

INGRID WALRY

FAÇONNER L'ORGANISATION ET LE CHANGEMENT 'INTELLIGENTS'



**L'innovation en soins de santé dévoilée
Vivez et travaillez plus heureux grâce à la
puissance narrative de la méthode **MI.BABEL****

ÉDITIONS PARTIZAAN

COLOPHON

COCURA ©2019

Auteur: Ingrid Walry

Rédactrice en chef: Evelien Van den Dorpe, Amelie De Schepper

Conception: Liesbet Wauters, Amelie De Schepper

Traduction: Anca Mirila

Impression: Éditions Partizaan

ISBN 978-94-9345-306-7

NUR 800, 801, 807, 808, 810, 897

Version: première édition 2019, deuxième édition 2020, troisième édition 2025, quatrième édition 2026

Organiser et changer intelligemment commence par des choix conscients, jusque dans le **papier certifié FSC** que vous tenez entre les mains. (<https://be.fsc.org/be-nl/fsc-keurmerk>)

INGRID WALRY

FAÇONNER L'ORGANISATION ET LE CHANGEMENT 'INTELLIGENTS'



**L'innovation en soins de santé dévoilée
Vivez et travaillez plus heureux grâce à la
puissance narrative de la méthode **MI.BABBEL****

ÉDITIONS PARTIZAAN

Chaque lecteur ne lit que ce qui est déjà contenu en lui.

Un livre n'est qu'une sorte d'instrument optique
que l'écrivain donne au lecteur pour qu'il découvre par lui-même
ce qu'il n'aurait pas trouvé sans le livre.

Marcel Proust, (1871-1922),

Intellectuel, romancier, essayiste et critique français

Vous aimez le pouvoir de soutien de la **MI.BABBEL**?

Pour **MI.** en tant que client

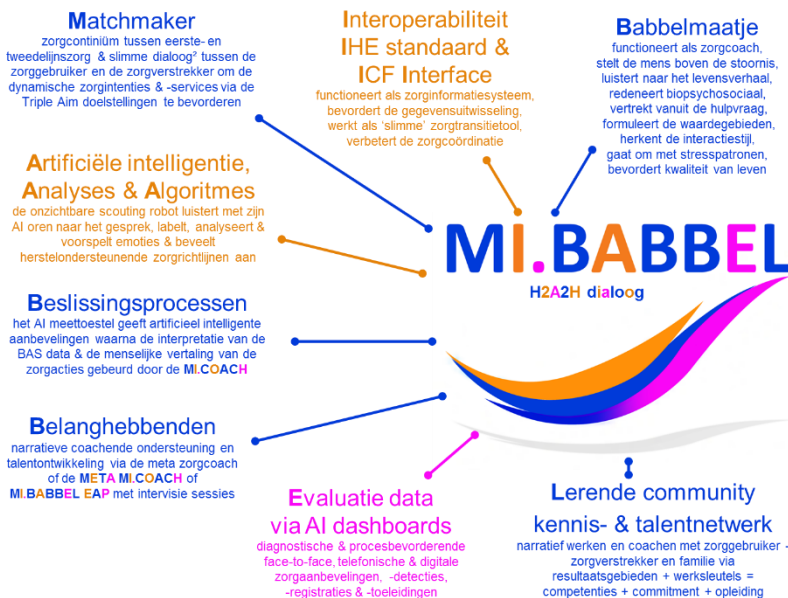
Je suis de mauvaise humeur depuis des jours. Rien n'est juste. Mon corps est fatigué. J'ai l'estomac noué. Ma tête est confuse. Ma maison semble peu sociable. Il fait froid dehors et je suis assis dans mon siège en train de ruminer. Qu'est-ce que je cherche ? J'ai tout ? Pourquoi n'est-ce pas suffisant ? Qu'est-ce qui est suffisant ? Puis je pense à l'histoire de ma vie. Une histoire sur ce qui est suffisant". Alors quelque chose au fond de moi brille, si intense et chaud qu'il fait fondre mon froid intérieur. En me connectant avec le **MI.BABBEL** j'ai trouvé la clé qui ouvre la porte de ma vie. Le **MI.BABBEL** me rend heureux. Le **MI.BABBEL** m'aide à rompre ma solitude et mon isolement social, me donne un aperçu de mon propre passé qui me permet d'apprendre à vivre avec mes peurs, me rend plus autonome et moins vulnérable, améliore ma vie sociale ou m'aide à rentrer chez moi l'esprit tranquille après un séjour à l'hôpital. Le **MI.BABBEL** me permet de partager mon temps et mon histoire en pensant et en me connectant à ce que je veux et à ce que je fais. Avec le **MI.BABBEL**, je raconte mon histoire à mon **MI.COACH** "intelligent" et cela m'aide à voir ce que je peux faire.

