

Objectifs 2024

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023



INTRODUCTION



Chers membres, partenaires et amis de SPX,

Au cours de l'année 2023, notre action envers l'expérience patient s'est renforcée, et les résultats obtenus confirment nos efforts collectifs. Ensemble, nous sommes parvenus à toucher une communauté toujours plus grande, comme en témoigne la diversité des participants au Colloque annuel qui s'est tenu à Marseille.

En interne de SPX, nous avons renforcé notre Conseil d'administration, en nous entourant de personnalités engagées et volontaires afin de consolider les bases de notre association.

Ce nouveau Conseil d'administration a construit la Vision 2030 de SPX et partagé celle-ci avec les membres actifs qui l'ont validé.

Nous continuons à oeuvrer dans un esprit de transparence et de responsabilité envers nos membres et partenaires; c'est ainsi que nous restons ouverts à toutes suggestions et commentaires de notre communauté.

L'année 2023 a également été une période de réalisations significatives, de croissance et de collaborations avec des partenaires nouvellement engagés dans l'expérience patient.

Vous pouvez compter sur SPX, notre volonté croit au fil du temps, autant que votre enthousiasme.

SPX, c'est vous et nous;
venez partager, apprendre pour
repousser les limites de l'expérience
patient. Contactez-nous !


So Yung STRAGA

Présidente


Nathalie DELBRASSINE

Secrétaire

CONSEIL D'ADMINISTRATION



**Frédéric
Addor**
Suisse



**Gilbert
Bejjani**
Belgique



**Nathalie
Delbrassine**
Belgique



**Mikaël
De Rham**
Suisse



**Ron
Embrechts**
Belgique



**Joan
Escarrabill**
Espagne



**Eduard
Portella**
Espagne



**Christophe
Rosso**
France



**Guillaume
Rousson**
France



**So Yung
Straga**
Belgique

Ils ont rejoint le conseil d'administration en 2024 :



**Tom
Coolen**
Belgique



**Céline
Orhond**
France



**Joep
Paemen**
Belgique



BILAN D'ACTIVITÉ

SPX diffuse et sensibilise sur l'importance de l'expérience patient, en particulier l'importance d'augmenter la valeur, à travers l'apport d'outils, de l'enseignement, le partage d'expériences; avec l'objectif de modifier la culture des organisations de santé.

C'est pourquoi:

- SPX influence en agissant directement sur les équipes de direction, les cadres de proximité, les leaders cliniques.
- SPX promeut l'adoption de l'expérience et l'incorporation de la perspective des patients au sein des établissements de santé.
- SPX engage les établissements à visualiser leurs résultats en termes de la valeur ajoutée dans les prestations délivrées par leurs professionnels.



01 – SPX Awards

La troisième édition des SPX Awards a été marquée par un nombre croissant de projets reçus ainsi que l'ouverture de 2 nouvelles catégories en plus de la catégorie des institutions hospitalières : les startups du domaine de la santé et les organisations médico-sociales.

La cérémonie de remise des prix SPX s'est déroulée à l'Hospital Clínic de Barcelone le 9 juin 2023, en présence de Carme Betral, secrétaire à la santé et à la participation du département de la santé de la Generalitat de Catalunya.

Au total, **51 initiatives** provenant de 7 pays différents (Espagne, Belgique, France, Suisse, Royaume-Uni, Islande et Algérie) ont été soumises. Parmi ces candidatures, 12 projets ont été présélectionnés par le jury SPX.



Crédit photo: Francisco Avia

BILAN D'ACTIVITÉ

Les 3 gagnants, (vote du public et du jury professionnel) sont :

- L'**Hospital Clínic de Barcelona** avec le projet "Endomway : participation à l'amélioration des services de santé, le cas de l'endométriose" - *Catégorie Hôpital*
- L'**association Helmo** avec le projet "Quand les patients forment les futurs infirmiers" - *Catégorie Institutions médico-sociales*
- L'**entreprise Xploro** pour son initiative du même nom - *Catégorie Start-ups*

En plus de recevoir un prix de 5 000 euros chacun, les gagnants participeront en tant que jury professionnel à la prochaine édition des SPX Awards 2024.

