

PROGRAMMA SPX 2020 | INTERNATIONAAL COLLOQUIUM

The Patient eXperience, a global response to a society in search of *high touch*

VRIJ

Na een lange periode van het maken van veronderstellingen over de behoeften van patiënten, hebben chronische ziekten de noodzaak van een meer weloverwogen benadering tussen gezondheidsdiensten en patiënten duidelijk gemaakt. Sommige zorgverleners menen dat patiënten niet goed weten wat het beste voor hen is, maar dat is een foute aanname... Patiënten zijn namelijk heel zeker over wat ze wel of niet willen.

Tegenwoordig is de hele samenleving op zoek naar een verpersoonlijking van diensten en naar oprechte empathie die centraal staat in interpersoonlijke relaties. Het is duidelijk dat dit fenomeen ook gevolgen heeft voor de gezondheidsdiensten. De individuele verwachtingen naar deze diensten zijn veranderd. Maar staan de gezondheidsprofessionals wel in lijn met de waarden van de patiënt van vandaag?

De 2020-editie van de Internationale Conferentie van de Shared Patient Experience (SPX) heet: "The Patient eXperience, a global response to a society in search of high touch". Ze zal ingaan op het gebruiken en stimuleren van de patiëntervaring om verandering teweeg te brengen. Hierbij ligt de nadruk op de manier waarop de patiënt moet worden begeleid om dit te bereiken. In het Colloquium 2020 zullen zes thema's aan bod komen:

- 25/08 | Het managen van change in de Patient eXperience-cultuur
- 08/09 | Hoe de patiëntervaring te ontwikkelen in een isolatiecontext - Ervaringen met Covid?
- 22/09 | Het ontwerp van de infrastructuur en apparatuur rekening houdend met de patiëntervaring
- 06/10 | Gedeelde klinische beslissingen en deelname van patiënten aan zorg en onderzoek
- 20/10 | Hoe de patient eXperience te integreren in de niet-persoonlijke activiteit (telegeneeskunde of andere)
- 03/11 | De patient eXperience in de integratie van de zorg

REGISTREER HIER

SESSIE 1 | 25/08

Het managen van change in de Patient eXperience-cultuur

De patiëntervaring als aparte entiteit introduceren in een zorginstelling, is een sterk ontwrichtende verandering, die een cultuurwijziging vereist. Daarom kan de patiëntervaring niet worden overwogen zonder de actieve deelname en goedkeuring van het management, de leidinggevenden en de professionals. Sommige verschuivingen zijn moeilijker dan andere om te onderhandelen, vooral als dit alle beroepen binnen een organisatie beïnvloedt.

Begeleide verandering is in zorginstellingen een vanzelfsprekendheid geworden, maar als het gaat om veranderingen gericht op de patiënt alleen, voelen de experts in elk vakgebied zich overweldigd. Hoe moeten organisaties zich aanpassen en transformeren om de patiëntervaring te introduceren? Hoe kunnen we een nieuwe cultuur in zorginstellingen bevorderen en nieuwe procedures creëren?

Mrs. So Yung STRAGA, Directeur van Patient Experience, Clinique Saint Jean, Directeur van de SPX-vzw.

Mrs. Christine BENOIT, Schrijver en trainer in zorginstellingen en auteur van het boek 'De ervaring van de patient: Een taboe opheffen voor betere patiëntenzorg'

Mr. Joan BARRUBES, Geassocieerd Bestuurder en mede-oprichter van Antares Consulting

Mr. Jean-Guillaume MARQUIS, Hoofd van de Dienst voor Gebruikerservaring en Geestelijke Verzorging, CHUS, Canada

Gemodereerd door :

Mr. Mikael DE RHAM, CEO Ensemble hospitalier de la côte

SESSION 2 | 08/09

Hoe de patiëntervaring te ontwikkelen in een isolatiecontext - Ervaringen met Covid?

Tijdens de wereldwijde pandemie hebben patiënten hun gewoonten zien veranderen. Niet-dringende consultaties werden afgezegd en de toegankelijke zorg, die in veel Europese landen de norm was, werd veel minder toegankelijk. Ziekenhuispatiënten raakten geïsoleerd van hun geliefden, omdat alle bezoeken verboden waren. Daarnaast werd het sociale contact voor onbepaalde tijd onderbroken. Bovendien beperkten de professionals (om gegronde redenen) het contact en gebruikten ze beschermende maatregelen die hen anoniemer maakten en de relatie met de patiënt beperkten. Hoe kunnen we in deze context met meerdere vormen van isolement de ervaring van de patiënt ontwikkelen?

Dr. Antoni CASTELLS, Medisch Directeur, Hospital Clínic, Barcelona

Mrs. Jessica DENNING, Communicatie en Onderwijs, Europese longstichting

Dr. Antoni PLASENCIA, Directeur-generaal, Institute for Global Health, Barcelona

Gemodereerd door :

Dr. Joan ESCARRABILL, Directeur van het Chronisch Zorg Programma van het Hospital Clínic

SESSIE 3 | 22/09

Het ontwerp van de infrastructuur en apparatuur rekening houdend met de patiëntervaring

De gezondheidsinfrastructuur en -voorzieningen vormen het meest zichtbare onderdeel van de gezondheidsdiensten en hebben daarom een grote invloed op de ervaring van de patiënt. Minder zichtbaar zijn de medische hulpmiddelen, waarvan men de impact op patiënten niet mag onderschatten. Het gebrek aan beschikbare middelen voor de bouw of verbouwing van zorginstellingen, dwingt ontwerpers om de infrastructuur en de meest relevante medische hulpmiddelen zo precies mogelijk aan te passen aan de behoeften van de gezondheidszorg. Hoe kan men de ervaring van de patiënt gebruiken om zorgruimtes te verbeteren en de omvorming ervan te begeleiden? Hoe kunnen de architectuur en het ontwerp van dergelijke ruimtes en de decoratie de beleving van de patiënt verbeteren? Hoe kan PX aan de basis van het ontwerp en design van het product liggen?