Pour le réseau de prestataires de soins

Grâce à la méthode **MI.BABBEL**, ils accordent une attention particulière à l'expérience de leurs clients en matière de soins afin d'améliorer la coordination des soins et d'aider de manière proactive leurs clients à réduire leur vulnérabilité psychosociale.

Pour le **MI.COACH**

En tant que coach, j'utilise consciemment mes forces narratives pour toucher la corde sensible de mon client. Avec la méthode **MI.BABEL**, je vis, je travaille, j'apprends et je développe mon identité narrative. Cela me rend heureux et impliqué avec les autres. Je joue sur les différentes dimensions de mes connaissances, de mes compétences, de mes qualités essentielles, de ma personnalité, de mon comportement, de mes émotions, des valeurs et des normes que mon organisation de soins et moi-même défendons. En faisant la navette entre mes propres histoires internes et celles de mes clients, je permets à moi-même et aux autres de vivre et de travailler de manière plus consciente et plus riche. Rester avec mes sentiments, évoquer la gratitude, écouter vraiment, être aimant envers moi-même et les autres, voilà ce que je conseille à mes clients. Par le biais d'un accompagnement personnel et de questions avec lesquelles je m'informe, j'améliore la vie de mes clients. En outre, l'interaction "intelligente" entre un récit et un concept de récupération à intelligence artificielle permet de contrôler la bonne action de soins. Avec la méthode **MI.BABEL**, je soutiens les personnes "intelligentes", je les fais réfléchir et agir.



Comme nos rêves nocturnes, une histoire vraie voyage.

voyage au-delà de l'ego, directement vers l'âme.

L'âme a toujours faim de l'ancienne sagesse

qui se cachent à l'intérieur.

Dans les anciennes civilisations, les histoires

jouent un rôle crucial en tant que médicament.

Un médicament qui illumine l'obscurité,

guérir les vieilles blessures

et célèbre le don humain

de triomphe sur l'adversité.

Ces pharmacies entières d'histoires

charge l'âme comme aucun autre médicament.

Inspiré?

Avez-vous été inspiré par ce livre? Parallèlement à ce livre, je lance également plusieurs formations, conseils et programmes de coaching pour les entreprises et les organisations de soins qui souhaitent bénéficier d'un soutien supplémentaire.

Vous avez des questions sur la méthode narrative "intelligente" MI.BABEL, la plate-forme de connaissances **MI.BABEL** à intelligence artificielle, la coalition de soins **MI.BABEL**, cette série de livres et le coaching?

Prenez rendez-vous au +32 9 223 32 40, connectez-vous à mon profil LinkedIn ou envoyez un courriel à ingrid.walry@sebeco.com.

Abonnez-vous à la lettre d'information MI.BABEL pour recevoir des conseils de lecture, des nouvelles publications, des événements et des présentations (d'auteurs). Vous recevrez également une version numérique gratuite de ce livre et un calendrier d'inspiration pour vivre et travailler plus heureux.

