

Objectifs 2023

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022



# INTRODUCTION



Bonjour à vous tous,

L'année 2022 fut une année majoritairement distancielle. Comment partager quand toutes les conditions vous obligent à préférer le maintien à distance de l'autre, voire l'isolement?

Les membres de SPX ont doublé d'effort pour rester soudés et imaginatifs, sans jamais perdre espoir dans leur capacité de maintenir une association en pleine croissance, tant en nombre de participants que dans ses diffusions de contenus.

Nous vous remercions pour votre intérêt et si après lecture, l'envie vous vient de nous rejoindre, contactez-nous !

Tout au long de ce rapport, vous verrez qu'un certain nombre d'activités ont été poursuivies et d'autres développées, telles que les SPX Awards, la formation en ligne et un nouveau format de podcast.

Nous vous remercions de votre intérêt et si, après avoir lu ce rapport, vous souhaitez nous rejoindre, n'hésitez pas à nous contacter !



So Yung STRAGA

**Présidente**



Nathalie DELBRASSINE

**Secrétaire**

# CONSEIL D'ADMINISTRATION



**Gilbert  
BEJJANI**  
Belgique



**Joan  
ESCARRABILL**  
Espagne



**Mikaël  
DE RHAM**  
Suisse



**Nathalie  
DELBRASSINE**  
Belgique



**Ron  
EMBRECHTS**  
Belgique



**Catherine  
ZENNER**  
Belgique



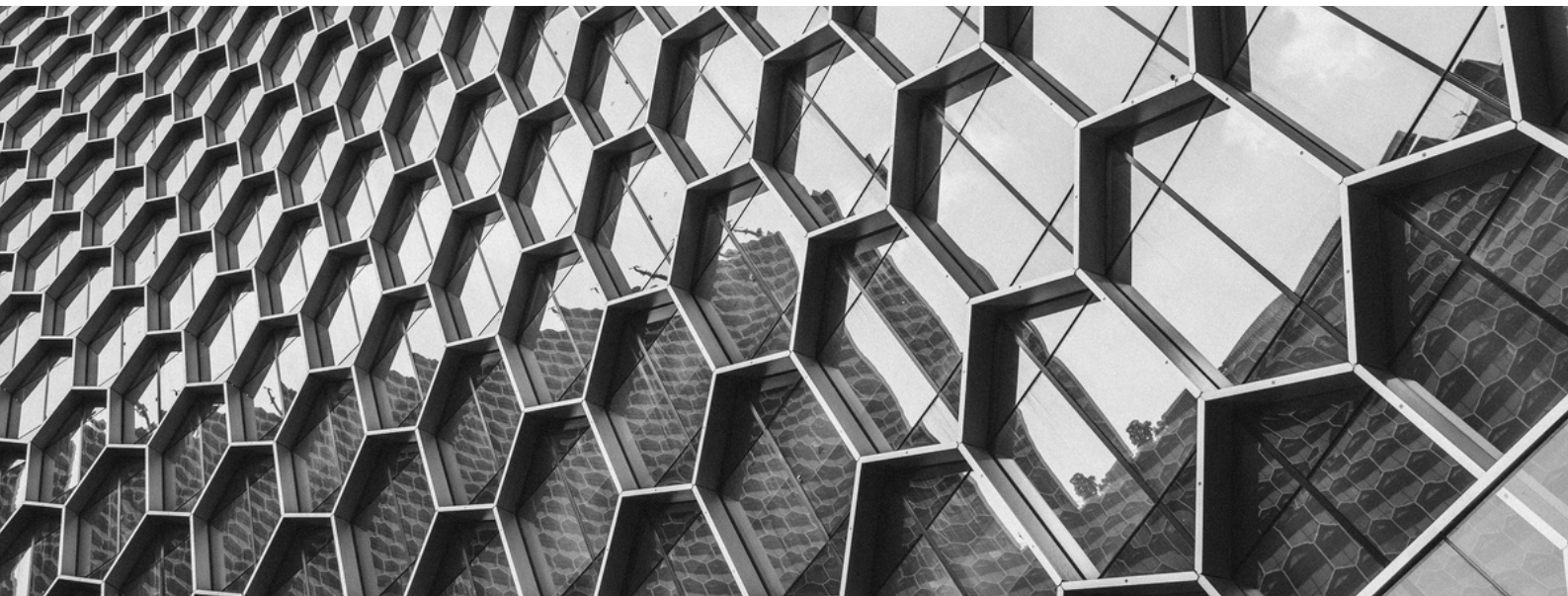
**Eduard  
PORTELLA**  
Espagne



**Christophe  
ROSSO**  
France



**So Yung  
STRAGA**  
Belgique



# BILAN D'ACTIVITÉ

Shared Patient eXperience (SPX) est une asbl dont l'objectif principal est de promouvoir l'expérience patient, sous toutes ses formes, 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 poursuivi ses activités en 2022 en proposant diverses initiatives:



## 01 - SPX Awards

La deuxième cérémonie de remise des prix SPX s'est déroulée au Luxembourg, à l'hôpital Rehazenter, le 10 juin 2022, avec une introduction de Mme Lenert.

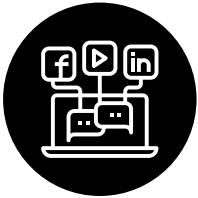
Au total, 26 initiatives ont été envoyées de 8 pays différents : Belgique, France, Pays-Bas, Espagne, Suisse, Royaume-Uni, Canada et Algérie. 8 initiatives ont été présélectionnées par le jury SPX.

