




## Présentation de l'association


PARTAGER POUR AMÉLIORER  
L'EXPÉRIENCE PATIENT





TOGETHER, TOWARDS A GLOBAL AND COLLABORATIVE PATIENT EXPERIENCE

# 5th **SPX** INTERNATIONAL COLLOQUIUM

 INTERNATIONAL COLLOQUIUM 08.10 — 10.10 BCN

MORE THAN **60 SPEAKERS**  
FROM OVER **10 COUNTRIES**  
STANDING UP FOR  
**PATIENT EXPERIENCE**



 HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU  
 Hospital del Mar  
Barcelona  
 SJD  
San Joan de Déu  
Barcelona Hospital  
 Clínica  
Barcelona



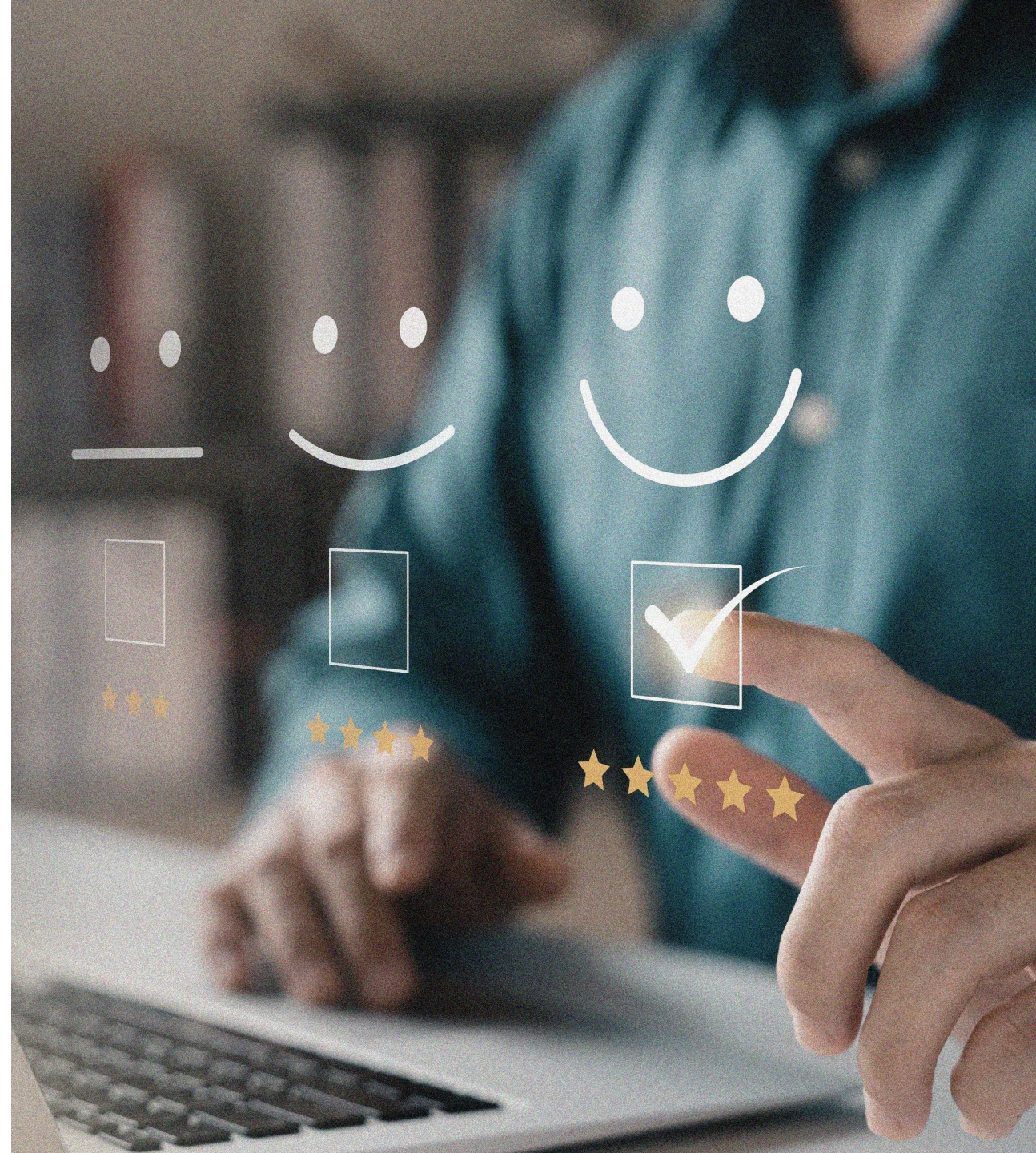
# Pourquoi développer l'expérience patient ?

