

Objectieven 2022

ACTIVITEITS- RAPPORT 2021



INTRODUCTIE



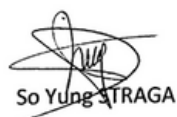
Goeddag aan iedereen,

Het jaar 2021 was een jaar dat zich grotendeels op afstand afspeelde. Hoe kan je dingen delen met elkaar als alle omstandigheden u verplichten afstand te houden van elkaar, of u zelfs af te zonderen?

De leden van SPX hebben hun inspanningen verdubbeld om verenigd en creatief te blijven, zonder ooit de hoop te verliezen in hun vermogen om een groeiende vereniging in stand te houden, zowel wat betreft het aantal deelnemers als wat betreft de distributie van informatie.

*Wij danken u voor uw
belangstelling en als u na het
lezen zin heeft om zich bij ons
aan te sluiten, contacteer ons
dan!*

In dit verslag zult u zien dat sommige activiteiten zijn verdergezet en dat ook nieuwe activiteiten zijn geïntroduceerd, zoals de SPX Award en online opleidingen. Wij danken u voor uw belangstelling en als u na het lezen zin heeft om zich bij ons aan te sluiten, neem dan zeker contact met ons op!



So Yung STRAGA

President



Nathalie DELBRASSINE

Secretaris



Shared Patient Experience
Activiteitenrapport 2021

RAAD VAN BESTUUR



**Gilbert
BEJJANI**
Belgium



**Bernard
CERIEZ**
Belgium



**Mikaël
DE RHAM**
Switzerland



**Nathalie
DELBRASSINE**
Belgium



**Ron
EMBRECHTS**
Belgium



**Joan
ESCARRABILL**
Spain



**Olivier
HELBOT**
Belgium



**Eduard
PORTELLA**
Spain



**Christophe
ROSSO**
France



**So Yung
STRAGA**
Belgium



**Catherine
ZENNER**
Belgium

ACTIVITEITS- SYNTHESE

Shared Patient eXperience (SPX) is een vereniging zonder winstoogmerk, met als hoofddoel de ervaring van de patiënt te bevorderen, met name door de managers van instellingen en werknemers te helpen om zich dit nieuwe paradigma eigen te maken en te ontwikkelen.

SPX heeft zijn activiteiten in 2021 voortgezet via verschillende initiatieven:



01 – Internationale conferentie "Sharing for Improvement: Patient Experience in de praktijk"

Georganiseerd als webinars van mei tot november 2021.

Een aanzienlijke vooruitgang is gerealiseerd bij het definiëren en ontwikkelen van het conceptuele kader van de patiëntervaring, gezien zijn unieke rol in het authentiek overbrengen van het perspectief van de patiënten. Deze rol wordt steeds centraler in de gezondheidsinstellingen.

De gezondheidszorgorganisaties moeten de uitdaging aangaan rond de consolidatie van het paradigma rond patiëntervaring, en systematische evaluatiestrategieën toepassen om uiteindelijk de resultaten te gebruiken om verandering te bewerkstelligen. Het overtuigen van sceptische professionals, het genereren van haalbare voorstellen en het evalueren van de resultaten van interventies zijn enkele van de challenges voor gezondheidssystemen.

Er zijn geen magische wondermiddelen, en daarom heeft SPX een duidelijk voorstel: samen te ontwikkelen en te verbeteren.

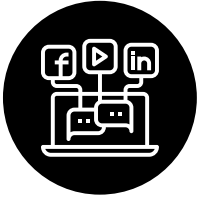
In die zin wenste de 2021 editie van het Internationale Symposium SPX ALWAYS ON concrete ervaringen te delen, door drie typologieën voor te stellen van gedifferentieerde formaten, steeds online:

- 7 presentaties van ziekenhuisstrategieën in verband met de patiëntervaring
- 6 debatsessies
- 5 centrale sprekers, en per keer, één of twee reproducenten

Wij willen nogmaals het internationale karakter van de conferentie benadrukken: sprekers uit 8 verschillende landen (Frankrijk, Zwitserland, VS, Spanje, Engeland, India, Letland en België) en deelnemers uit 4 verschillende landen (België, Frankrijk, Zwitserland en Spanje).