Parmi les 8 finalistes, on trouve des initiatives PX telles que :

- Institut Claudius Regaud (FR) - Prise en charge des personnes handicapées mentales.
- Institut Gustave Roussy (FR) - Documentation sur la curiethérapie et la radiothérapie.
- CHR Citadelle (BE) - Projet d'accueil.
- AZ Delta vzw (BE) - Delta Valley.
- Ziekenhuisnetwerk Antwerpen (BE) - Approche systématique de la réintégration sociale des patients souffrant de douleurs chroniques.
- Wit-Gele Kruis van Vlaanderen (BE) - Participation des patients (PtPa) aux soins à domicile.
- Centre national de la sclérose en plaques (BE) - Équipe de sclérose en plaques transmurale.
- Clinique Saint Jean de Dieu (FR) - GCS Oudinot - Cognacq-Jay - Impliquer les enfants pour un séjour hospitalier réussi.

L'initiative gagnante, votée par le public et le jury professionnel, est le MS Centrum. En plus de recevoir le prix de 5 000 euros offert par la Fondation UZ Brussel, MS Centrum participera en tant que jury professionnel à la prochaine édition des SPX Awards.

# BILAN D'ACTIVITÉ



## 02 – 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 de l'expérience patient. Ces documents sont résumés en trois langues, incluant le lien au document original, et mis à disposition en ligne, avec une newsletter mensuelle. Cette newsletter est envoyée chaque mois aux membres et aux inscrits pour annoncer l'actualisation des contenus.

Un comité de rédaction 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 2022 étaient :

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

Au cours de l'année 2022, plus de 11.172 visiteurs uniques se sont connectés sur la page SPX Virtual Content. Ils viennent principalement de Belgique, d'Espagne et de France, mais ils viennent de pays du monde entier : Pays-Bas, Etats-Unis, Suisse, Finlande, Angleterre, Canada, Autriche, ...

Cette année, nous avons décidé d'innover en utilisant un autre format, le podcast. Nous avons lancé une série d'épisodes avec So Yung Straga interviewant différents acteurs clés dans le développement et la mise en œuvre de l'expérience du patient.