Développer l'expérience patient dans les services de santé est nécessaire afin d'aligner le système de santé aux nouvelles valeurs de la société.

Son précurseur est l'expérience client (*customer experience*), qui est aujourd'hui intégrée dans tous les domaines et secteurs de la production de produits et de services, ainsi que dans la consommation, tenant compte des caractéristiques spécifiques de chacun d'entre eux.

L'importance de l'expérience patient intéresse tous les acteurs du système de santé et sociosanitaire et son dénominateur commun est le concept de "valeur".

La recherche et la mesure de la valeur influencent toutes les décisions et toutes les organisations devraient s'en préoccuper. Elle influence également toutes les négociations entre institutions.





# L'expérience patient n'est ni un phénomène de mode ni un phénomène éphémère.

## Nouvelles valeurs sociales

- Accessibilité (notamment numérique)
- Immédiateté
- Intégration
- Plates-formes multiservices
- Accès à l'information
- Transparence
- Participation, *responsabilisation*
- ...

## La réalité sociale

- Il existe des difficultés d'accès
- Une assistance très fragmentée
- La continuité n'est pas toujours garantie
- Les informations sont rares et pas toujours compréhensibles
- Modèles de financement non alignés
- Organisations analogiques
- Un rôle passif pour le patient
- ...

## *COMBLER L'ÉCART*

En raison de cette divergence, il est nécessaire  
de se développer dans ce nouveau paradigme