Jetez un coup d'œil aux sites web www.sebeco.com et www.mibabel.be.

Passez une journée inspirante et à plus tard

Ingrid Walry

Chief Executive Officer **SEBECO**

Consultant senior certifié IAO

Inscrivez-vous dès maintenant !

-
1. allez sur www.sebeco.com ou www.mibabel.be;
 2. s'enregistrer;
 3. remplissez vos données personnelles.

Avant-propos

Notre société est imprégnée de l'adage "mesurer, c'est savoir". Nous suivons les protocoles et étudions les statistiques. En bref, nous sommes obsédés par le contrôle et la mesure. Mais que savons-nous réellement? Le régime des mesures donne le sentiment que l'on ne peut plus compter sur l'artisanat. L'intuition, la connaissance et l'expérience occupent une place centrale. La méthode **MI.BABBEL** "intelligente" déploie un discours d'histoires. Ce tissu d'histoires est analysé d'un point de vue phygique et narratif afin de repérer les thèmes récurrents, le langage, le comportement, l'émotion et le temps. En travaillant avec la méthode **MI.BABBEL**, vous remarquerez au fil du temps que de plus en plus de choses deviennent claires, qui vous avaient échappé au premier abord. Les modèles se dévoilent et donnent un aperçu de la qualité, de l'expérience, des émotions, du comportement, du savoir-faire et de la capacité d'apprentissage. Avec ce livre, je veux encourager les gens à mieux écouter, à regarder attentivement et à réfléchir à l'importance des relations, de la perception, de l'expérience, du comportement et des émotions. Pendant la période où ce livre a vu le jour, je me suis constamment posé la question "qu'est-ce qui est bien et qu'est-ce qui est mal ?". J'ai donc trouvé la réponse en posant deux questions: qu'est-ce qui ne va pas chez le client et que pouvons-nous faire pour lui ? En tant qu'auteur, je repense avec gratitude à la période au cours de laquelle ce livre a été créé. Ce livre a grandi et, en tant qu'auteur, j'ai grandi avec lui. Bonne lecture!

Ingrid Walry

Chief Executive Officer **SEBECO**

Consultant senior certifié IAO

Lecture

Si vous souhaitez continuer à vous perfectionner en tant que professionnel de la santé, vous avez fait le bon choix avec ce livre. J'ai écrit ce livre pour les lecteurs qui s'intéressent à l'intelligence et à la puissance narrative du **MI.BABEL**. Quelle que soit la raison pour laquelle vous avez pris ce livre, vous en découvrirez davantage sur vous-même et sur les autres. En tant qu'expert passionné d'organisation, je n'ai pas conçu ce livre comme un manuel scolaire. Dès le début, je me suis concentré sur la valeur pertinente de ce livre pour les conseils d'administration, les gestionnaires, les travailleurs du savoir et les coachs du secteur de la santé. En tant qu'expert en organisation, je pense de manière ambidextre et je travaille aussi bien avec des gauchers qu'avec des droitiers.

C'est à partir de cette capacité que je vous présente avec ce livre un modèle organisationnel accessible sur le fantastique domaine des soins de santé. Bien sûr, certaines parties sont un peu plus difficiles que d'autres. C'est ma façon de décrire les choses. Je pense que le mouvement de la "stratégie comme pratique" dans le domaine des soins de santé doit être ouvert et non fermé. Les nombreuses tendances en matière de soins doivent être alignées et non isolées. J'ai écrit ce livre parce que je crois qu'il peut aider les organisations de soins de toutes formes et de toutes tailles à améliorer leurs performances et leurs connexions phygiales. Ce faisant, ils s'acquitteront plus efficacement de leur tâche et de leur rôle de soins en cette ère de transformation numérique. Je vous invite cordialement à utiliser la table des matières pour trouver les sections ou les chapitres qui vous intéressent. Vous pouvez sélectionner et lire des parties de ce livre à volonté. Le livre se compose de trois parties différentes, chacune ayant son propre caractère. Si vous êtes novice en la matière ou si vous ne savez pas par où commencer, lisez d'abord la première partie, qui vous donnera une meilleure idée de la marche à suivre. Dans la première partie, consacrée à la réflexion (chapitres 1 à 6), vous découvrirez le pouvoir de soutien du dialogue "intelligent"

