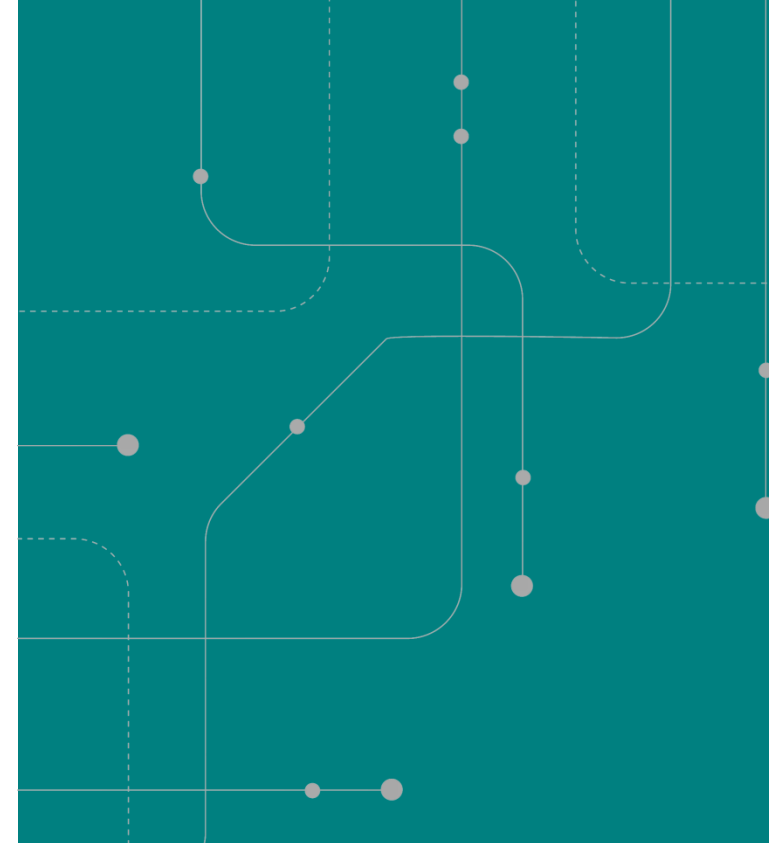




Promotion de la santé :
Tous.les Acteurs.trices – Des perspectives convergentes
Avril 2024



Contribuer à diffuser et sensibiliser 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, etc.

Avec le but final de contribuer à 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.

Contribute to disseminating and raising awareness about the importance of patient experience, particularly the importance of increasing value, through the provision of tools, education, sharing experiences, etc.

With the ultimate goal of contributing to changing the culture of healthcare organizations.

That's why:

- SPX influences by directly engaging with executive teams, frontline managers, and clinical leaders.
- SPX promotes the adoption of patient experience and the incorporation of patient perspectives within healthcare facilities.
- SPX encourages the organizations to visualize their outcomes in terms of added value in the services delivered by their professionals.



Les valeurs qui guident SPX

PRAGMATISME

SPX puise ses connaissances parmi ses membres qui sont des acteurs de terrain; et facilite l'acquisition et la diffusion des outils au sein de toutes les institutions.

TRANSVERSALITÉ & SPÉCIALISATION

SPX poursuit un unique but de partage de savoir relatif à l'expérience patient, parmi tous les acteurs du système de santé et médico-social, les industries, les régulateurs, les financeurs, les industries, ...

PERSPECTIVE DU PATIENT

SPX rencontre les patients, échange avec eux, collabore et coconstruit avec eux.

SPX s'assure que chaque projet tienne compte des critères des professionnels, ainsi que des besoins et attentes des patients.

POINT DE VUE INTERNATIONAL

SPX a un regard international, car ses membres proviennent de pays différents et ses actions se développent également dans différents pays.

The values guiding SPX

PRAGMATISM

SPX draws its knowledge from its members who are frontline actors; and facilitates the acquisition and dissemination of tools within all institutions.

CROSS-CUTTING & SPECIALIZATION

SPX pursues a singular goal of sharing knowledge related to patient experience among all stakeholders in the healthcare and medico-social system, industries, regulators, funders, etc.