## Le patient au centre : mais d'un point de vue professionnel

Le point de vue des professionnels de la santé

La qualité définie par des normes professionnelles



Analyse du processus de soins effectué

Qualité

La notion de valeur telle qu'elle est exprimée par les patients eux-mêmes

Le point de vue des patients

La qualité attendue



La qualité perçue

Satisfaction des patients et valeur perçue

≠

En outre le concept de de qualité changera

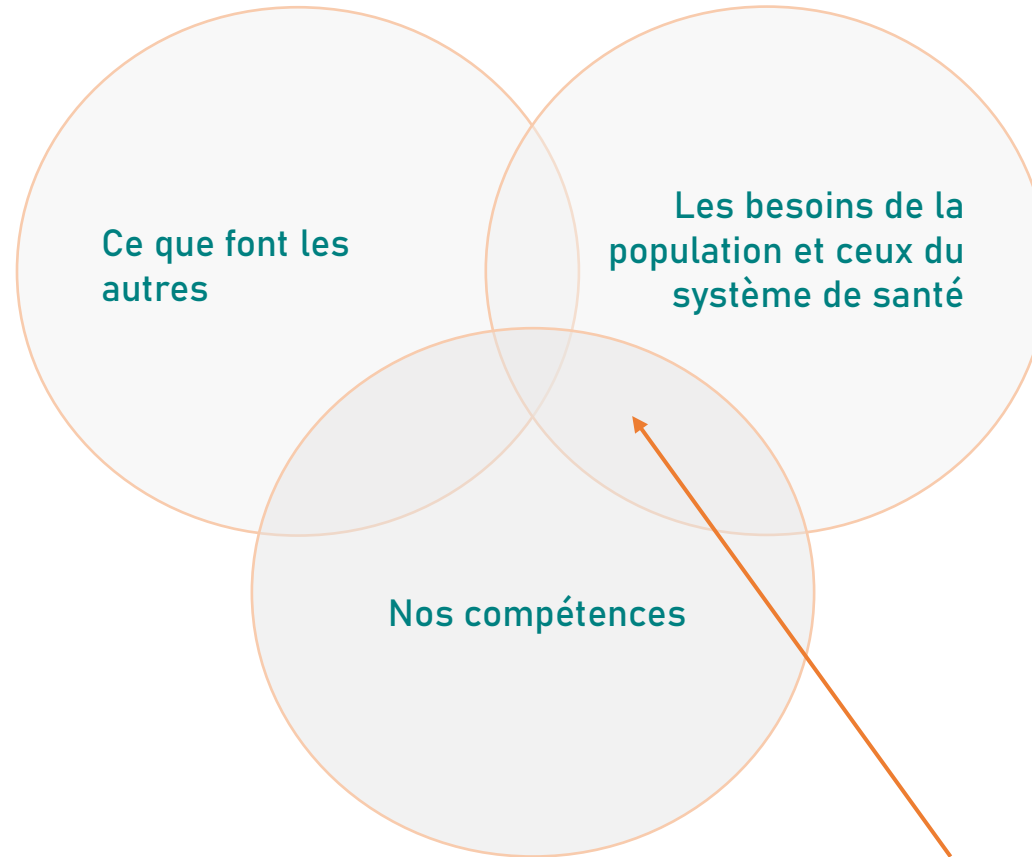


*« Nothing about me, without me »*



# Quelle est notre position ?

- Universités et centres de connaissances : recherche, formation, etc.
- Les associations de patients : une force de lobbying.
- Politiques : réglementation des droits, indicateurs, financement, etc.



- L'importance des maladies chroniques.
- Les nouvelles valeurs de la société.
- Transformation numérique.
- Exigences en matière de viabilité économique.
- Des patients informés et responsabilisés.

- Accès et capacité à sensibiliser les équipes de direction, les cadres de proximité et les responsables cliniques.
- Approches très pragmatiques et orientées vers la mise en œuvre.
- Capacité à favoriser les partenariats.

**Notre position**

Diffuser et sensibiliser à l'importance de l'expérience patient dans les services de santé, en soulignant la nécessité d'accroître la valeur fournie par l'utilisation de méthodologies appropriées, en développant des initiatives de formation et en encourageant l'échange d'expériences, dans le but de transformer la culture des organisations de soins de santé.



