

La méthode Amppati

Méthode d'évaluation et d'amélioration
de l'expérience patient / personne accompagnée

Anne-Sophie URBAIN, Directrice SRA Grand Est

Orianne NICOTRA, Responsable qualité,
Hôpital-Clinique Claude Bernard



Sommaire

1

Présentation de la méthode
et de ses objectifs

2

Les étapes de la méthode Amppati

3

Le retour d'expérience de l'hôpital
clinique Claude Bernard à Metz



Structure Régionale d'Appui
Grand Est

Partie 1 :

Présentation de la méthode

Amppati



Structure Régionale d'Appui
Grand Est



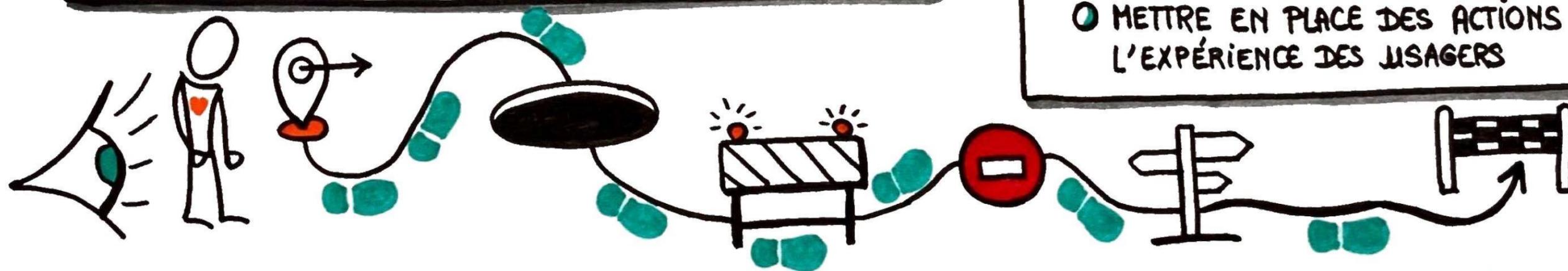
LA MÉTHODE AmPPatI : QUÉSACO ?

Quoi ?

