

#SPXALWAYSON

# Internationaal Symposium 2021

Delen om te verbeteren:  
Patient Experience in de praktijk

ALWAYS ON SERIES | MEI-NOVEMBER 2021

# DELEN OM TE VERBETEREN: PATIENT EXPERIENCE IN DE PRAKTIJK

---

## PRESENTATIE

Er is grote vooruitgang geboekt bij het definiëren en de ontwikkeling van het conceptuele kader van de patiëntenervaring, gezien de steeds centralere rol ervan in zorginstellingen als de derde pijler van de zorgkwaliteit.

Deze conceptuele en methodologische grondslagen worden toegepast en beproefd, wat heeft geleid tot een evolutionaire dynamiek van concepten, methodologieën en instrumenten met betrekking tot de patiëntenervaring. Echter, deze benaderingen blijven geïsoleerd.

Organisaties in de gezondheidszorg moeten de uitdaging aangaan om het paradigma van de patiëntenervaring te consolideren, en systematisch evaluatiestrategieën toepassen om de resultaten te gebruiken om verandering teweeg te brengen. Overtuigen van sceptische professionals, het genereren van schaalbare voorstellen en het evalueren van de resultaten van interventies zijn enkele van de uitdagingen voor zorgorganisaties

Er zijn geen “wonder oplossingen”, en daarom heeft SPX een duidelijk voorstel: delen om te verbeteren.

In die zin wil de nieuwe editie 2021 van het Internationale Symposium SPX ALWAYS ON echte ervaringen delen, met drie verschillende online formaten.

# PROGRAMMA

---

## KEYNOTES

Lezingen door internationaal gerenommeerde personen op het vlak van patiëntervaring, die ons vanuit verschillende invalshoeken nieuwe benaderingen en perspectieven bieden voor toepassing in de echte wereld.

Deze lezingen zullen plaatsvinden tussen mei en juli 2021, met presentaties in het Frans en het Engels.

---

## PRAKTISCHE ERVARINGEN IN ZIEKENHUIS- INSTELLINGEN

Lezingen van internationale organisaties uit de gezondheidszorg van succesvolle ervaringen bij het implementeren van patiëntervaring initiatieven.

Deze lezingen zullen plaatsvinden tussen augustus en november 2021, met presentaties in het Frans en Engels.

---

## OPLEIDING IN INSTRUMENTEN EN METHODOLOGIEËN

Opleidingssessies over methodologieën en instrumenten die hun toegevoegde waarde hebben bewezen bij de implementatie van projecten van patiëntervaring.

Deze opleidingssessies zullen plaatsvinden tussen september en november 2021, met presentaties in het Nederlands, Frans, Engels en Spaans.

# SECTIE « KEYNOTES »

## MEI – JULI 2021

Alle sessies zullen online worden gehouden, van 16.00 tot 18.00 uur, en zullen bestaan uit een presentatie die voor alle deelnemers toegankelijk is, gevolgd door een debat waarvoor registratie vereist is.

---

### 18 MEI - 16u tot 18u



---

#### **Valérie Kokoszka**

Centre d’Ethique  
Médicale van de  
Université Catholique  
Lille

#### ***De verwachtingen van de patiënten als motor voor verandering?***

De wereld van de gezondheidszorg ondergaat ingrijpende veranderingen, zowel op het vlak van technologie (e-health), wetenschap (6P "medicine") als organisatie (netwerk, data). Deze evolutie leidt tot een herschikking van de rol en functies van de actoren, van patiënten tot overheidsinstanties, met inbegrip van de zorginstellingen en de artsen. Hoe worden vanuit dit perspectief de verwachtingen van de patiënten in het systeem geïntegreerd en een factor in de evolutie en vernieuwing ervan?

