RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

OBJECTIFS 2020

SHARED
PATIENT EXPERIENCE

PRÉSENTATION

A vous qui portez un intérêt certain à l'expérience patient, nous tenons à vous remercier de nous avoir fait confiance dès le démarrage de Shared Patient eXperience asbl.

Bien qu'il ne s'agisse pas d'une année complète, nous vous présentons ci-après notre bilan d'activité qui clôture 2019 de manière très positive. Partager nos informations et présenter nos initiatives auprès des professionnels du système de santé et des responsables des institutions sanitaires est une volonté d'engagement pour nous et un exercice de transparence.

Ces quelques mois ont été particulièrement intenses, car ils ont été les témoins de la naissance de l'association et de sa volonté de devenir une référence dans le Patient eXperience à l'échelle européenne. Parce qu'elle est née en Belgique, l'association revêt une double identité : internationale et belge.

Nous sommes fiers de ce qui vient d'être accompli, mais déjà nos regards sont tournés vers 2020 et après. Vous pouvez compter sur SPX, creuset d'énergie, de passion et de volonté ferme d'amélioration de l'expérience patient.

So Yung Straga
Présidente

Eduard Portella
vice-Président

SHARED
PATIENT EXPERIENCE

BILAN D'ACTIVITÉ

SHARED
PATIENT EXPERIENCE

Shared Patient eXperience (SPX) est une asbl dont l'objectif principal est de promouvoir l'expérience patient, en accompagnant notamment les responsables d'institutions et les professionnels à s'approprier et à se développer dans ce nouveau paradigme. Les champs d'actions de l'asbl Shared Patient eXperience sont les systèmes de santé européens.

SPX a débuté ses activités en juin 2019 en proposant diverses initiatives :

1 Colloque annuel organisé le 15 octobre 2019, *« La place du patient dans le management stratégique des institutions de santé »*

Au total 193 inscrits provenant de 5 pays différents (Belgique, Luxembourg, Suisse, Espagne, France). Ce colloque a été organisé autour de différentes séances :

- L'expérience patient au sein des services de santé. State of art.
- Des initiatives de mise en œuvre de l'expérience patient.
- Table ronde : L'expérience patient, une stratégie au-delà du branding…
- Table ronde : La place du responsable de l'expérience patient au sein de l'équipe de direction. Rôles, responsabilités et difficultés.

Au total, **13 orateurs** ont pris la parole.

2 Voyage d'études à Barcelona

En novembre, afin de contribuer à l'augmentation du vécu des professionnels en matière de Patient eXperience, SPX a organisé un voyage d'études à Barcelona. Durant trois jours, un groupe composé de douze personnes occupant des fonctions de cadre ou de direction, provenant de 7 institutions belges et françaises a pu visiter trois institutions reconnues pour leur engagement fort dans l'XP : Hospital Clinic – Hospital del Mar – Hospital Sant Joan de Déu.
Dans chaque hôpital, le responsable de l'XP, respectivement le Dr Joan Escarabill, Mme Maribel Perez, Mme Mercè Jabalera ont pu faire partager les démarches entreprises, les projets en cours, les outils utilisés, les infrastructures en développement. De nombreux supports ont été partagés et le networking développé.

Quelques déclarations des participants :

"Les hôpitaux visités sont très investis dans l'XP, avec des modèles de financement différents ; la technologie y est présente de manière différente également. Les initiatives sont décrites simplement avec une ouverture évidente des hôtes à partager les expériences. On apprend que la technologie n'est pas une fin en soi dans l'amélioration de l'XP. Le partage est possible avec les hôtes mais aussi avec les membres qui composent le voyage ; il s'agit d'une occasion unique de tisser une communauté d'experts dans l'XP. Améliorer l'XP dans son institution engage un changement de culture porté en premier par la direction générale et le cadre intermédiaire. Identifier un groupe de personnes en tant que responsables du développement XP au sein des institutions contribuent radicalement au changement de culture. L'amélioration de l'XP dépend amplement de la qualité de la relation entre le patient, sa famille, son entourage et l'ensemble des professionnels de santé : parler, se toucher, être en empathie complète. On comprend comment aborder l'XP dans son propre hôpital. Finalement, la technologie numérique n'a pas encore envahi l'espace hospitalier. Les comités de direction devraient faire ce genre de voyage."