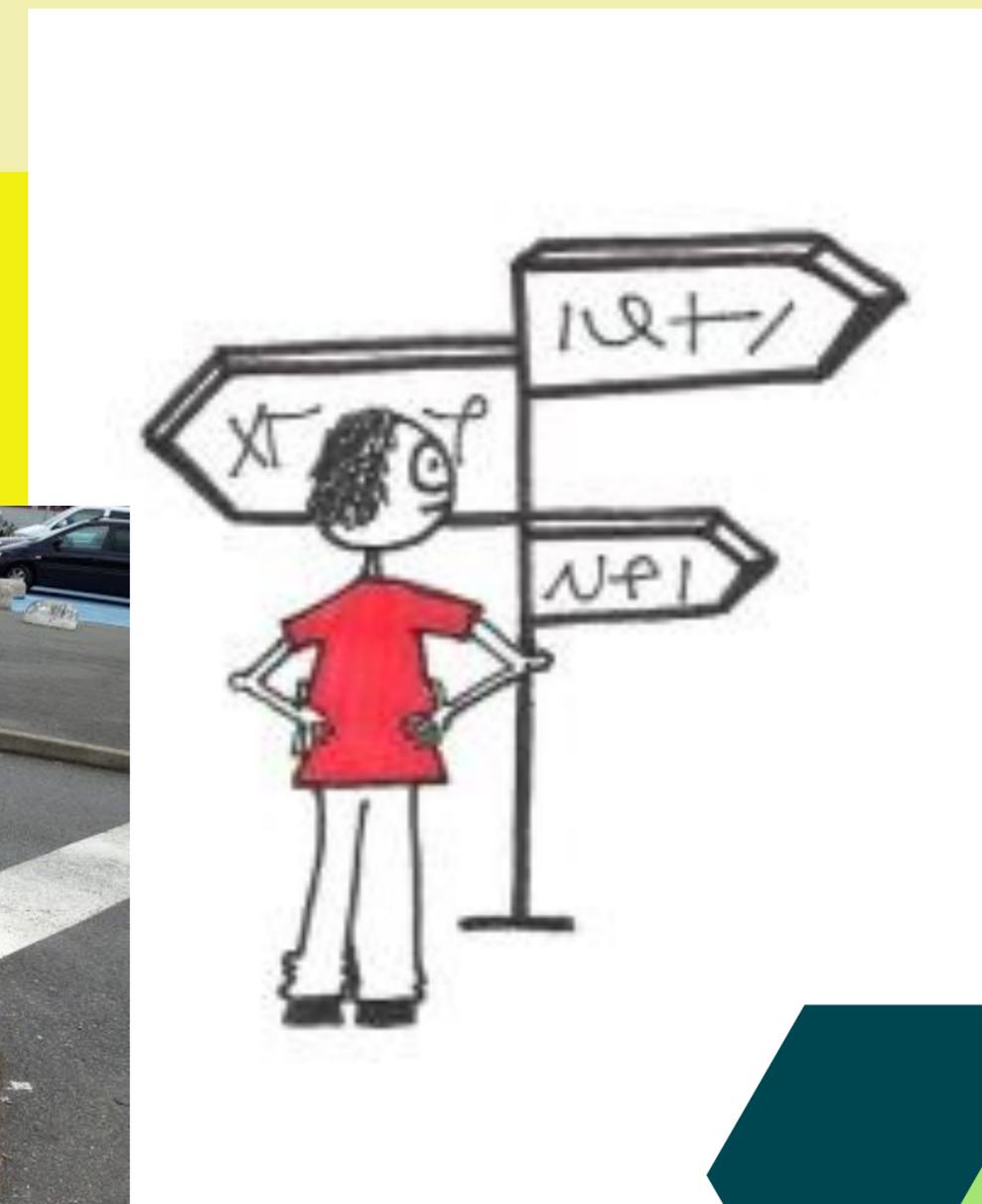
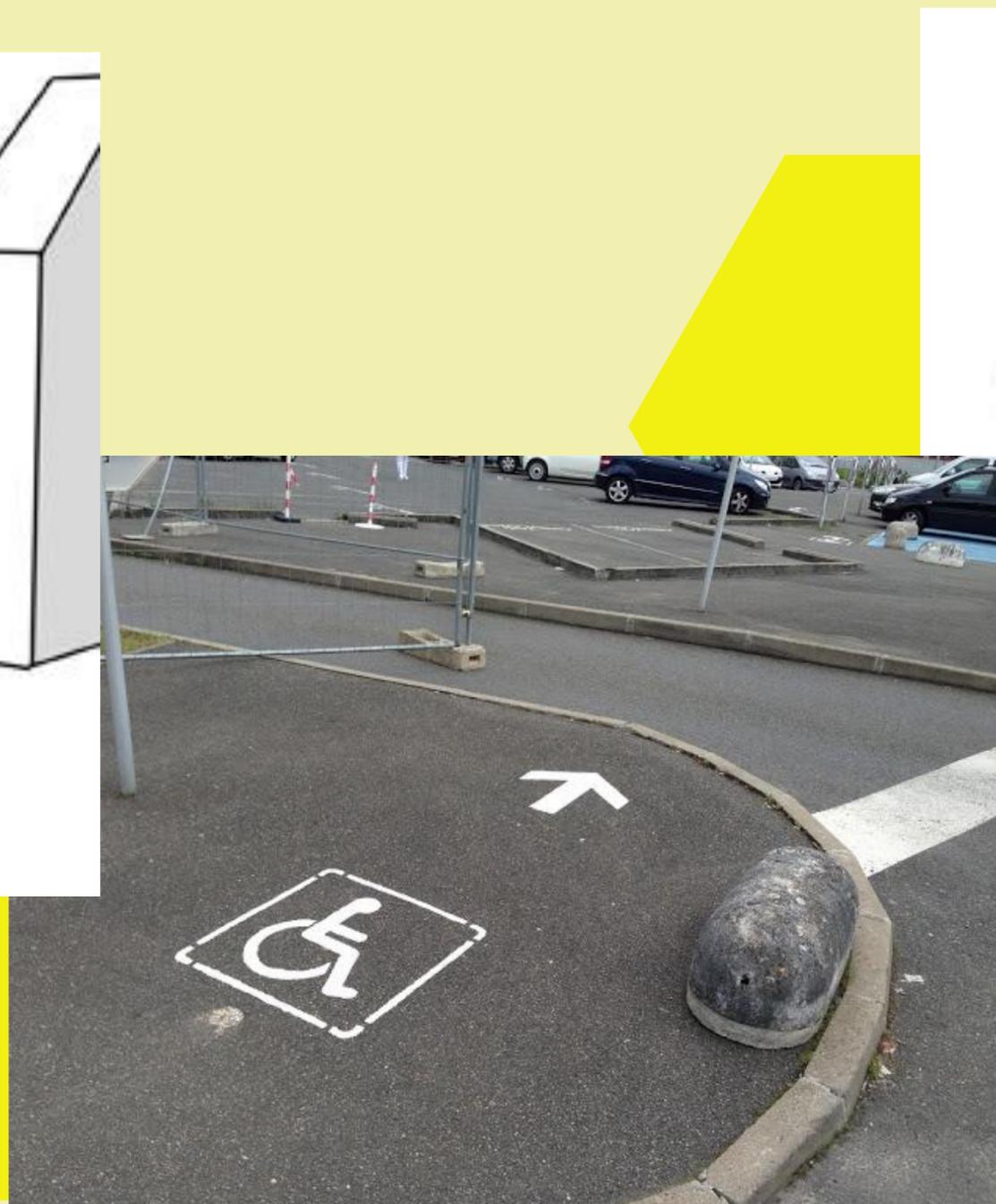
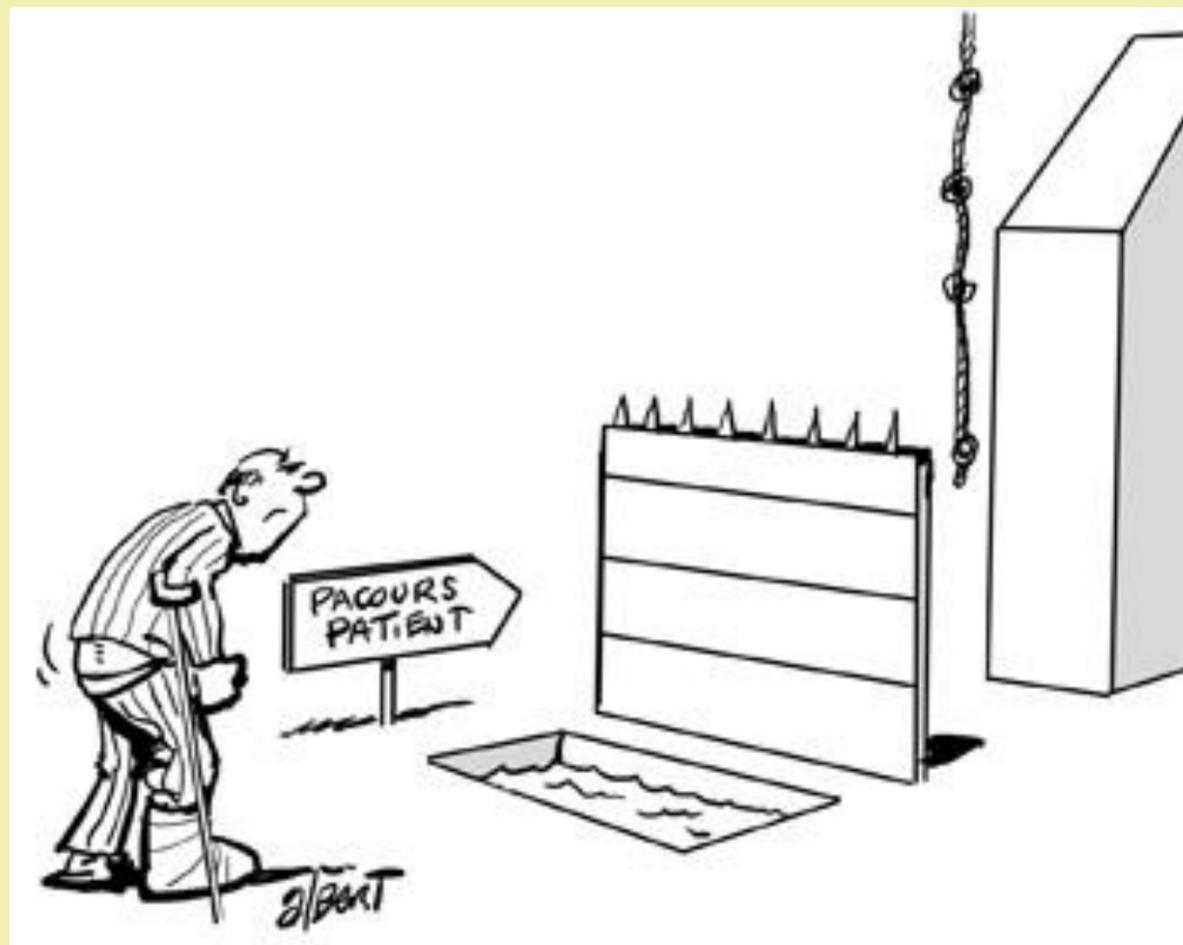
- MÉTHODE D'AMÉLIORATION DU PARCOURS VÉCU PAR LE PATIENT ET/OU SON ENTOURAGE PAR IMMERSION
 - FONDÉE SUR L'EXPÉRIENCE ET LE VÉCU DE L'USAGER*
- * USAGER : PATIENT / PERSONNE ACCOMPAGNÉE

