant notamment les responsables d'institutions et les professionnels à s'approprier et à se développer dans ce nouveau paradigme. Les champs d'actions de l'asbl Shared Patient eXperience sont les systèmes de santé européens.

SPX a poursuivi ses activités en 2021 en proposant diverses initiatives:



01 - Colloque international "Partager pour améliorer : l'expérience patient en pratique"

Organisé sous forme de webinaires de mai à novembre 2021.

Des progrès extraordinaires ont été réalisés dans la définition et le développement du cadre conceptuel de l'expérience patient, étant donné son rôle unique dans la transmission authentique de la perspective des patients. Ce rôle devient de plus en plus central auprès des institutions de santé. Les organisations de santé doivent relever le défi de la consolidation du paradigme de l'expérience patient, et mettre systématiquement en œuvre des stratégies d'évaluation afin d'utiliser les résultats pour générer des changements. Convaincre les professionnels sceptiques, générer des propositions évolutives et évaluer les résultats des interventions... sont quelques-uns des défis pour les systèmes de santé.

En ce sens, l'édition 2021 du Colloque International SPX ALWAYS ON souhaitait partager des expériences réelles, en proposant trois typologies de formats différenciés, toujours on line :

- 7 présentations de stratégies hospitalières liées à l'expérience du patient
- 6 séances de débat
- 5 Conférenciers principaux, et un ou deux répondants à chaque fois

Nous souhaitons souligner une fois de plus le caractère international du colloque : au niveau des intervenants provenant de 8 pays différents (France, Suisse, Etats-Unis, Espagne, Angleterre, Inde, Lettonie et Belgique) et des participants provenant de 4 pays différents (Belgique, France, Suisse et Espagne).



BILAN D'ACTIVITÉ



02 – SPX Virtual Contents

Il s'agit d'une initiative qui a pour objectif d'identifier les documents, publications, vidéos... qui traitent les questions clés autour de l'expérience patient. Ces documents sont résumés en trois langues, incluant le lien au document original, et mis à disposition en ligne, avec une newsletter mensuelle.

Cette newsletter est envoyée chaque mois aux membres et aux inscrits pour annoncer l'actualisation des contenus.

Un comité de rédaction veille à la sélection des contenus, à la qualité des résumés et à suivre les recommandations des lecteurs. Les membres du comité de rédaction en 2021 étaient :

- Mme Nathalie Delbrassine (Belgique)
- M Frédéric Addor (Suisse)
- Dr Raimon Camps (Espagne)
- Bertrand Marcorelles (France)
- Emilie Lebée-Thomas (France)
- M Oscar Dia, chef de rédaction (Espagne)

Au cours de l'année 2021, plus de 9.200 visiteurs uniques se sont connectés sur la page SPX Virtual Content. Ils viennent principalement de Belgique, d'Espagne et de France, mais ils viennent de pays du monde entier : Pays-Bas, Etats-Unis, Suisse, Finlande, Angleterre, Canada, Autriche,...

Un tableau de bord sur le développement de cette initiative est à disposition des membres du comité de rédaction et du conseil d'administration, et aussi à tout autre membre de l'ASBL qui serait intéressés.

BILAN D'ACTIVITÉ

Voici les chiffres -clés de ce tableau de bord pour l'année 2021 :

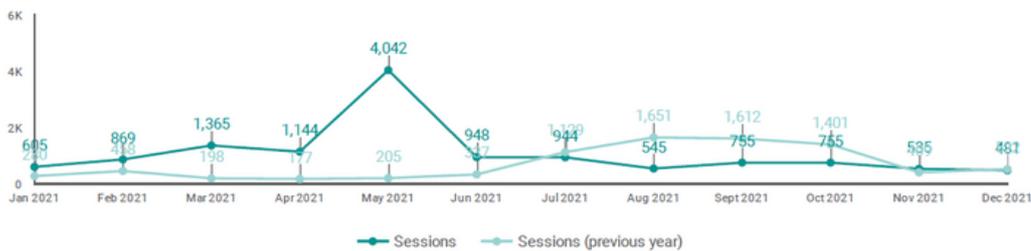
SPX VIRTUAL CONTENTS

1 Jan 2021 - 31 Dec 2021

Site use

Sessions	Unique users	Pageviews	Pages/Session	Average session duration	Bounce Rate
12,988	9,211	31,243	2.41	00:02:04	65.5%
↑ 55.0%	↑ 59.1%	↑ 39.7%	↓ -9.8%	↓ -13.0%	↓ 1.6%

