

PROGRAMME SPX 2020 | COLLOQUE INTERNATIONAL

Le Patient eXperience, une réponse globale à une société en recherche de *high touch*

GRATUIT

Après une très longue période caractérisée par une logique interprétative des besoins des patients, l'importance des maladies chroniques a mis en exergue le besoin d'une approche plus délibérative entre les services de santé et les patients. D'aucuns pensent que les patients ne savent pas toujours ce qui leur convient ou non, mais il est certain que les patients savent ce qu'ils ne veulent pas.

Aujourd'hui, la société tout entière est en recherche de personnalisation des services et en attente d'une empathie sincère dans les relations interpersonnelles. Il est évident que ce phénomène se ressent également dans l'utilisation des services de santé. Les attentes individuelles vis-à-vis des services ont évolué. Les services de santé sont-ils en adéquation avec les valeurs des patients aujourd'hui ?

L'édition 2020 du colloque international de Shared Patient Experience (SPX) a pour nom : «Le Patient eXperience, une réponse globale à une société en recherche de *high touch* » et abordera les principales composantes dans lesquelles la promotion de l'expérience patient devrait provoquer des changements, portant sur comment les guider pour les réaliser. Le colloquium 2020 abordera cinq thématiques :

- 25/08 | La gestion du changement vers la culture Patient eXpérience
- 08/09 | Comment développer le Patient eXpérience dans un contexte d'isolement- Les expériences Covid ?
- 22/09 | Le design des infrastructures et équipements tenant compte le Patient eXperience
- 06/10 | Les décisions cliniques partagées et la participation des patients aux soins et à la recherche
- 20/10 | Comment intégrer le Patient eXpérience dans l'activité non présentielle ?
- 03/11 | Le Patient eXpérience dans l'intégration des soins

INCRIVEZ VOUS ICI

SESSION 1 | 25/08

La gestion du changement vers la culture Patient eXpérience

Le patient expérience est un changement disruptif fort, qui exige un changement de culture. Raison pour laquelle l'expérience patient ne peut pas être envisagée sans la participation active et l'approbation de la direction, des cadres et des professionnels. Certains virages sont plus compliqués que d'autres à négocier, surtout lorsqu'ils concernent tous les métiers d'une même organisation. Accompagner le changement est devenu une évidence dans les institutions de soins. Mais lorsqu'il s'agit de changer la culture d'entreprise en la focalisant sur le patient uniquement, les experts de chaque métier se sentent bousculés dans leurs habitudes. Comment les organisations doivent s'adapter et transformer pour introduire l'expérience patient ? Comment promouvoir une nouvelle culture dans les institutions de soins et créer des nouvelles procédures ?

Mme. So Yung STRAGA, Directrice expérience patient, Clinique Saint Jean, Directrice, Assemblée de SPX

Mme. Christine Benoit RIGONDET, Spécialiste en entrepreneuriat, communication et en sophrologie

M. Joan BARRUBES, Directeur Associé, co-fondateur, Antares Consulting

SESSION 2 | 08/09

Comment développer le Patient eXpérience dans un contexte d'isolement- Les expériences Covid ?

Pendant la crise sanitaire, les patients ont vu leurs habitudes changer. Les consultations non urgentes ont été supprimées ; l'accès aux soins qui avait été la norme dans beaucoup de pays européens, ne l'était plus. Les patients hospitalisés se sont retrouvés isolés de leurs proches, toutes visites étant interdites. Le contact social a été interrompu pour une durée indéterminée. Pour des raisons bien justifiées, les professionnels ont limité les contacts, et ils ont utilisé des moyens de protection qui les ont anonymisés et qui ont limité le relationnel. Dans ce contexte avec des multiples formes d'isolement, comment pouvons-nous développer l'expérience patient ?

