

#SPXALWAYSON

# Colloque International 2021

FORMATION  
OUTILS ET  
MÉTHODOLOGIES  
AU DÉVELOPPEMENT  
DE L'EXPÉRIENCE PATIENT  
DANS LES SERVICES DE SANTÉ

ALWAYS ON SERIES | MAI-NOVEMBRE 2021

# **PARTAGER POUR AMÉLIORER : L'EXPÉRIENCE PATIENT EN PRATIQUE**

---

## **PRÉSENTATION**

Depuis quelques années, la mesure de la valeur est un des sujets prioritaires dans la plupart des systèmes de santé modernes. Elle constitue un nouveau paradigme dans l'appréciation des résultats des services de santé et médico-sociaux. De fait, la valeur d'une prestation doit être jugée par les personnes qui la reçoivent...de sorte que l'expérience patient devient un sujet incontournable, concernant l'ensemble de l'organisation : les professionnels de santé, les managers et tous les collaborateurs.

Ce cours poursuit l'objectif général de facilitation en vue d'ensemble, s'appuyant sur l'utilisation des principaux outils et méthodologies nécessaires à la réalisation de mise en place et/ou d'amélioration de l'expérience patient au sein des institutions de santé et médico-sociales.

# PARTAGER POUR AMÉLIORER : L'EXPÉRIENCE PATIENT EN PRATIQUE

---

## OBJECTIFS

Les objectifs spécifiques sont :

1. Appréhender les contributions attendues des approches, méthodes et outils les plus utilisés dans l'analyse des besoins, ainsi que le design des propositions de développement de l'expérience patient.
2. Apprendre à connaître et à reconnaître l'utilisation pertinente des outils.
3. Acquérir les connaissances d'analyse et de design des organisations, tant dans les aspects clés à tenir en compte en gestion de l'expérience patient (savoir et savoir-faire) que dans l'identification du processus d'innovation. C'est-à-dire, comment créer une culture organisationnelle orientée expérience du patient ?

# APPROCHE PÉDAGOGIQUE

---

Ce cours sera organisé en digital et sera structuré à partir de :

- Présentations sur les concepts, approches, outils. Additionné de présentations de cas.
- Lectures dirigées + discussion. La plupart de ces lectures seront en anglais.
- Exercices individuels ou en petits groupes (partie intégrante de l'évaluation finale).
- Apport d'une bibliographie supplémentaire.
- Travail soutenu au long du cours et autour d'un cas.
- Support et échanges personnalisés avec le responsable du cours.

Un référentiel : les organisations des soins de santé et médico-sociales.

Le cours requiert une participation active des participants.

Cette approche nous oblige à fixer un numéro minimal et maximal des participants.

# STRUCTURE DES CONTENUS DU COURS PAR SÉANCE

---

- **1. Cadre conceptuel de l'expérience patient et la mesure de la valeur, au-delà de la satisfaction.**

Les implications de ce nouveau cadre conceptuel dans l'organisation et le travail au sein des institutions. Comment incorporer la perspective des patients. Comment incorporer la perspective des patients à l'intersection entre information, éducation thérapeutique et modèles participatifs délibératifs.

Participation active et changements dans la façon de travailler (réciprocité, cocréation, prototypage et itération).

- **2. L'approche du design thinking, une méthodologie centrée sur les besoins des personnes (human-centered) et visant à la cocréation de solutions.**

Comment détecter les besoins non satisfaits des patients, au plus près du monde réel : shadowing, focus groups, ateliers participatifs....

L'analyse du parcours patient au sein d'une institution.

- **3. 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.**

Présentation des outils dans la conception et design des solutions. Le respect des principes et prérequis.

Stratégies pour le prototypage et le testage des solutions. L'importance de la cocréation.

# STRUCTURE DES CONTENUS DU COURS PAR SÉANCE (II)

---

- **4. Les métriques pour mesurer, suivre et évaluer l'expérience patient.**

Les approches qualitatifs et quantitatifs. Les principes de base et les caractéristiques clé pour la définition de métriques  
Recensement et explication des ensembles d'indicateurs habituels.  
Comment les utiliser.

