



Expérience patient

Amppati

**Amélioration du parcours vécu
par le patient et son entourage
par immersion**

Guide méthodologique

Version n°3 – Septembre 2020



Table des matières

• Introduction	3
• Objectif	4
• Méthode	5
1. Principe.....	5
2. Acteurs.....	5
3. Au préalable.....	6
4. Etapes.....	6
Etape 1 : Choix du parcours.....	6
Etape 2 : Choix du suiveur.....	7
Etape 3 : Organisation du suivi patient.....	7
Etape 4 : Organisation de la rencontre avec le patient.....	8
Etape 5 : Le suivi patient.....	9
Etape 6 : Traitement des résultats et plan d'action.....	11
5. Les étapes de la méthode Amppati – récapitulatif.....	12
• Retours d'expériences	13
1. Quelques-uns des bénéfices attendus de la méthode Amppati.....	13
2. Témoignages.....	13
3. Exemples de parcours réalisés.....	14
4. Exemples d'actions d'améliorations.....	15
• Le contenu du Kit Amppati	16

Introduction

La qualité des soins et la sécurité des patients sont au cœur des préoccupations des professionnels de santé, des institutions et des tutelles. De nombreux outils d'évaluation et d'amélioration de la qualité des soins sont disponibles et utilisés par les professionnels afin de mieux organiser et sécuriser le parcours de santé des patients.

Nos efforts sont centrés sur une préoccupation : donner le bon soin, au bon patient, au bon moment et le mieux possible. Cependant nous savons tous que, même au décours d'une prise en charge lors de laquelle les soins ont été de qualité, le patient et /ou son entourage peut vivre une expérience difficile du fait de facteurs extérieurs au soin lui-même.

La méthode Amppati cherche à mettre en évidence cette dimension de la prise en charge, complémentaire du soin, afin de donner les moyens aux professionnels, en partenariat avec les usagers, d'améliorer l'expérience des patients au cours de leur parcours.

La méthode Amppati est directement adaptée de la méthode Shadowing, développée par le Patient and Family Centered Care de l'université de Pittsburgh (USA). Ce travail a été réalisé dans le cadre d'une expérimentation lancée par le CEPPRAL¹, réunissant 15 établissements volontaires de la région Rhône Alpes en 2013.

Nous remercions les établissements qui ont participé à cette expérimentation et ont partagé avec nous leur expérience Amppati :

CH Saint Marcelin, Clinique Notre Dame, Clinique le Coteau, CH Saint Joseph Saint Luc, Centre médical les 7 Collines, CH Val d'Ardèche, Centre Léon Bérard, Clinique Iris, Polyclinique de Rillieux Lyon Nord, CH de Givors, CH de Feurs, GHM de Grenoble, Infirmerie Protestante, Calydia, Clinique Sancellemoz.

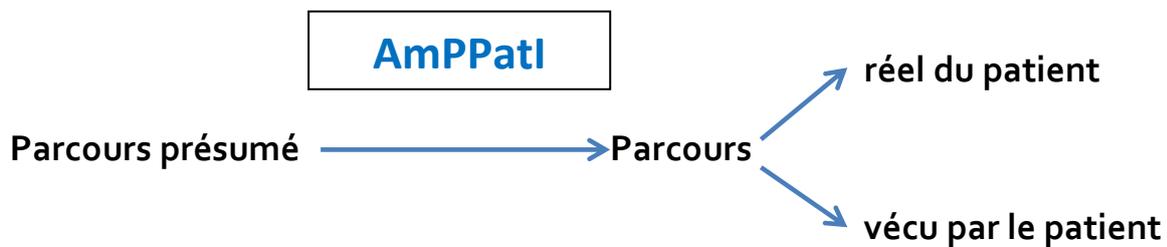
¹ Le CEPPRAL, Coordination pour l'Evaluation des Pratiques Professionnelles en Rhône-Alpes, est devenu en 2017 le CEPBRAAL : Coordination pour l'Evaluation des Pratiques Professionnelles en Auvergne-Rhône-Alpes. Et Structure Régionale d'Appui en 2019.

Objectif

La méthode Amppati vise à améliorer l'expérience du patient et /ou de son entourage sur un parcours ou segment de parcours prédéfini.