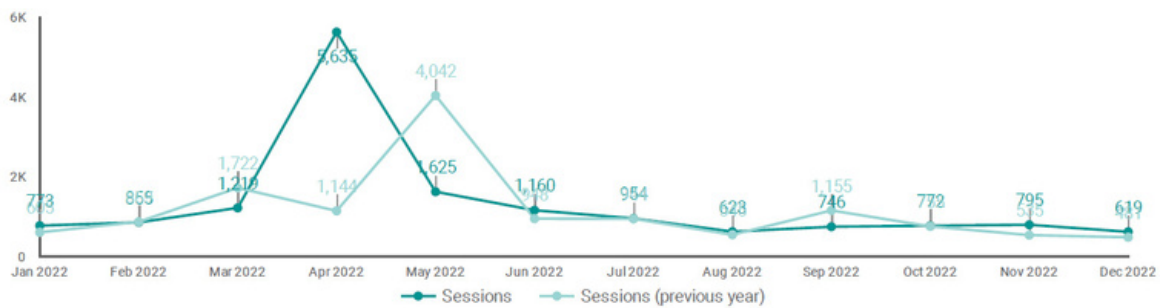
# BILAN D'ACTIVITÉ

Voici les chiffres -clés de ce tableau de bord pour l'année 2022 :

## Site use

Sessions	Unique users	Pageviews	Pages/Session	Average session duration	Bounce Rate
15,776	11,172	35,194	2.23	00:01:53	63.9%
↑ 14.8%	↑ 14.0%	↑ 6.1%	↓ -7.5%	↓ -4.1%	↓ 3.2%

## Sessions evolution



## Geographic origin

Country	Sessions	% Δ	Usarios	% Δ	Pages per session	% Δ
1. Belgium	6,235	21.0% ↑	4,785	22.2% ↑	1.83	-8.2% ↓
2. France	2,888	83.0% ↑	2,154	81.3% ↑	1.84	-1.6% ↓
3. Spain	2,181	-11.4% ↓	663	-22.8% ↓	4.77	-0.5% ↓
4. United States	591	-12.6% ↓	543	-15.4% ↓	1.37	-4.7% ↓
5. Netherlands	488	-26.1% ↓	429	-29.8% ↓	1.33	-4.6% ↓
6. United Kingdom	365	54.0% ↑	315	43.2% ↑	1.43	14.1% ↑
7. Switzerland	276	-31.9% ↓	205	-18.7% ↓	2.28	-13.1% ↓
8. Canada	189	-4.5% ↓	171	-4.5% ↓	1.45	-26.6% ↓
9. Luxembourg	131	11.0% ↑	94	40.3% ↑	2.9	-16.1% ↓
10. India	130	32.7% ↑	103	17.0% ↑	6.86	279.9% ↑
Grand total	15,776	14.8% ↑	11,172	14.0% ↑	2.23	-7.5% ↓

## English monthly newsletter

Sent	2,282	↑ 30.1%
Open	937	↑ 32.5%
Total Clicks	422	↑ 17.5%

## French monthly newsletter

Sent	4,226	↑ 3.0%
Open	1,696	↑ 14.1%
Total Clicks	857	↑ 55.5%

## Dutch monthly newsletter

Sent	956	↑ 11.7%
Open	269	↑ 0.4%
Total Clicks	254	↑ 61.8%

# BILAN D'ACTIVITÉ



## 03 – Club des institutions

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 oeuvre de l'expérience patient au sein des institutions de santé.

En décembre 2021 le Club se composait de 16 institutions provenant de 5 pays différents : Belgique, Espagne, France, Luxembourg, Suisse.

En 2022, le pool de membres se composait des hôpitaux et des pays suivants :

### Belgique

AZ Jessa  
AZ Maria Middelaes  
AZ Nikolaas  
CHC Liège  
Clinique Saint-Jean  
UZ Brussel  
Clinique Saint-Luc Bouge  
Wit-Gele Kruis

### Suisse

EHC Morges  
Hôpital Riviera-Chablais

### GD Luxembourg

Hôpitaux Robert Schumann  
Rehazenter  
CHL

### France

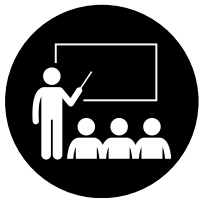
Hôpital Foch  
Unicancer

### Espagne

Hospital Clínic, Barcelona

Le Club des institutions for improvement Patient eXperience a évolué et accueilli des membres hors hôpitaux (centre de rééducation, services de soins à domicile).