Sessions evolution



Geographic origin

Country	Sessions	% Δ	Usuarios	% Δ	Pages per session	% Δ
1. Belgium	5,146	138.0% ↓	3,911	172.5% ↓	1.99	-29.5% ↓
2. Spain	2,442	37.0% ↓	843	6.6% ↓	4.81	1.1% ↓
3. France	1,557	7.6% ↓	1,172	14.7% ↓	1.86	-4.7% ↓
4. Netherlands	653	50.5% ↓	605	60.1% ↓	1.38	-25.3% ↓
5. United States	616	-14.0% ↓	589	-13.3% ↓	1.33	1.5% ↓
6. Switzerland	403	5.2% ↓	251	18.4% ↓	2.62	10.7% ↓
7. Finland	314	125.9% ↓	311	123.7% ↓	1.5	-14.9% ↓
8. United Kingdom	224	163.5% ↓	208	181.1% ↓	1.18	-11.3% ↓
9. Canada	185	-27.5% ↓	170	-24.4% ↓	1.93	12.3% ↓
10. Austria	162	113.2% ↓	162	113.2% ↓	1.44	-20.5% ↓
Grand total	12,988	55.0% ↓	9,211	59.1% ↓	2.41	-9.8% ↓

English monthly newsletter

Sent	1,754	↑ 134.5%
Open	707	↑ 145.5%
Click article	359	↑ 577.4%

French monthly newsletter

Sent	4,101	↑ 96.2%
Open	1,486	↑ 64.9%
Click article	551	↑ 147.1%

Dutch monthly newsletter

Sent	856	↑ 167.5%
Open	268	↑ 84.8%
Click article	157	↑ 273.8%



Shared Patient Experience
Rapport d'activité 2021

BILAN D'ACTIVITÉ



03 - Club des institutions

L'objectif de ce Club est de réunir un panel d'institutions provenant des différents systèmes de santé avec le but de partager et approfondir sur la mise en oeuvre de l'expérience patient au sein des institutions de santé.

En décembre 2021 le Club se composait de 16 institutions provenant de 5 pays différents : Belgique, Espagne, France, Luxembourg, Suisse.

Belgique

AZ Jessa
AZ Maria Middelaes
AZ Nikolaas
CHC Liège
Clinique Saint-Jean
UZ Brussel
Clinique Saint-Luc Bouge
Wit-Gele Kruis

Suisse

EHC Morges
Hôpital Riviera-Chablais

GD Luxembourg

Hôpitaux Robert Schumann
Rehazenter
CHL

France

Hôpital Foch
Unicancer

Espagne

H Clínic, Barcelona

Le Club des institutions for improvement Patient eXperience a évolué et accueilli des membres hors hôpitaux (centre de rééducation, services de soins à domicile).

BILAN D'ACTIVITÉ



04 – Position Paper "E-santé, des solutions par et pour le patient"



Ce document a pour objectif de présenter une vision actualisée et synthétique du positionnement de SPX par rapport à l'utilisation des technologies e-santé visant à améliorer la prise en charge et l'accompagnement du patient en non présentiel, convaincus que celles-ci permettent d'améliorer l'expérience du patient, dans un cadre précis.

Il présente des recommandations, ainsi qu'un outil et une méthodologie de segmentation des patients.

Ce position paper a été une des initiatives du Club des institution. Les auteurs ont donc une vision élargie puisqu'ils viennent d'horizons et pays différents (Suisse, Espagne, France et Belgique).

Les contributeurs sont :

- Frédéric Addor (Hôpital Riviera-Chablais)
- Aurélie Glerum, (Hôpital Riviera-Chablais)
- Joan Barrubés (Antares Consulting)
- Christophe Rosso (Exolis)
- Christine Drummen (Groupe Santé CHC)

Le document a été publié en français et est en attente de traduction en anglais et néerlandais.