Ses principales étapes consistent à :

- Vivre le parcours du patient à ses côtés
- Décrire le parcours réel du patient
- Recueillir le vécu du patient tout au long de ce parcours
- Mettre en place des actions pour améliorer le vécu des patients et de leur entourage sur le parcours choisi



Méthode

1. Principe

La méthode Amppati consiste à suivre le patient sur son **parcours** en recueillant en temps réel :

- les étapes du parcours et leur durée respective,
- le vécu du patient et/ou de son entourage.

La méthode comprend 6 étapes et associe 4 catégories d'acteurs.

Pour un parcours défini, il est recommandé de suivre entre 3 et 5 patients.

En complément de ce guide vous avez à disposition un « Kit Amppati » qui contient des outils susceptibles de vous faciliter la mise en œuvre de la méthode. Les outils cités dans le guide et disponibles dans le Kit Amppati sont signalés par le logo  .

Si vous lisez ce guide sous sa version électronique, vous pourrez accéder directement à l'outil en cliquant sur le logo à chaque fois qu'il apparaît.

Tous ces outils sont également disponibles dans leur version électronique sur demande au CEPBRAAL.

2. Acteurs

Le patient et son entourage : au centre de la méthode, le patient est l'acteur central par qui et pour qui les actions pourront être déterminées et mises en places.

Le comité Amppati : constitué au minimum d'un membre de la direction, d'un responsable qualité et d'un soignant, ce groupe permanent initie et coordonne tous les suivis patients réalisés au sein de l'établissement. Il est également chargé du suivi des plans d'actions et de la communication interne et externe sur le projet.

Le suiveur : professionnel ou représentant des usagers, il est formé à la méthode Amppati et a des qualités d'écoute et d'empathie (voir « choix du suiveur »). Il suit les patients en temps réel en recueillant leur ressenti. A l'issue des suivis d'un même parcours, il rassemble les données et en fait la synthèse qu'il présente au groupe pluri-professionnel.

Le groupe pluri professionnel : pour chaque parcours est constitué un groupe comprenant au moins un représentant de chaque catégorie professionnelle intervenant sur ce parcours. Si possible, un représentant des usagers se joindra à ce groupe qui se réunit après le suivi des patients en présence du suiveur afin de déterminer le plan d'actions pour améliorer l'expérience des patients et de leur entourage.

3. Au préalable

Vous souhaitez améliorer l'expérience des patients et de leur entourage dans votre établissement à l'aide de la méthode Amppati ? Bravo !

Commencez par lire ce guide et le Kit Outils, puis parlez-en à la direction de votre établissement. Son accord et son engagement dans ce projet sont indispensables ! Présentez la méthode à l'instance de représentants des usagers (par ex. CRUQPC) qui est la mieux placée pour soutenir votre projet.

Ensuite vous constituerez votre « comité Amppati » et votre projet pourra démarrer !

Rappelez-vous que vous pouvez à tout moment nous demander un conseil ou une aide : contact@ceppraal-sante.fr

Nous vous souhaitons une belle et riche expérience pour vos patients et pour votre établissement !

4. Etapes

Etape 1 : Choix du parcours

Cette étape est réalisée par le Comité Amppati. Elle consiste à choisir le parcours, ou la portion de parcours, qui sera évalué, préciser son début et sa fin et décrire chaque étape telle que prévue par l'établissement.

Exemple : Le parcours choisi est une séance de rééducation lors d'une hospitalisation.



Conseils pour bien choisir le parcours que l'on veut évaluer :

- un parcours avec un potentiel d'amélioration,
- un parcours d'une durée minimale de 20 minutes et maximale de 2h. Cette durée permet de recueillir suffisamment d'informations tout en restant acceptable par le patient et par l'établissement en termes de mobilisation du suiveur.

Etape 2 : Choix du suiveur

Le Comité Amppati choisit un ou plusieurs suiveurs qui réaliseront les « suivis patients ». Chaque suiveur sera chargé lors de l'étape 5 d'accompagner le patient et de recueillir le ressenti du patient tout au long du parcours préalablement défini.

Certaines qualités sont nécessaires pour endosser le rôle de suiveur, telles que :

- l'empathie,
- l'ouverture d'esprit,
- l'écoute.

Le suiveur s'engage à travers la signature d'une charte à respecter certaines règles notamment de confidentialité.



« *La charte du suiveur* »

Conseils pour bien choisir le suiveur :

- le suiveur peut être un professionnel ou un représentant des usagers,
- le suiveur est de préférence extérieur au service choisi,
- le suiveur est de préférence formé à l'écoute, dans le cadre de sa formation professionnelle ou spécifiquement en vue d'Amppati.

