

# AmPPAtI

**AMélioration du Parcours vécu  
par le PATient et son entourage  
par Immersion**

Une méthode adaptée du Shadowing (Université de Pittsburgh)

# L'Amppati

*Suivre* le patient  
*comme* son ombre sur  
*son* parcours à l'hôpital





**Pourquoi ?**

**Connaitre le vécu du  
patient**



**Expérience patient  
et  
qualité des soins dispensés**

# L'expérience patient

- Une perception
- Une somme d'interactions
- Tout au long du parcours du patient
- Manifestation de la culture

*Beryl Institute*

# Des soins de qualité

donnés à temps

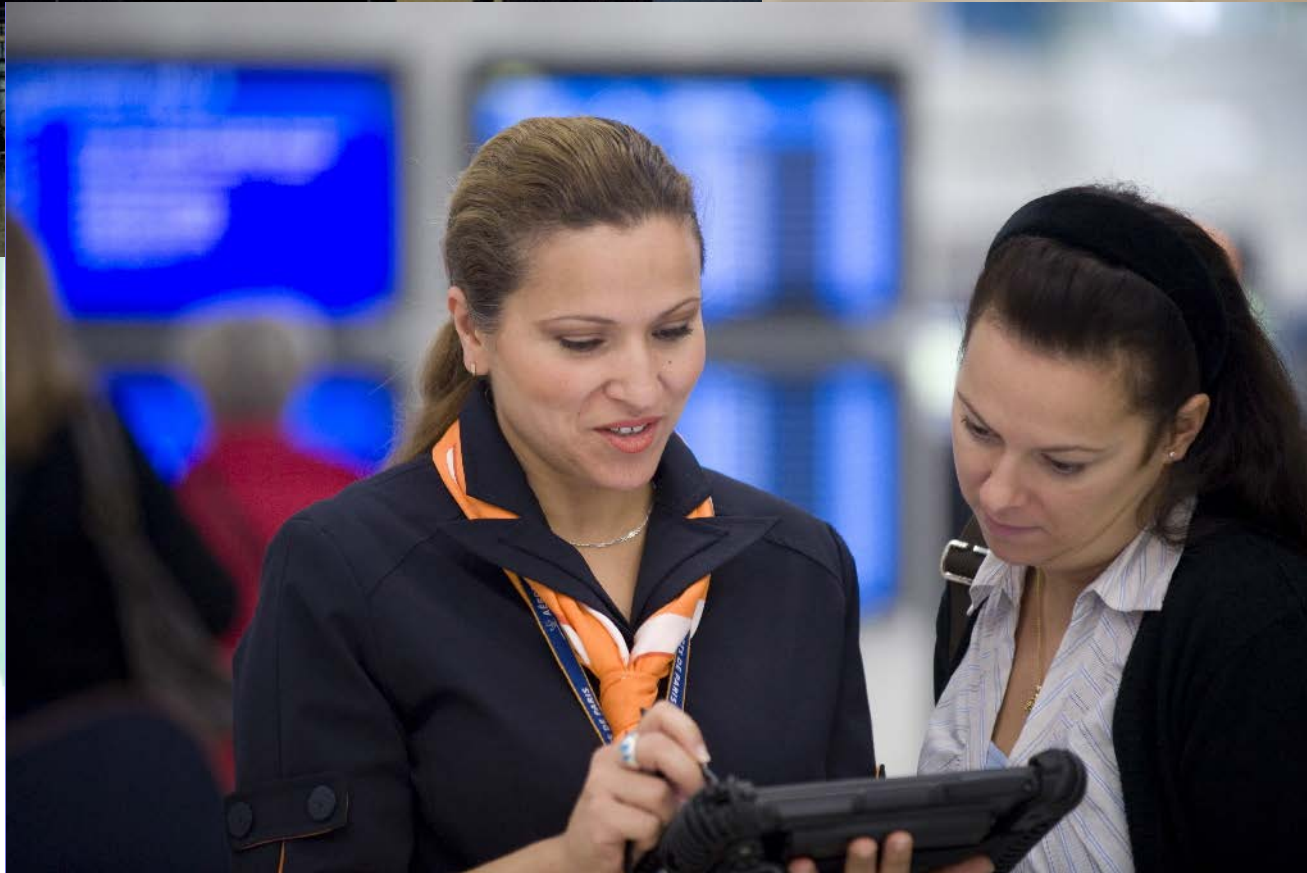
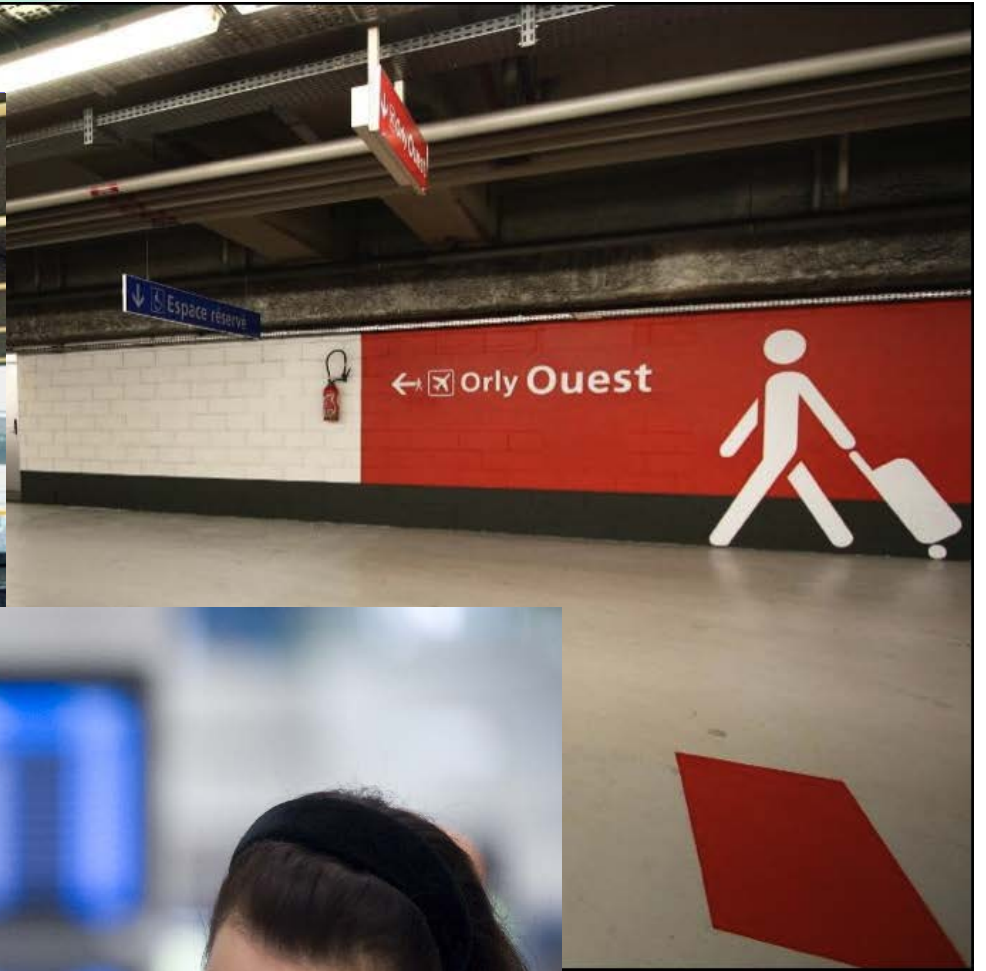
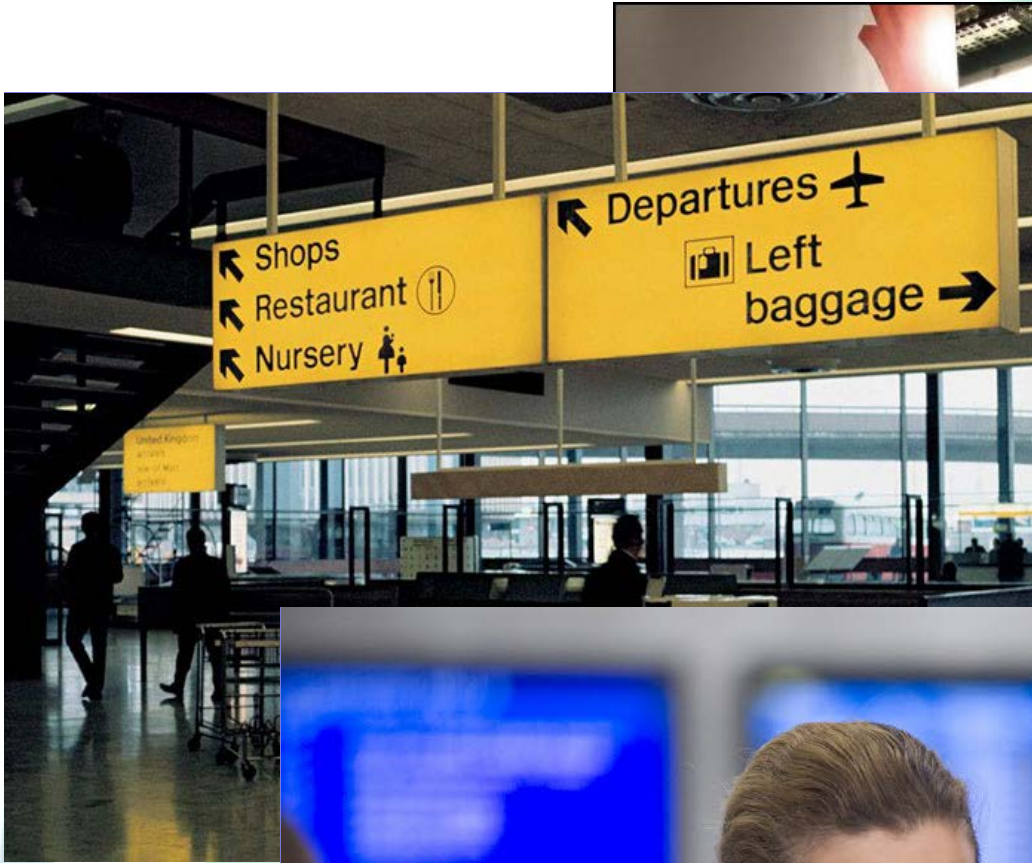
sûrs

