



A l'écoute du patient via la méthode Amppati

Amppati

Amélioration du Parcours vécu par le Patient par Immersion

une adaptation du Shadowing





Le vécu du patient ?

CEP





L'expérience patient

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

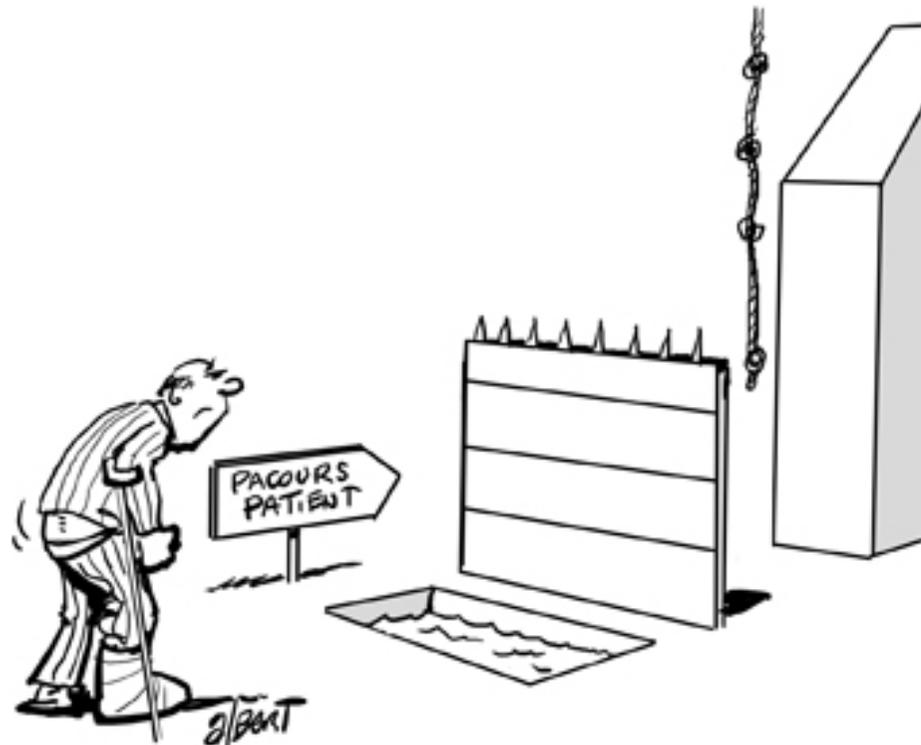
Beryl Institute



Amppati



Comprendre l'expérience des patients



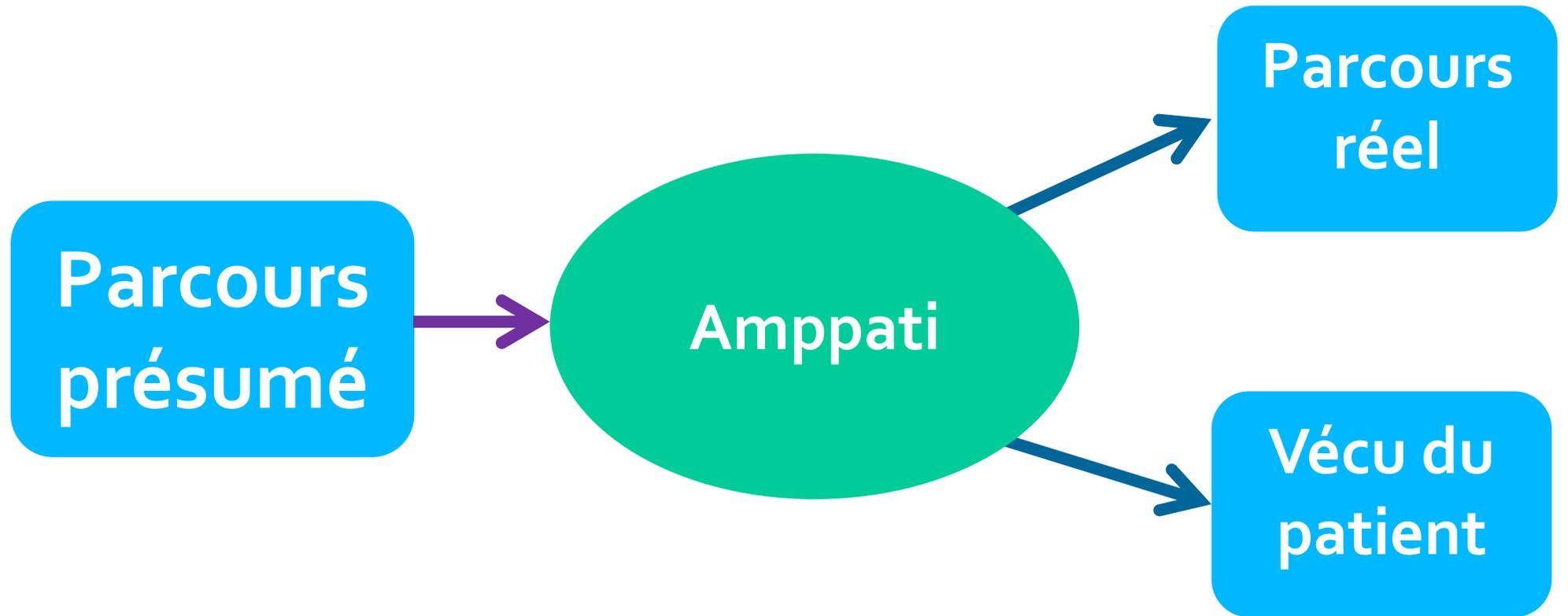
USA 2006

Experience patient

- Benchmarking national
- Anthony DiGioia,
Chirurgien orthopédiste
Pittsburgh
➔ PFCC / Shadowing



La méthode Amppati



Objectif général

- Améliorer de l'expérience des patients et /ou de leur entourage sur un segment de parcours donné

Objectifs spécifiques

- Voir le parcours à travers les yeux du patient
- Prendre des décisions d'amélioration
- Mettre en place des actions pour améliorer l'expérience des patients

Le principe

- Suivi du patient sur un parcours prédéfini en recueillant en temps réel :
 - les étapes du parcours: qui, où ?
 - la durée de chaque étape
 - le vécu du patient et/ou de son entourage

En pratique

Une méthode en 6 étapes et 4 catégories d'acteurs

- 1. Choix du parcours**
 - 2. Choix du « suiveur »**