et du coaching narratif en perspective. Je vous recommande ce chapitre si vous voulez en savoir plus sur les possibilités du coaching narratif. Dans la deuxième partie (chapitres 7 à 15), on vous présente le coaching narratif comme un processus dans lequel les lois de la vie et de l'apprentissage peuvent être reconnues. En outre, une attention particulière est accordée aux méthodologies narratives telles que la méthode de l'auto-connaissance (ZKM) et l'apprentissage autodirigé. Dans ces chapitres, vous apprenez à connaître cette méthode narrative, les principes de base du coaching narratif deviennent clairs, et vous apprenez quelles sont les qualités intérieures dont vous avez besoin en tant que coach.

Dans la partie III (chapitres 16 à 22), vous ferez connaissance avec le système de qualité **MI.BABBEL** et le plan étape par étape pour développer une stratégie de données **MI.BABBEL**. Ici, je discute du e-Health Business Model Canvas comme un scénario pour réaliser le projet **MI.BABBEL**. Cela permet de créer un cadre de gouvernance des données, de réunir les bonnes personnes et les bonnes compétences, et de définir un plan pour collecter, utiliser et échanger des données et permettre l'interopérabilité entre les systèmes de soins de santé.

Dans ce livre, vous découvrirez comment réaliser une véritable synergie en combinant le travail phygital et narratif et en l'appliquant dans votre travail et vos activités quotidiennes. Avec ce livre, je veux inciter les gens à mieux écouter, à mieux regarder et à réfléchir à l'importance des relations avec les clients de l'expérience client et des émotions. En activant et désactivant ces fonctions, nous apprenons à mieux coopérer et à développer une meilleure société.

Préparez-vous à ouvrir de nouvelles portes et à découvrir le monde fascinant de l'être humain grâce à la puissance narrative du **MI.BABBEL**.

Remerciement

Ce livre, ainsi que la méthodologie **MI.BABBEL** (de l'humain à l'algorithme et de l'algorithme à l'humain) qui lui est associée, est le résultat aventureux de 4 années de travail acharné et couvre des dizaines de théories, de constructions et de concepts. Je l'ai surtout vécu comme un processus inspirant et fascinant.

En ce moment, alors que le résultat est devant moi, je voudrais remercier un certain nombre de personnes avec un "merci" sincère. Pendant la création de cette méthodologie H2A2H **MI.BABBEL**, ils ont été des partenaires de brainstorming, des caisses de résonance et des confidents. Je ne peux pas les remercier assez.

La contribution substantielle d'Evelien Van den Dorpe a été un soutien indispensable. Avec moi, elle est à l'origine du cadre théorique, des méthodologies et des évaluations du projet H2A2H **MI.BABBEL**. Je tiens à la remercier explicitement pour son engagement passionné, l'orientation substantielle des trajectoires, la sélection de la littérature et la relecture et la correction des textes.

En outre, je tiens à remercier le Dr Paul Geerinckx, spécialiste de la réadaptation, et les professeurs qui ont contribué à donner vie au concept **MI.BABBEL**. En particulier, le professeur Jean Pierre Maertens, le professeur Kris Demuynck, le professeur Dominique Verté, le professeur Nico De Witte, le chercheur Jorrit Campens et le chercheur Brecht Desplanques. À partir des connaissances scientifiques, des connaissances et des histoires appropriées, nous avons, avec le soutien financier de VLAIO, l'agence flamande pour l'innovation et l'entreprise, planté les graines d'un écosystème innovant.