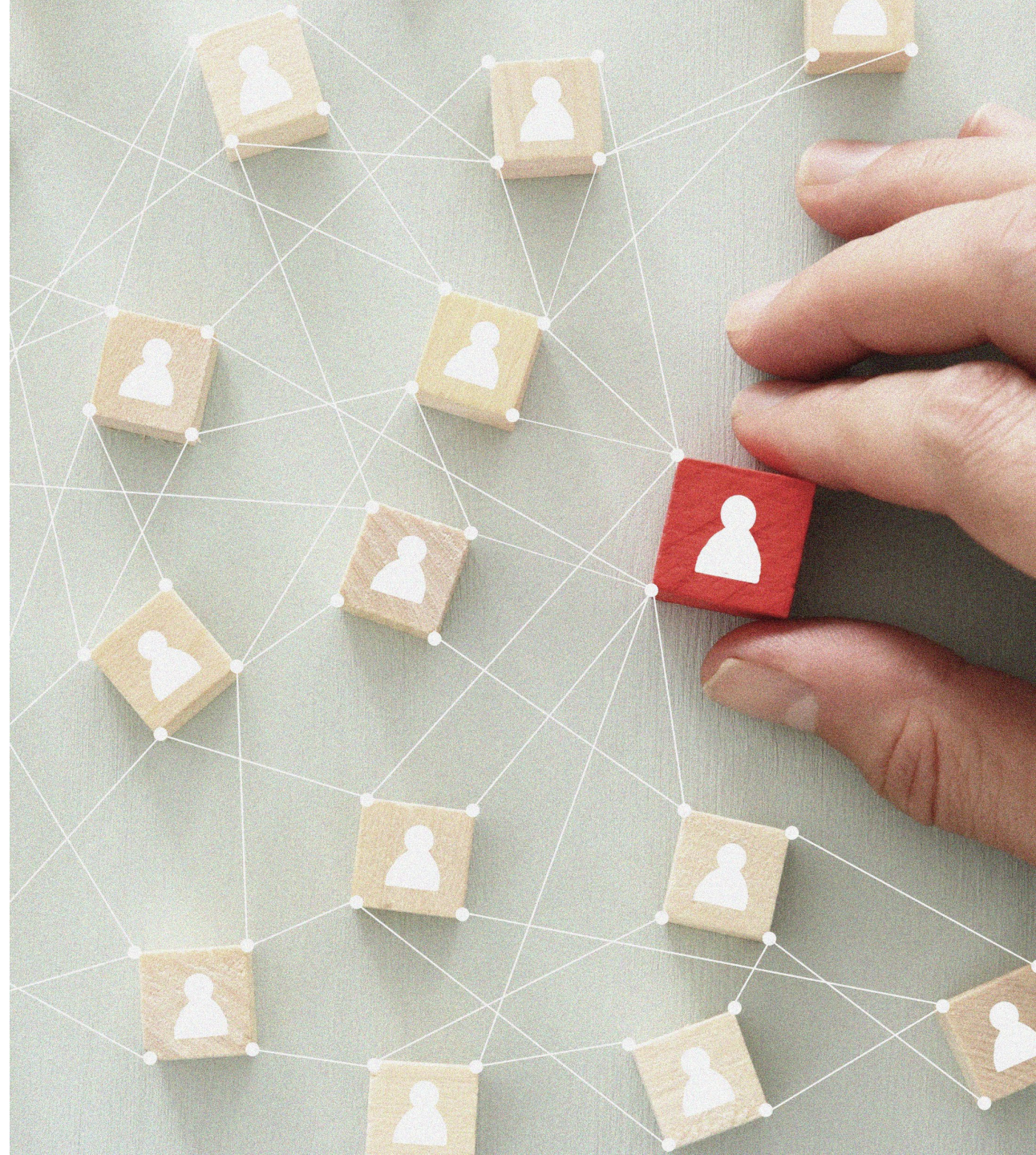


# Shared Patient eXperience

## Notre mission

### Par ses actions, SPX ...

- Cherche à influencer en travaillant avec les équipes de direction, les leaders professionnels et les managers de proximité, qui sont les acteurs clés du changement dans les organisations.
- Promeut l'adoption de l'expérience et l'intégration du point de vue des patients dans les services de santé.
- Incite les organisations de santé à mesurer leurs résultats en termes de valeur ajoutée dans l'ensemble des services fournis par leurs professionnels.





# Shared Patient eXperience

## Notre mission

### Partager pour améliorer

- Promotion de l'expérience patient.
- Diffusion de concepts, d'approches, de méthodologies et des connaissances en général.
- Formations spécialisées.
- Reconnaissance des meilleures pratiques
- Colloque international.
- Échange d'expériences.
- Promotion de partenariats et de projets de coopération.





# Shared Patient eXperience

## Nos valeurs

### Le pragmatisme

SPX s'appuie sur les connaissances de ses membres, acteurs du secteur, et facilite l'acquisition et la diffusion d'outils au sein de toutes les institutions.

### Transversalité et spécialisation

SPX poursuit un objectif unique de partage des connaissances liées à l'expérience patient entre tous les acteurs du système sanitaire et médico-social, de l'industrie, des régulateurs et des financeurs.

### Le point de vue des patients

SPX rencontre les patients, échange avec eux, collabore et co-construit avec eux. SPX veille à ce que chaque projet prenne en compte les critères des professionnels ainsi que les besoins et les attentes des patients.

