

Journée Nationale Patient Partenaire

Jeudi 14 décembre 2023 de 8h00 à 18h30
Lieu: European Convention Center Luxembourg - Kirchberg

Perspective du patient, perspective du soignant,
syntonie d'une valeur ajoutée



SHARED
PATIENT EXPERIENCE

Sharing for improving



Mon ambition personnelle est d'accompagner le plus grand nombre d'établissements de santé à inclure la perspective de leurs patients au cœur de leurs prestations.

Cette démarche poursuit un but simple: « Concilier ce qui compte vraiment pour les patients avec ce qui compte vraiment pour les professionnels de la santé. »



So Yung Straga

Patient Experience Expert | Ipomée Consulting

 +32 486 617 768

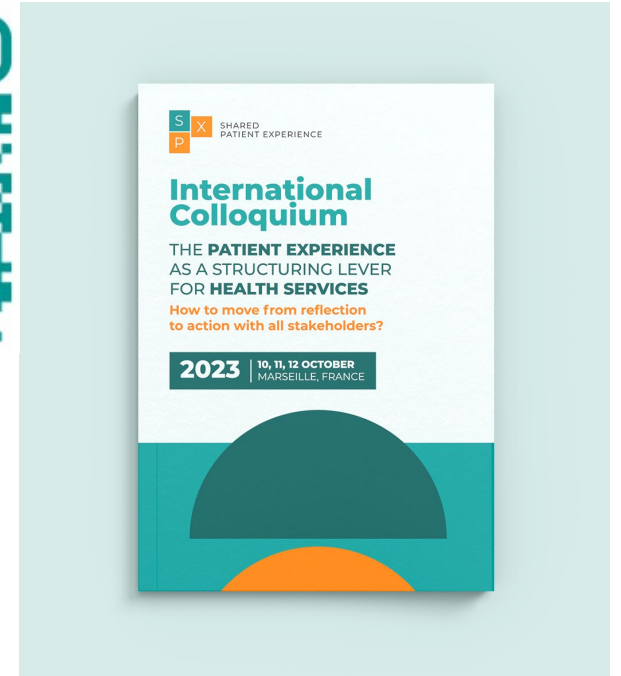
 so.straga@ipomee-consulting.com

 ipomee-consulting.com



VALORISER CE QUI COMPTE
VRAIMENT POUR LES PATIENTS





SPX, notre mission

Aider les leaders des organisations de santé et du médico-social, tous secteurs confondus, à atteindre de meilleurs résultats dans l'expérience patient et en conséquence, de meilleurs résultats cliniques, opérationnels, stratégiques...tous créateurs de valeur.

Diffuser et sensibiliser sur l'importance de l'expérience patient, en particulier sa contribution à l'augmentation de la valeur, supportés par des outils, des formations, des partages d'expériences,...

Avec, comme but final, la modification de la culture de ces organisations de santé.

Journée Nationale Patient Partenaire

Jeudi 14 décembre 2023 de 8h00 à 18h30
Lieu: European Convention Center Luxembourg - Kirchberg

8h00 Accueil des participants

8h30 Introduction

Dr Philippe TURK, Président de la FHL
Shirley FEIDER-ROHEN, Présidente de la CAPAT
Martine DEPRez, Ministre de la Santé et de la Sécurité sociale

9h00 Conférences introductives

Moderation: Sarah GARIDI - PhD, Fédération des Hôpitaux Luxembourgeois

9h30 **Isabelle PERERA PRASID** - PhD, Professeure Associée à la faculté de médecine et à l'Université des Patients, a.s. - Sorbonne Université
L'université des Patients, a.s. - Sorbonne Université: un exemple de transformation de l'expérience en compétences au service de la collectivité et du partenariat en santé

9h30 **Guy BEHETS** - Patient partenaire, Clinique St. Pierre Ottignies, Patient expert AGI, Belgique
Le partenariat: un moyen efficace pour vivre avec la maladie

9h30 **So Yang STRAGA** - Shared Patient Experience, Europe
Perspective du patient, perspective du soignant, synthèse d'une valeur ajoutée

10h15 **FINUSE**

10h40 **Emmanuelle HOONE**, Direction de la stratégie médicale et de la performance, Unicancer, France
Le déploiement du partenariat patient dans le réseau des Centres de lutte contre le cancer en France

11h00 **Sandrine LAVALLE** - IHI, Luxembourg Institute of Health - Plate-forme EURATI, Luxembourg
Le rôle essentiel des patients partenaires dans la recherche biomédicale: l'indispensable formation pour une collaboration efficace

11h30 Table ronde

Valoriser le partenariat patient: Quelle place pour la participation des patients et leurs savoirs expérimentels?