*efficaces*

*efficents*

équitables

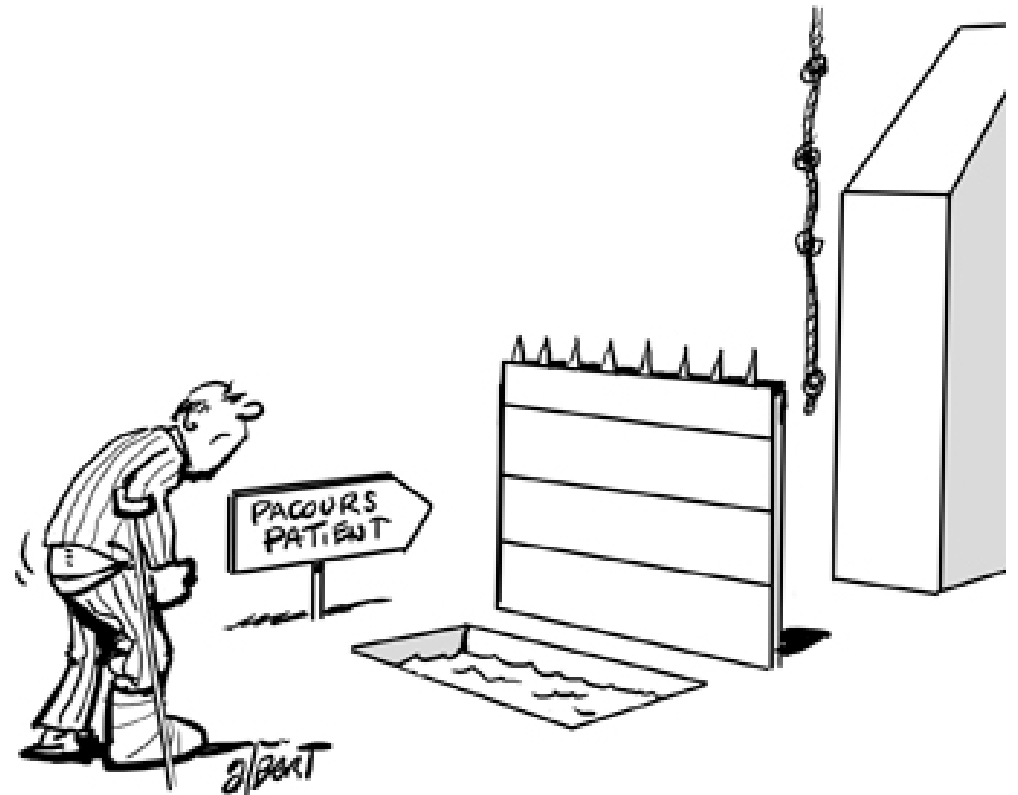
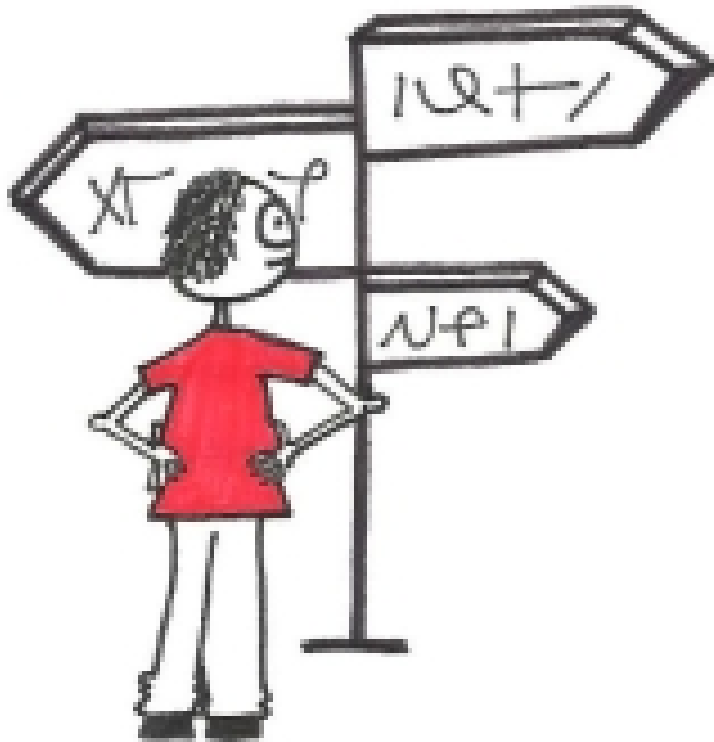
centrés **PATIENTS**