**Na afloop van elke sessie zal een verslag worden opgesteld met de belangrijkste boodschappen van de presentaties en conclusies van de discussies, en zal aan alle geregistreerde deelnemers overhandigd worden.**

# SECTIE « KEYNOTES »

## MEI – JULI 2021

Alle sessies zullen online worden gehouden, van 16.00 tot 18.00 uur, en zullen bestaan uit een presentatie die voor alle deelnemers toegankelijk is, gevolgd door een debat waarvoor registratie vereist is.

---

### 25 MEI - 16u tot 18u



---

#### **Jason Wolf**

President & CEO, The  
Beryl Institute

#### ***Zorg is menselijk: het transformeren van de menselijke ervaring voor patiënten, ons personeel en de gemeenschappen die we dienen***

In deze lezing gaat Jason Wolf uit van een eenvoudige vaststelling: we zijn mensen die voor elkaar zorgen. Dit idee is verankerd in de realiteit waar de relatie die opgebouwd is door luisteren en communicatie, teamwerk en respect, zowel voor de zorgvragers als voor de zorgverleners, belangrijk is. Bewijzen tonen aan dat dankzij deze verbintenis tot zorg en de menselijke ervaring die bij elke ontmoeting wordt geboden de gezondheidszorgorganisaties de nagestreefde kwaliteit en gewenste financiële resultaten en loyaliteit zullen bereiken. Uiteindelijk kan de humaniteit waarop de gezondheidszorg steunt de sleutel tot succes zijn.

**Na afloop van elke sessie zal een verslag worden opgesteld met de belangrijkste boodschappen van de presentaties en conclusies van de discussies, en zal aan alle geregistreerde deelnemers overhandigd worden.**

# SECTIE « KEYNOTES »

## MEI – JULI 2021

---

**1 JUNI - 16u tot 18u**



**Marie-Anne DURAND**, wetenschappelijk assistente bij Unisanté - Centre universitaire de médecine générale et santé publique, Lausanne, onderzoekster in de Université Toulouse III Paul Sabatier in Frankrijk en geassocieerd adjunct professor in Dartmouth College, USA.



**Kevin Selby**, arts-assistent, Centre universitaire de médecine générale et santé publique, Lausanne



**Christine Bienvenu**, ePatiënte, specialiste in de sociale media, digitale gezondheid en patiëntgemeenschappen, communicatieassistente en onderzoeksactiviteiten. Departement Epidemiologie en Gezondheidssystemen (DESS) en Departement Kwetsbaarheid en Sociale Geneeskunde (DVMS) - UNISANTÉ Universitair Instituut voor Opleiding en Onderzoek in de Gezondheidszorg (IUFERS) - CHUV

***Betrokkenheid van patiënten-burgerpartners bij onderzoek en verbetering van de zorg: "best practices".***

U bent ervan overtuigd dat het betrekken van patiënten-burgerpartners bij onderzoek en zorgverbetering belangrijk is, maar hoe pakt u dat aan? Op basis van onze ervaringen in Zwitserland, Frankrijk en de Verenigde Staten hebben we het over aanwerving, rol en verantwoordelijkheden, en de uitdagingen die overwonnen moeten worden bij het betrekken van patiënten-burgerpartners. De presentatie is interactief en we hopen ook uw ervaringen en plannen voor de toekomst te horen.

**Na afloop van elke sessie zal een verslag worden opgesteld met de belangrijkste boodschappen van de presentaties en conclusies van de discussies, en zal aan alle geregistreerde deelnemers overhandigd worden.**

# SECTIE « KEYNOTES »

## MEI – JULI 2021

Alle sessies zullen online worden gehouden, van 16.00 tot 18.00 uur, en zullen bestaan uit een presentatie die voor alle deelnemers toegankelijk is, gevolgd door een debat waarvoor registratie vereist is.