Moderation: Dan LECOCQ - PhD, Enseignant-Chercheur en soins infirmiers, Université de Luxembourg

Laure MAILLARD - Patient partenaire
Kevlar RICHENT - Patient partenaire, Croix-Rouge luxembourgeoise
Chantal KELLER - Présidente de Béta a.s.b.l. - Patient partenaire Béta-CARIT
Monique GEBARTS-GEEMANS - Présidente Associée des Patients de FINCO
Berne TORALOGGIZ - Patient partenaire, IHI

12h30 Pause déjeuner

Exposition de posters

Inscription et informations sur www.patientpartenaire.lu



Avec le soutien de



12h45 **Dessein** - **Partenaire** - **Unifier nos regards, renforcer nos liens**
Christine VIGLIANI et Laura VIV
Hôpital Robert Schuman

13h00 **Le patient en pré, per et post natal: partenariat privilégié au CHM**
Virginie OTTO
Centre Hospitalier Emile Mayrisch

13h15 **La médiation à l'hôpital: quel(s) profil(s)?**
Vivienne DEROUAN et Dr Jean-Marc CLOES
Centre Hospitalier du Nord

13h45 **Session - Environnement patient**

14h45 **Le patient comme partenaire en réhabilitation psychiatrique**
De Marc BITZEN - Centre Hospitalier NeuroPsychiatrique

17h00 **Le projet Patient Partenaire au Centre François Bacless**
Sylvaine DIEGAUX et Anne-Sophie GUYON
Centre François Bacless

17h30 **De l'expozome à la création de valeur: les clés d'un partenariat**
Dr Jonathan RENOUFRET et Julien MACCIONI
Croix-Rouge luxembourgeoise

17h45 **Session - Information et communication**

17h45 **Outils patient-partenaire: les outils d'empowerment à portée de tous**
Emeline MERTENS - Papaperfect

18h00 **De l'expérience patient au Comité Patient: Une Communication adaptée**
Sébastien BELANGER

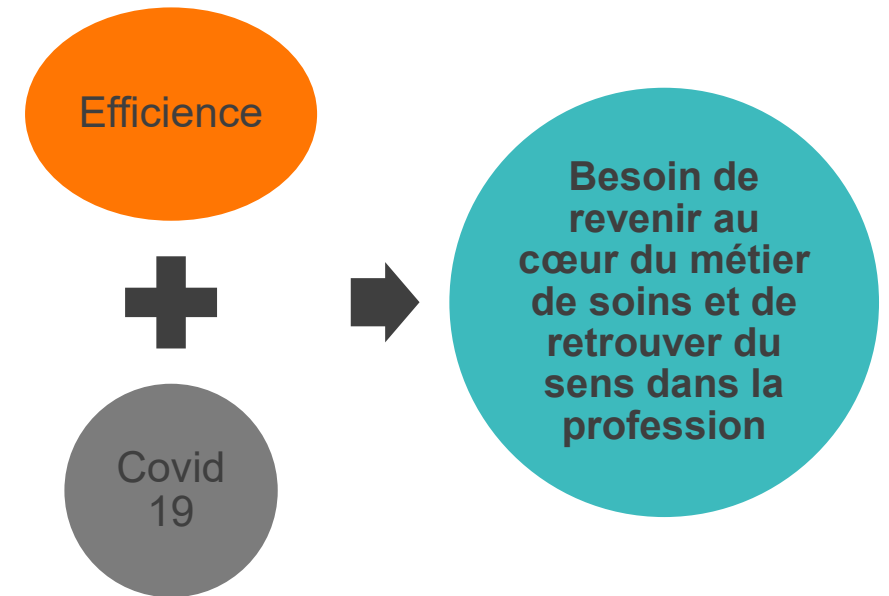
18h30 Clôture de la journée

Avec le soutien de



Pénurie de professionnels et défaut de rétention

- 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'efficacité, 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.