BILAN D'ACTIVITÉ



05 - SPX Award

La 1ère cérémonie du SPX Award a eu lieu ce 11 juin 2021 avec une introduction du Ministre Franck Vandembroucke. Les prix ont ensuite été remis par M. Robby De Caluwé, Président de la commission spéciale « gestion covid ».

Au vu du contexte sanitaire 2021, deux prix ont été attribués : un dans la catégorie « expérience patient » et un autre dans la catégorie « expérience patient et covid ».

Au total, 24 initiatives ont été envoyées de 6 pays différents. 10 initiatives avaient été présélectionnées par le jury SPX.

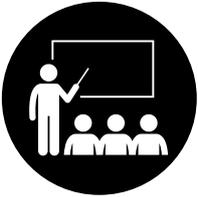
Outre un prix pour chaque catégorie, SPX a également désigné un Prix mention spéciale du Jury :

- Dans la catégorie expérience patient : AZ Delta – Des soins chaleureux pour des patients uniques.
- Dans la catégorie expérience patient et covid : AZ Maria Middelaers – Télésurveillance des patients covid à domicile.

Et pour les lauréats :

- Dans la catégorie expérience patient : UZ Brussel – L'expérience patient en réalité virtuelle efface la douleur et le stress aux urgences.
- Pour la catégorie expérience patient et covid : UZ Brussel – Soutien et suivi des patients et de leur famille en soins intensifs.

BILAN D'ACTIVITÉ



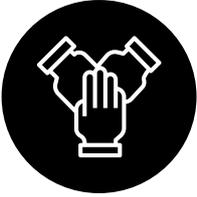
06 – Formations

Les formations ont eu lieu de septembre à novembre 2021, en français et en espagnol, avec un total de 48 participants provenant de Belgique, Suisse, France, Luxembourg, Espagne et Amérique latine.

Il s'agit de séances de formation sur des méthodologies et des outils qui ont montré leur valeur ajoutée pour l'implémentation de projets d'expérience patient. Le cours est structuré en 5 séances, permettant aux étudiants de clôturer leur apprentissage par un projet PX construit et implantable dans leur institution:

- Cadre conceptuel de l'expérience patient et la mesure de la valeur, au-delà de la satisfaction.
- L'approche du design thinking, une méthodologie centrée sur les besoins des personnes (human-centered) et visant à la cocréation de solutions.
- La conception et le prototypage des solutions. Vision globale sur les différentes approches méthodologiques. L'analyse comparée des solutions : design thinking et les méthodologies Agiles.
- Les métriques pour mesurer, suivre et évaluer l'expérience patient.
- Stratégie d'implantation. Comment faire le bilan de la situation et définir un plan d'action.

BILAN D'ACTIVITÉ



07 – Collaborations et projets

The Beryl Institute

Nous avons été invités à devenir membre du Global Council du Beryl Institute. Le global Council est le premier groupe mondial qui a décidé de penser ensemble l'expérience patient à travers la planète. Il rassemble 20 institutions mondiales, toutes intimement concernées par le PX. Nous avons décidé de créer un groupe de 4 membres représentant SPX, il s'agit de:

- Frédéric Addor
- Nathalie Delbrassine
- So Yung Straga
- Catherine Zenner

Pfizer et MSD

Pfizer est partenaire de SPX depuis le début et MSD nous a rejoints l'année passée. Concernées par l'expérience patient, ces industries souhaitent envisager davantage encore la perspective des patients. Nous initiions pas à pas une collaboration dans des domaines bien précis: l'oncologie pour MSD et les maladies rares pour Pfizer.

Coalition Next

SPX est devenu membre de Coalition Next Belgium ayant pour objectif d'accélérer la mise en œuvre des innovations numériques dans les établissements de santé et les associations de patients sur le territoire belge.

Notre rôle au sein de cette coalition est de garantir au maximum la prise en compte de la perspective des patients.



EXERCICE ÉCONOMIQUE 2021

Ci-dessous les comptes 2021 clôturés qui démontrent un résultat net d'un montant de 18.752,94 €.