# BILAN D'ACTIVITÉ



## 04 – Formations

Les formations ont eu lieu de septembre à décembre 2022, en français avec un total de 14 participants provenant de Belgique, Suisse, France.

Il s'agit de séances de formation sur des méthodologies et des outils qui ont montré leur valeur ajoutée pour l'implémentation de projets d'expérience patient. Le cours est structuré en 6 séances, permettant aux étudiants de clôturer leur apprentissage par un projet PX construit et implantable dans leur institution :

- Cadre conceptuel de l'expérience patient et la mesure de la valeur, au-delà de la satisfaction.
- L'approche du design thinking, une méthodologie centrée sur les besoins des personnes (human-centered) et visant à la cocréation de solutions.
- 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.
- Les métriques pour mesurer, suivre et évaluer l'expérience patient.
- Stratégie d'implantation. Comment faire le bilan de la situation et définir un plan d'action.
- Établissement d'un bilan de situation et d'un plan d'actions.  
Synthèse, présentation et discussion des travaux des étudiants.



# BILAN D'ACTIVITÉ



## 05 - Collaborations et projets

### The Beryl Institute

Nous avons été invités à devenir membre du Global Council du Beryl Institute. Le global Council est le premier groupe mondial qui a décidé de penser ensemble l'expérience patient à travers la planète. Il rassemble 20 institutions mondiales, toutes intimement concernées par le PX. Nous avons décidé de créer un groupe de 4 membres représentant SPX, il s'agit de:

- Frédéric Addor
- Nathalie Delbrassine
- So Yung Straga
- Catherine Zenner

### Pfizer et MSD

Pfizer et MSD sont partenaires de SPX depuis le début de l'association. Concernées par l'expérience patient, ces industries souhaitent envisager davantage encore la perspective des patients. Nous initiions pas à pas une collaboration dans des domaines bien précis: l'oncologie pour MSD et les maladies rares pour Pfizer.

### Coalition Next

SPX est membre de Coalition Next Belgium ayant pour objectif d'accélérer la mise en œuvre des innovations numériques dans les établissements de santé et les associations de patients sur le territoire belge. Notre rôle au sein de cette coalition est de garantir au maximum la prise en compte de la perspective des patients.

# EXERCICE ÉCONOMIQUE 2022

Ci-dessous les comptes 2022 clôturés qui démontrent un résultat net d'un montant de -19.945,21 €.

**RÉSULTAT : -19.945,21 €**

## DÉPENSES:

## RECETTES:

### Coûts structurels

Sécretariat + support média, mailchimp (CCYC)	38.461,32 €
Support comptable et fiscal	1.631,25 €
Adhésion vers d'autres organisations (Beryl, Mon asbl.be, ...)	1.352,47 €
Frais comptes (ING, Ingenico, Mastercard)	213,26 €
Frais administratifs (DocuSign, moniteur belge)	248,24 €
Frais divers (Repas, cafés, cadeaux,...)	227,80 €
Web: maintenance & prévision	10.000 €

**Sous-total 52.134,34 €**

### Coûts initiatives

Colloque (honoraires orateurs, film, support, Mailchimp, Zoom,...)	4.033,33 €
Formations (honoraires profs)	3.000,00 €
SPX Virtual Contents	12.995,60 €
Award (trophée, diplôme, salle, catering, cadeaux)	536,47 €
Position Paper # 2 (écriture support)	1.400 €
Shared initiatives (Club's thursday)	596,05 €
Projet accompagnement (Equipe)	17.397 €

**Sous-total initiatives 39.958,45 €**

**Total général 92.092,79€**

### Recettes structurelles

Adhésion individuelle (12)	720,00 €
Adhésion institutionnelle + (10+1)	43.000,00 €
Adhésion industries	00,00 €
Alliances	00,00 €
Partenaires	00,00 €
Subventions	00,00 €

**Sous-total 43.720,00 €**

### Recettes initiatives

Colloque (inscriptions, sponsoring,...)	0,00 €
Formations (inscriptions)	4.147,58 €
SPX Virtual Contents (sponsors)	0,00 €
Award	0,00 €
Position Paper # 2 (achat en ligne)	0,00 €
Shared initiatives (Club's thursday)	2.500,00 €
MSD	
Projet accompagnement (Partenamut)	21.780,00 €