Cette troisième édition a reçu le soutien de la Fondation UZ Brussel, de MSD et de l'Hospital Clínic de Barcelona.



Crédit photo: Francisco Avia



Crédit photo: Francisco Avia



Crédit photo: Francisco Avia

BILAN D'ACTIVITÉ



02 - Colloque International

Le 4ème Colloque International SPX, qui s'est déroulé du **10 au 12 octobre 2023** au prestigieux **Palais du Pharo à Marseille**, a conclu avec succès ses trois journées d'intenses débats, partage de connaissances et discussions autour de l'importance de l'expérience patient dans la structuration des services de santé.

Cet événement d'envergure internationale a rassemblé **317 participants** de différentes disciplines médicales, provenant de 10 pays (France, Belgique, Suisse, Luxembourg, Italie, Espagne, Monaco, Portugal, Canada, Royaume-Uni). Au total, 83 orateurs sont intervenus dans le cadre du programme d'activités proposés. La diversité des profils des participants, provenant de 111 organisations différentes du secteur de la santé, a favorisé l'échange des points de vue et des pratiques.



BILAN D'ACTIVITÉ

Parmi les moments forts de l'événement, **4 séances plénières** ont captivé l'attention des participants en abordant des sujets cruciaux liés à l'expérience patient et à son impact sur les services de santé. En complément de ces 4 séances plénières, **15 séances de communication partagées** se sont déroulées les 11 et 12 octobre couvrant un large éventail de sujets liés à l'expérience patient, tels que le rôle des patients dans les structures de gouvernance, l'implication des patients dans la conception de solutions, la prise en compte du patient dans les parcours de soin, les living labs, l'implication des patients dans le design de solutions, le changement culturel, l'implication de patients pour faciliter les parcours de leurs pairs et bien d'autres. Regroupant entre 1 et 5 contributeurs différents, ces séances ont permis de partager des recherches et des meilleures pratiques dans le domaine de l'expérience patient. Le 10 octobre, lors de la journée pré-colloque, **5 ateliers** ont également été proposés aux participants désireux d'approfondir certains aspects de l'expérience patient. Les ateliers ont été animés par des experts du domaine et ont permis des échanges constructifs en groupes réduits.

En parallèle, l'Espace Innovation a permis aux participants de rencontrer les entreprises et institutions qui travaillent activement à l'amélioration de l'expérience patient grâce au développement de solutions innovantes.



BILAN D'ACTIVITÉ



03 – Formations

Les formations ont eu lieu de janvier à décembre 2023, en français et en espagnol, avec un total de 40 participants provenant de Belgique, de Suisse, de France, de République Dominicaine et d'Espagne.

Ces séances de formation portent sur les méthodologies et outils qui ont montré leur valeur ajoutée pour la mise en oeuvre 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 :

- Le 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 co-crédation de solutions.
- La conception et le prototypage des solutions. Vision globale sur les différentes approches méthodologiques. L'analyse comparative des solutions : design thinking et 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



04 – SPX Virtual Contents

Il s'agit d'une initiative qui a pour objectif d'identifier les documents, publications, vidéo, etc. qui traitent les questions clés autour de l'expérience patient. Ces documents sont résumés, incluant le lien au document original, et mis à disposition en ligne, et partagés via une newsletter mensuelle. Cette newsletter est envoyée chaque mois aux membres et aux inscrits pour annoncer l'actualisation des contenus.

Au cours de l'année 2023, plus de 18.400 visiteurs uniques se sont connectés sur la page SPX Virtual Content. Ils viennent principalement de Belgique, d'Espagne et de France, mais aussi d'autres pays comme les Pays-Bas, les États-Unis, la Suisse, la Finlande, l'Angleterre, le Canada ou encore l'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

Origine géographique : une vue d'ensemble de la présence mondiale. Diversité et engagement sur le site web de SPX.

Nous sommes ravis de constater un taux d'engagement impressionnant de 56,53 % sur notre site web, témoignant d'un vif intérêt pour les thématiques de santé que nous traitons ainsi que pour nos activités. Ces données mettent également en évidence la diversité des visiteurs de notre site, reflétant notre portée mondiale. Ce succès souligne notre engagement à promouvoir le bilinguisme français et anglais au sein de notre association.