ACTIVITEITEN- VERSLAG



02 – SPX Virtual Contents

Dit is een initiatief dat tot doel heeft documenten, publicaties, video's... te identificeren die belangrijke kwesties rond *patient experience* behandelen. Deze documenten worden in drie talen samengevat, met inbegrip van de link naar het originele document, en online beschikbaar gesteld, met een maandelijkse nieuwsbrief.

Deze nieuwsbrief wordt maandelijks verstuurd naar leden en abonnees om de update van de inhoud aan te kondigen.

Een redactieraad zorgt voor de selectie van de inhoud, de kwaliteit van de samenvattingen en volgt de aanbevelingen van de lezers op. De leden van de redactieraad in 2021 waren:

- Mevr. Nathalie Delbrassine (België)
- Mr. Frédéric Addor (Zwitserland)
- Dr. Raimon Camps (Spanje)
- Bertrand Marcorelles (Frankrijk)
- Emilie Lebée-Thomas (Frankrijk)
- Mr. Oscar Dia, hoofd van de raad

In het jaar 2021 logden meer dan 9.200 unieke bezoekers in op de SPX Virtual Content pagina. Ze komen voornamelijk uit België, Spanje en Frankrijk, maar ook van elders in de wereld: Nederland, de Verenigde Staten, Zwitserland, Finland, Engeland, Canada, Oostenrijk, ...

Een scorebord betreffende de ontwikkeling van dit initiatief is beschikbaar voor de leden van het redactiecomité en de raad van bestuur, en ook voor elk ander lid van de VZW dat geïnteresseerd is.

ACTIVITEITEN- VERSLAG

Ziehier de kerncijfers van dit scorebord voor het jaar 2021:

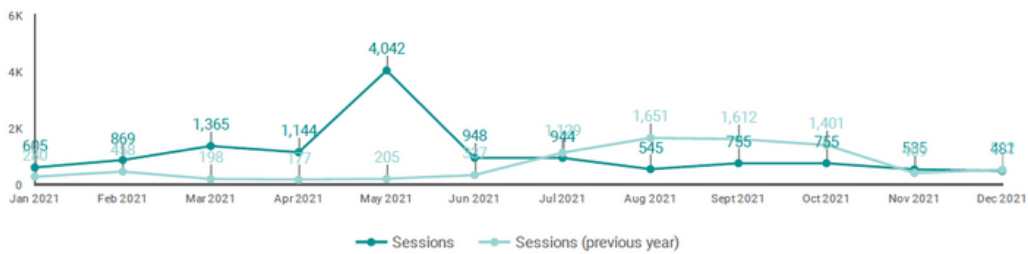
SPX VIRTUAL CONTENTS

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
Activiteitenrapport 2021

ACTIVITEITEN- VERSLAG



03 – Club van instellingen voor improvement Patient eXperience

Het doel van deze Club is om een panel van instellingen uit verschillende gezondheidssystemen samen te brengen met als doel het delen en uitdiepen van de implementatie van *patient experience* binnen gezondheidsinstellingen.

In december 2021 bestond de Club uit 17 instellingen uit 5 verschillende landen : België, Spanje, Frankrijk, Luxemburg, Zwitserland.

België

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

Zwitserland

EHC Morges
Hôpital Riviera-Chablais

Groothertogdom Luxemburg

Hôpitaux Robert Schumann
Rehazenter
CHL

Frankrijk

Hôpital Foch
Unicancer

Spanje

H Clínic, Barcelona

De club van instellingen voor *Improvement Patient eXperience* is geëvolueerd en heeft ook leden buiten ziekenhuizen (revalidatiecentra, thuiszorgdiensten) verwelkomd.



ACTIVITEITEN- VERSLAG



04 – Standpunt over het gebruik van e-gezondheidstechnologieën



Het doel van dit document is een bijgewerkte en samengevatte visie te presenteren omtrent het standpunt van SPX over het gebruik van e-gezondheidstechnologieën ter verbetering van de patiëntenzorg en -ondersteuning in een niet-residentiële omgeving, in de overtuiging dat zij de patiëntenervaring binnen een specifiek kader kunnen verbeteren.

Het bevat aanbevelingen, een instrument en methodologie voor de segmentatie van patiënten. .