---

### 15 JUNI - 16u tot 18u



---

#### **Lekshmy Parameswaran**

Zorgactiviste,  
designer en  
medeoprichter van  
The Care Lab

***Een oproep om de zorg terug te brengen in de samenleving: strategieën voor het creëren van rechtvaardige, proactieve en meelevende ervaringen voor iedereen.***

Bij The Care Lab zien we zorg als een rechtvaardige, proactieve en medelevende ervaring die toegankelijk moet zijn voor iedereen. Een essentiële kwaliteit van ons dagelijks leven, van geboorte tot de dood.

In deze lezing wil Lekshmy Parameswaran haar visie op “zorg” met u delen, evenals haar benadering en ontwerpmethoden en internationale casestudies die een moedige en collectieve actie laten zien om de ervaring van “zorg” te herdenken en op die manier een humanere en hoopvollere toekomst te creëren voor ons allen.

**Na afloop van elke sessie zal een verslag worden opgesteld met de belangrijkste boodschappen van de presentaties en conclusies van de discussies, en zal aan alle geregistreerde deelnemers overhandigd worden.**

# SECTIE « KEYNOTES »

## MEI – JULI 2021

Alle sessies zullen online worden gehouden, van 16.00 tot 18.00 uur, en zullen bestaan uit een presentatie die voor alle deelnemers toegankelijk is, gevolgd door een debat waarvoor registratie vereist is.

---

**29 JUNI - 16u tot 18u**

***Lange COVID: een nieuwe aandoening gevormd door gedeelde patiëntenervaring en patiëntenactivisme***



---

**Helen Ward**

Professor  
Volksgezondheid,  
Imperial College  
London, UK

Volgens Callard en Perego (2021), heeft de "Lange Covid" een sterke aanspraak om beschouwd te worden als de eerste ziekte die collectief gemaakt werd door patiënten die elkaar vonden via Twitter en andere sociale media." In de eerste paar maanden van de pandemie, begonnen mensen met COVID-19, onverwachte, aanhoudende en fluctuerende symptomen te melden en dit ook bij mensen met een aanvankelijk milde ziekte. Door het delen van ervaringen op sociale media waren patiënten in staat om andere mensen zoals zij te identificeren“.

In deze lezing zullen de resultaten gedeeld worden van een grote studie in Engeland, REACT-Long COVID, die diepgaand biologisch onderzoek naar ziektemechanismen met participatief onderzoek met patiënten om definities te verfijnen en uitkomsten te definiëren.

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

**Na afloop van elke sessie zal een verslag worden opgesteld met de belangrijkste boodschappen van de presentaties en conclusies van de discussies, en zal aan alle geregistreerde deelnemers overhandigd worden.**



# SECTIE « KEYNOTES »

## MEI – JULI 2021

Alle sessies zullen online worden gehouden, van 16.00 tot 18.00 uur, en zullen bestaan uit een presentatie die voor alle deelnemers toegankelijk is, gevolgd door een debat waarvoor registratie vereist is.

---

### 13 JULI - 16u tot 18u



---

**Joan Barrubés,**  
Directeur van de  
Master in  
Management van  
Gezondheidszorg  
Organisaties aan de  
ESADE Business  
School en Antares  
Consulting

#### ***De ontbrekende schakel tussen patiëntervaring, patiëntenstroom en digitale transformatie.***

Patiëntenervaring, beheer van patiëntenstromen en digitale transformatie zijn drie van de uitdagingen waar organisaties in de gezondheidszorg worden geconfronteerd. Ze zijn met elkaar verbonden en beïnvloeden elkaar. De doelstelling van deze presentatie is om te bespreken hoe een holistische kijk kan ontstaan door de integratie van deze drie uitdagingen, evenals het begrijpen van hun onderlinge afhankelijkheid.

**Na afloop van elke sessie zal een verslag worden opgesteld met de belangrijkste boodschappen van de presentaties en conclusies van de discussies, en zal aan alle geregistreerde deelnemers overhandigd worden.**

# **SECTIE**

## **« PRAKTISCHE ERVARINGEN »**

### **AUGUSTUS – NOVEMBER 2021**

---

Alle sessies zullen online worden gehouden, van 16.00 tot 18.00 uur, en zullen bestaan uit een presentatie die voor alle deelnemers toegankelijk is, gevolgd door een debat waarvoor registratie vereist is.