Pourquoi ?

- MIEUX PRENDRE EN COMPTE LE VÉCU DE L'USAGER POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SOINS ET ACCOMPAGNEMENTS
- MESURER L'IMPACT DES SOINS ET ACCOMPAGNEMENTS ET TOUT CE QUI LES ENTOURE SUR LE RESENTI DE L'USAGER
- METTRE EN PLACE DES ACTIONS POUR AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DES USAGERS



Quelle est l'expérience de nos usagers ?



Quelle est l'expérience de nos usagers ?

Amppati

= une adaptation du Shadowing

**Suivre l'utilisateur comme son ombre
sur son parcours au sein de la structure**



*CEPPRAAL (SRA de la région Rhône
Alpes – Auvergne) = promoteur de
cette méthode en France*

Quelle est l'expérience de nos usagers ?

→ Objectif général

Améliorer l'expérience du patient / personne accompagnée et/ou de son entourage sur un parcours donné

→ Objectifs spécifiques

Voir le parcours à travers les yeux du patient / personne accompagnée

Prendre des décisions d'amélioration

Mettre en place des actions pour améliorer l'expérience des usagers

→ Le principe

Suivi du patient / personne accompagnée 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



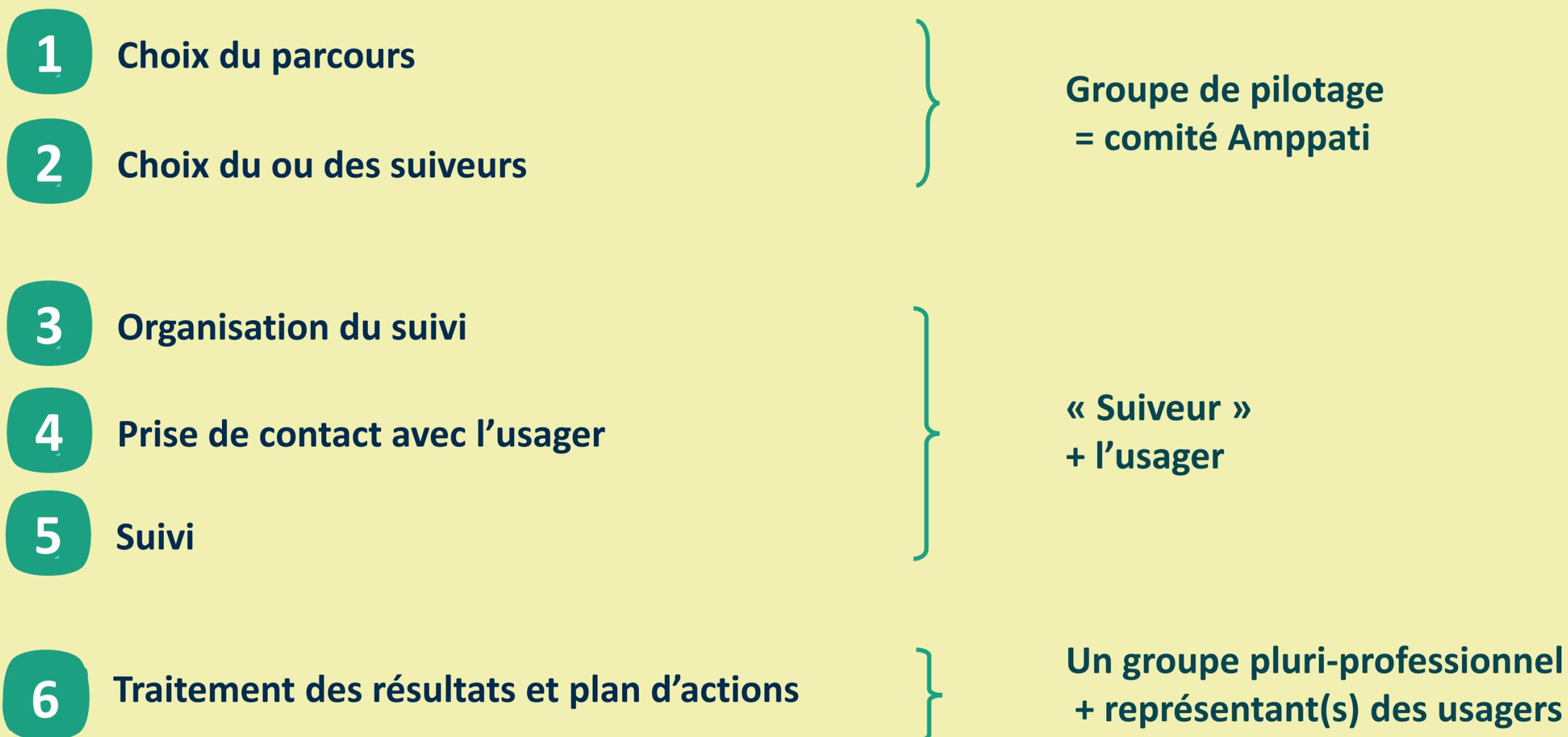
Ce n'est pas
une évaluation
des pratiques
professionnelles !

Partie 2 :

Les 6 étapes de la méthode Amppati

La méthode Amppati en pratique

Une méthode en **6** étapes et **4** catégories d'acteurs



Les 6 étapes de la méthode Amppati

1

Choix du parcours



Les incontournables

- Choix d'un **segment de ce parcours**
- **Une durée de 30 min à 2h maximum**
- Segment de parcours avec un **potentiel d'amélioration** (retours usagers, EIAS, etc.)
- *Exemple = césarienne programmée : de l'accueil de la patiente jusqu'au bloc*

2

Choix du ou des suiveurs

- Être **formé** à la méthode
- Être **extérieur au service** de soins concerné
- Avoir prioritairement des **qualités de « savoir-être »**
- Prendre connaissance de la **charte du suiveur** et la signer



Les 6 étapes de la méthode Amppati

3

Organisation du suivi

Les incontournables

- **Déterminer les usagers qui seront contactés** = entre 3 et 6 usagers pour un segment de parcours
- **Déterminer la période la plus propice pour l'organisation du suivi**
- **Organisation la communication en amont**
- **Repérer physiquement le parcours** (par le ou les suiveurs) avec un professionnel du service
- **Programmer une restitution avec les professionnels** à l'issue des suivis afin qu'ils puissent participer à la proposition d'actions d'amélioration

Les 6 étapes de la méthode Amppati

4

Prise de contact
avec l'utilisateur



Les incontournables

- **Contact**er l'utilisateur et/ou son entourage en amont du suivi
- **Présenter** la démarche, les objectifs et ses modalités de réalisation
- **Recueillir** son accord de principe qui sera confirmé le jour J
- **Déterminer** le lieu et de l'horaire de rdv pour le jour J

5

Suivi



- **Rencontre avec l'utilisateur** : lui rappeler la méthode et la possibilité d'arrêter à tout moment ; signature **du consentement** en 2 exemplaires



- **Suivi de la personne** : l'observer, l'écouter en complétant **le tableau de prise de notes du suiveur**

- **Terminer le suivi** : relire et valider les notes prises avec l'utilisateur

Les 6 étapes de la méthode

Zoom sur le suivi – étape 5

5

Que doit observer et noter le suiveur ?