### Perspective internationale

SPX a une vision internationale et vise à se développer en tant qu'association européenne. Elle est également un membre actif du Global Council du célèbre Institut Beryl.

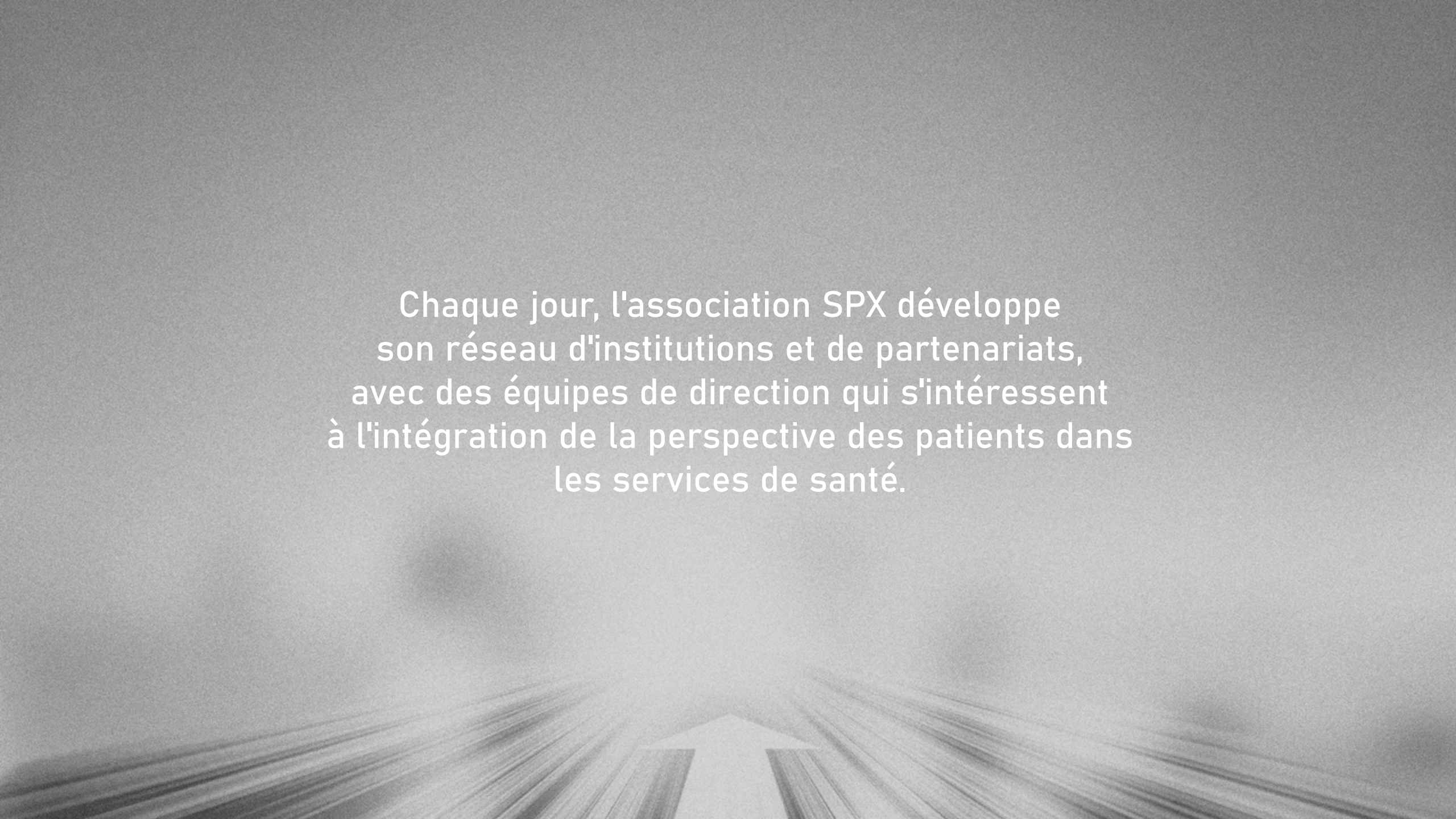
# Shared Patient eXperience

## Membres institutionnels

Ces membres sont des établissements de soins de tous les secteurs, dont certains regroupent des centres multiples.