# Quelle est l'expérience de nos patients ?





**L'Amppati**

**Comprendre  
l'expérience des  
patients**

# USA 2006

## Expérience patient

- Benchmarking national  
Questionnaire national HCAHPS
- Anthony DiGioia,  
Chirurgien orthopédiste  
Pittsburgh  
Shadowing

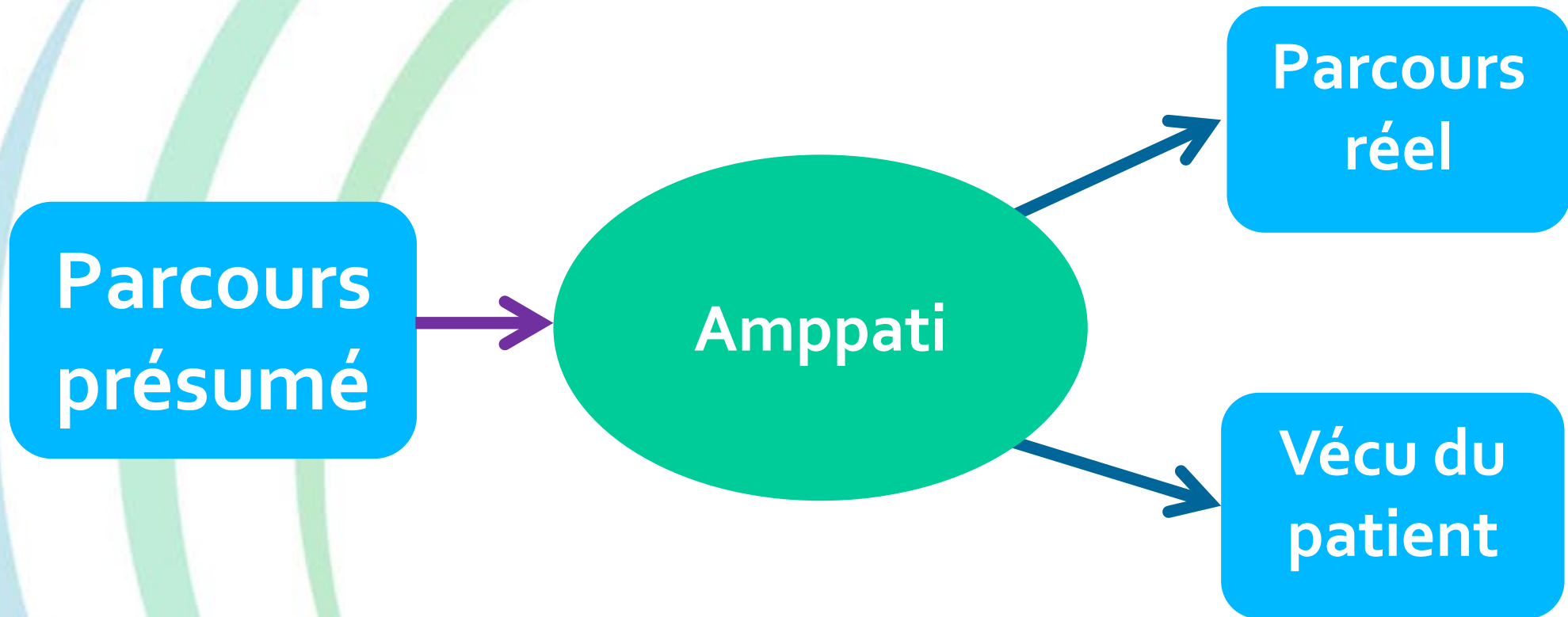




**L'Amppati**

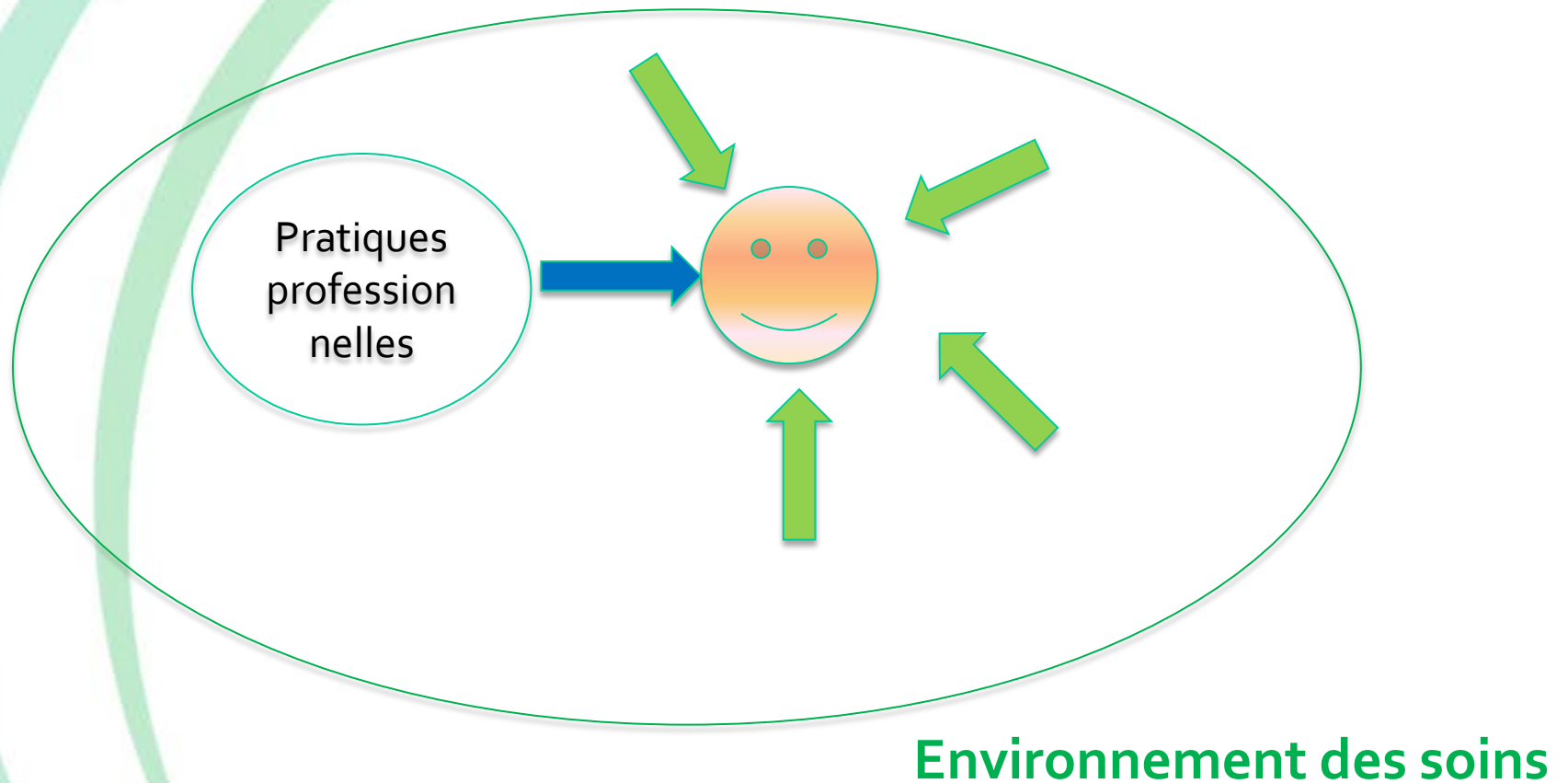
**Comprendre  
l'expérience des  
patients**