Deze stellingname was een van de initiatieven van de Club van Instellingen ter verbetering van de patiëntenervaring. De auteurs hebben dus een ruime visie, gezien zij uit verschillende landen komen en elk met een verschillende achtergrond (Zwitserland, Spanje, Frankrijk en België).

De contributeurs zijn:

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

Het document is in het Frans gepubliceerd en een Engelse en Nederlandse vertaling wordt verwacht.



ACTIVITEITEN- VERSLAG



05 - SPX Award

De uitreiking van de eerste SPX Award vond plaats op 11 juni 2021, ingeleid door minister Franck Vandenbroucke. De prijzen werden vervolgens uitgereikt door de heer Robby De Caluwé, voorzitter van de speciale commissie voor het "beheer van Covid".

Gezien de huidige gezondheidszorgcontext 2021 werden twee prijzen toegekend: één in de categorie "patiëntervaring" en één in de categorie "patiëntervaring en Covid".

In totaal werden 24 initiatieven uit 6 verschillende landen ingediend. Vooraf werden er 10 initiatieven geselecteerd door de SPX jury.

Naast een prijs voor elke categorie, reikte SPX ook een Speciale Jury Vermelding-Prijs uit:

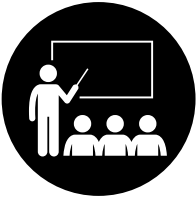
- In de categorie patiëntervaring : AZ Delta - Hartverwarmende zorgen
- In de categorie patiëntenervaringen en Covid: AZ Maria Middelaars - Telebewaking van covid-patiënten thuis

En voor de laureaten :

- In de categorie patiëntervaring: UZ Brussel - Virtual reality vermindert pijn en stress op de spoedafdeling.
- Voor de categorie patiëntervaring en covid: UZ Brussel - Begeleiding en opvolging van patiënten en hun familie op intensieve zorgen.

ACTIVITEITEN- VERSLAG

06 - Opleidingen



De opleidingen vonden plaats van september tot november 2021, in het Frans en het Spaans, met in totaal 48 deelnemers, afkomstig uit België, Zwitserland, Frankrijk, Luxemburg, Spanje en Latijns-Amerika.

Dit zijn opleidingssessies over methodologieën en instrumenten die hun toegevoegde waarde hebben bewezen bij de uitvoering van projecten inzake patiëntervaring. De cursus is onderverdeeld in 5 sessies, zodat studenten hun opleiding kunnen afronden met een PX-project dat in hun instelling ontwikkeld en geïmplementeerd is:

- Conceptueel kader van patiëntervaring en het meten van waarde en tevredenheid.
- De design thinking-benadering, een mensgerichte methodologie voor het co-creëren van oplossingen.
- Ontwerp en prototype van oplossingen. Globale visie op de verschillende methodologische benaderingen. Vergelijkende analyse van oplossingen: design thinking en flexibele methodologieën.
- Meetmethodes om de patiëntervaring te meten, te controleren en te evalueren.
- Uitvoeringsstrategie: hoe de situatie beoordelen en een actieplan opstellen.

ACTIVITEITEN- VERSLAG



07 - samenwerkingen en projecten

Coalition Next

SPX is lid geworden van Coalition Next Belgium, dat als doel heeft de implementatie van digitale innovaties in zorginstellingen en patiëntenorganisaties in België te versnellen.

Coalition NEXT is een ecosysteem van zorginstellingen, de gezondheidsindustrie, patiëntenorganisaties en overheidsinstellingen die samen technologische behoeften willen vaststellen.

Onze rol binnen deze coalitie is te garanderen dat er zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met het perspectief van de patiënt.

The Beryl Institute

We zijn lid geworden van de Global Council, waarin 20 mondiale instellingen samenwerken om PX te verbeteren, het doel is samen te begrijpen hoe PX zich in de wereld ontwikkelt.

Pfizer et MSD

Wij starten een samenwerking op specifieke gebieden: oncologie voor MSD en zeldzame ziekten voor Pfizer.

