



Expérience patient

Amppati

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

Kit outils

Version n°1 – Novembre 2014



Contenu du Kit outils

Introduction.....	3
Check list Amppati.....	4
La Charte du suiveur.....	5
Fiche conseils - Premier contact avec le patient	6
Fiche conseils - Le suivi patient	7
Fiche conseils - Rencontre avec le patient le jour du suivi.....	9
Note d'information et consentement volontaire du patient	10
Affiche à l'attention des professionnels.....	11
Affiche à l'attention usagers.....	13
Le journal de bord	15
Les outils de synthèse des suivis	18
Trame « synthèse des suivis » - données qualitatives	19
Trame « synthèse des suivis » - données quantitatives.....	20
Fiche action.....	21

Introduction

Amppati est une méthode d'amélioration de l'expérience du patient et de son entourage sur son parcours de soin. Elle a été adaptée du Shadowing développé par le Patient and Family Centered Care de l'université de Pittsburgh (USA).

Amppati s'adresse aux équipes qui souhaitent découvrir les soins qu'ils prodiguent à travers les yeux des patients et de leurs familles, pour imaginer et construire ensemble le parcours de soins idéal du point de vue du patient.

Ce kit outils, complément du [guide Amppati](#), s'adresse aux comités Amppati et aux suiveurs afin de les aider concrètement tout au long du projet. Pour chaque outil sont indiqués l'étape à laquelle il est utile, son objectif et la personne à qui il s'adresse.

Tous ces outils sont disponibles en format électronique sur le site du CEPRAAL ou sur demande à contact@cepraal-sante.fr

Nous remercions les établissements qui ont participé à l'expérimentation de la méthode 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.

Check list Amppati

Pour qui ? Le comité Amppati.

Quand ? Tout au long du projet.

Pourquoi ? La méthode Amppati se déroule en six étapes coordonnées par un comité constitué au minimum d'un membre de la direction, d'un responsable qualité et d'un soignant. Le comité Amppati peut utiliser cette check-list avec deux objectifs :

- un aide-mémoire des étapes à réaliser,
- un outil de traçabilité de l'état d'avancement du projet.

Parcours patient évalué :

Date de début du projet :

Etape	Réalisé	Date(s)	Commentaires
1. choix du parcours	<input type="checkbox"/>		
2. choix du suiveur	<input type="checkbox"/>		
3. organisation du suivi	<input type="checkbox"/>		
4. organisation de la rencontre avec le patient	<input type="checkbox"/>		
5. suivi des patients (min.3)	<input type="checkbox"/>		
6. plan d'action	<input type="checkbox"/>		

La Charte du suiveur

Pour qui ? Le suiveur.

Quand ? A lire, signer et transmettre au comité Amppati avant toute démarche auprès des patients.

Pourquoi ? Etre suiveur implique un certain nombre de devoirs vis-à-vis des patients et des professionnels. Cette charte les rappelle et formalise l'engagement du suiveur dans le projet.

Tout suiveur doit faire preuve :

- de disponibilité,
- d'objectivité,
- d'observation, d'écoute,
- d'ouverture d'esprit,
- d'empathie.

Les devoirs du suiveur :

- n'utilise pas sa mission à d'autres fins que la méthode Amppati : pas de jugement sur le travail des professionnels,
- est factuel dans ses commentaires, remarques,
- veille à ne pas orienter les commentaires de la part des patients/de l'entourage,
- recueille les données de manière anonyme,
- ne communique pas et ne recueille pas de données médicales qui pourraient être entendues lors de sa mission,
- alerte immédiatement un professionnel du service s'il estime que le patient est en danger,
- instaure une relation de confiance avec le patient et son entourage.

Droit du « suiveur » :

- le suiveur peut décider d'interrompre le suivi à tout moment s'il juge que c'est préférable pour le patient. Le suiveur en informe alors le patient. Cette décision et ses raisons doivent être consignées sur le journal de bord.

Je soussigné (e) _____, fonction : _____

suiveur de l'établissement _____

Déclare adhérer à la charte du « suiveur » et m'engage à la respecter.

Date et signature du « suiveur » :

Fiche conseils - Premier contact avec le patient

Pour qui ? Le suiveur.

Quand ? A lire avant le premier contact avec le patient choisi.