Presentatieronde van internationaal gerenommeerde academische ziekenhuizen uit Spanje, Zwitserland, Letland, Frankrijk, en België.

Elk ziekenhuis zal zijn "Patient Experience"-strategie, de belangrijkste PX-initiatieven en de behaalde resultaten voorstellen.

Na afloop van elke sessie zal een verslag worden opgesteld met de belangrijkste boodschappen van de presentaties en conclusies van de discussies, en zal aan alle geregistreerde deelnemers overhandigd worden.

# ZIEKENHUIZEN AGENDA

---

## Augustus – November 2021 - 16u tot 18u

**Elk ziekenhuis zal zijn "Patient Experience"-strategie, de belangrijkste PX-initiatieven en de behaalde resultaten voorstellen.**

Na afloop van elke sessie zal een verslag worden opgesteld met de belangrijkste boodschappen van de presentaties en conclusies van de discussies, en zal aan alle geregistreerde deelnemers overhandigd worden.



---

**24 AUGUSTUS - Genève, ZWITSERLAND**  
HÔPITAUX UNIVERSITAIRES GENÈVE

---



---

**7 SEPTEMBER - Riga, LETLAND**  
CHILDREN'S UNIVERSITY HOSPITAL

---



---

**21 SEPTEMBER - Parijs, FRANKRIJK**  
HÔPITAUX FOCH

---



---

**19 OKTOBER - Barcelona, SPANJE**  
HOSPITAL CLÍNIC BARCELONA

---



**Sant Joan de Déu**  
Barcelona · Hospital

---

**2 NOVEMBER - Barcelona, SPANJE**  
HOSPITAL SANT JOAN DE DÉU

---



---

**9 NOVEMBER - Gent, BELGIË**  
AZ MARIA MIDDELARES

---

# ZIEKENHUIZEN-PARTNERS

---

## Augustus – November 2021 - 16u tot 18u (CEST)

### HÔPITAUX UNIVERSITAIRES GENÈVE

24 AUGUSTUS - Genève,  
ZWITSERLAND

<https://www.hug.ch/>

### Sylvie Touveneau, Programmamanager patiëntpartner, afdeling Zorg

Universitair ziekenhuis, met 64.134 opnames, 22.409 operaties, 163.521 bezoeken aan spoedeisende hulp, 83 orgaantransplantaties en 4.020 geboorten (2020).

### CHILDREN'S UNIVERSITY HOSPITAL

7 SEPTEMBER - Riga, LETLAND

[www.bkus.lv](http://www.bkus.lv)

### Vita Steina, Hoofd Patiëntervaring en Klantenservice

Gespecialiseerd moeder-kind ziekenhuis, met 11.484 spoedgevallen, 110.985 unieke patiënten en 334.414 consultaties (2019).

### HÔPITAL FOCH

21 SEPTEMBER - Parijs,  
FRANKRIJK

[www.hopital-foch.com](http://www.hopital-foch.com)

### Valérie Moulins, Directeur communicatie en Patiëntervaring

Algemeen ziekenhuis, dat jaarlijks 63.586 opnames, 12.936 chirurgische verblijven, 188.000 consultaties en 55.000 spoedeisende hulpbezoeken ontvangt.

### HOSPITAL CLÍNIC

19 OKTOBER - Barcelona, SPANJE

[www.clinicbarcelona.org](http://www.clinicbarcelona.org)

### Josep Maria Campistol, CEO van Hospital Clínic, Barcelona, Spanje

Universitair ziekenhuis, met 44.035 opnames, 23.198 operaties, 499 getransplanteerde organen, 3.035 geboorten (2019).