- **5. Stratégie d'implantation. Comment faire le bilan de la situation et définir un plan d'action.**

L'importance de la vision et de stratégie de développement.  
Comment impliquer les professionnels. L'organisation de la responsabilité de l'expérience patient au sein d'une institution : options et barrières.

# DÉROULEMENT DU COURS

---

Le cours est organisé en **5 séances**, une semaine sur deux.

Au total **12 heures en webinar** et une estimation de **12 heures de travail personnel**.

*DATES* : 28 septembre ; 12 et 26 octobre ; 09 et 23 novembre

*DURÉE* : 2h 30', avec deux pauses de 10'

*HORAIRE* : de 16:00 à 18:30 h (CEST).

- Une **lecture dirigée** sera envoyée aux participants avant les 4 premières séances et au début de ces séances ce texte sera discuté dans le groupe.
- Des **exercices simples** à faire entre les cours, afin de faciliter l'appropriation des contenus.
- Un **exercice individuel**, ou en petit groupe, à réaliser pendant les 4 premières séances, avec une présentation synthétique la 5<sup>ème</sup> séance.
- **Tutorat personnalisé** : Disponibilité personnelle du professeur pour un échange entre les séances.

# SYSTÈME D'ÉVALUATION

---

- **Participation active, au moins, à 4 des 5 séances du cours.**
  - Étant donné que d'autres cours identiques, mais dans une autre langue, se réalisent en parallèle, exceptionnellement, l'absence dans un séance pourrait se remplacer par l'équivalente dans une autre séance.
- **Commentaires des lectures et exercices individuels.**
  - Respect scrupuleux des deadlines.
  - Ces exercices seront discutés (voir « corrigés ») en séance.
- **Une présentation finale de 5' sur l'exercice de groupe.**

# ATTESTATION

---

Pour chaque participant qui aura suivi le cours dans les conditions décrites ci-dessus, un certificat sera délivré par l'organisation du cours, l'asbl ***Shared Patient Expérience***.

Pour les médecins exerçant en **Belgique**, une reconnaissance des points **INAMI** a été sollicitée.

Une demande de reconnaissance est également en cours auprès de l'Union Européenne (EACCME).

Contactez-nous pour plus d'informations!

# PROFESSEUR

---

**Dr. Eduard Portella**, Consultant international.



Médecin spécialiste en épidémiologie et santé publique, formé en management des services de santé.

Professeur dans des universités d'Espagne, Suisse et Belgique (notamment dans des programmes de formation continue).

Vice-président de **Shared Patient eXperience-asbl** ;

Président d'**Antares Consulting**.

# PARTICIPANTS ET INSCRIPTIONS

---

Le cours s'adresse aux professionnels de santé, cadres des institutions et à tous les collaborateurs ayant des responsabilités auprès des patients (domaine social, communication, administratif, logistique, ...).

Le nombre est limité à 25 participants par cours, l'admission sera confirmée selon l'ordre d'inscription formelle au programme.

**La date limite pour formaliser l'inscription est le 20 août.**

L'inscription est valide une fois le paiement effectué ET dès la confirmation définitive que le cours aura lieu, car un nombre minimal des participants est exigé.

Le prix est de **180 EUR** pour la formation complète.

Des réductions et offres sont prévues pour 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/>**

**Virement à effectuer au compte BE48 3631 0472 9627**

# ASPECTS PRATIQUES

---

Plateforme digitale **Zoom** ; support technique on line assuré durant les séances.

Deux semaines avant le début du cours des recommandations seront communiquées pour l'utilisation optimale des prestations de la plateforme ; un test de courriers électroniques sera aussi réalisé afin de prévenir des éventuels problèmes de réception de documents (spam, ...)

Toute la documentation du cours sera envoyée avant chaque séance et mise à disposition sur la plateforme.

# AVEC LE SOUTIEN DE

---



Association Belge des Directeurs d'Hôpitaux asbl  
Belgische Vereniging van Ziekenhuisdirecteurs vzw  
Belgische Vereinigung der Krankenhausdirektoren VoG