# Qu'est ce que permet l'Amppati



# Qu'évalue-t-on avec Amppati?

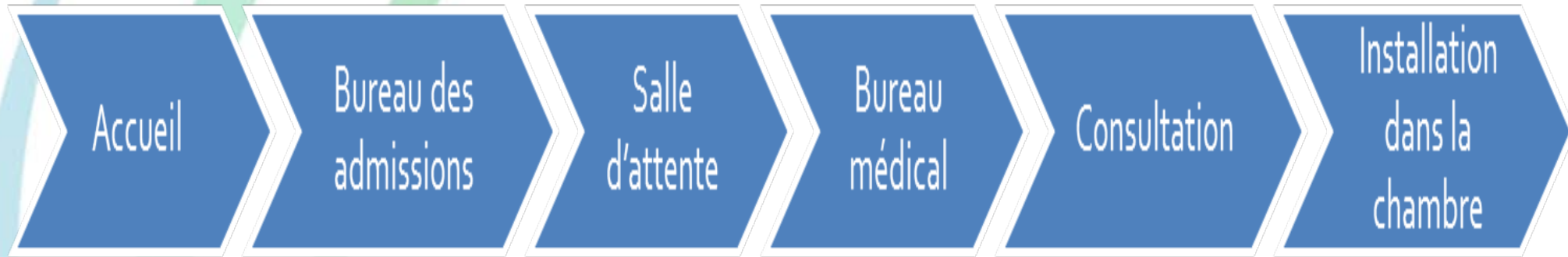
L'impact des soins et de tout ce qui entoure les soins sur le ressenti du patient



# Amppati versus Patient traceur

	Patient Traceur	Amppati
Perspective	Parcours patient	Parcours patient
Objectifs d'évaluation	Pratiques professionnelles Organisation	Impact sur le vécu du patient/usager des pratiques et des organisations
Source d'information	dossier, entretiens professionnels et patient <u>a posteriori</u> À partir d'un référentiel	Recueil <u>en temps réel</u> auprès du patient de son ressenti A partir d'une « page blanche »
Valorisation	Méthode EPP et méthode de visite de certification	Outil « Bientraitance » (à valoriser dans le compte qualité)

# Parcours présumé Admission





# La méthode

**Pilotage**

**Suivi**

**Analyse et plan  
d'actions**

Comité pilotage

Suiveur +  
patient et entourage

Groupe  
Pluriprofessionnel  
+ usagers

# Le suiveur recueille...

- Les étapes du parcours
- Qui /quoi/combien de temps
- Ce que le patient et son entourage expriment
- Ce que le suiveur observe



**Ce n'est pas un audit des pratiques**



**Le suiveur propose des  
actions d'amélioration**

**Comment voudriez-vous  
être traité ?**

# Quelles observations?

- **Interactions**
- **Bruit**
- **Communication**
- **Redondances**
- **Omissions**
- **...**