Pourquoi se lancer dans l'expérience patient?

Expérience CLIENT

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

Contexte paradoxal du monde de la santé

- 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.



Des soignants toujours en situation de fatigue intense

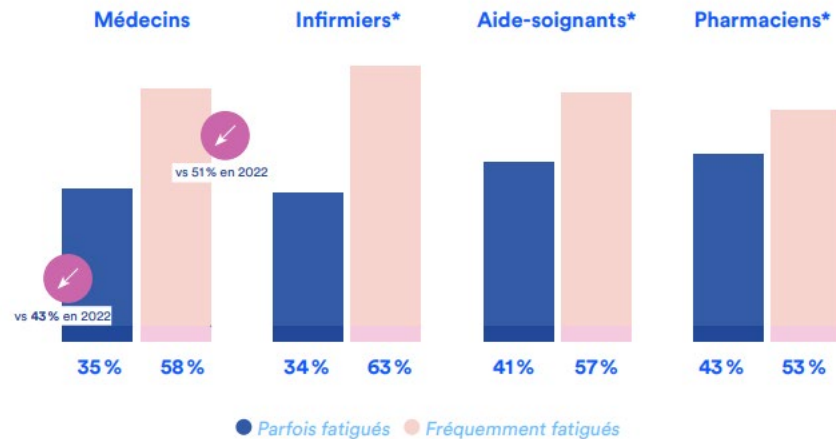


96 % des soignants

(toutes professions confondues)
“parfois”, voire fréquemment
“intensément” fatigués au cours
de leur journée de travail.

+2%
contre 94 %
en 2022

LES SOIGNANTS LES PLUS TOUCHÉS PAR LA CHARGE MENTALE ET LA FATIGUE



*versus 55% des soignants parfois fatigués et 41% intensément fatigués au cours de leur journée en 2022.

Augmenter la confiance vis-à-vis de la population du territoire que l'on dessert.

Augmenter la satisfaction en fonction des attentes et des besoins.

Améliorer les résultats cliniques.

Donner le véritable sens au travail fourni.

Source d'innovation et de tension créative.

Quelles sont les barrières?

Les barrières futiles, les plus communément utilisées

- C'est une stratégie de marketing qui va disparaître (valeurs de la société)
- C'est juste une composante de la qualité
- Il suffit d'adopter un questionnaire de l'expérience patient (évaluer les attentes)
- Cela concerne surtout le service hôtelier et infrastructure (-30%, après le relationnel)
- C'est une modernisation de la gestion des plaintes (réductionniste)
- Juste faciliter la participation de quelques patients

Les réponses inadéquates pour ne pas le faire

- Nous n'avons pas le temps (do the right thing)
- Nous l'avons toujours fait, puisque le patient est au centre de nos préoccupations
- Le patient n'est pas capable, il n'est pas formé
- Le patient ne veut pas (tendance lourde)
- Ça va coûter cher
- Trop émotionnel, difficile à gérer

La mise en place, le développement et l'adoption de l'expérience patient au sein des organisations est difficile, car il s'agit d'un **changement culturel**.

Et la culture s'observe à partir du comportement des personnes au sein de l'organisation.

Quelle serait la relation entre l'expérience patient et la valeur?

La perception par le patient qu'on répond à ses attentes

Les résultats en santé ressentis par le patient

Rend la vision globale du patient plus accessible aux soignants

Les conditions de délivrance de la prestation sont aussi importantes que la prestation elle-même

La personnalisation, en ce sens qu'on tient compte de la personne en tant que telle, dans sa vie

L'importance du contact dans la relation, de savoir écouter et identifier les attentes

Renforce le travail d'équipe

Identifier les « bonnes » choses autorise à abandonner les autres, à faire les choses différemment, à co-crédier avec l'ensemble des participants, c'est-à-dire avec le patient aussi

Mesurer la satisfaction comme nous le faisons actuellement, ne nous renseigne pas sur ce qui est source de valeur

What Is Value in Health Care?

Michael E. Porter, Ph.D.

In any field, improving performance and accountability depends on having a shared goal that unites the interests and activities of all stakeholders. In health care, however, stakeholders have

value is a central challenge. Nor is value measured by the process of care used; process measurement and improvement are important tactics but are no substitutes for measuring outcomes

❑ La qualité est souvent définie à partir de normes professionnelles, malgré tout elle peut être différente selon les acteurs interrogés.