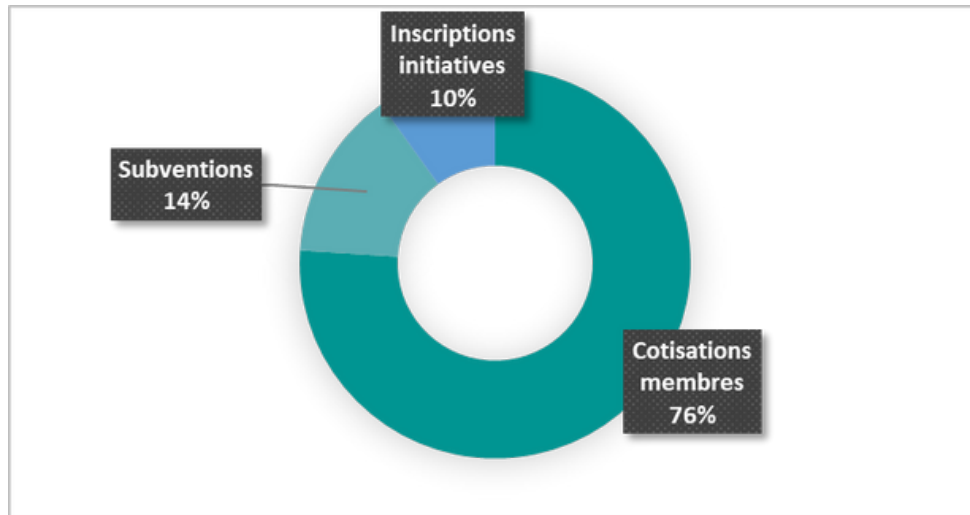
ECONOMISCHE OEFENING 2021

Hieronder volgen de afgesloten rekeningen voor 2021, die een nettoresultaat van € 18.752,94 te zien geven.

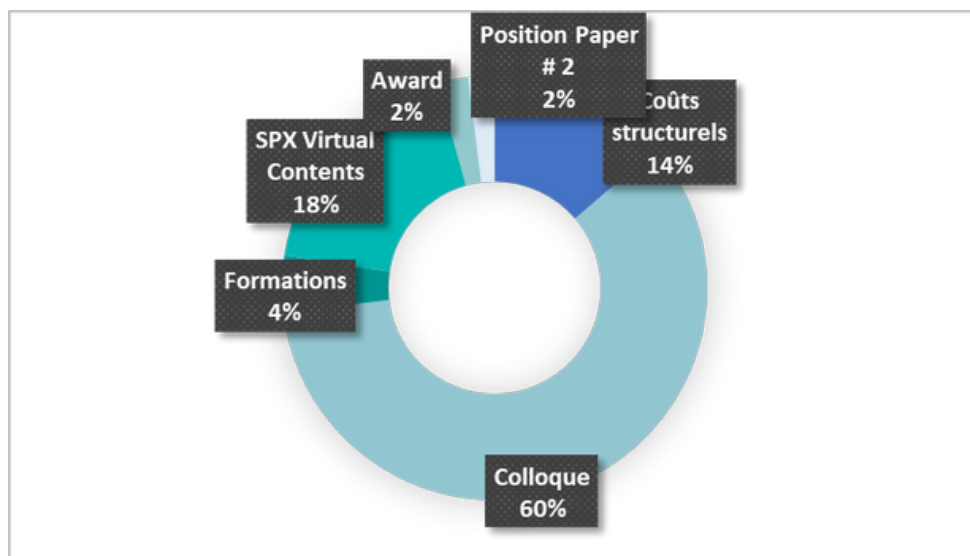
RESULTAAT: 18.752,94 €			
UITGAVEN:		ONTVANGSTEN:	
Structurele kosten		Structurele ontvangsten	
Secretariaat	8.066,64 €	Individueel lidmaatschap	240,00 €
Boekhoudkundige en fiscale ondersteuning	0,00 €	Institutioneel lidmaatschap	1.500,00 €
Lidmaatschap van andere organisaties (Beryl, ...)	1.109,09 €	Lidmaatschap Ziekenhuisclub + (12 oude + 2 nieuwe)	56.000,00 €
Rekeningkosten (ING, Ingenico, Mastercard)	285,39 €	Lidmaatschap industrie (Pfizer)	10.000,00 €
Diverse uitgaven (maaltijden, koffie, geschenken, enz.)	62,50 €	Alliantie (ABDH)	12.500,00 €
		Partners	0,00€
Subtotaal	9.631,62 €	Subtotaal	80.240,00 €
Initiatiefkosten		Initiatiefinkomsten	
Colloquium (sprekersvergoedingen, film, ondersteuning, Mailchimp, Zoom,...).	41.825,51 €	Colloquium (opschriften, sponsoring,...)	0,00 €
Opleiding (honoraria)	3.000,00 €	Formaties (inschrijvingen)	8.841,32 €
SPX Virtual Contents	12.826,00 €	SPX Virtual Contents (sponsors)	0,00 €
Award (trofee, diploma, zaal, catering, geschenken)	1.645,25€	Award	0,00 €
Position Paper # 2 (Schrijffondersteuning)	1.400€	Position Paper # 2 (online aankoop)	0,00 €
Club Ziekenhuizen+	0,00 €	Club Ziekenhuizen+	0,00 €
Club Industrieën	0,00 €	Club Industrieën	0,00 €
Shared initiatives (Club's thursday)	0,00 €	Shared initiatives (Club's thursday)	0,00 €
Subtotaal initiatieven	60.696,76 €	Subtotaal inkomsten initiatieven	8.841,32 €
Eindtotaal	70.328,38€	Totale inkomsten	89.081,32 €