Country	↓ Users	New users	Engaged sessions	Engagement rate
	18,492	18,248	18,908	56.53%
1 France	5,680	5,595	5,959	58.59%
2 Belgium	4,412	4,363	4,936	60.09%
3 Spain	2,374	2,353	3,697	58.09%
4 Switzerland	1,115	1,090	1,317	60.47%
5 United States	1,103	1,014	314	26.06%
6 Netherlands	772	762	488	52.47%
7 United Kingdom	509	507	348	53.87%
8 Finland	294	292	71	24.15%
9 Morocco	285	282	228	61.79%
10 Canada	235	240	198	58.93%
11 Luxembourg	230	226	269	56.87%
12 Austria	135	133	32	22.86%
13 Germany	102	98	69	47.92%
14 Ireland	95	67	13	13.68%
15 India	91	91	68	56.67%
16 Tunisia	69	68	58	50%
17 Algeria	58	58	36	52.17%
18 Italy	53	52	35	50.72%
19 Australia	50	51	29	51.79%
20 Portugal	49	47	75	75.76%
21 South Africa	46	46	34	55.74%
22 Sweden	40	25	14	29.17%
23 Brazil	37	36	23	50%
24 Indonesia	37	32	33	64.71%

Capture d'écran des données de Google Analytics montrant la présence de visiteurs provenant de 22 pays sur un total de 115 pays, sur le site web de SPX.

BILAN D'ACTIVITÉ



05 - Les Membres Institutionnels

Les Membres Institutionnels participent à la vie de l'association de manière active. Ils partagent et diffusent l'expérience patient au sein de leur établissement et à travers leur communauté.

En 2023, les Membres Institutionnels qui nous ont fait confiance sont :

Belgique	AZ Maria Middelaers CHC Liège Clinique Saint-Jean MS Center UZ Brussel Wit-Gele Kruis
Suisse	EHC Morges Hôpital Riviera-Chablais IMAD
GD Luxembourg	Hôpitaux Robert Schumann Rehazenter
France	Clinique mutualiste Saint Etienne Calydial Hôpital Foch Institut mutualiste Montsouris Unicancer
Espagne	Hospital Clínic, Barcelona

BILAN D'ACTIVITÉ



06 – Partenaires et Membres Stratégiques

ANAP

Début 2023, une convention de collaboration a été signée entre l'ANAP et SPX. Elle a démarré par un webinaire de sensibilisation destinée aux établissements de santé à travers toute la France. Cette collaboration s'est ensuite poursuivie par une présence engagée de l'ANAP lors du Colloque International de SPX.

EuroMedi International

La collaboration entamée en 2022 se poursuit dans le but de produire un référentiel expérience patient, prévu pour être disponible en 2024. Tout au long de l'année 2023, les travaux ont porté sur le développement de cette collaboration en vue de l'activation du label SPX.

RESAH

Conscients que l'expérience patient impacte tous les métiers et secteurs de la santé, SPX collabore avec RESAH afin de sensibiliser les acteurs du domaine des achats en santé à prendre en considération le point de vue des patients.

BILAN D'ACTIVITÉ



07 - Activités de terrain

Attentif à ne négliger aucun domaine, SPX a organisé un atelier consacré à la dialyse à domicile en Belgique. L'approche de SPX a été de privilégier grandement les témoignages de patients et de leurs proches.

Ensuite la discussion s'est poursuivie entre infirmiers du domicile, néphrologues belges, hollandais et français, un expert en santé publique, ainsi qu'un régulateur.

EXERCICE ÉCONOMIQUE 2023

Après deux années difficiles en termes de recettes dues au Covid-19, nous clôturons l'exercice 2023 par un bilan positif de 3.912,61 €.