Etape 3 : Organisation du suivi patient

Une fois le parcours et le suiveur définis, il faut préparer le suivi patient.

C'est le suiveur qui est chargé de l'organisation du suivi du /des patients qui lui aura/ont été attribué/s par le comité Amppati. Il réalisera cette étape en étroite collaboration avec l'équipe du/des services concernés par le parcours et le comité Amppati.

Cette étape doit permettre de :

- choisir les patients/familles les plus appropriés pour évaluer le parcours choisi,

- définir le jour et l'horaire des suivis,
- prévoir les modalités de prise de contact avec les patients,
- repérer physiquement le parcours du patient,
- s'assurer que le suivi est faisable. Si celui-ci est trop long, prévoir de le segmenter et ensuite reconstituer la totalité du parcours,
- organiser la communication dans le service afin que tous les agents soient informés le jour J,
- inviter les professionnels concernés à participer à la réunion de prise de décision (étape 6) à l'issue des suivis.



« *Affiche service à personnaliser* »

Conseils pour bien organiser les suivis :

- le profil patient le mieux approprié dépend du parcours choisi. Il peut s'agir de nouveaux patients, ou au contraire de patients qui viennent régulièrement. Il peut également être approprié de choisir des patients transférés d'une autre unité par exemple,
- repérer le parcours permet, pour les suiveurs extérieurs au service, de ne pas être désorientés par l'environnement et de rester ainsi à l'écoute du patient tout le temps du suivi,
- les critères de choix des jours et horaires de suivi peuvent être différents selon les parcours, par ex. le volume de patients, le type d'acte, le nombre de soignants présents, etc. Quel que soit le critère, rappelez-vous que le fait de réaliser les suivis à des jours et à des horaires différents vous permet d'améliorer la représentativité de vos résultats,
- la communication auprès des professionnels des équipes concernées par les suivis est essentielle : le suiveur n'est pas un « espion » des pratiques professionnelles, le message doit être clair et le projet transparent ! Utilisez tous les canaux utiles pour faire passer l'information : réunion d'équipe, affichage, email, journal interne, etc. Le jour J faites en sorte que le suiveur soit identifié par les professionnels du service et son rôle bien compris.

Etape 4 : Organisation de la rencontre avec le patient

Le « suiveur », un membre du comité Amppati ou éventuellement un professionnel du service concerné prend contact avec le patient, si possible en amont du jour du suivi, afin de présenter la démarche, l'organisation et les modalités prévues. Il est important d'expliquer au patient le rôle du suiveur, le déroulement et l'objectif de la méthode.



« Fiche conseils – Premier contact avec le patient »

Si le patient donne son accord de principe, vous fixerez avec lui le jour, l'heure et le lieu de rendez-vous.

Conseils pour le 1^{er} contact avec le patient :

- dans la plupart des cas les patients sont d'accord pour être suivis lorsqu'on leur explique que leur participation aidera d'autres patients,
- n'oubliez pas de donner vos coordonnées au patient lors de ce 1^{er} contact. Il doit pouvoir vous joindre s'il a des questions ou s'il change d'avis.

Etape 5 : Le suivi patient

Le suiveur observe, écoute et note de façon détaillée, du début jusqu'à la fin du parcours, chaque lieu et chaque personne avec laquelle le patient rentre en contact, ainsi que toutes les réactions, questions, commentaires exprimés par le patient et son entourage.

Le suivi comprend 3 temps distincts :

1- La rencontre avec le patient

Le suiveur accueille et (ré)-explique la méthode et son objectif. Il lui rappelle la possibilité d'arrêter le suivi de son parcours à tout moment sans que cela n'impacte la qualité de sa prise en charge.

S'il confirme son accord, le patient signe alors un consentement en 2 exemplaires.



« Fiche conseils – Rencontre avec le patient le jour du suivi » « Note d'information et consentement du patient »

2- Le temps du parcours

Tout au long du parcours, le suiveur prend note sur le journal de bord des réponses aux questions suivantes :

- où passe le patient et qui rencontre-t-il ? Combien de temps dure chaque étape du parcours ? Ces informations permettront de décrire le parcours réel des patients.
- quels commentaires, réactions, questions, difficultés sont exprimés par le patient ou son entourage à chaque étape ?
- quelles sont les impressions, observations et idées d'améliorations du suiveur ?