FINANCIËRINGS- BRONNEN



INDELING VAN UITGAVEN



OBJECTIEVEN 2022



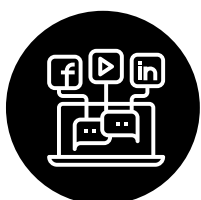
01 - Jaarlijks colloquium

Het is de bedoeling om de internationale conferentie in een fygitale versie (online en face-to-face) te organiseren in november 2022 en oktober 2023. Wij willen het internationale karakter van de conferentie en van de vereniging versterken en onze differentiatie accentueren door te werken aan praktische onderwerpen die van rechtstreeks belang zijn voor de gezondheidsinstellingen.



02 - Standpuntbepaling 3

De onderwerpen die in de Papers-standpunten aan bod komen, zijn het resultaat van de reflecties en oriëntaties van onze leden. Daarom worden ze ook door onze eigen leden opgesteld, elk op hun eigen tempo. We streven ernaar om elk jaar minstens één paper te publiceren.



03 - SPX Virtual Contents

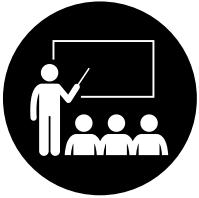
Versterking van de virtuele inhoud van SPX door de integratie van inhoud in andere formaten, zoals podcasts en video's. Elke maand zal een nieuwsbrief nieuwe informatie aankondigen.



04 - Best Practices en SPX Award

Presentatie en verspreiding van de verzameling van *best practices* in verschillende formaten en voortzetting van het SPX Award-initiatief om initiatieven van zorginstellingen te belonen die de patiënt op de eerste plaats zetten en multidisciplinair samenwerken om patiënten en/of mantelzorgers tevreden te stellen.

OBJECTIEVEN 2023



05 - Opleidingen

Wij zouden graag een opleiding "patiëntervaring" ontwikkelen waarbij we samenwerken met instellingen om deze doelstellingen te bereiken:

- Het creëren en zo breed mogelijk delen van alle kennis betreffende de patiëntervaring: documenten, initiatieven, programma's, instrumenten, praktijkervaringen, opleiding, enz.
- Verspreiden, aanmoedigen van en bijdragen tot alle vormen van onderzoek betreffende de ervaring van patiënten.
- Bijdragen tot de toename van de vaardigheden van beroepsbeoefenaren op het gebied van patiëntervaring.



06 - Nieuwe samenwerkingen

SPX wil partnerschappen ontwikkelen om de vereniging te promoten en bekendheid, zichtbaarheid en geloofwaardigheid te geven. Het doel is om op lange termijn een duurzame vereniging te bekommen.

ONDERSTEUNING

Ook dit jaar heeft Shared Patient eXperience geprofiteerd van waardevolle steun:

- De alliantie met het BVZD.
- De steun van Antares Consulting om de betrekkingen met haar internationale netwerk te vergemakkelijken, en ook het verlenen van ondersteuning bij de instandhouding van initiatieven.

Wij bedanken jullie voor jullie continue interesse.



Contact

<https://spexperience.org/>

info@spexperience.org

@SPXperience