3 SPX Virtual Contents

Il s'agit d'une initiative qui a pour objectif d'identifier les documents, publications, vidéos… qui traitent les questions clés autour du Patient eXperience. Ces documents sont résumés en trois langues, incluant le lien au document original, et mis à disposition en ligne, avec une newsletter mensuelle qui informe des nouveaux documents mis à disposition.

Cette newsletter est envoyée chaque mois aux membres et aux inscrits pour annoncer l'actualisation des contenus.

Un **comité de rédaction**, sous la direction de **M. Oscar Dia**, veille à la sélection des contenus, à la qualité des résumés et à suivre les recommandations des lecteurs. Les membres du comité de rédaction en décembre 2019 étaient :

- Mme Nathalie Delbrassine (Belgique)
- Mme Bruna Alvez de Renzende (France)
- Mme Emilie Lebée-Thomas (USA)
- M Frédéric Addor (Suisse)
- Dr Raimon Camps (Espagne)
- M Oscar Dia, chef de rédaction

Un **tableau de bord** sur le développement de cette initiative est à disposition des membres du comité de rédaction et du conseil d'administration, et aussi à tout autre membre de l'ASBL qui serait intéressé.

4 Club des institutions for improvement Patient eXperience

L'objectif de ce Club est de réunir un panel d'institutions provenant des différents systèmes de santé avec le but de partager et approfondir sur la mise en œuvre du Patient eXperience au sein des institutions de santé.

En décembre 2019 le Club se compose de 13 institutions provenant de 5 pays différents : Belgique, Espagne, France, Luxembourg, Suisse.

BELGIQUE	AZ Jessa AZ Maria Middelares AZ Nikolaas CHC Liège Clinique Saint-Jean Institut de Pathologie et Génétique UZ Brussel
SUISSE	EHC Morges Hôpital Riviera-Chablais
GD Luxembourg	Hôpitaux Robert Schumann
FRANCE	Unicancer
ESPAGNE	H Clínic, Barcelona Hospital Plató

Autour de la table, se rassemblent des directeurs généraux, des responsables XP, des responsables qualité avec l'objectif de contribuer au partage des dernières connaissances en matière de l'expérience patient. De ce Club sont issus plusieurs groupes de travail axés sur la recherche et le développement.

5 Position paper sur la participation des patients dans les institutions de soins, ainsi que toutes les implications

Dans ce document de réflexion il s'agit d'analyser les différentes modalités concernant la **participation des patients** dans les institutions de soins, et de toutes les questions qui font débat autour de ces initiatives : la sélection, la représentativité, les rôles, etc.
La préparation de ce position paper a été une des initiatives du *Club des institutions for improvement Patient eXperienceClub*, et le Dr. Joan Escarabill a été nommé responsable pour préparer le document de base à discuter. Les travaux de revue de littérature, échanges et rédaction ont commencé en 2019 et seront publiques en 2020.

6 Recueil des Best practices en Patient eXperience

Ce projet consiste à élaborer un recensement des pratiques innovantes dans ce domaine, qui servirait à diffuser et utiliser ces initiatives comme exemples au service du développement du PX. Le but final est de mettre en lien les acteurs du mouvement XP afin que cette culture se propage rapidement.
Le début de la recherche, caractérisation et classification de ces pratiques a commencé en 2019, et une première version pourrait être diffusée en 2020.
Cette initiative a été préconisée par le *Club des institutions for improvement Patient eXperience*.

7 Supports

Dès le début de ses activités, l'ASBL Shared Patient eXperience a bénéficié de supports précieux :

- L'alliance avec BVZD-ABDH, dans la diffusion de nos activités et le support économique nécessaire au démarrage nos activités.
- Le support d'Antares Consulting facilitant les relations avec son réseau international, et aussi la mise à disposition d'un support humain pour le lancement des premières initiatives.
- La Clinique Saint-Jean qui est à ce jour le siège social de l'asbl.

