

**Morgane LANNES**  
Médecin de santé publique  
CHU de Nantes



## Recueil de l'expérience patient

Expérimentation du shadowing à l'Unité  
de Médecine Ambulatoire (UMA) du CHU  
de Nantes.

# Le shadowing : c'est quoi ?

---

- C'est une méthode de recueil de l'expérience patient
- Développée par l'université de Pittsburgh (USA)
- Guide méthodologique mis à disposition par le CEPPRAL :
  - méthode Amppati



# Le shadowing

---

- **Méthode** : recueil de l'expérience et du ressenti des patients sur un segment de parcours de soins
- **Objectif** : améliorer le parcours vécu par le patient et son entourage, par immersion d'un shadower
- Shadower : tout professionnel de santé ou médico-administratif de l'établissement (qualités requises : empathie, ouverture d'esprit et capacités d'écoute active des patients)
- **Pas une démarche « patient mystère »**, les professionnels sont informés de la démarche
- **Pas une évaluation des pratiques professionnelles (EPP)** mais une évaluation de l'impact des soins sur l'expérience vécue par le patient

# Intérêt

## Pour les professionnels

- ▶ Forte motivation des professionnels à s'améliorer lorsqu'il s'agit du vécu rapporté directement par les patients
- ▶ Identification de pistes d'amélioration très concrètes
- ▶ Un levier de communication pour les cadres de santé
- ▶ Formation à l'écoute active et prise de recul sur leurs pratiques pour les shadowers

## Pour l'établissement

- ▶ Effet contaminant grâce au regard croisé entre les services
- ▶ Valorisation de l'engagement de l'établissement dans la prise en compte et l'amélioration du vécu des patients (attractivité et certification HAS)

## Pour le patient

- ▶ Recueil en temps réel de l'expérience du patient
- ▶ Prise en compte possible de l'expérience des accompagnants
- ▶ Identification des actions prioritaires du point de vue des patients



**CONGRÈS 2021**  
DE LA SOCIÉTÉ FRANÇAISE DE SANTÉ PUBLIQUE

CONGRÈS SFSP • POITIERS • 13 - 15 OCTOBRE



# Le shadowing au CHU de Nantes

---

- **Déploiement du plan expérience patient par la Direction des usagers**
- **Soutien méthodologique du service de santé publique** (outils de recueil et formation des shadowers)
- **Suivi de la démarche : Comité info usagers**
- **Recrutement des shadowers en 2020**
  - Plus de 70 candidatures
  - 16 entretiens
  - 12 professionnels retenus (médicaux, paramédicaux et administratifs)
- **Expérimentation du shadowing**
  - **Unité de médecine ambulatoire** en octobre 2020 (2 suivis)
  - **Chirurgie digestive** en mars 2021 (3 suivis)

# Méthodologie

## Préparation

- Identification du **parcours cible** en lien avec le CIU
- Présentation de la méthodologie au service
- Choix des **shadowers** parmi les professionnels formés (extérieurs au service et selon disponibilités)
- Ciblage des **patients** et recueil des coordonnées
- Prise de contact téléphonique avec les patients (**recueil consentement**) par les shadowers

## Recueil

- **Suivi du patient par le shadower (3h max)**
  - Description du parcours réel du patient
  - Recueil des commentaires, réactions, questions du patient
  - Prise de notes des impressions et idées d'amélioration du suiveur
  - Débriefing avec le patient à la fin du suivi

3 suivis par parcours  
(par 3 shadowers différents)

## Analyse

- Débriefing à chaud du shadower avec une chargée de mission à la Direction des usagers (DUSPPI)
- Analyse croisée des résultats des 3 suivis (DUSPPI / Service de Santé Publique / shadowers)
- Elaboration d'un **diaporama de synthèse** : points positifs et points à améliorer
- Restitution au binôme projet du service + interlocuteur qualité et cadre soignant de pôle
- Restitution à l'équipe (points positifs et à améliorer, dans un climat de bienveillance)
- Validation du **plan d'action** par le binôme projet du service et l'encadrement supérieur
- Mise en place et suivi des actions par la cellule qualité de pôle, en lien avec la DUSPPI



CONGRÈS 2021  
DE LA SOCIÉTÉ FRANÇAISE DE SANTÉ PUBLIQUE

CONGRÈS SFSP • POITIERS • 13 - 15 OCTOBRE



# Synthèse des résultats

- **2 suivis à l'UMA** : parcours de bilan
- **3 suivis en CCDE** : parcours de sortie (chirurgie thyroïde / bariatrique / digestive)

	Points positifs	Points à améliorer
<b>UMA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Posture réconfortante des brancardiers</li><li>- Entraide entre les professionnels</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Structurer l'entretien d'accueil (dont PEC de la douleur)</li><li>- Mieux prendre en compte le jeûne du patient (collation)</li><li>- Améliorer l'identification des interlocuteurs (multiples spécialités)</li><li>- Réexpliquer les examens prévus (délai entre consultation et HDJ)</li></ul>
<b>CCDE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Professionnels à l'écoute</li><li>- Adaptation au niveau de compréhension du patient</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Proposer systématiquement au patient d'organiser son retour à domicile avec un proche (prise en charge CPAM)</li><li>- Anticiper la préparation des documents nécessaires à la sortie</li><li>- Améliorer les conditions d'attente de la sortie (salon dédié)</li><li>- Améliorer la signalétique du bureau des sorties</li></ul>

# Intérêt perçu par les services

---

- **Retour direct des patients** sur les axes d'amélioration à mettre en place
- Confirmation de certaines **difficultés ressenties** par les professionnels
- Mise à plat de certaines conditions de **coordination** entre les secteurs
- Levier de **management** pour les cadres de santé
- Opportunité de **discussion** entre professionnels sur les organisations en place
- Mise en évidence d'**actions relevant du secteur** et d'**actions institutionnelles**



# Difficultés rencontrées

---

- Disponibilité des shadowers selon le parcours retenu (ex : date de sortie non connue)
- Veiller à l'équilibre entre les points positifs et axes d'amélioration lors de la restitution aux services
- Suivi des plans d'action en lien avec la mobilité des cadres de santé

# Perspectives pour le CHU de Nantes

---

- Formalisation d'un **guide méthodologique Shadowing**
- Réalisation de **2 nouveaux shadowings en 2021**
  - parcours handicap sur les différents sites géographiques
  - parcours au centre de PEC de la douleur
- Retour d'expérience des shadowers en 2022 pour ajuster les outils de recueil
- Valorisation de l'engagement institutionnel sur cette thématique lors de la **visite de certification HAS** en janvier 2022