Daniel Clement Dennett, philosophe américain et spécialiste des questions relatives à la conscience, à la philosophie de l'esprit et à l'intelligence artificielle, m'a inspiré dans la conception de la méthodologie H2A2H **MI.BABBEL**. Ainsi, j'ai donné corps au cadre

théorique et aux arbres de conversation narrative artificiellement intelligents sur lesquels repose la méthodologie MI.BABBEL. Il m'a montré le chemin de la roue de la vie. Si la vie était une vraie roue, à quel point le trajet serait-il cahoteux ?

Mes clients qui croient en la méthode MI.BABBEL. Ils m'ont soutenu dans ma conviction de faire de MI.BABBEL un succès. Ils sont le vent dans mes ailes et m'ont suivi pour déployer et appliquer la méthode MI.BABBEL à l'échelle de l'organisation pour leur projet.

Mes employés. Puissé-je les guider à travers les hauts et les bas de leur vie professionnelle avec confiance et de bonnes compétences en communication narrative.

Mon mari Marc, mon rocher dans le surf. Votre perspective, votre intelligence, votre perspicacité et votre patience font que je ne me perds pas dans mes rêves et que nous avons grandi ensemble en tant qu'êtres humains. Votre amour, votre soutien et votre attention sont le moteur de croissance de mon âme.

Mes filles Isabel et Evelien. Je vous remercie pour les nombreux moments de bonheur au cours desquels nous nous sommes tous développés en tant que personnes "douces" avec notre propre personnalité et notre propre talent. Votre capacité à rendre les gens heureux a fait de moi une maman fière.

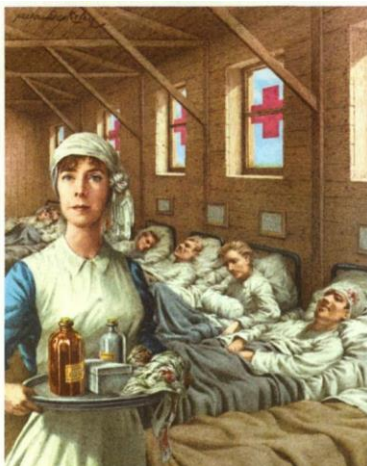
Tous ceux qui veulent vivre et travailler plus heureux. Merci, mes chéris.

Raison d'être du livre

Il existe des preuves concernant l'outil **MI.BABBEL**. La réflexion sur les soins transmuraux domine le paysage des soins de santé depuis plusieurs années. Selon Ford et Fottler (2000), comme il est difficile de se différencier dans le domaine des soins de santé par des services de soins (Pine et Gilmore, 1998), il ne suffit pas d'être un bon prestataire de services (para)médicaux à bas prix. Après tout, toutes les personnes se trouvant dans des situations de vulnérabilité telles que la maladie, la vieillesse, le handicap ou la confusion ont droit à l'amour, au professionnalisme, à la sécurité et à une attention curative. Pour se distinguer, il est nécessaire de créer une expérience positive et une expérience de soins "curative", en plus d'un bon service.

Ingrid Walry, inventrice du **MI.BABBEL** et Chevalier de l'Ordre de Léopold, dédie le **MI.BABBEL** à la famille royale belge et est une ode à la reine Elisabeth en tant qu'infirmière et mère des soldats blessés. Le pouvoir de guérison du **MI.BABBEL** fait référence au travail des infirmières belges pendant la Première Guerre mondiale. Leur devise et leur triple mission sont "parfois guérir, souvent éclairer, toujours reconforter". Les pratiques infirmières belges ont eu un impact positif sur la santé et l'état émotionnel des soldats et civils blessés et ont joué un rôle salvateur dans leurs soins. Parmi les pratiques de soins des infirmières belges, il faut noter qu'elles passaient du temps à discuter avec les blessés. Ainsi, ils laissent l'aspect reconfortant et curatif s'exprimer avec force. Cela contraste avec les infirmières britanniques dont les règlements sont très stricts. Ils ne sont pas autorisés à s'asseoir sur le lit d'une personne blessée. Les blessés sont adressés avec leur numéro. Les infirmières belges pensent qu'à cause de cela, leurs collègues britanniques ne leur apportent pas assez de soutien moral et de reconfort. C'est pourquoi les infirmières belges sont populaires. Reconforter - plus encore que guérir et soulager - est l'essence même du travail des infirmières belges pendant la Première Guerre mondiale.