EXERCICE ÉCONOMIQUE 2019

SHARED PATIENT EXPERIENCE

Ci-dessous les comptes 2019 clôturés qui démontrent un résultat net positif d'un montant de 807,01€.

RÉSULTATS 807.01 €

DÉPENSES

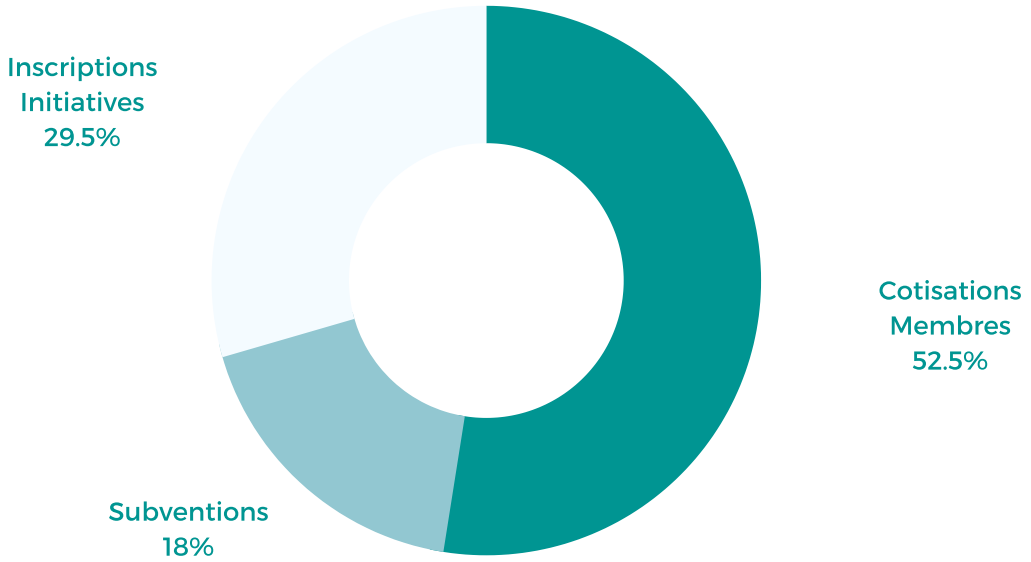
Dépenses générales :		
Constitution de l'asbl	360,00 €	
Sécretariat	6.821,38 €	
Comptable et administration	2.197,15 €	
Site web design	5.304,00 €	
Dépenses comité	1.269,92 €	
Promotion et publicité	7.155,25 €	
Sous-total dépenses générales	**23.107,70 €**	
Dépenses initiatives :		
Colloque	29.262,85 €	Existe un détail spécifique de l'initiative
Voyage d'études	9.815,34 €	Existe un détail spécifique de l'initiative
Virtual Contents PX	6.667,10 €	
Sous-total initiatives	**45.745,29 €**	
Total dépenses	**68.852,99 €**	