Notre objectif : 100 membres institutionnels d'ici 2035, et dans plus de 10 pays différents.





Chaque jour, l'association SPX développe son réseau d'institutions et de partenariats, avec des équipes de direction qui s'intéressent à l'intégration de la perspective des patients dans les services de santé.




# Shared Patient eXperience

## Partenaires

Les organisations engagées dans l'expérience patient collaborent avec SPX et/ou demandent son soutien pour développer des initiatives conjointes.





L'engagement et le soutien inconditionnel  
des membres de l'association sont  
la base et la force motrice de toutes les activités  
de Shared Patient eXperience depuis 2019.

# Activités récurrentes

Tout au long de l'année, SPX organise diverses activités destinées à tous ceux qui souhaitent améliorer l'expérience des patients.

- **Activités de formation** : Six éditions du cours d'introduction ont été organisées et quatre parcours de formation spécialisés seront lancés en 2024. Jusqu'à présent, plus de 200 professionnels y ont participé.
- **SPX Talks** : Plusieurs sessions d'échange mensuelles sont organisées en anglais, en français et avec des entreprises innovantes.
- **Réunions et groupes de travail** : Les membres institutionnels et individuels organisent des réunions et des groupes de travail. Les *Position Papers* sont l'un des produits de ce travail collaboratif.
- **Virtual Contents** : Actuellement, cette section contient plus de 50 documents annotés et une série de podcasts qui ont été très bien accueillis. Elle est mise à jour tous les mois avec de nouveaux contenus.



## 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.



# Colloque International SPX

5ème édition en 2024

Il s'agit d'une rencontre annuelle qui se déroule en octobre. Plus de 300 participants se sont réunis lors de la dernière édition, à Marseille. Cette année, l'édition se tiendra à Barcelone.




Voir la 4ème édition à Marseille








TOGETHER, TOWARDS A GLOBAL AND COLLABORATIVE PATIENT EXPERIENCE

## 5th **SPX** INTERNATIONAL **COLLOQUIUM**

 08.10 — 10.10 BCN

MORE THAN **60 SPEAKERS**  
FROM OVER **10 COUNTRIES**  
STANDING UP FOR  
**PATIENT EXPERIENCE**



Programme de la 5ème édition

# SPX European Awards

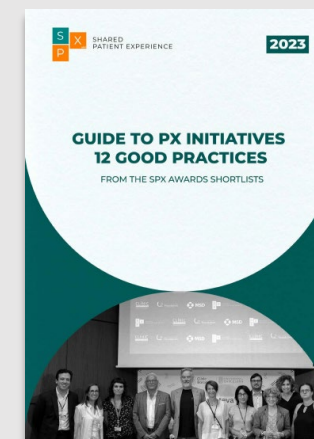
5ème édition en 2025

Dans le but de partager des initiatives qui peuvent être d'intérêt pour tous, SPX organise un événement annuel de reconnaissance des meilleures pratiques européennes, chaque année dans une ville différente.

Les initiatives sont distinguées dans quatre domaines d'action différents :

- Soins hospitaliers
- Soins ambulatoires
- Soins sociaux et de santé
- Initiatives numériques

[Voir la 4ème édition en Suisse](#)





# DÉFENDRE L'EXPÉRIENCE PATIENT

Une association européenne, pour ses membres et le public



[info@spexperience.org](mailto:info@spexperience.org) \_ [colloque@spexperience.org](mailto:colloque@spexperience.org) \_ [formation@spexperience.org](mailto:formation@spexperience.org)