Pourquoi ? Lorsque c'est possible, vous prendrez contact avec le patient avant le jour du suivi. Ce premier contact aura lieu souvent par téléphone. Il est important d'apporter au patient toutes les informations nécessaires pour qu'il puisse choisir de donner son accord de principe ou de refuser de participer. C'est également le moment où doit débuter la relation de confiance qui permettra au patient de se confier librement au moment du suivi. Le modèle de texte ci-dessous a pour objectifs de :

- vous permettre de vous approprier les informations à donner au patient,
- connaître la marche à suivre en cas d'accord ou de désaccord du patient.

Contactez les patients (par téléphone ou directement):

« Bonjour Monsieur/Madame X je suis (nom et fonction)

J'aimerais vous proposer de participer à un projet intitulé « Amppati ». Ce projet a pour objectif d'améliorer l'expérience des patients lors de leur visite à l'hôpital.

Cela consiste à recueillir **vos impressions** depuis.... (par ex. « depuis votre arrivée dans le hall de l'hôpital ») jusqu'à... (par ex. jusqu'à votre installation dans votre chambre). Pour cela je serai chargé(e) de vous suivre. Je ne serai présent qu'en tant qu'observateur et mon rôle sera de retranscrire au mieux votre expérience. Ceci nous aidera à identifier ce qui va bien ou ce qui est à corriger afin d'améliorer le vécu de tous les patients.

Si vous me le permettez, je vous accompagnerai lors de votre consultation/examen/... afin que mes observations soient les plus complètes possibles. Cependant vous avez le droit d'accepter ou de refuser que je sois présent lors de ces moments, cela ne vous empêche pas de participer à l'expérience. En effet, je peux vous retrouver à la sortie de votre consultation/ examen/... si vous préférez.

Les observations qui seront écrites au cours de votre suivi seront totalement anonymes et vos données médicales n'y apparaitront pas. Elles resteront confidentielles.

Si vous acceptez de participer, je vous demanderai de signer un consentement écrit avant de commencer votre suivi. Par la suite vous serez toujours libre de stopper l'expérience à n'importe quel moment. Cela n'impactera pas votre prise en charge. »

- Si le patient donne son **accord**, le remercier et lui donner une heure et un lieu de rencontre ainsi qu'un numéro où vous joindre en cas de question ou de problème de dernière minute.
- Si le patient **refuse**, le remercier pour le temps accordé.

Fiche conseils - Le suivi patient

Pour qui ? Le suiveur.

Quand ? A lire avant le suivi patient.

Pourquoi ? Ce n'est pas facile d'être un bon suiveur. L'attitude, les mots, les gestes comptent pour se faire accepter et obtenir la confiance du patient, condition indispensable pour pouvoir recueillir un maximum d'informations utiles. Cette fiche outil doit vous permettre de :

- ne rien oublier au cours du suivi,
- connaître quelques « trucs » facilitant les échanges avec le patient.

Avant le jour du suivi assurez-vous d'avoir

- repéré le parcours patient
- signé la « *charte du suiveur* » (p. 5)
- pris rendez-vous avec le patient¹ (« *fiche conseil* » p. 6)
- pris connaissance du « *Journal de bord* » (p. 16)

Accueil du patient le jour du suivi

- Présentez-vous.
- Réexpliquez au patient l'objectif et le déroulement du suivi et vérifiez qu'il est toujours d'accord pour participer au projet. (*fiche conseil « rencontre avec le patient le jour du suivi » p.9*)
- Remerciez-le et expliquez-lui l'importance de sa participation pour améliorer le parcours de soin des futurs patients.
- Recueillez le consentement du patient (« *note d'information et consentement volontaire du patient* » p. 10)

Tout au long du parcours du patient

- Notez au fil de l'eau dans le « *Journal de bord* » (p. 16)
 - les lieux où se rend le patient,
 - l'heure à laquelle le patient rencontre une personne ou change de lieu,
 - les personnes rencontrées (aucun nom, uniquement leur qualité),
 - les commentaires/réactions du patient, le cas échéant de sa famille ainsi que les vôtres, qu'elles soient positives ou négatives,
 - les éventuelles idées d'améliorations.
- Le cas échéant demandez la permission au patient d'entrer dans la salle d'examen².