PATIENT PERSPECTIVE

SPX engages with patients, exchanges with them, collaborates and co-creates with them. SPX ensures that each project takes into account both professional criteria and the needs and expectations of patients.

INTERNATIONAL OUTLOOK

SPX has an international perspective, with members from different countries and its actions also expand across different countries.

Activités de base - Basis activities

Tout au long de l'année, SPX propose une variété d'activités pour ceux qui souhaitent améliorer l'expérience des patients.

Les membres institutionnels et individuels se réunissent en groupe pour discuter de leurs projets en cours et apporter leur contribution.

Throughout the year, SPX offers a variety of activities for those wishing to improve the patient experience.

Institutional and individual members meet as a group to discuss their current projects and make contributions.



SPX
SPX TALKS
STEFAN GIJSSELS
CHAIR OF THE PATIENT EXPERT CENTER
SESSION IN ENGLISH
2024 | WEDNESDAY 20 MARCH
12:00 - 12:30 PM | ONLINE



SPX
SPX TALKS
TAMARA PELLEGRINI
AUTRICE & PODCASTEUSE
SESSION EN FRANÇAIS
2024 | MERCREDI 6 MARS
DE 12:00 A 12:30 | EN LIGNE



SPX SHARED PATIENT EXPERIENCE
TÉMOIGNAGE
RETROUVER UNE VIE NORMALE
#07 EPISODE
Le Podcast de SPX #7 : Témoignage – Retrouver une vie normale
Après une fusillade, Michel se retrouve avec la jambe droite endommagée. Il subira de nombreuses opérations pour finalement être amputé. Il nous livre 20 ans de sa vie et espère améliorer la communication entre les professionnels de la santé.



SPX SHARED PATIENT EXPERIENCE
COMMENT INCORPORER LA PERSPECTIVE DES PATIENTS ?
2024 | ITINÉRAIRE FORMATION
COURS SPÉCIALISÉS



Expérience patient numérique : cadre de conception et lignes directrices pour améliorer l'expérience patient dans le domaine de la santé numérique.
La santé numérique regroupe un ensemble de concepts différents : services de prévention, de consultation, de traitement et de gestion de la santé.

2 activités importantes - 2 main activities : « European Awards » « International Colloquium »

Dans le but de partager les bonnes pratiques le plus largement possible, SPX organise un concours européen pour récompenser les meilleures pratiques en matière d'expérience patient dans différents domaines.

Chaque année, SPX réunit tous les acteurs clés de l'expérience patient dans l'un des pays membres pour le colloque annuel.

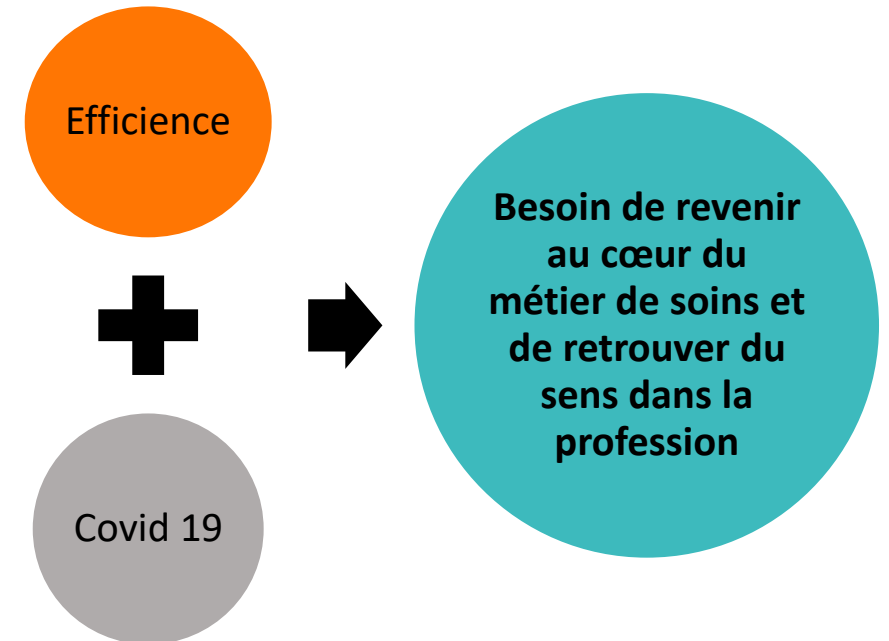
In order to share best practices as widely as possible, SPX organizes a European competition to reward the best patient experience practices in various fields.