### HOPITAL SANT JOAN DE DÉU

2 NOVEMBER - Barcelona, SPANJE

[www.sjdhospitalbarcelona.org](http://www.sjdhospitalbarcelona.org)

### Manel del Castillo, CEO van Hospital Sant Joan de Déu, Barcelona, Spanje

Gespecialiseerd en verwijzend universitair moeder- en kindziekenhuis, dat jaarlijks meer dan 18.000 opnames, 13.000 operaties, 3.500 bevallingen, 120.000 spoedeisende hulpdiensten en 230.000 poliklinische consulten ontvangt.

### AZ MARIA MIDDELARES

9 NOVEMBER - Gent, BELGIË

<https://www.mariamiddelares.be/>

### Linda Staessen, kwaliteitscoördinator

Algemeen ziekenhuis met jaarlijks meer dan 65.000 opnames per jaar, 1.900 bevallingen, dit met 1.850 medewerkers en meer dan 200 artsen.

# SECTIE « OPLEIDING IN INSTRUMENTEN EN METHODOLOGIEËN »

## SEPTEMBER – NOVEMBER 2021

---

Het doel van de Shared Patient eXperience Always On 2021 International Colloquium training programma is om een overzicht te geven van de belangrijkste tools en methodologieën die nodig zijn om initiatieven voor de optimalisatie van de patiëntervaring te implementeren, rond 4 hoofdthema's:

1. Analyse van het traject van de patiënt binnen een instelling.
2. Analyse van de niet-vervulde behoeften van de patiënten.
3. Metriek om de patiëntervaring te meten, op te volgen en te evalueren.
4. Ontwerp en prototype van de oplossingen.

Aan elk thema wordt een sessie van 2 uur gewijd, met een theoretische presentatie van elk methodologisch instrument, gevolgd door de uitvoering van een praktische oefening. De deelnemers ontwikkelen een eigen project dat in groep wordt geanalyseerd tijdens een 5de sessie als afsluiting van het programma.

De opleiding wordt aangeboden in het Nederlands, Frans en Engels, afhankelijk van het aantal inschrijvingen dat ontvangen wordt. Per taalgroep is een minimaal aantal deelnemers van 30 personen vereist.

**Elke deelnemer ontvangt een certificaat.**

# INSCHRIJVING EN KOSTPRIJS

---

Er zijn twee deelnamemodaliteiten aan het Internationaal Symposium Shared Patient eXperience Always On 2021:

1) **Gratis toegang**

2) **Betaalde inschrijving**

	GRATIS	BETAALDE
Presentatievideo's voor de eerste twee secties van het symposium	✓	✓
Online debatten die zullen volgen op elk van de conferenties van de eerste twee secties	✗	✓
Een door SPX afgeleverd certificaat voor deelname aan de sessies	✗	✓
Opleidingskredieten aangezien elke sessie zal worden erkend als een opleidingsprogramma van de Europese Unie en INAMI accreditatie.	✗	✓
Een volledig verslag van elke lezing en presentatie	✗	✓
De opleidingssessies van sectie 3 "Opleiding in instrumenten en methodologieën"	✗	✓

# INSCHRIJVING EN KOSTPRIJS

---

## KEYNOTES

1 SESSIE	30 EUR
3 IN HET FR	70 EUR
3 IN HET ENG	70 EUR
6 SESSIES	115 EUR

## PRAKTISCHE ERVARINGEN

1 ZIEKENHUIS	40 EUR
3 ZIEKENHUIZEN	90 EUR
6 ZIEKENHUIZEN	150 EUR

## OPLEIDING

VOLLEDIGE CYCLUS	180 EUR
------------------	---------

**Kortingen en aanbiedingen worden voorzien voor alle leden van de vereniging, meer informatie op [info@spexperience.org](mailto:info@spexperience.org)**

**Bezoek onze website voor registratie.**

**<https://spexperience.org/nl/colloquiums-nl/colloquium-2021/>**

# MET DE STEUN VAN

---



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