- ◆ **Les étapes du parcours de soin** (lieu, professionnels rencontrés, heure de début et de fin)
- ◆ **Observation de l'attitude de l'utilisateur et de ses expressions physiques** (étonnement, sourires, fronce les sourcils, tourne en rond, etc.)
- ◆ **Les interactions** entre professionnels et les usagers, interactions entre usagers, les commentaires de l'utilisateur, ses questions, ses difficultés exprimées, ses idées d'amélioration, ses impressions positives, etc.
- ◆ **Les documents éventuellement reçus** par les usagers (s'en procurer un exemplaire)

Les 6 étapes de la méthode

Zoom sur le suivi – étape 5

5

Points de vigilances et difficultés pour le suiveur

- ◆ Rester concentré et attentif durant tout le suivi
- ◆ Retranscrire fidèlement les ressentis de l'utilisateur
- ◆ Pendant la restitution, **ne pas orienter ou interpréter** l'expression de l'utilisateur
- ◆ Être focalisé uniquement sur l'expérience patient et mettre de côté le regard sur les pratiques professionnelles
- ◆ Savoir se mettre en retrait tout en entrant dans l'intimité de l'utilisateur

Les 6 étapes de la méthode Amppati

6

Traitement des résultats et plan d'actions

Les incontournables

A) Rédiger **la synthèse des suivis** du parcours



B) Présenter la synthèse à l'équipe concernée par le parcours

C) Construire le bilan (points positifs et points à améliorer selon l'utilisateur, proposition d'un ordre de priorisation des actions d'amélioration)

D) Présenter le bilan au Comité Amppati et valider le plan d'actions

La boîte à outils du suiveur

→ Avant le jour du suivi

- Charte du suiveur

→ Le jour du suivi

1. Accueil

- Fiche conseils « rencontre avec le patient le jour du suivi »
- Fiche « Note d'information et consentement volontaire du patient »

2. Tout au long du parcours

- Journal de bord

3. A la fin du parcours

- Synthèse des observations avec le patient

→ Après le « suivi patient »

- Journal de bord
- Trames de synthèse des suivis – données qualitatives et quantitatives



Quelle est l'expérience de nos usagers ?



Structure Régionale d'Appui

Grand Est

@SRA Grand Est – JRQSS 2024

Partie 3 :

Le retour d'expérience de l'hôpital clinique Claude Bernard à Metz

Orianne NICOTRA, Responsable qualité et gestion des risques



Méthode AmPPati



Collaboration avec la SRA Grand Est pour mise en place de la méthode Amppati dans notre structure



👉 1ère mise en application après la formation du 24 novembre 2022 par le CEPPRAAL



Méthode AmPPati



1- Choix du parcours:

- Service SSR cardiovasculaire à mi parcours de sa rééducation
- Tronçon: Accueil + Education thérapeutique du patient (ETP) + Vélo
- Durée estimée du tronçon sélectionné: 2h
- Date retenue: le 16 mai 2023



Service SSR:

- 👉 taille service facilitant la mise en place de la démarche
- 👉 non inclus dans le questionnaire ESATIS

2- Choix du suiveur:

- Constitution de 3 binômes SRA_{GE}/Etablissement



3- Organisation du suivi:

- Sélectionner des patients présents le 16 mai 2023
- Aucun critère d'exclusion
- Prévoir des temps de présentation de la méthode auprès des équipes
- Communication via une Newsletter + affichage dans le service de SSR à destination des patients et des professionnels

Amppati
HÔPITAL-CLINIQUE CLAUDE BERNARD

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 SSR (accueil paramédical - Education thérapeutique - Vélo). 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.

Déroulé du projet :

- Date : le mardi 16 mai 2023
- Observation de 3 patients définis ayant accepté la démarche
- Restitution prévue à 16h30

Les suiveurs

En tant qu'établissement pilote, nous sommes accompagnés par la SRA (Structure régionale d'appui) pour cette première mise en application de la méthode AmPPati.