Each year, SPX brings together all key stakeholders in patient experience from one of the member countries for the Annual Colloquium.

A promotional poster for the SPX European Awards. It features a teal background with a large orange circle on the right side. The text includes the SPX logo and 'SHARED PATIENT EXPERIENCE' at the top left. Below that, it says 'CALL FOR PROJECTS' and 'SPX EUROPEAN AWARDS' in large, bold letters. A teal box contains the year '2024' and '4TH EDITION', and another teal box contains the date '30TH APRIL' and the location 'EHC - MORGES, SWITZERLAND'. At the bottom, it features the hashtag '#PATIENTEXPERIENCE'.A promotional poster for the SPX International Colloquium. It features a teal background with a large circular image on the right side showing a modern hospital building reflected in water. The text includes the SPX logo and 'SHARED PATIENT EXPERIENCE' at the top left. Below that, it says '5ème Colloque International' and 'ENSEMBLE, VERS UNE EXPÉRIENCE PATIENT GLOBALE ET COLLABORATIVE' in large, bold letters. A teal box contains the year '2024' and the dates '8-9-10 OCT.' and the location 'BARCELONE'. At the bottom, there are three teal circles.

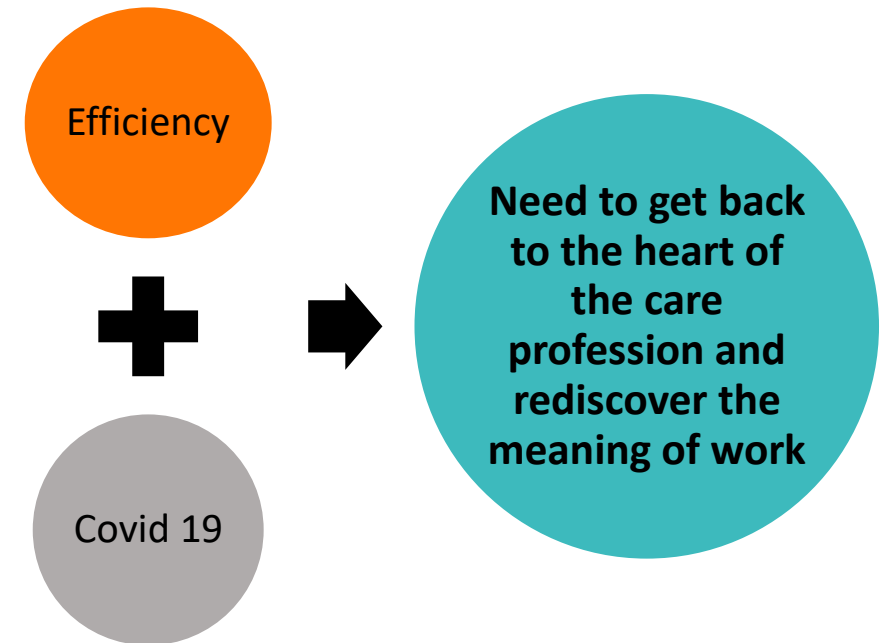
S'engager dans l'expérience patient devient primordial pour la santé publique

- Bien que la santé au sens large soit une des préoccupations majeures de la population, lorsqu'il s'agit d'engagement professionnel, la soutenabilité sur du moyen-long terme semble pénible.
- Les équipes des établissements de santé, tous confondus, ont contribué fortement à l'augmentation de l'efficience, en cherchant à mutualiser et ainsi diminuer les coûts, utilisant par exemple le lean management. Ce faisant, une grande partie des professionnels ont peu à peu ressenti un éloignement de leur cœur de métier. Ce sentiment a été accentué par la digitalisation, nécessaire, mais ressentie à nouveau comme une charge supplémentaire dans la plupart des cas, dû à un défaut d'accompagnement au changement.
- Alors que les équipes étaient déjà en quête de sens, la crise de la Covid-19 a poussé dans ses derniers retranchements des professionnels en fatigue chronique.
- Nous insistons fort sur le fait qu'il s'agisse d'une situation qui ne touche pas que les hôpitaux, mais aussi les centres médico-sociaux de tous les domaines.