❑ Lorsqu'on parle de qualité, on parle souvent de la prestation et souvent chiffre, moins de la personne.

❑ C'est ce que l'organisation tout entière souhaite produire, mais ce n'est pas nécessairement pertinent pour le patient.

❑ La qualité n'est pas toujours en lien avec les résultats de santé.

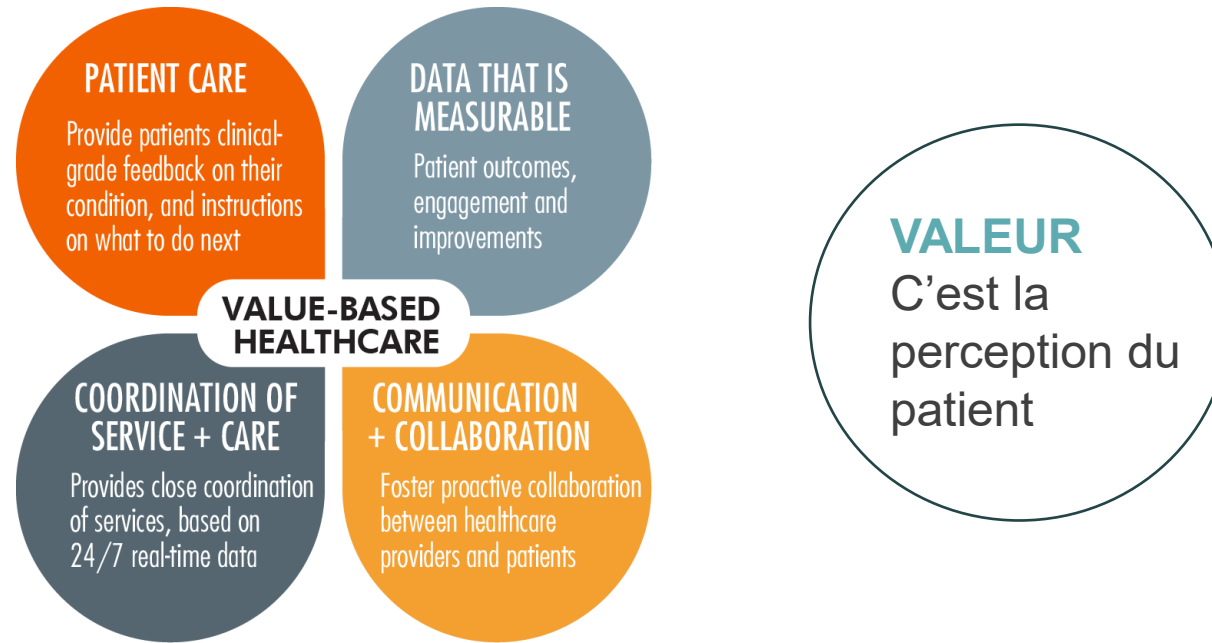
Notion de valeur par rapport au concept de qualité

Est-ce que la prestation apporte de la valeur à la personne dans sa globalité?

Faire bien les choses n'équivaut pas à faire les bonnes choses...

QUALITE

C'est un jugement à partir de standards définis préalablement



SATISFACTION

C'est la réponse du patient à une question formulée par l'organisation (questionnaire!!!)

Facteurs qui contribuent à ce changement

- Un patient de plus en plus informé, grâce aux technologies
- Les modèles préconisant la prise en charge « patient au centre »
- Les relations entre les outcomes cliniques et l'expérience patient (prems et proms en tant qu'indicateurs)
- L'évolution des modes de financement vers le Value Based HealthCare