**Sous-total recettes initiatives 28.427,58 €**

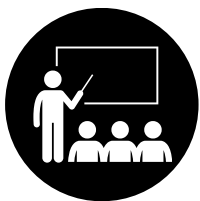
**Total recettes 72.147,58 €**

# OBJECTIFS 2023-2024



## 01 - Colloque annuel

Nous souhaitons renforcer le caractère international du colloque et de l'association et accentuer notre différenciation en travaillant sur des sujets pratiques, d'intérêt direct pour les institutions de santé. L'objectif est d'organiser le colloque international en France, à Marseille, dans un format plus large. Nous organiserons toutes sortes de communications avec des institutions de référence et des *key opinion leaders* dans le domaine de l'expérience patient.



## 02 - Formations

Nous cherchons à développer les formations 'Expérience Patient' et à collaborer avec des institutions pour atteindre ces objectifs:

- Créer et partager le plus largement possible toutes les connaissances concernant l'expérience patient : documents, initiatives, programmes, outils, expériences pratiques, formations, etc.
- Diffuser, encourager et contribuer à toutes formes de recherche concernant l'expérience patient.
- Contribuer à l'augmentation des compétences des professionnels en matière d'expérience patient.



## 03 - Best Practices et SPX Award

Présentation et diffusion du recueil des Best practices, sous différents formats et pérennisation de l'initiative SPX Award récompensant les initiatives des établissements de soins de santé qui accordent la priorité aux patients et travaillent de façon multidisciplinaire en vue de satisfaire les patients et/ou les proches soignants.

# OBJECTIFS 2023-2024



## 04 - Vision 2030

Croissance du réseau des membres du club, avec des organisations de la santé venant d'un plus grand nombre de pays. Avec une volonté d'internationalisation, nous définirons la vision de SPX pour 2030.



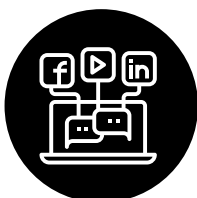
## 05 - SPX Virtual Contents

Renforcement des SPX Virtual Contents en poursuivant la production de podcasts et en ajoutant non seulement de nouveaux contenus vidéo, mais aussi en améliorant la plateforme sur laquelle nous les partageons. Notre ambition est de transformer le Virtual Contents en une plateforme de connaissance exclusivement sur l'expérience patient.



## 06 - Nouvelles collaborations

Après trois années, il est temps pour SPX d'envisager plus de partenariats, avec en ligne de mire davantage de visibilité et une reconnaissance. L'objectif est de pérenniser l'association sur du long terme, en focalisant sur sa notoriété.



## 07 - Identité digitale

Avec le développement, la diversification et la spécialisation des activités de SPX, nous définissons une identité graphique qui nous représente sur toutes les plateformes. En termes de communication, l'engagement de la communauté étant élevé, nous continuerons à travailler sur LinkedIn et Twitter et nous lancerons une communauté sur Instagram.

Nous développerons également les plateformes numériques en tant qu'espaces de formation et d'échange d'expériences par le biais de SharePoint spécialisés.

# SUPPORTS

Cette année encore, l'ASBL Shared Patient eXperience a bénéficié de supports précieux :

- L'alliance avec BVZD-ABDH
- Le support d'Antares Consulting facilitant les relations avec son réseau international, et aussi la mise à disposition d'un support humain dans le maintien des initiatives.
- Le soutien de CCYC, une agence internationale de communication et de marketing spécialisée dans le secteur sanitaire et social, qui soutient les activités de SPX.

NOUS VOUS REMERCIONS  
DE VOTRE INTÉRÊT CONTINU !



## CONTACT

**Share Patient eXperience**

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

[info@spexperience.org](mailto:info@spexperience.org)

[formation@spexperience.org](mailto:formation@spexperience.org)

[colloque@spexperience.org](mailto:colloque@spexperience.org)