« Journal de bord »

3- La clôture du suivi

Si possible, relire les informations recueillies avec le patient et si besoin les compléter ou les rectifier. Si vous souhaitez compléter les informations recueillies vous pourriez alors poser quelques questions du type :

- Quand vous avez eu des questions à poser aux professionnels, avez-vous reçu des réponses compréhensibles pour vous ?
- Les informations qui vous ont été données étaient-elles suffisantes ?
Compréhensibles ?
- Comment qualifieriez-vous l'amabilité des professionnels ?
- Comment avez-vous trouvé la propreté des locaux/ l'orientation au sein de l'établissement ?
- Comment avez-vous ressenti l'attente avant ou entre deux examens/traitements/consultations ?
- Souhaitez-vous vous exprimer sur le parking/l'accessibilité de l'établissement ?

Attention cependant à ne pas transformer ce temps en interrogatoire, il s'agit simplement de pouvoir vérifier que le patient ne souhaite pas s'exprimer sur d'autres sujets que ceux qu'il a déjà spontanément abordés.

Remercier le patient et lui proposer de lui faire part, à la fin du projet, des actions d'améliorations qui auront été mises en place.

Conseils pour le suivi patient :

- attention, les informations recueillies doivent être anonymes et ne contenir aucune donnée médicale,
- dans le cas d'une consultation médicale, nous vous conseillons d'attendre le patient à l'extérieur de la salle de consultation et de recueillir son ressenti dès sa sortie,
- n'oubliez pas de différencier en prenant vos notes les commentaires du patient, ceux de son entourage et vos propres impressions,
- la clé du succès de cette étape est la confiance qui va s'instaurer entre vous et le patient dès les premières minutes. Ayez une attitude positive, ouverte, soyez à l'écoute, et restez le plus neutre possible afin de ne pas influencer le patient,
- plus vous recueillez d'informations, plus votre rapport sera précis et utile. Rappelez-vous, pour un parcours défini il est nécessaire de suivre au moins 3 patients,
- la méthode Amppati est un processus d'évaluation itérative : en renouvelant les suivis patients pour un même parcours vous observerez à chaque fois de nouveaux axes d'amélioration de l'expérience patient.

Etape 6 : Traitement des résultats et plan d'action

Le suiveur rédige une synthèse des suivis patients (3 à 5) du parcours. Il peut utiliser l'outil mis à disposition.



« *Trames de synthèse des suivis* »

Cette synthèse comprend :

- Les données qualitatives : la compilation des commentaires des patients, de leurs entourages et du suiveur,
- Les données quantitatives : les différents horaires et durées de chaque étape pour les patients suivis.

Le « suiveur » présente la synthèse des résultats au groupe pluriprofessionnel rassemblant toutes les catégories d'acteurs concernés par le parcours. Les actions permettant d'améliorer l'expérience des patients sont déterminées collectivement et un plan d'action est rédigé. Ce plan d'action peut être intégré au plan d'action qualité global de l'établissement. Nous vous recommandons de rédiger une « fiche action » pour chaque action.



« *Fiche action* »

Conseils pour définir le plan d'action :

- il est indispensable d'inviter à la réunion de restitution/décision toutes les catégories professionnelles concernées par le parcours. Chacune a un point de vue différent et détient des solutions pour améliorer l'expérience des patients !
- si possible, invitez également un représentant des usagers,
- vous le constaterez, l'expérience des patients ou de leur entourage est une préoccupation prioritaire, vous n'aurez pas de mal à trouver des volontaires !
- le comité Amppati peut assister à la réunion de décision. Il sera en tous les cas destinataire des plans d'actions proposés pour chaque parcours évalué au sein de son établissement. C'est lui qui soumettra ce plan à la direction de l'établissement et sera chargé du suivi des actions.

5. Les étapes de la méthode Amppati – récapitulatif

N° étape	Intitulé de l'étape	Acteur
1	Choix du parcours	Comité Amppati
2	Choix du suiveur	Comité Amppati
3	Organisation du suivi	Suiveur et cadres du service
4	Organisation de la rencontre avec le patient	Suiveur et professionnels du service
5	Suivi patient	Suiveur + patient et entourage
6	Traitement des résultats et plan d'action	Groupe pluri professionnel + suiveur + comité Amppati

Retours d'expériences

Des équipes et des patients qui ont utilisé Amppati nous ont fait part de leur expérience et de leurs témoignages.

1. Quelques-uns des bénéfices attendus de la méthode Amppati

Les bénéfices pour les patients : participer à Amppati c'est l'occasion pour les patients de s'impliquer dans des décisions qui les concernent au sein de l'établissement et de contribuer à améliorer la prise en charge de nombreux patients.