Ainsi, jusqu'à la fin du XIXe siècle, les soins infirmiers étaient assurés presque exclusivement par des femmes religieuses. Cela a conduit à une percée de la professionnalisation de la profession d'infirmière dans la première décennie du vingtième siècle. Ainsi, pendant la guerre, l'image des infirmières belges de première ligne comme figures maternelles est la plus forte. L'image de la reine Elisabeth en tant qu'infirmière et mère des soldats y est liée. En raison de ses autres fonctions, elle n'a jamais été active en permanence en tant qu'infirmière. Par sa présence régulière dans les hôpitaux du front, elle était louée pour son soutien et son pouvoir de guérison pour les soldats et les civils blessés ainsi que pour les infirmières. Le pouvoir de guérison de cette œuvre est resté largement inconnu et mérite une place à la fois dans la commémoration de la Première Guerre mondiale et dans la description des preuves de l'outil [MI.BABEL](#).



Elisabeth sur une carte postale en tant que reine infirmière et dans la villa royale à De Panne.

Une librairie est comme un parc d'attractions pour votre esprit.

Allez régulièrement dans une grande librairie et prenez
des montagnes russes dans le département des livres de cinéma,
manger
de la barbe à papa et des glaces au rayon des livres pour enfants,
tourner sur le manège de l'ésotérisme
et la section psychologie, allez dans la maison hantée dans le
des romans policiers. Faites-en une sortie.

Vous aimez le "force de soutien" de la
"intelligent" **MI.BABEL**?

Ingrid Walry

Table des matières

Inspiré?	9
Avant-propos	10
Lecture.....	11
Remerciement	13
Raison d'être du livre	15
Table des matières	19
Introduction.....	21
1. La demande de soins personnels structurels est compréhensible, mais est-elle réalisable?	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2. Le leadership mène à l'innovation systémique.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3. Leadership multidisciplinaire et multiperspectif.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4. Création de valeur de l'interaction de soins.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
5. Directives pour de bons soins.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
6. Différenciation en fonction de l'expérience de soins.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
7. Donner du sens et de l'attention à vos clients grâce au coaching narratif.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
8. Le rôle du coach narratif en tant que MI.COACH dans les organisations apprenantes de soins de santé.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
<i>L'organisation apprenante fonctionne avec un processus narratif de coaching et d'évaluation.</i>	
Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.	
<i>Le rôle du coach narratif.....</i>	
Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.	
9. Différenciation par des soins fondés sur des preuves	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
<i>L'application d'instruments fondés sur la science.....</i>	
Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.	
<i>Un espace pour l'histoire de chacun combiné à une approche méthodique basée sur des preuves.....</i>	
Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.	
<i>Les éléments constitutifs affectifs et cognitifs des valeurs personnelles et des domaines de valeurs.....</i>	
Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.	

Table des matières

*Motifs fondamentaux et domaines de valeurs.***Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

10. Les arbres de décision MI.BABEL en tant que dialogue narratif et scénario**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Interactions entre le client et l'organisation de soins. **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

11. Cocréation avec votre cliente et son réseau social..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

12. L'impact du mouvement de récupération MI.BABEL..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

13. Choix d'une stratégie basée sur le lien entre expérience et qualité **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

14. Le MI.BABEL comme outil d'expérience et de transition des soins **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

15. Les compétences stratégiques clés du MI.BABEL **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

16. Expert en ressources humaines et innovant en matière de technologies d'intelligence artificielle**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

