

#SPXALWAYSON

# Colloque International 2021

Partager pour améliorer :  
l'expérience patient en pratique

ALWAYS ON SERIES | MAI-NOVEMBRE 2021

# PARTAGER POUR AMÉLIORER : L'EXPÉRIENCE PATIENT EN PRATIQUE

---

## PRÉSENTATION

Des progrès extraordinaires ont été réalisés dans la définition et le développement du cadre conceptuel de l'expérience patient, étant donné son rôle de plus en plus central auprès des institutions de santé en tant que troisième pilier de la qualité des soins. Ces bases conceptuelles et méthodologiques sont en train d'être appliquées et testées, ce qui a permis d'entrer dans une dynamique évolutive des concepts, des méthodologies et des outils liés à l'expérience patient. Cependant, ces démarches restent isolées. 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 organisations de soins de santé.

Il n'y a pas de « balles magiques », et pour cela SPX a une proposition claire : partager pour développer et améliorer.

En ce sens, la nouvelle édition 2021 du Colloque International SPX ALWAYS ON veut partager des expériences réelles, en proposant trois typologies de formats différenciés, toujours on line.

# PROGRAMME

---

## KEYNOTES

Des conférences d'orateurs internationalement renommés dans l'expérience patient qui nous offriront, sous différents angles, des nouvelles approches et perspectives pour la mise en œuvre dans le monde réel.

Ces présentations se réaliseront entre les mois de mai et juillet 2021, avec des interventions en français et en anglais.

---

## EXPERIENCES PRATIQUES EN INSTITUTIONS HOSPITALIERES

Des présentations d'organisations de santé internationales d'expériences réussies dans la mise en œuvre d'initiatives liées à l'expérience patient.

Ces conférences se réaliseront entre août et novembre 2021, avec des interventions en français et en anglais.

---

## FORMATION EN OUTILS ET METHODOLOGIES

Des séances de formation sur des méthodologies et des outils qui ont montré leur valeur ajoutée pour l'implémentation de projets d'expérience patient.

Ces formations se réaliseront entre les mois de septembre et novembre 2021, avec des interventions en français, en néerlandais, en anglais et en espagnol.

# SECTION « KEYNOTES »

## MAI - JUILLET 2021

Toutes les séances se réaliseront on line, et de 16h à 18h, et seront composées d'une présentation ouverte à tous les participants, suivie d'un débat pour lequel une inscription est nécessaire.

---

### 18 MAI - 16h à 18h



---

#### **Valérie Kokoszka**

Centre d'Éthique  
Médical de  
l'Université  
Catholique de Lille

#### ***Les attentes des patients comme moteur du changement ?***

Le monde de la santé connaît une profonde mutation, tant technologique (e-santé), que scientifique (médecine 6 P) et organisationnelle (réseau, datas). Cette évolution suscite un réaménagement des rôles et fonctions des acteurs, depuis les patients jusqu'aux autorités publiques, en passant par les institutions de soins et les médecins. Dans cette perspective, comment les attentes des patients sont-elles intégrées au système et facteur d'évolution et de renouvellement de celui-ci ?

**Après la réalisation de cette séance un rapport sera rédigé avec les messages clés de la présentation et les conclusions du débat. Il sera livré à toutes les personnes inscrites.**

# SECTION « KEYNOTES »

## MAI - JUILLET 2021

Toutes les séances se réaliseront on line, et de 16h à 18h, et seront composées d'une présentation ouverte à tous les participants, suivie d'un débat pour lequel une inscription est nécessaire.

---

### 25 MAI - 16h à 18h



---

#### **Jason Wolf**

President & CEO, The  
Beryl Institute

***Soigner est Humain: La transformation de l'expérience Humaine pour les patients, nos ressources et les communautés pour lesquelles nous nous engageons.***

Dans cette conférence, Jason Wolf part d'un constat simple: nous sommes des êtres humains qui prennent soin les uns des autres. Cette idée est ancrée dans la réalité selon laquelle ce qui compte est la relation construite à travers l'écoute et la communication, le travail d'équipe et le respect, à la fois pour ceux qui sont en recherche de soins comme pour ceux qui les dispensent. Les preuves montrent que grâce à cet engagement, à la bienveillance et l'expérience humaine fournie dans chaque rencontre, les organisations de soins de santé atteindront la qualité et les résultats financiers souhaités ainsi que la fidélité qu'ils recherchent. En fin de compte, l'humanité sur laquelle les soins de santé reposent pourrait être la clé du succès.