¹Cette prise de contact ne peut pas toujours être faite (ex. suivi des patients pris en charge aux urgences). Cependant elle est vivement conseillée à chaque fois qu'elle est possible

- Trouvez l'équilibre entre observation et interaction avec le patient. Sans orienter ses réactions, il peut être nécessaire de lui demander régulièrement s'il a des remarques à exprimer sur le déroulement des événements et ses échanges avec les professionnels. Afin de créer un lien bienveillant et neutre, engagez des discussions « banales », par exemple a-t-il des animaux, des activités, ses films préférés, etc.

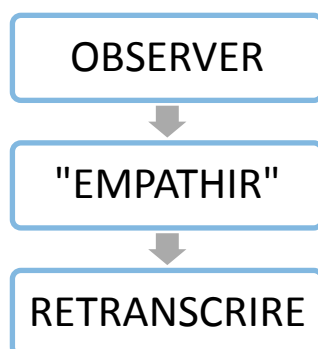
A la fin du parcours du patient

- Si possible, faites une synthèse de vos observations avec le patient. Demandez-lui s'il souhaite ajouter des remarques et s'il souhaite recevoir des nouvelles du projet.
- Remerciez le patient et rappelez-lui l'importance de sa participation.

Après le « suivi patient »

- Reconstituez le parcours réel du patient à l'aide des notes prises sur le « *journal de bord* » (p. 16).
- Renseignez les « *trames de synthèse des suivis – données qualitatives et quantitatives* » (p. 16) après chaque suivi pour un même parcours. Vous obtiendrez ainsi la synthèse des suivis.
- Partagez les résultats des « suivis patients » du parcours avec le groupe pluri professionnel objectivement (points positifs et points négatifs) et anonymement. Vous déterminerez avec ce groupe un plan d'actions que vous présenterez ensuite au comité Amppati.

Les missions du suiveur



² Toutes les équipes françaises ayant participé à l'expérimentation ont convenu que le suiveur pouvait attendre le patient à l'extérieur de la salle d'examen et recueillir son ressenti dès sa sortie sans que cela ne nuise aux résultats.

Fiche conseils - Rencontre avec le patient le jour du suivi

Pour qui ? Le suiveur.

Quand ? A relire avant le jour du suivi.

Pourquoi ? Si cela était possible vous avez déjà obtenu l'accord de principe du patient. Au moment de l'accueillir pour le suivi il vous faut faire connaissance, confirmer l'accord du patient et lui rappeler les points principaux de la méthode. Cette fiche vous propose :

- un bref texte de présentation à vous approprier,
- une note d'information/consentement pour le patient (à adapter en cas de patient mineur par ex.)

Se présenter au patient lors de la rencontre

Bonjour je suis M..... . Je suis la personne qui va vous accompagner lors de votre visite/consultation/examen/... aujourd'hui. Etes-vous toujours d'accord pour participer ? (réexpliquer brièvement et faire signer la « *note d'information/consentement* » p. 10)

Je vous rappelle que le rapport est anonyme et que vos données médicales ne figureront pas dans mes observations. Toutes ces informations resteront confidentielles.

(Début du suivi)

Note d'information et consentement volontaire du patient

Madame, Monsieur vous allez participer à la méthode Amppati au sein de l'hôpital/la clinique
.....

Cette méthode a pour objectif d'améliorer l'expérience des patients à l'hôpital.

Déroulement de la méthode « Amppati »:

Un professionnel ou un représentant des usagers sera à vos côtés afin de recueillir votre ressenti durant une étape de votre parcours.

Ces notes seront anonymes et aucunes données médicales n'y apparaîtront.

Les informations recueillies seront très utiles pour améliorer l'expérience de tous les patients.

Si vous le souhaitez, nous vous adresserons une synthèse des actions d'améliorations qu'elle aura permises.

Consentement volontaire :

Votre consentement pour participer à ce projet doit être libre, éclairé et écrit.

Vous pouvez refuser de participer, vous bénéficierez des mêmes soins.

Vous pouvez arrêter de participer au projet à tout moment sans justification. Quitter ce projet ne modifiera pas la qualité des soins qui vous seront délivrés.

Vous pouvez refuser l'entrée en consultation à la personne vous accompagnant.