Dr. Antoni CASTELLS, Directeur médical, Hospital Clínic, Barcelona

Mme. Elisenda DE LA TORRE, Présidente, Ligue catalane de rhumatologie

Dr. Antoni PLASENCIA, Directeur général, Institute for Global Health, Barcelone

SESSION 3 | 22/09

Le design des infrastructures et équipements tenant compte le Patient eXperience

Les infrastructures sanitaires et les équipements de soins sont la partie la plus visible des services de santé et en conséquence ont un grand impact sur l'expérience patient. Moins visibles sont les dispositifs médicaux, dont l'impact sur les patients reste pourtant significatif. Le manque de ressources à disposition pour la construction ou la transformation des institutions de soins force les concepteurs à adapter le plus précisément possible l'infrastructure aux besoins sanitaires, ainsi que l'acquisition des dispositifs médicaux les plus pertinents. Comment pourrions-nous apprendre de l'expérience patient pour améliorer et guider la transformation des espaces de soins ? Comment l'architecture et le design des espaces, de la décoration peut améliorer l'expérience patient ? Comment l'expérience patient pourrait-elle être à l'origine du design du produit ?

M. Patrick LEROU, Directeur du développement commercial et du marketing EMEA, Philips

M. Raimond PINTO STRADA, Fondateur, Rai Pinto Studio

M. Dani RUBIO, Designer, Arauna Studio

M. Christophe ROSSO, Directeur associé, Exolis

SESSION 4 | 06/10

Les décisions cliniques partagées et la participation des patients aux soins et à la recherche

Le patient n'est plus l'être passif qui se confie au médecin. L'humain est professionnel comme il est patient. Le traitement et le suivi des maladies chroniques ont modifié la dynamique et les équilibres de la relation médecin-patient. L'asymétrie dans la communication des informations ne semble plus être la norme. Un nouveau cadre relationnel caractérisé par des décisions cliniques partagées avec le patient commence à être mis en avant. Comment promouvoir la participation du patient dans les décisions cliniques ? Quelles procédures faut-il mettre en place pour valoriser la participation du patient dans la prise des décisions ?

Prof. Kevin SHELBY, Chef de Clinique, Université de Lausanne

Prof. Chantal VAN AUDENHOVE, Directrice de LUCAS, Centre de recherche et de conseil en matière de soins, KU Leuven

Mme. Nora FERDJAOUI, Professeur associé (MCU-HDR), Département de santé publique pharmaceutique, Université Claude Bernard Lyon 1

Dr. François BLOT, Chef du service de réanimation, Institut Gustave Roussy

SESSION 5 | 20/10

Comment intégrer le Patient eXpérience dans l'activité non présenteielle ?

Toutes les technologies nécessaires pour l'activité non-présentielle des institutions de soins sont disponibles, mais leur intégration et utilisation ne sont pas encore répandues. Pendant la pandémie, la télémédecine, avec l'appui de nombreuses entreprises et start-ups, ont franchi les barrières administratives pour établir rapidement leur utilisation et devenir le modèle incontournable dans la prise en charge des patients. Dans ce contexte caractérisé par l'incertitude et la complexité, nous n'avons pas pu réfléchir sur comment assurer l'empathie et l'expérience patient avec l'utilisation de ces technologies. Comment intégrer l'expérience patient dans le design des programmes, instruments et soins apportés par la télémédecine ?

Mme. Carol MATZINGER, Directrice générale, Soignez-moi

Prof. Kristian KIDHOLM, Professeur d'innovation, HU Odense, Danemark

Prof. Gilles KEMOUN, Professeur de médecine physique et réhabilitation, Université de Poitiers

SESSION 6 | 03/11

Le Patient eXpérience dans l'intégration des soins

La continuité et l'intégration des soins sont nécessaires dans l'organisation des services de santé. La prévalence des maladies chroniques, la forte fragmentation des connaissances et des processus de gestion, ainsi que les attentes des patients sont autant de facteurs qui justifient ces initiatives. Malgré ses avantages, la mise en œuvre de l'intégration des soins n'est pas facile et remet en cause des conceptions et des structures dominantes et établies de longue date. L'élaboration de stratégies de soins de santé fondées sur la valeur - value-based healthcare - pourrait provoquer un tel changement vers des soins plus intégrés.

Dr. Marc NOPPEN, CEO UZBrussels, Belgique

M. Marc VAN UYTVEN, Directeur Antares Consulting, Belgique

ALWAYS ON SERIES | Août à Novembre 2020

Chaque thématique sera exploré par un cycle de présentations sous format vidéo suivies d'un webinar live. Chaque orateur fournira une introduction riche et multidimensionnelle sur chaque thématique et le webinar créera un espace de discussion entre les experts pour approfondir et enrichir notre compréhension de ce sujet collectivement. Des questions aux orateurs pourront se proposer à l'avance, à travers le modérateur et aussi pendant le webinar.