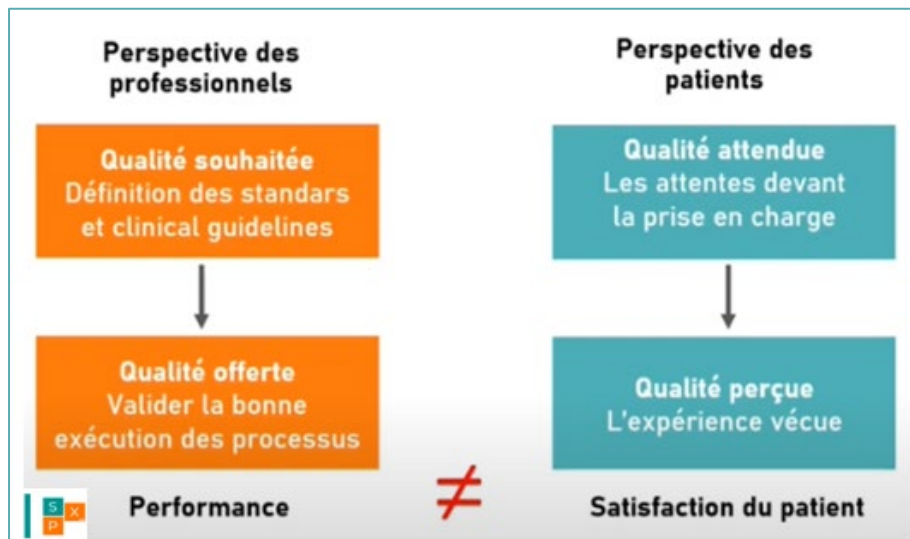
Mais ce qui est en train de changer radicalement...

Nouvelles valeurs

- Intégration (plateforme)
- Accessibilité (disponibilité)
- Immédiateté (instantanéité)
- Transparence (informations)
- Décision (choix)
- Participation (empowerment)
- Facilitation (accompagnement)
- ...

Nos réponses actuelles

- Prise en charge fragmentée
- Information non intégrée
- Non garantie de la continuité des soins
- Organisations analogiques
- Site web sans possibilité d'interaction
- File d'attente sans perspective acceptable
- ...



On passe du « patient au centre » à « décider avec le patient »

L'expérience patient devient un bon levier pour se poser des questions concernant l'organisation
En tout cas, ce n'est pas une mode, car l'expérience patient améliore la santé, c'est donc sérieux

Lien fort entre la qualité et l'expérience patient

On pourrait dire que le concept de qualité a été régulièrement actualisé en fonction de l'apparition progressive de différentes composantes.

1

Efficacité clinique



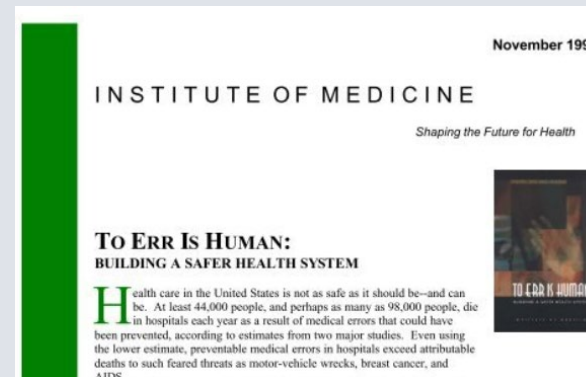
2

Qualité du service



3

Sécurité du patient



4

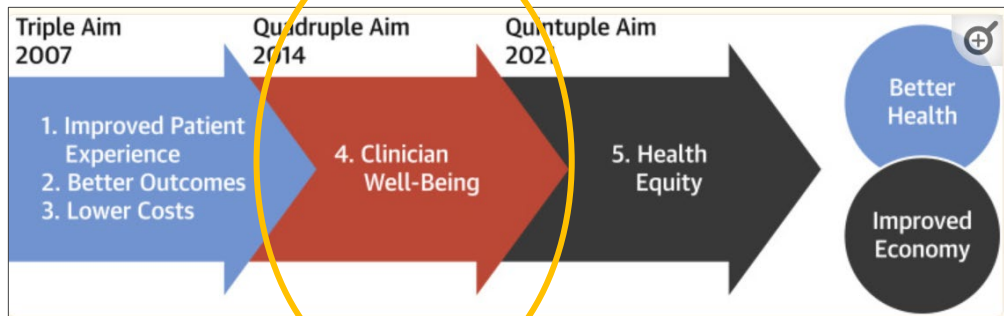
Expérience patient



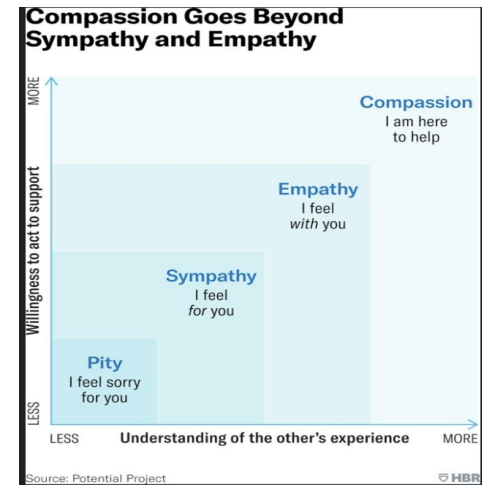
Evolution de la satisfaction à l'expérience patient