Vous recevrez un exemplaire de cette lettre d'information et du formulaire ci-joint de consentement éclairé.

Formulaire de consentement du volontaire

Je soussigné M. / Mme accepte de participer après avoir lu et compris en quoi consiste la méthode Amppati.

J'autorise / Je n'autorise pas la personne chargée de recueillir mon ressenti à m'accompagner en consultation.

A

Le / /20..

Signature du patient :

Affiche à l'attention des professionnels

Pour qui ? Le groupe Amppati, le suiveur.

Quand ? A afficher quelques jours avant le début des suivis patients.

Pourquoi ? Les équipes concernées par le parcours patient évalué doivent être informées et rassurées. L'objectif des suivis patients doit être clair : il ne s'agit pas d'évaluer les pratiques professionnelles. Cette affiche est un des moyens d'information des professionnels, mais n'oubliez pas les autres canaux d'information : email, journal interne, staff... Grâce à cette information vous pourrez « recruter » des professionnels volontaires pour participer à l'étape 6 du projet : l'analyse des résultats et le choix des actions.

Cette affiche est un modèle à personnaliser avec le logo de votre établissement et vos propres mots, à vous de jouer !

Suggestion : certains établissements ont créé des badges « Amppati » portés par les suiveurs

« Votre logo »

Amppati

Améliorer le ressenti des patients sur leur parcours de soins

Notre objectif : améliorer l'expérience des patients.

Notre établissement souhaite **évaluer l'expérience patient** à différentes étapes dans le parcours de L'évaluation consiste à **recueillir le ressenti patient** en temps réel.

Une personne désignée, le "**suiveur**", accompagne le patient pendant la partie du parcours concernée par l'enquête. Il **observe, écoute, note les faits et le ressenti**.

Ce recueil permettra ensuite d'identifier **des points qui pourront être améliorés**.

Pour toutes questions, vous pouvez vous adresser à M, fonction, service et coordonnées

Les suiveurs

Nom, Prénom, +/- photo

Affiche à l'attention usagers

Pour qui ? Le groupe Amppati, le suiveur.

Quand ? A afficher avant le début des suivis patients.

Pourquoi ? Vous souhaitez informer les patients et leur entourage de votre action pour l'amélioration de leur expérience dans votre établissement. Cette affiche est un moyen de communication à personnaliser. Son objectif est double :

- informer les usagers qui pourraient être témoins d'un suivi patient et se poser des questions sur cette action,
 - valoriser votre établissement aux yeux de tous les usagers en rendant visibles vos efforts pour améliorer la qualité de leur vécu dans votre établissement.
-

« Votre logo »

Amppati

Notre objectif :
Mieux comprendre et améliorer votre expérience en tant qu'utilisateur

Votre bien-être lors de votre prise en charge dans notre établissement est une priorité. Notre établissement s'engage pour l'amélioration de l'expérience de chacun de ses usagers en déployant la méthode Amppati.

Ainsi actuellement **quelques patients volontaires sont suivis par un professionnel au cours de leur prise en charge afin de recueillir leur ressenti en temps réel.** Cette action permettra d'identifier des points qui doivent être améliorés **pour le bénéfice de tous nos patients.**

Il est possible que vous soyez sollicité pour participer, si c'est le cas vous recevrez toutes les informations permettant d'accepter ou non de participer. Dans tous les cas soyez assuré que les éléments recueillis resteront confidentiels.

Pour toutes questions, vous pouvez vous adresser à Mme/M

Le journal de bord

Pour qui ? Le suiveur.

Quand ? Tout au long du suivi patient.

Pourquoi ? Le recueil des informations au fil de l'eau lors des suivis patients doit être le plus complet possible afin d'apporter des informations utiles. Il s'agit pour le suiveur de noter :

- les différents lieux « étapes » du parcours du patient,
- les personnes rentrées en contact avec le patient à chaque étape,
- l'heure correspondant au début et à la fin de chaque étape,
- les commentaires, réactions, questions, difficultés exprimés par le patient ou son entourage à chaque étape,
- ses propres impressions, observations et idées d'améliorations.

Toutes ces informations doivent être tracées sur le journal de bord. Nous vous proposons un format de journal de bord très simple, car il est généralement le plus apprécié par les suiveurs.