A commitment to the patient experience is crucial to public health.

- Although health in the broadest sense of the term is one of the public's major concerns, when it comes to professional commitments, medium- to long-term sustainability seems a difficult issue.
- Teams in healthcare establishments across the board have made a major contribution to increasing efficiency, by seeking to pool resources and thus cut costs, using lean management for example. In doing so, a large proportion of professionals have gradually felt distanced from their core business. This feeling has been exacerbated by digitalisation, which is necessary, but which is once again felt to be an additional burden in most cases, due to a lack of support for change.
- At a time when teams were already searching for meaning, the Covid-19 crisis pushed chronically tired professionals to the limit.
- We would like to specify that this is a situation that affects not only hospitals, but also medical and social centers in all areas.



Expérience patient, un paradoxe?

Expérience CLIENT

- Fidéliser les clients
- Augmenter le taux de fréquentation
 - Être recommandé
- Réduire le taux d'abandon
- Augmenter les ventes



Patient experience, a paradox?

CUSTOMER experience

- Retain customers
- Increase visitation rate
 - Be recommended
- Reduce abandonment rate
 - Boost sales

➤ *Pourquoi développer l'expérience patient, si la plupart des organisations sont dans un contexte d'excès de demande?*

➤ *D'ailleurs, les établissements souhaiteraient même un contexte de moins de demandes, en particulier les demandes inappropriées.*

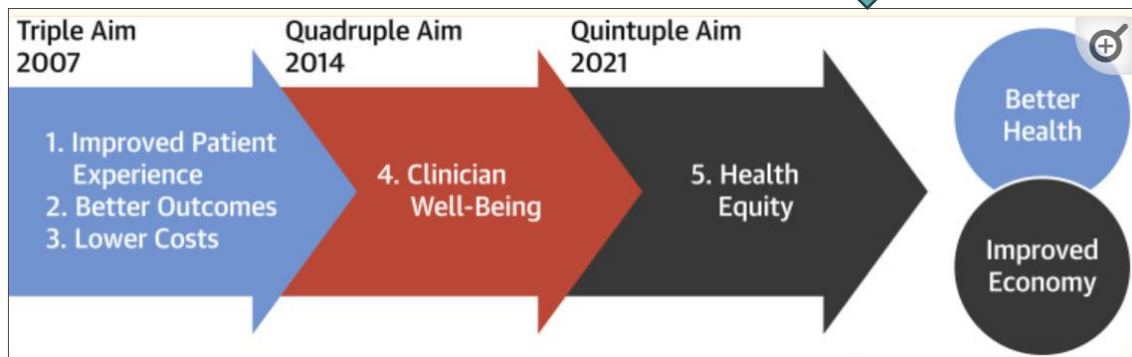
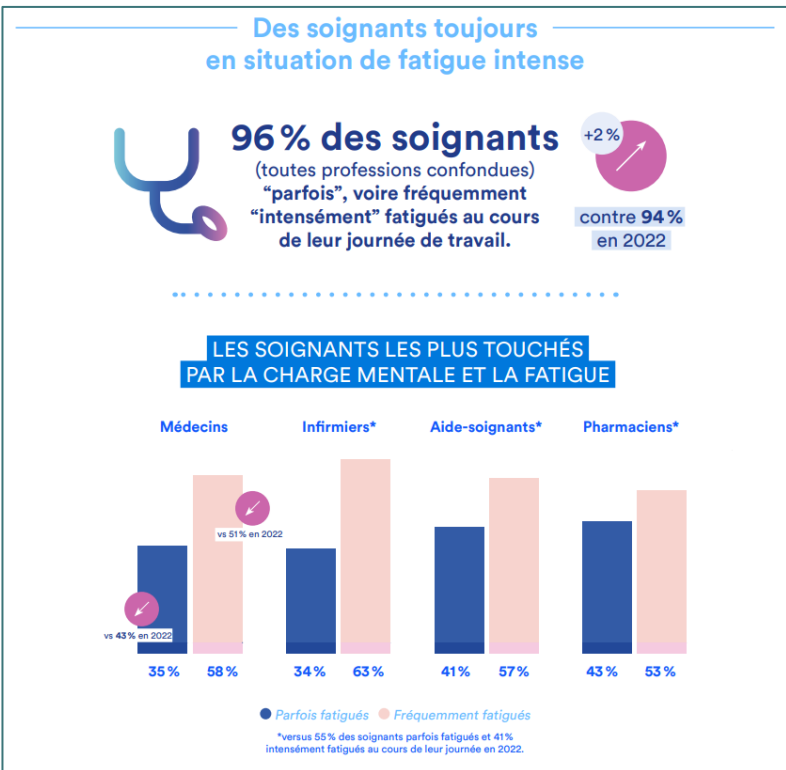
➤ *Why develop patient experience when most organizations are facing excessive demand?*