RÉSULTAT : 3.912,61 €			
DÉPENSES		RECETTES	
Coûts structurels		Recettes structurelles	
Support fonctionnement	37.800,00€ €	Adhésions individuelles	1.770,00 €
Support comptable et fiscal	0,00 €	Adhésions institutionnelles	58.000,00 €
Adhésion externes (Beryl, ...)	1.352,47 €	Partenaires	19.320,00 €
Frais comptes (ING, ...)	652,12 €		
Frais administratifs (docuSign, ...)	338,95 €		
Frais catering interne	35,00 €		
Frais transport	1.466,96 €		
Fiscalité	12.301,60 €		
Sous-total	53.947,10 €	Sous-total	79.090,00 €
Coûts initiatives		Recettes initiatives	
Colloque (lieu, honoraires, ...)	59.104,80 €	Colloque (inscriptions, sponsors,...)	45.470,75 €
Formations (honoraires, ccyc)	8.200,00 €	Formations (inscriptions)	12.840,00 €
SPX Virtual Contents	0,00 €	SPX Virtual Contents (sponsors)	0,00 €
Award (trophée, diplôme, salle)	22.236,24€	Award	10.000,00 €
Sous-total initiatives	89.541,04 €	Sous-total recettes initiatives	68.310,75 €
Total général	143.488,14€	Total recettes	147.400,75 €

OBJECTIFS 2024-2025



01 - Colloque annuel

Après le succès immense du Colloque à Marseille, nous avons décidé de conserver le même format, c'est-à-dire 3 jours. En 2024, nous renforçons notre positionnement à l'international en organisant un événement bilingue: FR/EN. Le colloque 2024 se déroulera à Barcelone avec en préambule les ateliers du colloque, mais aussi des visites d'établissements engagés dans l'expérience patient.



02 - Formations

La formation "Approche et outils au développement de l'expérience patient dans les services de santé" continue à intéresser un public constant; elle a été dispensée en français et en espagnol. A présent, nous augmentons notre offre par des formations plus spécifiques pour aller encore plus loin:

- Le patient empowerment
- Le patient dans la recherche
- Incorporer la perspective des patients
- Patient partenaire, Patient conseil, Pair aidant



03 - Best Practices et SPX European Awards

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

OBJECTIFS 2024-2025



04 - Vision 2030

D'ici à 2030, SPX aura joué un rôle majeur dans l'intégration de la perspective des patients en positionnant l'expérience patient comme un élément structurant incontournable des systèmes de santé. À cette échéance, SPX sera non seulement reconnue à l'échelle internationale, mais aussi réputée pour la valeur ajoutée que ses initiatives apportent au domaine de la santé.



05 - SPX Virtual Contents

Nous prévoyons d'enrichir les SPX Virtual Contents en produisant davantage de podcasts et de contenus vidéo, tout en améliorant la plateforme de partage sur laquelle ces contenus sont diffusés. Notre ambition est ainsi de transformer les SPX Virtual Contents en une plateforme de référence en matière d'expérience patient.



06 - Nouvelles collaborations

Il est temps pour SPX d'explorer de nouveaux partenariats afin d'accroître sa visibilité et sa reconnaissance. Notre objectif est de repousser les frontières de l'expérience patient au-delà de nos secteurs actuels, en sensibilisant non seulement les équipes de support internes des établissements, mais aussi nos partenaires externes.



07 - Communication spécialisée

Avec l'évolution et la spécialisation de SPX, nous avons renforcé notre identité sur toutes les plateformes. En maintenant un niveau d'engagement élevé en 2023, nous avons consolidé notre présence sur Instagram, où une communauté active et engagée s'est développée. Sur LinkedIn, nous avons également enregistré une croissance notable au cours de la seconde moitié de l'année, renforçant ainsi notre impact et notre visibilité dans le secteur.

De plus, nous continuons à étendre nos plateformes numériques en tant qu'espaces de formation et de partage d'expériences à travers des SharePoints spécialisés.

SUPPORTS

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

- Le soutien et engagement de tous les membres.
- Les collaborations riches avec les partenaires.
- 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 toutes les activités de SPX.

NOUS VOUS REMERCIONS
DE VOTRE INTÉRÊT CONTINU !

CONTACT

Shared Patient eXperience

www.spexperience.org

info@spexperience.org

formation@spexperience.org

colloque@spexperience.org