RÉSULTAT : 18.752,94 €

DÉPENSES:

RECETTES:

Coûts structurels

Secrétariat	8.066,64 €
Support comptable et fiscal	0,00 €
Adhésion vers d'autres organisations (Beryl, ...)	1.109,09 €
Frais comptes (ING, Ingenico, Mastercard)	285,39 €
Frais divers (Repas, cafés, cadeaux,...)	62,50 €

Sous-total 9.631,62 €

Coûts initiatives

Colloque (honoraires orateurs, film, support, Mailchimp, Zoom,...)	41.825,51 €
Formations (honoraires profs)	3.000,00 €
SPX Virtual Contents	12.826,00 €
Award (trophée, diplôme, salle, catering, cadeaux)	1.645,25 €
Position Paper # 2 (écriture support)	1.400 €
Club Hospitals +	0,00 €
Club Industries	0,00 €
Shared initiatives (Club's thursday)	0,00 €

Sous-total initiatives 60.696,76 €

Total général 70.328,38 €

Recettes structurelles

Adhésion individuelle	240,00 €
Adhésion institutionnelle	1.500,00 €
Adhésion Club Hôpitaux + (12 anciens + 2 nouveaux)	56.000,00 €
Adhésion industries (Pfizer)	10.000,00 €
Alliance (ABDH)	12.500,00 €
Partenaires	0,00 €

Sous-total 80.240,00 €

Recettes initiatives

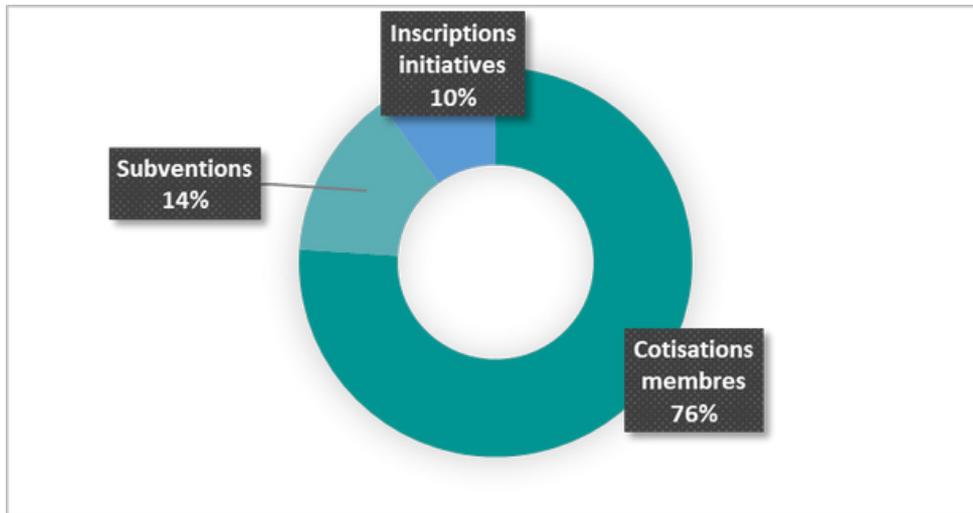
Colloque (inscriptions, sponsoring,...)	8.841,32 €
Formations (inscriptions)	0,00 €
SPX Virtual Contents (sponsors)	0,00 €
Award	0,00 €
Position Paper # 2 (achat en ligne)	0,00 €
Club Hospitals +	0,00 €
Club Industries	0,00 €
Shared initiatives (Club's thursday)	0,00 €