➤ *Moreover, establishments would even prefer a context with fewer demands, especially inappropriate ones.*



Concentrons-nous sur les résultats en santé co-définis par les patients et les soignants

Let's focus on health outcomes co-defined by patients and carers



EVIDENCE-BASED MEDICINE

Expérience patient, levier d'innovation

Co-création
Co-design
Co-développement

Le ROI de l'expérience patient
provient de l'innovation

- Toujours envisager la perspective des patients demeure la clé en matière de production de valeur.
- Pour y parvenir, les professionnels doivent être formés et soutenus dans leur démarche d'identification des besoins réels.
- De sorte que la perspective des soignants rejoigne le plus souvent possible la perspective des patients qu'ils accompagnent.

*L'innovation dans la science n'est pas un problème.
Le problème, c'est le manque d'innovation dans la prise en charge.*
Mayo clinic

Patient experience, lever for innovation

Co-creation
Co-design
Co-development

The ROI of patient experience
comes from innovation

- Always considering the patient perspective remains key to delivering value.
- To achieve this, professionals need to be trained and supported in identifying real needs.
- This ensures that the perspective of caregivers aligns as closely as possible with the perspective of the patients they serve.

*Innovation in science is not the issue.
The problem lies in the lake of innovation in care delivery.*
Mayo clinic

Une étude italienne – An Italian study

Technovation 120 (2023) 102406



Contents lists available at [ScienceDirect](https://www.sciencedirect.com)

Technovation

journal homepage: www.elsevier.com/locate/technovation



E-health for the future. Managerial perspectives using a multiple case study approach

Paolo Biancone^a, Silvana Secinaro^a, Roberto Marseglia^b, Davide Calandra^{a,*}

^a Department of Management – University of Turin, Corso Unione Sovietica 218, Bis, 10134, Turin, Italy

^b Department of Management - Ca' Foscari University of Venice, (Italy) - Dorsoduro 3246, 30123, Venice, Italy



VARIABLES CRITIQUES EN TÉLÉMÉDECINE

- a) Influence sociale
- b) Conditions facilitantes
- c) Confiance entre les médecins et les patients
- d) Respect de la vie privée
- e) Perception du risque
- f) Anxiété liée à la technologie
- g) Résistance à la technologie

Telemedicine – Theoretical framework.

Variables	Enabling factors	Supporting literature
Social influence	Plans for research funds	(Bashshur et al., 2005; Kamal et al., 2020; Ohannessian et al., 2020)
Facilitating conditions	Communication toolkit for patients	Kamal et al. (2020)
	Strategies for telemedicine	(Kamal et al., 2020; Ohannessian et al., 2020)
	Integration of national and international guidelines	(Jafari-Sadeghi et al., 2021; Kamal et al., 2020; Ohannessian et al., 2020)
	National regulations	(Jafari-Sadeghi et al., 2021; Kamal et al., 2020; Ohannessian et al., 2020)
Trust between physicians and patients	–	(Kamal et al., 2020; Ohannessian et al., 2020) (Dorsey and Topol, 2020; Wootton, 2001) and (Hjelm, 2005)
Privacy	Data-sharing mechanisms	(Kamal et al., 2020; Li et al., 2018; Ohannessian et al., 2020; Rezaei et al., 2021)
Perceived risk	Loss of contact with physicians	(Kamal et al., 2020; Ohannessian et al., 2020; Rezaei et al., 2021)
Technological anxiety	–	(Kamal et al., 2020; Ohannessian et al., 2020; Rezaei et al., 2021)
Resistance towards technology	–	(Kamal et al., 2020; Ohannessian et al., 2020; Rezaei et al., 2021)