**Après la réalisation de cette séance un rapport sera rédigé avec les messages clés de la présentation et les conclusions du débat. Il sera livré à toutes les personnes inscrites.**

# SECTION « KEYNOTES »

## MAI – JUILLET 2021

---

### 1er JUIN - 16h à 18h



---

**Marie-Anne DURAND**, Adjointe Scientifique à Unisanté - Lausanne, Chercheuse à l'université Toulouse III Paul Sabatier et Professeure Associée Adjointe à Dartmouth College, USA.



---

**Kevin Selby**, Médecin Adjoint, Centre universitaire de médecine générale et santé publique, Lausanne



---

**Christine Bienvenu**, ePatiente, spécialiste en médias sociaux, santé digitale et communautés patients, Assistante en communication et activités de recherche. Département épidémiologie et systèmes de santé (DESS) et département vulnérabilités et médecine sociale (DVMS) – UNISANTÉ  
Institut Universitaire de Formation et de recherche en Soins (IUFRS) – CHUV

***Implication des partenaires patient-citoyen dans la recherche et l'amélioration des soins : meilleures pratiques.***

Vous êtes convaincu que l'implication des partenaires patient-citoyen dans la recherche et l'amélioration des soins est importante, mais comment s'y prendre ? Nous allons nous inspirer de notre expérience en Suisse, France et aux Etats-Unis pour parler du recrutement, des rôles et responsabilités, et ainsi que des défis à surmonter pour permettre l'implication de partenaires patient-citoyen. La présentation sera interactive, et nous espérons également entendre vos expériences et plans pour le futur.

**Après la réalisation de cette séance un rapport sera rédigé avec les messages clés de la présentation et les conclusions du débat. Il sera livré à toutes les personnes inscrites.**

# SECTION « KEYNOTES »

## MAI - JUILLET 2021

Toutes les séances se réaliseront on line, et de 16h à 18h, et seront composées d'une présentation ouverte à tous les participants, suivie d'un débat pour lequel une inscription est nécessaire.

---

### 15 JUIN - 16h à 18h



***Un appel à repenser les soins dans la société:  
stratégies pour créer des expériences équitables,  
proactives et compatissantes pour tous.***

Chez The Care Lab, nous considérons « le soin » comme une expérience équitable, proactive et compatissante qui doit être accessible à tous. Une qualité essentielle de notre quotidien, de la naissance à la mort.

---

**Lekshmy  
Parameswaran**  
Care activiste,  
designer et co-  
fondatrice de The  
Care Lab

Dans cette conférence, Lekshmy Parameswaran souhaiterait partager avec vous sa vision du « Soin », de son approche et de ses méthodes de design ainsi que des études de cas internationales qui font preuve d'une action audacieuse et collective pour repenser l'expérience du « Soin » et, par là-même, créer un avenir plus humain et rempli d'espoir pour nous tous.

**Après la réalisation de cette séance un rapport sera rédigé avec les messages clés de la présentation et les conclusions du débat. Il sera livré à toutes les personnes inscrites.**

# SECTION « KEYNOTES »

## MAI - JUILLET 2021

Toutes les séances se réaliseront on line, et de 16h à 18h, et seront composées d'une présentation ouverte à tous les participants, suivie d'un débat pour lequel une inscription est nécessaire.

---

**29 JUIN - 16h à 18h**

***COVID long: une nouvelle condition façonnée par l'expérience partagée et l'activisme des patients***



**Helen Ward**

Professeur de Santé  
publique, Imperial  
College London, UK

Selon les Drs. Felicity Callard et Elisa Perego (2021), "Le Covid long prétend être considéré comme la première maladie à être collectivement contractée par des patients qui se retrouvent via Twitter et d'autres médias sociaux." Au cours des premiers mois de la pandémie, les personnes atteintes de COVID-19 ont commencé à signaler des symptômes persistants et fluctuants inattendus, y compris chez les personnes initialement atteintes d'une maladie bénigne. En partageant leurs expériences sur les réseaux sociaux, les patients ont pu identifier d'autres personnes comme eux.

Dans cette conférence, je partagerai les résultats d'une grande étude en Angleterre, REACT-Long COVID, associant une recherche biologique approfondie sur les mécanismes de la maladie avec une recherche participative impliquant des patients pour affiner les définitions et analyser les résultats.