Sous-total recettes initiatives 8.841,32 €

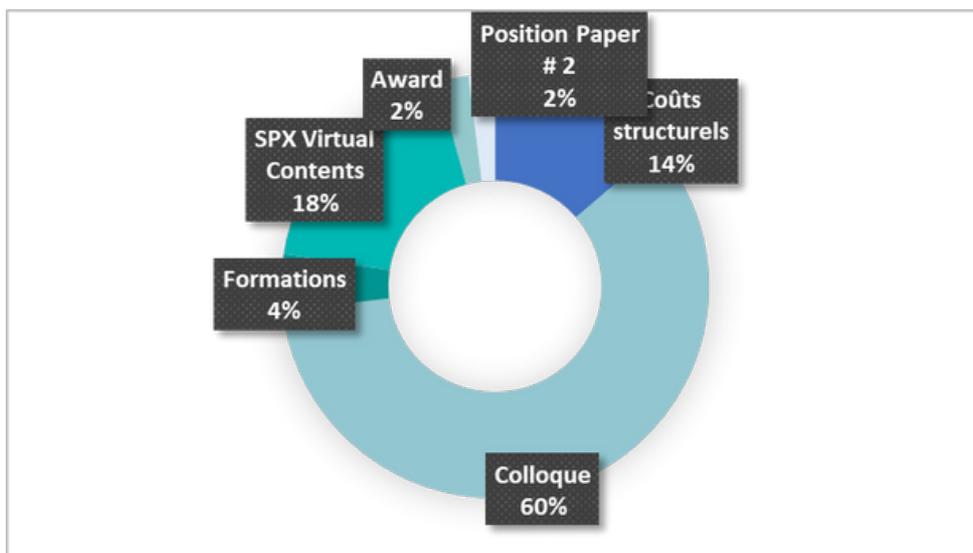
Total recettes 89.081,32 €



SOURCES DE FINANCEMENT



VENTILATION DES DÉPENSES



OBJECTIFS 2022-2023



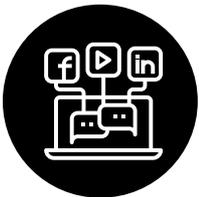
01 - Colloque annuel

La volonté est d'organiser le colloque international en version phygitale (online et présentiel) en novembre 2022 et octobre 2023. Nous souhaitons renforcer le caractère international du colloque et de l'association et accentuer notre différenciation en travaillant sur des sujets pratiques, d'intérêt direct pour les institutions de santé.



02 - Position Paper

Les sujets traités dans les positions Papers sont issus des réflexions et orientations de nos membres. De ce fait, ils sont également réalisés par nos membres, à leur rythme. Notre ambition reste l'édition d'au minimum un PP par année.



03 - SPX Virtual Contents

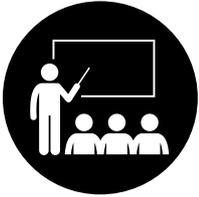
Renforcement du SPX Virtual Contents avec l'incorporation des contenus utilisant d'autres formats, comme des podcasts et de la vidéo. Chaque mois une nouvelle newsletter annoncera les nouveaux contenus. Notre ambition est de transformer le Virtual Contents en une plateforme de connaissance exclusivement expérience patient.



04 - Best Practices et SPX Award

Présentation et diffusion du recueil des Best practices, sous différents formats et pérennisation de l'initiative SPX Award récompensant les initiatives des établissements de soins de santé qui accordent la priorité aux patients et travaillent de façon multidisciplinaire en vue de satisfaire les patients et/ou les proches soignants.

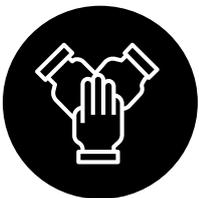
OBJECTIFS 2022-2023



05 - Formations

Nous cherchons à développer les formations 'Expérience Patient' et à collaborer avec des institutions pour atteindre ces objectifs:

- Créer et partager le plus largement possible toutes les connaissances concernant l'expérience patient : documents, initiatives, programmes, outils, expériences pratiques, formations, etc.
- Diffuser, encourager et contribuer à toutes formes de recherche concernant l'expérience patient.
- Contribuer à l'augmentation des compétences des professionnels en matière d'expérience patient.



06 - Nouvelles collaborations

après trois années, il est temps pour SPX d'envisager plus de partenariats, avec en ligne de mire davantage de visibilité et une reconnaissance. L'objectif est de pérenniser l'association sur du long terme, en focalisant sur sa notoriété.

SUPPORTS

Cette année encore, l'ASBL Shared Patient eXperience a bénéficié de supports précieux :

- L'alliance avec BVZD-ABDH
- Le support d'Antares Consulting facilitant les relations avec son réseau international, et aussi la mise à disposition d'un support humain dans le maintien des initiatives.

Nous vous remercions de votre intérêt continu.

Contact

Share Patient Experience

<https://spexperience.org/>

info@spexperience.org

@SPXperience