Anne-Sophie URBAIN - Directrice SRA
Léa GIRARD - Chargée mission Qualité - SRA
Stéphanie BOUR - Chargée mission Qualité - SRA
Angélique KENNEL - RAQ - HCCB
Karine SALING - Responsable Communication - HCCB
Oriane NICOTRA - RAQ - HCCB

Pour toute question, vous pouvez vous adresser au service Qualité :
Mme KENNEL Angélique
03.87.39.67.73
Mme NICOTRA Oriane
03.87.39.60.46

Hôpital-Clinique Claude Bernard - 97 rue Claude Bernard 57070 Metz - Tél. 03 87 39 66 66
www.elsan.com/fr/hopital-clinique-claude-bernard-metz



Réunion d'ouverture Comité AmPPati : 14 avril 2023

Professionnels du Comité :

Médecin du service SSR
Cadre du service
Référente du service
Cadres de filières
Directrice des soins
Responsable de communication
Représentants des usagers
Responsables Qualité (2 RAQ)
Intervenants du SRA_{GE} (2 chargés de mission Qualité + Directrice)



Ordre du jour:

- 👉 Objectif général
- 👉 Présentation des outils utilisés
- 👉 Validation du choix du parcours (segment)
- 👉 Rétro-planning





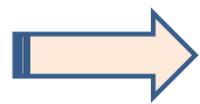
4- Organisation de la rencontre avec le patient:

- 1^{er} contact par le médecin: proposition et explication de la démarche à 3 patients choisis en collaboration avec le médecin
- 2^e contact par la cellule qualité : appel téléphonique pour confirmation et définition de l'horaire et du lieu de rencontre

- 2 patients le matin
- 1 patient l'après midi

? Eviter d'être trop nombreux dans le service à cause du « suiveur binôme »

Recueil du consentement du patient le jour J avec envoi au préalable par mail



ELSAN HÔPITAL CLINIQUE CLAUDE-BERNARD	AmPPati- Note d'information et consentement volontaire du patient	N° 2020-Form 10
		Version/ind : 01/01
		Mise en application : 10/05/2023
		Page 1 sur 1

Madame, Monsieur vous allez participer à la méthode Amppati au sein de l'Hôpital Clinique Claude Bernard à Metz.

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

Signature du patient :



Méthode AmPPati



5- Suivi des patients: Jour J

- ➔ Ré-explication de la méthode avant démarrage de l'évaluation
- ➔ Signature du consentement en double exemplaire

➔ Réalisation de l'observation: Journal de bord

➔ Temps de mise en commun des observations réalisées entre les 3 binômes afin d'établir une synthèse avec des propositions d'actions



EXPÉRIMENTATION AMPPATI - PRISE DE NOTES SUIVIS PATIENT

Établissement : _____ Date : _____

Patient N° : _____ Code couleur prise de notes : **Bleu = Patient**

Âge du patient : _____ Sexe : H F **Noir = Accompagnant**

Heure du RDV : _____ Heure d'arrivée du patient : _____ **Rouge = Professionnels**

Parcours : _____ **Vert = Suiveur**

RECUEIL D'INFORMATIONS À CHAQUE ÉTAPE DU PARCOURS SUIVI									
Heure début étape	Étape	Lieu	Professionnel rencontré	Événements / Documents reçus par le patient / Interactions professionnels - patients (ex : secrétaire demande au patient de se donner des démarches...)	Commentaires / Questions / Difficultés exprimées par le patient - accompagnant	Observation attitude Patient / Accompagnant (ex : étonnement, hésitation, recherche, satisfaction, sourire, fronce les sourcils, inquiétude...)	Heure fin étape	Commentaires / Impressions / Observations P = Patient A = Accompagnant S = Suiveur	Idées d'actions d'amélioration à chaud





6- Plan d'action:

- Debriefing « à chaud » avec les professionnels du service pour discuter des actions en fin de journée
- **Restitution des résultats et validation du plan d'action avec le Comité AmPPati en réunion de clôture en septembre 2023**