Une expérience suisse

Comment mettre en adéquation solutions E-santé et segments de patient, pour améliorer significativement l'expérience patient ?

L'hôpital doit réfléchir à la manière de déployer ces solutions e-santé, afin que celles-ci s'insèrent au mieux dans l'activité qu'il réalise, et qu'elles permettent d'améliorer significativement l'expérience patient.

Son rôle est d'orienter le patient vers l'outil le plus adéquat, de s'assurer de son utilisation correcte, et donner un soutien médical mais aussi moral au patient.

Hôpital Riviera Chablais



A swiss experience

How to align e-health solutions with patient segments to significantly improve the patient experience?

The hospital must consider how to deploy these e-health solutions so that they integrate seamlessly into its activities and significantly enhance the patient experience.

Its role is to direct the patient towards the most suitable tool, ensure its correct usage, and provide both medical and moral support to the patient.

	Gestion du stress physique et psychique	Prise en compte du point de vue du patient et de sa famille	Information et communication au patient	Gestion des transitions
Complexes	<p>Bibliothèques de contenu à destination des patients et proches et témoignages patients (1)</p> <p>Outils permettant la récolte d'informations et données entre visites (basé sur PROMs) (4)</p>	<p>Outils permettant la récolte d'informations et données entre visites (basé sur PROMs) (4)</p>	<p>Portails spécifiques permettant l'échange d'information avec le patient entre épisodes cliniques, la capture de données régulières et la mise à disposition d'un canal de communication avec son équipe médico-soignants (2.1)</p> <p>Outils permettant la récolte d'informations et données entre visites (basé sur PROMs) (4)</p>	<p>Outils de suivi de la médication, d'éducation thérapeutique (5)</p> <p>Dossiers électroniques patient, permettant la mise à disposition des informations à l'ensemble des acteurs de prise en charge (6)</p> <p>Outils permettant la récolte d'informations et données entre visites (basé sur PROMs) (4)</p>
Ambulatoires occasionnels	<p>Bibliothèques de contenu à destination des patients et proches et témoignages patients (1)</p> <p>Portails spécifiques permettant l'échange d'information avec le patient et l'anticipation de démarches administratives (2)</p> <p>Outils permettant la récolte d'informations et données entre visites (basé sur PROMs) (4)</p>	<p>Outils permettant la récolte d'informations et données entre visites (basé sur PROMs) (4)</p>	<p>Portails spécifiques permettant l'échange d'information avec le patient, la capture de données régulières et la mise à disposition d'un canal de communication avec son équipe médico-soignants (2.1)</p> <p>Outils permettant la récolte d'informations et données entre visites (basé sur PROMs) (4)</p>	<p>Portails spécifiques permettant un suivi à distance, l'échange d'information avec le patient et la mise à disposition d'un canal de communication avec son équipe médico-soignants, (2.1)</p> <p>Outils permettant la récolte d'informations et données entre visites (basé sur PROMs) (4)</p>

Légende tableau:

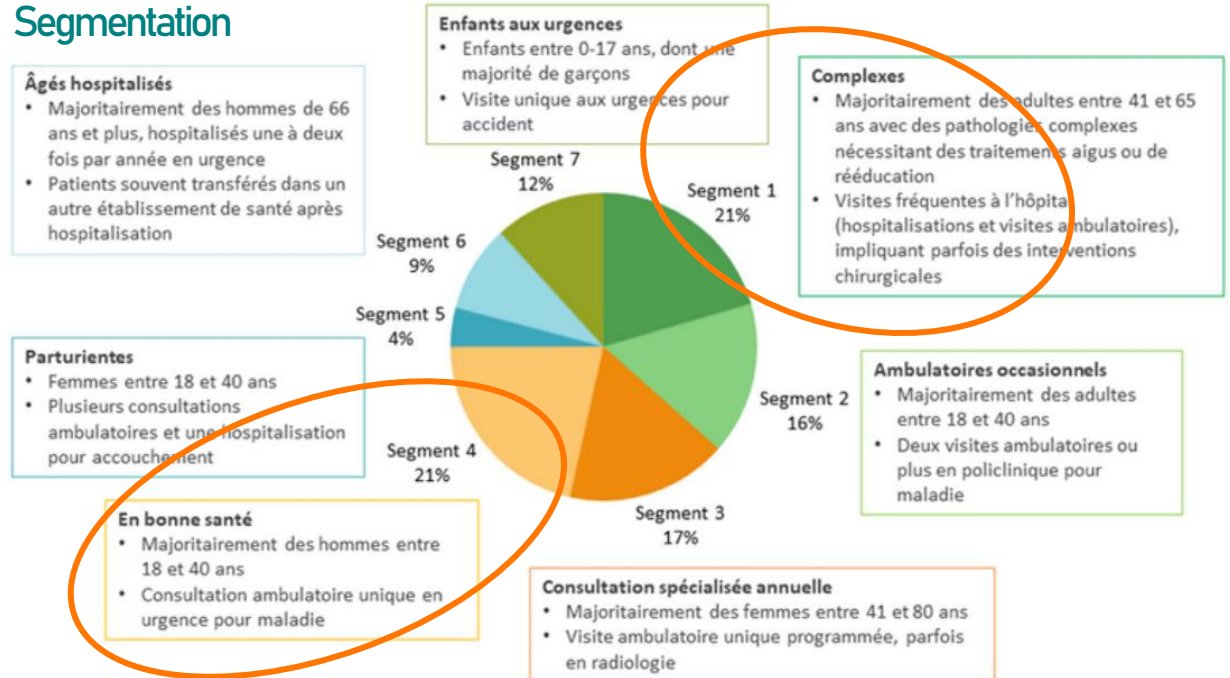
Technologies

- Suivi à distance (traitement et autotraitement)
- Consultation à distance
- Concertation entre experts à distance
- Solution d'information et d'éducation
- Solution d'échange (réseaux patients)

Notion d'échelle de déploiement des solutions évoquées

+++ Solutions fréquemment disponibles
++ Solutions disponibles localement / ponctuellement
+ Solutions niches ou en phase de test

Segmentation



Les 4 axes clés de l'expérience patient

- La gestion du stress et les répercussions physiques et psychiques
- La prise en compte du point de vue du patient et de ses proches
- L'information et la communication avec le patient
- La gestion des transitions et de l'accès aux soins (avant - pendant - après)

The 4 keys aspects of patient experience

- Managing stress and its physical and psychological repercussions
- Taking into account the point of view of the patients and their families
- Information and communication with the patient
- Managing transitions and access to care (before - during - after)



Conclusion

L'expérience patient n'est pas une mode, elle est l'unique manière d'envisager les soins si l'on veut un système de santé équitable pour tous: les patients, leurs proches, les soignants, les dirigeants, les chercheurs, les industriels, les personnes âgées, les plus jeunes, les personnes très malades, les personnes en bonne santé...

Patient experience is not a trend; it is the only way to approach healthcare if we aim for an equitable healthcare system for all stakeholders: patients, their families, healthcare providers, leaders, researchers, industry professionals, the elderly, the young, the critically ill, and the healthy alike...



So Yung Straga
Patient Experience Expert | Ipomée Consulting

+32 486 617 768
so.straga@ipomee-consulting.com
ipomee-consulting.com

in @ cloud

VALORISER CE QUI COMPTE
VRAIMENT POUR LES PATIENTS



SHARING TO IMPROVE

AN EUROPEAN ASSOCIATION, BY ITS MEMBERS AND BY ITS AUDIENCE