*Callard F, Perego E. How and why patients made Long COVID. Soc Sci Med. 2021 Jan 1;268:113426*

**Après la réalisation de cette séance un rapport sera rédigé avec les messages clés de la présentation et les conclusions du débat. Il sera livré à toutes les personnes inscrites.**

# SECTION « KEYNOTES »

## MAI - JUILLET 2021

Toutes les séances se réaliseront on line, et de 16h à 18h, et seront composées d'une présentation ouverte à tous les participants, suivie d'un débat pour lequel une inscription est nécessaire.

---

### 13 JUILLET - 16h à 18h



#### ***Le lien manquant entre l'Expérience Patient, le Flux Patient et la Transformation Digitale.***

L'expérience patient, la gestion du flux des patients et la transformation digitale sont trois des défis parmi ceux que les établissements de santé doivent affronter. Ils sont interconnectés et s'alimentent mutuellement. L'objectif de cette présentation sera de discuter de la manière dont on peut adopter un regard d'ensemble intégrant ces 3 défis, ainsi que de comprendre leur interdépendance.

---

**Joan Barrubés,**  
Directeur du Master  
en Management des  
Organisations de  
Santé d'ESADE  
Business School et  
d'Antares Consulting

**Après la réalisation de cette séance un rapport sera rédigé avec les messages clés de la présentation et les conclusions du débat. Il sera livré à toutes les personnes inscrites.**

# **SECTION « EXPÉRIENCES PRATIQUES » AOÛT – NOVEMBRE 2021**

---

Toutes les séances se réaliseront on line, de 16h à 18h (CEST), et seront composées d'une présentation suivie d'un débat pour lequel une inscription est nécessaire.

Cycle de présentations d'hôpitaux universitaires de renommée internationale, provenant d'Espagne, Suisse, Lettonie, France, et Belgique.

Chaque hôpital nous présentera sa stratégie « Expérience Patient », les initiatives PX les plus significatives et les résultats obtenus.

Après la réalisation de chaque séance un rapport sera rédigé avec les messages clés des présentations et les conclusions des débats. Il sera livré à toutes les personnes inscrites.

# AGENDA HÔPITAUX

**Chaque hôpital nous présentera sa stratégie Expérience Patient, les initiatives PX les plus significatives et les résultats obtenus.**

Après la réalisation de chaque séance un rapport sera produit avec les messages clés des présentations et les conclusions des débats, et sera livré à toutes les personnes inscrites.



---

**24 AOÛT - Genève, SUISSE**  
HÔPITAUX UNIVERSITAIRES GENÈVE

---



---

**7 SEPTEMBRE - Riga, LETTONIE**  
CHILDREN'S UNIVERSITY HOSPITAL

---



---

**21 SEPTEMBRE - Paris, FRANCE**  
HÔPITAUX FOCH

---



---

**19 OCTOBRE - Barcelone, ESPAGNE**  
HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA

---



**Sant Joan de Déu**  
Barcelona · Hospital

---

**2 NOVEMBRE - Barcelone, ESPAGNE**  
HOSPITAL SANT JOAN DE DÉU

---



---

**9 NOVEMBRE - Gand, BELGIQUE**  
HÔPITAUX MARIA MIDDELARES

---

# HÔPITAUX PARTENAIRES

## **HÔPITAUX UNIVERSITAIRES GENÈVE**

24 AOÛT - Genève, SUISSE  
<https://www.hug.ch/>

## **Sylvie Touveneau, Responsable de programme Patients partenaires, Direction des soins**

Hôpital universitaire, avec 64.134 admissions, 22.409 interventions chirurgicales, 163.521 visites aux urgences, 83 organes transplantés et 4.020 naissances (2020).

## **CHILDREN'S UNIVERSITY HOSPITAL**

7 SEPTEMBRE - Riga, LETTONIE  
[www.bkus.lv](http://www.bkus.lv)

## **Vita Steina, Responsable Expérience Patient et Service Client**

Hôpital spécialisé mère-enfant, avec 11.484 urgences, 110.985 patients uniques, et 334.414 consultations (2019).

## **HÔPITAL FOCH**

21 SEPTEMBRE - Paris, FRANCE  
[www.hopital-foch.com](http://www.hopital-foch.com)

## **Valérie Moulines, Directrice de la Communication et de l'Expérience patient**

Hôpital général, avec 63.586 admissions, 12.936 séjours chirurgicaux, 188.000 consultations, et 55.000 visites en urgences (par an).