Mr. Florian BOULANGER, Directeur Business Development & Marketing EMEA, Philips

Mr. Raimond PINTO ESTRADA, Ontwerper, Rai Pinto Studio

Mr. Christophe ROSSO, Geassocieerd Directeur, Exolis

Mr. Dani RUBIO ARAUNA, Ontwerper, Arauna Studio

Gemodereerd door :

Mrs. Hadewig VIC DE CORTE, CEO Clinique Saint Jean

SESSION 4 | 06/10

Gedeelde klinische beslissingen en deelname van patiënten aan zorg en onderzoek

De patiënt is niet langer het passieve wezen die de arts volop in vertrouwen neemt. De behandeling en monitoring van chronische aandoeningen hebben de dynamiek en het evenwicht van de arts-patiëntrelatie veranderd. Asymmetrie in de communicatie van informatie lijkt niet langer de norm te zijn. Een nieuw relationeel kader, gekenmerkt door gedeelde klinische beslissingen met de patiënt, begint naar voren te komen. Hoe kan de deelname van patiënten aan klinische beslissingen worden bevorderd? Welke procedures moeten worden ingevoerd om de deelname van de patiënten aan de besluitvorming te bevorderen?

Dr. François BLOT, Hoofd van de reanimatieafdeling, Institut Gustave Roussy

Mrs. Nora FERDJAOUI-MOUMJID, Geassocieerd hoogleraar (MCU-HDR), afdeling

Farmaceutische Volksgezondheid, Claude Bernard Lyon 1 Universiteit

Dr. Kevin SELBY, Kliniekdirecteur, Universiteit van Lausanne

Prof. Chantal VAN AUDENHOVE, Directeur van LUCAS, het Centrum voor Zorgonderzoek en Consultancy, KU Leuven

Gemodereerd door :

Mr. Julien CARRETIER, Hoofd voorlichting aan het publiek van het Centre Léon Bérard

SESSION 5 | 20/10

Hoe de patient eXperience te integreren in de niet-persoonlijke activiteit
(telegeneeskunde of andere)

Alle technologieën, nodig voor de niet-persoonlijke activiteit van zorginstellingen, zijn alom beschikbaar. Daarentegen zijn de integratie en het gebruik ervan nog niet wijdverbreid. Tijdens de pandemie heeft de telegeneeskunde, met de steun van vele bestaande en startende bedrijven, haar administratieve belemmeringen overwonnen. Het gebruik ervan evolueerde in snel tempo en het werd het essentiële model voor de patiëntenzorg. Maar tijdens de onzekere en complexe COVID-periode, hebben we niet genoeg kunnen stilstaan bij hoe we empathie en patiëntervaring kunnen verzekeren bij het gebruik van deze technologieën. Hoe kan de ervaring van de patiënt worden geïntegreerd in het ontwerp van programma's, instrumenten en zorg die door de telegeneeskunde worden geleverd?

Mrs. Carol MATZINGER, General Manager, Soignez-moi

Prof. Kristian KIDHOLM, Hoogleraar innovatie, HU Odense, Denemarken

Prof. Gilles KEMOUN, Hoogleraar lichamelijke geneeskunde en revalidatie aan de Universiteit van Poitiers

SESSION 6 | 03/11

De patientenexterniteiten in de integratie van de zorg

In toenemende mate is er behoefte aan continuïteit en integratie van de zorg in de organisatie van de gezondheidszorg. De prevalentie van chronische ziekten, de grote versnippering van kennis en managementprocessen en de verwachtingen van de patiënt, zijn factoren die deze initiatieven rechtvaardigen. Ondanks de voordelen is de implementatie van integratie niet eenvoudig. Het stelt dominante en reeds lang bestaande opvattingen en structuren ter discussie. De ontwikkeling van Value-Based HealthCare-strategieën zou een dergelijke verandering in de richting van meer geïntegreerde zorg kunnen bewerkstelligen.

Mrs. Anne FESTA, Directeur - Territoriaal Gezondheidsnetwerk AC Santé 93, Frankrijk

Dr. Marc NOPPEN, CEO UZBrussels, België

Mr. Marc VAN UYTVEN, Directeur van Antares Consulting, België



ALTIJD IN SERIES | Augustus tot November 2020

Elk thema zal worden verkend door middel van een reeks videopresentaties, gevolgd door een live webinar. Elke spreker zal een rijke en multidimensionele inleiding geven op elk thema en het webinar zal een ruimte creëren voor discussie onder experts om ons begrip van het onderwerp collectief te verdiepen en te verrijken. Vragen aan de sprekers kunnen vooraf, via de moderator en ook tijdens het webinar worden gesteld.

FOLLOW ONS

TWITTER | LINKEDIN | YOUTUBE