- } Groupe de pilotage = comité Amppati

- 3. Préparation du suivi**
 - 4. Accueil du patient**
 - 5. Suivis puis compilation des suivis**
- } « Suiveur »
+
le patient et son entourage

- 6. Analyse et plan d'action**
- } Un groupe pluri-professionnel
+ représentant(s) des usagers



Expérimentation en Rhône-Alpes 2013

- 15 établissements
- 7 types d'activités

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

- 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

- **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"

Faisabilité

Difficultés pour le suiveur

- trouver sa place physique, se faire oublier
- rentrer dans l'intimité du patient, respect, savoir se mettre en retrait
- créer une relation de confiance
- ne pas orienter l'expression du patient ressenti
- retranscrire les ressentis
- disponibilité, se dégager du temps
- concentration permanente
- ne plus être professionnel dans son milieu



Bénéfices pour les patients

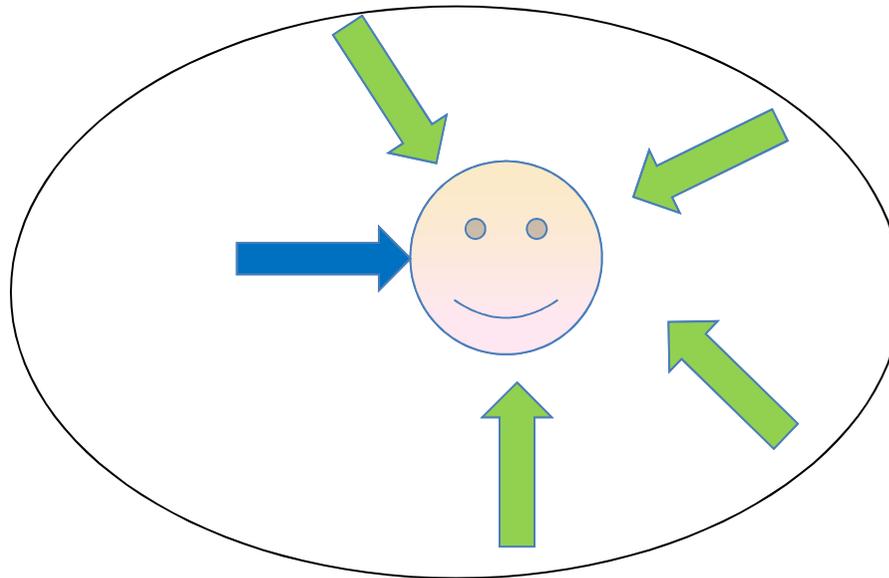
- S'impliquer pour les autres patients
- Etre considérés
- Partenaire des professionnels

Bénéfices pour les professionnels

- 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

Qu'évalue-t-on avec Amppati?