## **HOSPITAL CLÍNIC**

19 OCTOBRE - Barcelone, ESPAGNE  
[www.clinicbarcelona.org](http://www.clinicbarcelona.org)

## **Josep Maria Campistol, Directeur général de l'Hospital Clínic, Barcelone, Espagne**

Hôpital universitaire, avec 44.035 admissions, 23.198 interventions chirurgicales, 499 organes transplantés, 3.035 naissances (2019).

## **HOPITAL SANT JOAN DE DÉU**

2 NOVEMBRE - Barcelone, ESPAGNE  
[www.sjdhospitalbarcelona.org](http://www.sjdhospitalbarcelona.org)

## **Manel del Castillo, Directeur général de l'Hospital Sant Joan de Déu, Barcelone, Espagne**

Hôpital maternel et infantile universitaire spécialisé et de référence, qui accueille annuellement plus de 18.000 admissions, 13.000 interventions chirurgicales, 3.500 accouchements, 120.000 services d'urgence et 230.000 consultations ambulatoires.

## **AZ MARIA MIDDELARES**

9 NOVEMBRE - Gand, Belgique  
[www.mariamiddelares.be](http://www.mariamiddelares.be)

## **Linda Staessen, Coordonnatrice Qualité**

Hôpital général avec 65.000 admissions par an, 1.900 naissances, ceci avec 1.850 employés et plus de 200 médecins.

# SECTION « FORMATION EN OUTILS ET MÉTHODOLOGIES » SEPTEMBRE – NOVEMBRE 2021

---

L'objectif du programme de formation du COLLOQUE INTERNATIONAL SPX ALWAYS ON 2021 est de donner une vue d'ensemble et d'acquérir les principaux outils et méthodologies nécessaires pour la réalisation des projets de mise en place ou d'amélioration de l'expérience patient. Le cours sera structuré suivant les quatre grandes composantes de l'expérience patient:

1. L'analyse du parcours patient au sein d'une institution.
2. L'analyse des besoins des patients non couverts.
3. Les métriques pour mesurer, suivre et évaluer l'expérience patient.
4. La conception et le prototypage des solutions.

La formation se déroulera sur 5 semaines, avec une séance présentielle, des lectures dirigées ainsi que des exercices pratiques.

Quatre sessions linguistiques se dérouleront en parallèle de la formation : en français, en anglais, en néerlandais et en espagnol. Le minimum de participants requis par groupe linguistique est de 25 personnes. L'acceptation se fait par ordre d'inscription.

**Une attestation sera fournie à chaque participants.**

# INSCRIPTIONS ET PRIX

---

Deux modalités de participation au COLLOQUE INTERNATIONAL SPX ALWAYS ON 2021 ont été considérées :

- 1) **L'accès libre**
- 2) **L'inscription payante**

	GRATUIT	PAYANT
Vidéos de présentation des 2 premières sections du colloque	✓	✓
Débats on-line qui suivra chacune des conférences des deux premières sections	✗	✓
Certification issue par SPX pour avoir participé aux séances	✗	✓
Crédits de formation : chaque séance prévue sera reconnue par l'INAMI et comme « Training Program » de l'UE	✗	✓
Rapport complet de chacune des conférences et présentations réalisées.	✗	✓
Séances de formations de la section 3 « Formation en outils et méthodologies »	✗	✓

# INSCRIPTIONS ET PRIX

---

## KEYNOTES

1 DÉBAT	30 EUR
3 DÉBATS EN FRANCAIS	70 EUR
3 DÉBATS EN ANGLAIS	70 EUR
6 DÉBATS	115 EUR

## EXPERIENCES PRATIQUES

1 HÔPITAL	40 EUR
3 HÔPITAUX	90 EUR
6 HÔPITAUX	150 EUR

## FORMATIONS

PAR SEMINAIRE	180 EUR
---------------	---------

**Des réductions et offres sont prévues pour tous les membres de l'association, plus de renseignements à [info@spexperience.org](mailto:info@spexperience.org)**

**Rendez-vous sur notre site pour les inscriptions.  
<https://spexperience.org/fr/colloques/colloque-2021/>**

# AVEC LE SOUTIEN DE

---