Mesurer les résultats de santé qui seraient importants pour le patient



Le patient n'a pas les connaissances scientifiques, mais il sait ce qu'il ne veut pas



Comment le patient est devenu un sujet central dans le management... et comment nous avons « échoué »

Voici un florilège de ces différentes étapes:

- Le modèle biopsychosocial, centré sur le patient
- L'analyse des plaintes
- L'adoption des droits et chartes des patients
- La mise en place du consentement éclairé
- La collaboration avec les associations de patients et participations de certains patients au sein de l'établissement
- Le patient centred care

Nous pouvons dire que progressivement, l'évolution de la place des patients dans le système de santé a permis d'intégrer leur perspective, bien que ce ne fut pas simple.

December 14, 2011

What Patients Really Want From Health Care

Allan S. Detsky, MD, PhD

» Author Affiliations

JAMA. 2011;306(22):2500-2501. doi:10.1001/jama.2011.1819

Expérience patient, dans quels secteurs et pour quels résultats?

Où développer l'expérience patient

- Prise en charge
- Processus organisationnels
- Processus administratifs
- Agencement des espaces
- Décisions cliniques partagées
- Gouvernance des institutions
- Définitions des mesures de résultats
- ...

Résultats attendus

- *Réponse ajustée à l'attente du patient (do the right things)*
- *Levier puissant d'innovation: stimulation des professionnels*
- *Evoluer dans la prise en charge basée sur la valeur*
- *Certainement l'unique manière de se préparer au financement par les résultats (VHBC)*

L'expérience patient comme levier d'innovation

Le professionnel:

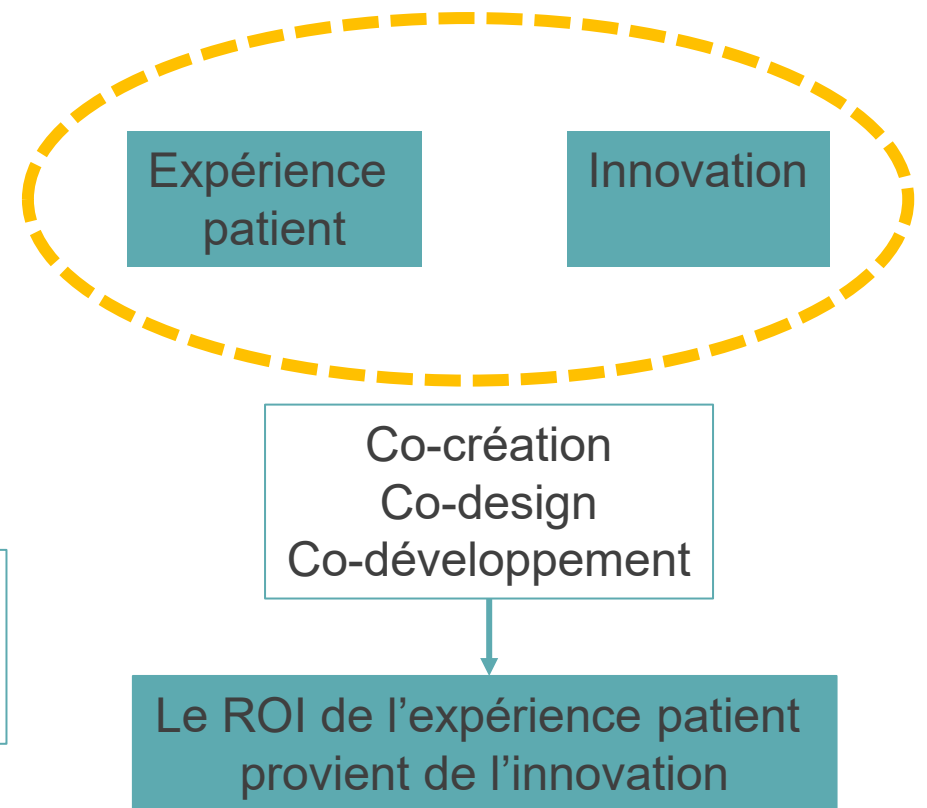
« Mais comment je n'ai pas vu ça avant??? »

