

Colloque annuel de la Shared Patient Experience (SPX) La place du patient dans le management stratégique des institutions de santé

15 octobre, 2019

 TANGLA HOTEL BRUSSELS
Av. Emmanuel Mounier 5, 1200 Bruxelles

PROGRAMME ET INSCRIPTION

Pression financière, évolution socio-démographique, chronicité des pathologies, pénurie de professionnels, adoption de nouvelles technologies...autant de sujets qui accaparent le temps des comités de direction ! Quand pense-t-on au patient ? Quelle est la place du patient dans le management stratégique des institutions de santé ? Plus informés et exigeants, les valeurs et perception des patients envers les services de santé ont radicalement changé. Après des décennies de recherche de la qualité, après des décennies de recherche d'efficience...voici venue l'ère du *patient first*.

PROGRAMME

- 08 :00 - 09 :00 **Registre et accueil**
- 09 :00 - 09 :20 **Présentation et Introduction**
Mme So Yung Straga, Présidente SPX
Mr Paul d'Otreppe, Président de l'ABDH
- 09 :30 - 10 :45 **Séance 1 : L'expérience patient au sein des services de santé-State of art**
Lorsque la maladie ou l'accident survient, l'individu devient « patient ». Ce nouvel état anéantit tout projet de vie pendant un intervalle plus ou moins long. Vulnérable, le patient suit un parcours de soins dont le vécu global représente son expérience personnelle. Comment utiliser cette expérience dans le design des services et pratiques professionnelles, dans la collaboration entre les équipes qui prennent en charge les patients ? Connaître l'historique de cette évolution aide à mieux exploiter positivement l'expérience patient.
- **Patient Experience : Implications pour le management (FR)**
Dr. Eduard Portella, Consultant international
 - **Du cycle de soins au cycle de vie... La place, le rôle, la contribution du patient expert dans la relation de partenariat de soins (FR)**
Mme Nadia Peoc'h, Directrice des soins PREFMS-CHU de Toulouse, Université Toulouse Jean Jaurès
 - **Balanceren tussen macht en onmacht: Patient empowerment als grondslag voor gelijkwaardigheid in de relatie patiënt-arts (NL)**
Mr Edgard Eeckman, Communication Manager, PhD Media en Communicatiestudies – UZ Brussel
- Modérateur : Dr Ru-Yin Yeh, Médecin ophtalmologue (FR)
- 10 :45 - 11 :00 **Pause**

11 :00 - 12 :15

Séance 2 : Des initiatives de mise en œuvre de l'expérience patient

Considérons le patient comme un simple usager du système sanitaire...La relation qu'il entretient avec le prestataire de soins devient l'occasion incontournable d'apprendre sur son vécu. S'approprier cette interaction permet d'apporter les actions correctrices au fil du parcours et d'en mesurer les bénéfices. Un regard neuf à incorporer dans le management de proximité.

- [Les PREM, quelle utilisation à l'hôpital \(FR\)](#)
M Quentin Schoonvaere, Data & Improvement Officer - PAQS
- [Les comités de patients, une richesse insoupçonnée pour l'hôpital \(FR\)](#)
Mme Nathalie Delbrassine, Cadre supérieur de santé - CHR Liège
- [Improving patient wellbeing: how personal experiences can drive real change \(EN\)](#)
Mme Nikla Lanckswert, Co-founder Inga Wellbeing - Belgium

Modérateur : Mr Pierre Lisens, Membre du Comité Patient du CHR la Citadelle de Liège

12 :15 - 13 :30

Pause-repas

13 :30 - 15 :00

Table ronde : L'expérience patient, une stratégie au-delà du *branding*...

Notre époque a la particularité de l'uniformité : la standardisation des processus de prise en charge et les services l'impose. Dès lors, la différenciation devient un avantage majeur ! Mettre en évidence son engagement dans l'amélioration de l'expérience patient n'est pas un geste cosmétique ; c'est un geste fort qui engage une confiance mutuelle entre le patient et toutes les équipes des institutions qu'il fréquente.

- [The patient experience in the strategy, hospital commitment \(EN\)](#)
Dr Manel del Castillo, CEO de l'Hôpital Sant Joan de Déu - Barcelona

Panel du débat :

1. Mme Hadewig de Corte, CEO de la Clinique Saint-Jean – Bruxelles (NL)
2. Dr Mikael De Rham, CEO de l'Ensemble hospitalier de la côte – Suisse (FR)

Animateur : Margot Cloet, Gedelegeerd Bestuurder Zorgnet-Icuro (NL)

15 :00 - 15 :30

Pause

15 :30 - 17 :00

Table ronde : La place du responsable de l'expérience patient au sein de l'équipe de direction. Rôles, responsabilités et difficultés

Les hôpitaux ont toujours adopté une organisation créant des silos entre les différentes corporations professionnelles et responsabilités. La collaboration transversale s'est avérée nécessaire lorsque le parcours de soins a été envisagé de manière holistique. Quel est le véritable rôle du CXO et comment peut-il partager et coopérer avec l'ensemble des protagonistes ?

- Mme So Yung Straga, CXO Clinique Saint-Jean – Bruxelles (FR)
- M Frank Staelens, Directeur des Processus et de la Qualité à OLV Alost (NL)

Animateur : Mr Pascal Verdonck, Prof Universiteit Gent

17 :00 - 17 :15

Clôture

Mr Pascal Verdonck, Vice-Président BVZD
Mme So Yung Straga, Présidente SPX

Avec la collaboration de :



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