17. Le système de qualité de MI.BABEL**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

18. Indicateurs pour mesurer les soins**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

19. L'évolution de la demande de soins exige de meilleures compétences**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

20. eHealth Business Model Canvas**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

21. Quel rôle les TIC jouent-elles dans les soins de santé ? **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

22. Stratégie des données par l'administration et la gouvernance des données.....**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Réflexion après coup**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Dictionnaire**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Index des mots-clés**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Bibliographie/références.....**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Annexe.....**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

MI.BABEL pour l'utilisateur des soins**Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Table des matière

MI.BABEL pour les professionnels de la santé	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Norme CIF.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
L'histoire de <i>SEBECO</i>	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Notes	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Introduction

Aux débuts de la culture numérique, Jaron Lanier, le père de la réalité virtuelle, a contribué à banaliser la connaissance de l'internet. Cela a permis à l'humanité de partager ses connaissances. Cette vision était alors déjà éclipsée par la façon dont elle pourrait se concrétiser : des appareils personnels contrôlant nos vies, surveillant nos données et nous fournissant des stimuli. Cela vous semble-t-il familier ? Pourtant, il existe de nombreuses initiatives visant à numériser le suivi des utilisateurs de soins "vulnérables". Ces initiatives rencontrent des limites alors que ces "natifs du numérique" ont besoin de compétences numériques pour permettre le suivi numérique de leur bien-être et de leur santé. En outre, M. Lanier soutient que des entreprises comme Facebook et Google ont commis une erreur globalement tragique et stupéfiante en jetant les bases de la culture numérique, et il estime que cette erreur peut être corrigée. Selon lui, "nous ne pouvons pas avoir une société où deux personnes veulent communiquer, ce qui n'est possible que lorsque cela est financé par quelqu'un qui veut les manipuler."

Pour remédier à cela, nous devons faire de notre culture numérique une culture phygitale. C'est ainsi qu'est née l'idée **MI.BABEL** de narration et de dialogue homme-algorithme-homme (H2A2H) . Ce **MI.BABEL** est une méthode et un outil omnicanal accessible pour améliorer l'expérience, les relations, la transition et la coordination des soins et assurer le suivi proactif de vos clients ayant le profil suivant:

- Les personnes de plus de 60 ans qui se sentent malheureuses et seules et qui ont besoin d'une oreille attentive pour partager leur histoire.
- Les personnes qui, après avoir été admises à l'hôpital, souhaitent que la transition des soins et le processus de rétablissement soient "optimisés" afin d'éviter une réadmission à l'hôpital.

- Les patients atteints de maladies chroniques qui souhaitent suivre leur situation dynamique en matière de soins "de manière curative" afin d'éviter des coûts de soins supplémentaires.
- Les personnes souffrant de problèmes psychologiques et psychiatriques qui doivent faire face à un événement fatal, qui sont malades depuis longtemps, qui ont un épuisement professionnel et un problème épineux et qui ont besoin d'une conversation "sensée".
- Les mères qui viennent d'accoucher et qui, dans leur situation familiale, accordent une attention particulière à leur bébé et souhaitent que leur congé de maternité soit "heureux" ;
- Les personnes atteintes de l'une des maladies graves officiellement enregistrées, telles que la maladie d'Alzheimer, la maladie de Crohn, la maladie de Hodgkin, la maladie de Parkinson, le diabète, le cancer, la leucémie, la sclérose en plaques ou la dialyse rénale, qui ressentent le besoin de partager leurs inquiétudes.
- Les personnes handicapées physiques qui souhaitent établir un contact enrichissant avec le monde extérieur et ainsi maintenir et développer leur réseau social.
- Des organisations actives dans le domaine des soins résidentiels, des résidences-services et des résidences assistées qui accordent à leurs résidents l'attention qu'ils méritent afin qu'ils puissent traverser la vie avec plus de joie.