RECETTES

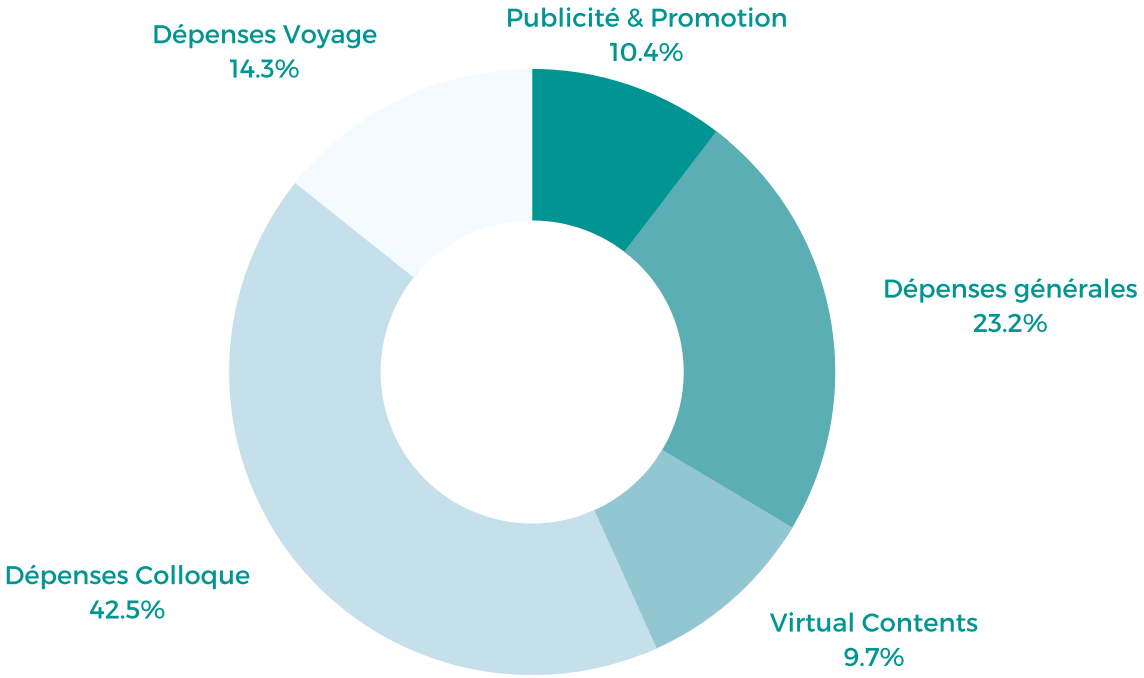
Recettes générales :		
Cotisations membres	36.560,00 €	Individuels e Institutionnels
Subventions	12.500,00 €	
Sous-total dépenses générales	**49.060,00 €**	
Recettes initiatives		
Colloque	16.350,00 €	Existe un détail spécifique de l'initiative
Voyage d'études	4.250,00 €	Existe un détail spécifique de l'initiative
Sous-total recettes initiatives	**20.600,00 €**	
Total recettes	**69.660.00 €**	

SOURCES DE FINANCEMENT

SHARED PATIENT EXPERIENCE



VENTILATION DES DÉPENSES



OBJECTIFS 2020

SHARED PATIENT EXPERIENCE

1 *Colloque international Patient eXperience*

Colloque international Patient eXperience qui aura lieu à Bruxelles, le 13 octobre 2020. Le sujet de cette édition sera : « *Le Patient eXperience, une réponse globale à une société en recherche de 'high touch'* »

L'objectif pour cette édition 2020 est de renforcer le caractère international du colloque et de l'association.

Environ 200 personnes provenant des différents pays sont attendues.

2 *Voyage d'études*

Organisation du Voyage d'études. À l'heure actuelle quelques options sont pressenties : Londres, Paris, Amsterdam ou Copenhague.

Une délégation de 15 personnes composera le groupe du voyage.

3 *SPX Virtual Contents*

Renforcement du SPX Virtual Contents avec l'incorporation des contenus utilisant d'autres formats. Chaque mois une nouvelle newsletter annoncera les nouveaux contenus.

4 *Best Practices*

Présentation et diffusion du recueil des Best practices, sous différents formats.

5 *Formation et sensibilisation XP*

Comment professionnaliser d'avantage les acteurs du XP ? Est-ce que d'autres métiers, d'autres professions pourraient nous y aider ? Le but de ce projet est d'organiser un parcours de collaboration avec quatre universités provenant de quatre pays européens. C'est l'occasion d'apprendre et de visiter les hôpitaux en lien avec ces universités.

Il s'agit de la nouvelle initiative pour 2020.

Un projet fort ambitieux, qui a été lancé sur proposition du Club des institutions for improvement Patient eXperience.

SHARED
PATIENT EXPERIENCE

SHARED PATIENT EXPERIENCE
Boulevard du Jardin Botanique, 32
1000 Bruxelles, Belgique

info@spexperience.org