Les bénéfices pour les soignants : Amppati est une méthode simple, basée sur « l'humain », qui permet aux soignants de prendre conscience de la réalité du parcours de soins du point de vue du patient.

Les bénéfices pour l'établissement : Amppati rend visible aux yeux des patients les efforts de l'institution pour l'amélioration du service rendu.

2. Témoignages

Paroles de patients :

« Je pense que c'est une très bonne idée et cela permet de constater les choses à améliorer au sein des hôpitaux. »

« J'ai apprécié cette démarche, notamment l'accueil. Etre attendu par une personne m'a rassuré. J'ai parlé de cette approche à mon entourage. C'est un bon projet "pédagogique" pour l'établissement. »

« Amppati permet sûrement de mettre en évidence de nombreuses pistes d'amélioration sur des points peut-être jugés "secondaires" par le management de la clinique. Ex.: qualité des toilettes, présence de poubelles, signalétique, etc. »

Paroles de professionnels :

« C'est une méthode simple et efficace. Elle donne lieu aussi bien à des actions immédiates qu'à des actions plus importantes. »

« C'est une méthode que vous pourrez adapter à votre établissement, à vos ressources. »

« Méthode simple adaptable à différents parcours et différents patients. »

« Amppati apporte une vision nouvelle de la prise en charge du patient. »

3. Exemples de parcours réalisés

Spécialités	Parcours
Chirurgie	Chirurgie ambulatoire : de l'accueil du patient le matin pour son intervention jusqu'à la salle d'induction
SSR	Transfert du patient de la chambre en salle de rééducation Sortie du patient
Psychiatrie	Admission d'un patient : de son entrée jusqu'à son installation dans l'unité de soin
Obstétrique	Césarienne programmée : de l'accueil de la patiente jusqu'au bloc
Urgences	Urgences : de l'arrivée du patient à sa réorientation
Néphrologie	Séance de dialyse : l'arrivée du patient et sa sortie
Consultation Médecine	de De l'arrivée du patient à la fin de la consultation

4. Exemples d'actions d'améliorations

Services	Actions
Médecine / Chirurgie	<ul style="list-style-type: none">Mettre en place une procédure d'accueil des patientsFournir le service en chemise de bloc pour les enfants (tailles adaptées à l'âge)Mettre en place une fiche d'information sur le déroulement d'une journéePrévenir systématiquement les patients lors d'un retard sur l'heure de l'intervention
Urgences	<ul style="list-style-type: none">Réorganiser le passage du patientRéorganiser le service des urgencesSensibiliser les équipes par affichage des résultats des suivis
SSR	<ul style="list-style-type: none">Rappeler les règles d'hygièneRappeler les procédures d'installation du patientMettre en place un parcours d'intégration pour les aides kiné
Psychiatrie	<ul style="list-style-type: none">Formaliser l'information donnée au patient entrant :Expliciter les différentes étapes de la procédure d'entréeMonter les bagages dans la tisanerie du niveau de soins concerné
Obstétrique	<ul style="list-style-type: none">Modifier les horaires de programmation au blocSensibiliser les professionnels sur leur vocabulaire, la discrétionEtablir une procédure d'accueilEcrire une fiche explicative du déroulement de la prise en charge



Le Kit Amppati

Afin de faciliter dans la conduite de votre projet Amppati, nous mettons à votre disposition des outils que vous pourrez utiliser à chaque étape du projet.

En introduction de chaque outil vous trouverez dans le guide quelques conseils d'utilisation.

Liste des outils à disposition dans le Kit Amppati et en ligne sur le site du CEPPRAAL :

- Check list Amppati
- Charte du suiveur
- Fiche conseils - Premier contact avec le patient
- Fiche conseils - Le suivi patient
- Fiche conseils - Rencontre avec le patient le jour du suivi
- Note d'information et consentement du patient
- Affiche à l'attention des professionnels
- Affiche à l'attention des usagers
- Le journal de bord
- Les outils de synthèse des suivis :
 - Trame « synthèse des suivis » - données qualitatives
 - Trame « synthèse des suivis » - données quantitatives
- Fiche action.



162 avenue Lacassagne – Bât A – 7^{ème} étage
69424 Lyon cedex 03
Tél. : 04.72.11.54.60 Fax : 04.72.11.54.68
Mail : contact@ceppraal-sante.fr

Site internet : www.ceppraal-sante.fr