# Expérimentation en Rhône-Alpes 2013

- 15 établissements
- 7 types d'activités

- Chirurgie ambulatoire
- Psychiatrie
- Urgence
- Soins de suite et réadaptation
- Consultation externes
- Maternité
- Dialyse

- 18 « suiveurs »
- 54 patients suivis

# Les parcours

- **accueil** ➔ **salle d'induction**
- **chambre** ➔ **salle de rééducation**
- **Urgences** ➔ **orientation**
- **Séance de dialyse**
- **Sortie**

# Quelques plans d'actions



## Information patient

- déroulement du séjour
- lors d'un retard



## Organisation

- accueil des patients
- urgences
- planning de bloc



## Formation

- règles d'hygiène
- installation du patient
- parcours d'intégration
- savoir être



## Matériel

- porte manteau
- chemises de bloc enfant



# Les actions réalisées

Services	Actions
Chirurgie	<ul style="list-style-type: none"><li>Mettre en place une procédure d'accueil des patients</li><li>Fournir le service en chemise de bloc pour les enfants (tailles adaptées à l'âge)</li><li>Mettre en place une fiche d'information sur le déroulement d'une journée</li><li>Prévenir systématiquement les patients lors d'un retard sur l'heure de l'intervention</li></ul>
Urgences	<ul style="list-style-type: none"><li>Réorganiser le passage du patient</li><li>Réorganiser le service des urgences</li><li>Sensibiliser les équipes par affichage des résultats</li></ul>
SSR	<ul style="list-style-type: none"><li>Rappeler les règles d'hygiène</li><li>Rappeler les procédures d'installation du patient</li><li>Mettre en place un parcours d'intégration pour les CUI aide kiné</li></ul>
Psychiatrie	<ul style="list-style-type: none"><li>Formaliser l'information donnée au patient entrant : expliciter les différentes étapes de la procédure d'entrée</li><li>Monter les bagages dans la tisanerie du niveau de soins concerné</li><li>Installer un porte manteau</li></ul>
Obstétrique	<ul style="list-style-type: none"><li>Modifier les horaires de programmation au bloc</li><li>Sensibiliser les professionnels sur leur vocabulaire, la discrétion</li><li>Etablir une procédure d'accueil</li><li>Ecrire une fiche explicative du déroulement de la prise en charge</li></ul>



# Résultats faisabilité

## • Patients

- Peu de refus (6/60)
- Peu contraignant
- Expression facile
- 100% prêts à recommencer

## • Professionnels

- (Re)donne du sens au soin
- Adaptable à toute spécialité
- Nécessité d'outils "clé en main"

# Bénéfices patients

- **S'impliquer pour les autres patients**
- **Etre considérés**
- **Partenaires des professionnels**

# Bénéfices pour les hôpitaux

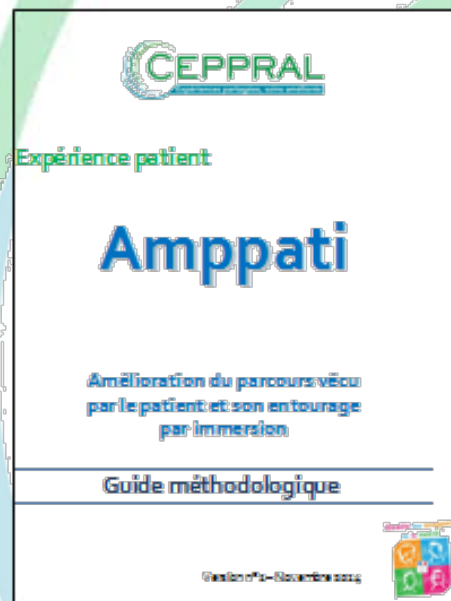
- **Provoque la nécessité d'agir**
- **Meilleure prise en compte de l'humain**
- **Prise de conscience attentes patients**
- **Partenariat patients - professionnels**
- **Equipe soudée autour du patient**
- **Valorisation de l'hôpital**
- **Low cost - High impact**

# Changer de perspective pour rejoindre celle du patient



# Un guide, un kit outil et une formation

## « Amppati »



Label Droits des patients 2014  
Ministère de la Santé

# Merci pour votre attention



## Amppati

[www.ceppral-sante.fr](http://www.ceppral-sante.fr)

[claire.chabloz@chu-lyon.fr](mailto:claire.chabloz@chu-lyon.fr)