Un conseil : utilisez un code (signalétique ou couleur) pour distinguer les commentaires du patient, de son entourage et vos propres commentaires.

Patient N° |_|_|_|

Date: |_|_|_|_|_|

Nom de l'établissement :

Amppati

Journal de bord

Date du suivi : ___/___/___

Parcours patient évalué: _____

Lieu de rencontre : _____

Lieu de fin: _____

Les données recueillies sont anonymes
et
ne doivent pas contenir de données médicales.

Les outils de synthèse des suivis

Pour qui ? Le suiveur.

Quand ? Au terme des suivis patients sur le même parcours.

Pourquoi ? Après avoir réalisé au minimum 3 suivis patients pour un même parcours, si possible à des moments et des jours différents, nous vous proposons deux outils qui vous permettront de présenter vos résultats au groupe pluriprofessionnel chargé de déterminer les actions d'améliorations à mettre en place. Vous trouverez ci-dessous deux outils :

- une trame de synthèse des données qualitatives permettant de compiler tous les commentaires correspondants à chaque étape du parcours,
 - une trame de synthèse des données quantitatives permettant de calculer les durées moyennes.
-

Trame « synthèse des suivis » - données qualitatives

	Patient/résident	Heure	Lieu	Personne(s) rencontrée(s)	Commentaires résident/entourage	Commentaires Suiveur
ETAPE « 1 »	N°1				<ul style="list-style-type: none"> • • 	<ul style="list-style-type: none"> • • •
	N°2					
	N°3					
ETAPE « 2 »						
ETAPE « 3 »						
ETAPE «4»						
:						

Trame « synthèse des suivis » - données quantitatives

- Objectif : faire la synthèse des suivis patients effectués pour **un même** parcours.

Etape Patient	Etape 1	Etape 2	Etape 3	Etape 4	Etape n...	Durée totale du parcours
N°1	heure	heure	heure	heure	heure	heure
N°2	heure	heure	heure	heure	heure	heure
N°3	heure	heure	heure	heure	heure	heure
N°...	heure	heure	heure	heure	heure	heure
Durée moyenne	heure	heure	heure	heure	heure	heure
Durée min	heure	heure	heure	heure	heure	heure
Durée max	heure	heure	heure	heure	heure	heure

Fiche action

Pour qui ? Le groupe pluriprofessionnel chargé de l'analyse et de la prise de décision.

Quand ? A utiliser au cours de la réunion d'analyse et de décision lors de laquelle le suiveur présente les résultats des suivis du parcours évalué.

Pourquoi ? Le groupe pluriprofessionnel est chargé de déterminer les actions d'amélioration à mettre en place. Cette fiche permet de structurer la réflexion du groupe et ainsi s'assurer que les actions choisies seront bien réalisées. Le groupe transmet ensuite cette fiche action au comité Amppati qui est chargé de centraliser les actions en cours et assurer leur suivi.

Amppati	FICHE ACTION			
Parcours évalué : Ex. Admission du patient de son entrée jusqu'à son installation dans l'unité de soin				
Date de la réunion pluriprofessionnelle : ex. 22 octobre 2014				
Objectifs	Libellé des actions	Quand ? Date de début et date prévisionnelle de fin	Qui ? Professionnel responsable de l'action	Evaluation
<ul style="list-style-type: none"> Améliorer l'information donnée au patient entrant Expliciter les différentes étapes de la procédure d'entrée ... 	<ul style="list-style-type: none"> Rédaction d'une check list des informations à donner au patient à chaque étape de son entrée ... 	<ul style="list-style-type: none"> Du 3 novembre au 15 décembre 2014 ... 	<ul style="list-style-type: none"> Dr A., psychiatre ... 	<ul style="list-style-type: none"> Audit des check lists 3 mois après leur mise en place ...

Amppati permet non seulement de changer l'expérience du patient et son entourage, mais également de changer le comportement des professionnels en instaurant une « culture partagée du soin centré sur le patient ». Une culture dans laquelle les professionnels cherchent continuellement à améliorer l'expérience des patients.

Les équipes qui ont utilisé Amppati ont constaté que ce changement de culture permettait d'améliorer l'organisation, la qualité des soins et la sécurité des patients.



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