Moi:

« Parce que tu n'es pas un patient »

*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

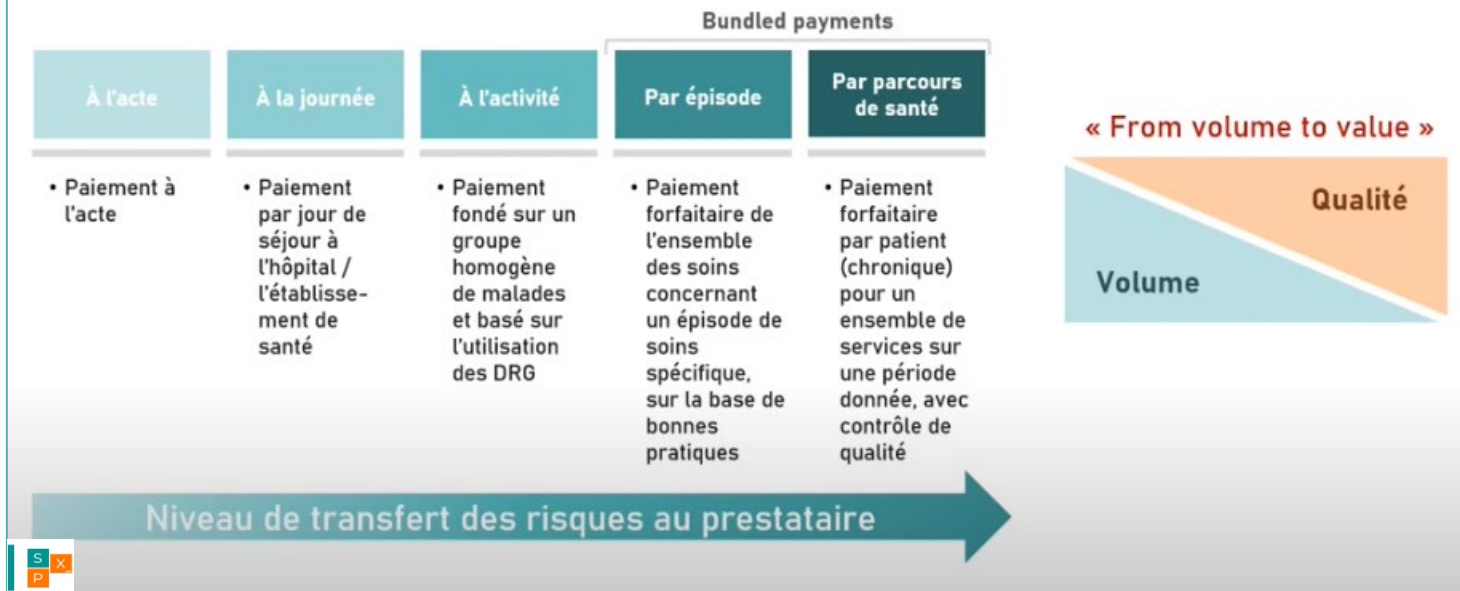
L'expérience patient est une source de tension créative et en conséquence, un incitant à l'innovation



Le système de financement



La mesure de la valeur dans le financement de la santé



Nous devons nous concentrer sur les résultats de santé plutôt que sur le volume et le profit

“La Valeur est définie comme étant le résultat de santé obtenu par rapport aux coûts de réalisation de ces résultats.”

Réduction des coûts, sans amélioration des résultats

Amélioration d'un ou plusieurs résultats, sans augmentation des coûts



Conclusion

De nouveaux rôles apparaissent:

- Patient partenaire
- Patient expert
- Patient ressource
- Pair-aidant
- ...



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.

PARTAGER POUR AMELIORER

UNE ASSOCIATION EUROPÉENNE, PAR SES MEMBRES ET PAR SON AUDIENCE



info@spexperience.org