Synthèse des suivis

Synthèse des suivis pour chaque étape

	Patient/ résident	Heure	Lieu	Personnes rencontrées	Commentaires résident/entourage	Commentaires suiveurs
Etape 1	P1	08h15 08h20 08h25	Devant l'entrée du SSR Passage au vestiaire Office	Secrétaire, ide, kiné Ide, kiné, <u>tabacologue</u>	Prise des paramètres et document à renseigner autour d'une table avec les autres patients en groupe	*Manque de place: manque 2 chaises et table ronde trop petite Fauteuils disponibles mais de l'autre côté de la pièce obligeant le patient à se mettre un peu à l'écart
	P2	08h21 08h32 à 08h42	SSR cardiologie Dans l'office (en attente)	Secrétaire, ide, kiné Ide, kiné, <u>tabacologue</u>	Accès dans la salle collective d'accueil, pour prise de paramètres et réponse à un questionnaire. Observation des autres patients, prise des paramètres. Sentiment du patient : bonne cohésion de groupe, interaction entre les patients, entraide. « On se soigne les uns les autres ». -Patient souriant et à l'aise Echange entre les patients sur les sujets suivants : Contenu de l'ETP de ce jour Fonction des professionnels Inconfort des selles à vélo	*Patient souriant, à l'aise, participe aux échanges *Soignants souriants, agréables, se présentent aux patients *Bonne ambiance générale, bonne cohésion de groupe, entraide *Les patients vont et viennent dans la salle mais restent disciplinés. Echanges autour de la pathologie à partir d'un document mis à disposition dans la salle d'accueil
	P3	12h50 12h55 13h00	Devant l'entrée du SSR Passage au vestiaire Office	Secrétaire Kiné Kiné		

Restitution des résultats

Bilan
pour chaque étape



BILAN		
Thématiques concernées	Points positifs du parcours selon le patient	Commentaires
Étape 1 - Accueil Patient	Cohésion du groupe Solidarité entre patients	
Étape 2 – Bilan collectif	Échanges constructifs avec le groupe et l'IDE	
Étape 3 – Séance ETP	Ambiance collective	Participation aux échanges
Étape 4 – Séance Vélo	Satisfaction de la prise en charge, qualité des échanges avec les professionnels	
Thématiques concernées	Points à améliorer selon l'expérience du patient	Priorisation pour des actions d'amélioration
Étape 1 - Accueil Patient	Matériel mis à disposition dans l'office (manque de chaises/place)	2
	Séparation des zones H/F dans le vestiaire	2
	Localisation des toilettes (à distance du service)	1 (conséquence pour le patient)
Étape 2 – Bilan collectif	Clarification des acronymes dans le questionnaire partagé aux patients	2
Étape 3 – Séance ETP	Lisibilité des documents (qualité de l'impression)	3
Étape 4 – Séance Vélo	Manque de confort sur les vélos (une seule sur-selle pour deux vélos) et orientation (vers le mur et dos au groupe)	1



Actions mises en place (PAQSS)



Confort sur les vélos : avoir des sur-selles pour tous les vélos (achat d'une 2ème sur-selle)



Intégration patient : ajouter des chaises à l'office
(achat de chaises supplémentaires)



Lisibilité des documents : réimprimer des documents et arrêter les copies des copies



Lisibilité des documents : Clarifier les acronymes



Retour d'expérience

- 👉 *Bon déroulement de la méthode*
- 👉 *Expérience très enrichissante*

Points forts

- Méthode facile à mettre en place
- Utilisation du kit outil existant du CEPPRAAL – SRAGE pour les supports documentaires
- Démarche facilitée par les médecins, l'équipe d'encadrement et les patients volontaires
- Taille service, prise en charge particulière (=démarche facilité)
- Permet de faire ressortir des points à améliorer

Limites rencontrées

- Difficulté de noter uniquement ce qui est observé sans y porter notre jugement ou ressenti personnel
- Perception professionnelle différente de celle du point de vue du patient (plus d'exigence de notre côté)
- *Aura-t-on la même facilité à appliquer la méthode dans des services avec une activité plus complexe (ambulatoire, cardiologie...) notamment dû à la gestion des urgences?*



*Nous vous remercions
pour votre attention*