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



Environnement des soins

Ce n'est pas une évaluation
des pratiques professionnelles!
C'est un « résultat » qui compte pour les patients



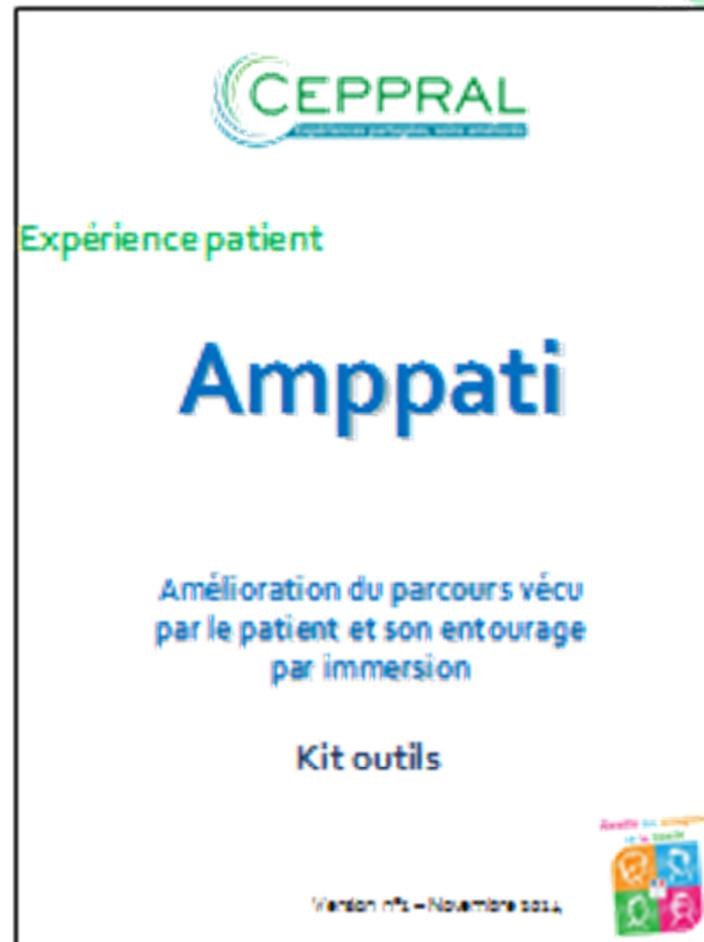
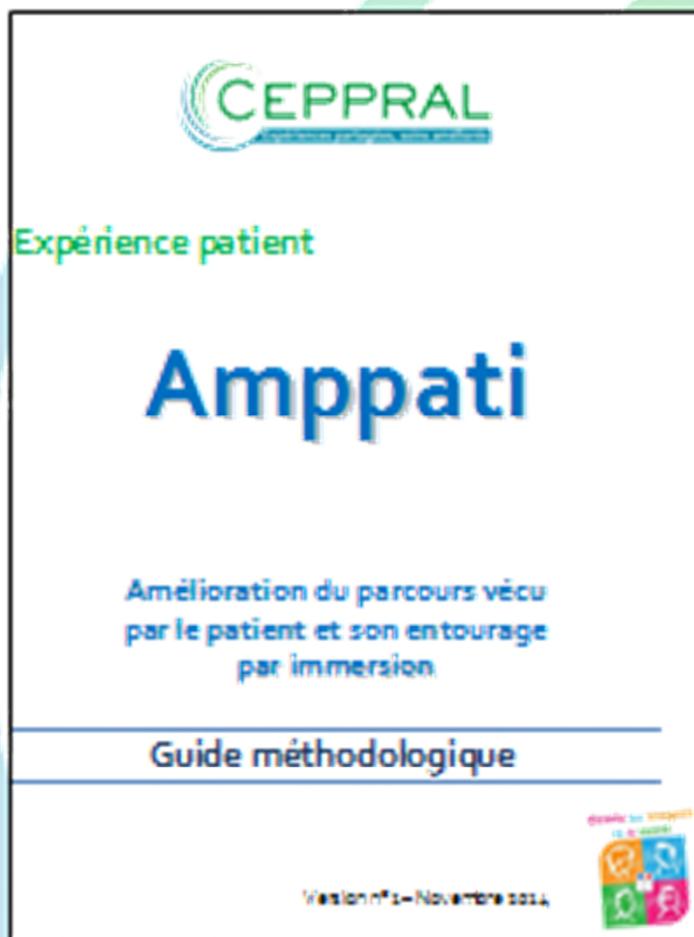
Amppati versus Patient traceur

	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 »

Changer de perspective pour rejoindre celle du patient



Un guide, un kit outil « Amppati »



Label Droits des patients 2014
Ministère de la Santé



Merci pour votre attention



www.ceppraal-sante.fr