



Engagez -vous dans l'écoute des patients !

La méthode AMPPATI

AMélioration du Parcours vécu par le PATient par Immersion

Recueillir le vécu de patients sur un parcours ou un segment du parcours pour améliorer leur prise en charge

AMPPATI est une méthode de recueil de l'expérience des patients afin d'identifier les actions qui permettent d'améliorer le vécu de la prise en charge sur un parcours donné.

De manière concrète, cette méthode consiste à suivre un patient volontaire sur un segment de son parcours en recueillant en temps réel son ressenti exprimé de façon verbale et non verbale.

Elle permet ainsi de définir ce qui est réellement important pour les patients sur un parcours de soin et répondre au mieux à leurs attentes et de renforcer la confiance entre les patients et les professionnels.

- Une méthode basée sur l'humain qui permet de prendre conscience de la réalité des soins du point de vue du patient

- Une méthode pour améliorer la collaboration interprofessionnelle au sein des équipes



- Une méthode simple et pragmatique Reconnue et élaborée par le CEPPRAAL (Structure régionale d'appui de la région Rhône-Alpes et Auvergne)

- L'expérience des patients est aujourd'hui reconnue comme une dimension de la qualité des soins et constitue l'un des thèmes de la nouvelle procédure de certification V2020

- Une opportunité pour les établissements d'impliquer les patients dans l'amélioration de leurs prises en charge
- Une occasion pour les établissements de communiquer et de valoriser leur démarches qualité auprès des patients
- Un projet offrant aux représentants des usagers la possibilité de participer à une démarche Expérience Patient

- L'expérience des patients est le vécu, le ressenti, la perception du patient sur son parcours de prise en charge

- Le recueil de ce vécu permet d'identifier et de déployer des actions d'amélioration répondant au plus près aux attentes et besoins des patients
- Cette démarche de prise en compte de l'expérience patient complète le dispositif de recueil de la satisfaction des patients qui fait déjà l'objet d'évaluations régulières dans les établissements

❖ *Les étapes de la méthode*

Définir le pilotage du projet : une démarche institutionnelle sur l'expérience patient
Créer un comité AMPPATI ou s'appuyer sur un comité existant (CDU par exemple) Désigner un coordonnateur de projet : référent du projet dans l'établissement
Organiser le projet : le management opérationnel
Etape 1 : Choix du parcours
Choisir le parcours ou segment de parcours à évaluer
Etape 2 : Choix et formation du suiveur
Choisir et former une ou plusieurs personnes chargées de suivre les patients
Etape 3 : Organisation du suivi du patient
Identifier les patients (de 3 à 5 patients sur un même parcours), déterminer le jour du suivi, informer l'équipe du service concerné...
Suivre les patients : le recueil du vécu du patient
Etape 4 : Préparation de la rencontre avec chaque patient par le(s) suiveur(s)
Contacter le patient pour lui proposer de participer et recueillir son consentement
Etape 5 : Suivi du patient par le(s) suiveur(s)
Suivre le patient, observer les faits et recueillir son ressenti Rédiger la synthèse du suivi réalisé
Analyser les résultats et définir le plan d'actions : l'amélioration de la prise en charge
Etape 6 : Traitement des données et plan d'action
Rédiger la synthèse des suivis Analyser les résultats et définir le plan d'actions d'amélioration Communiquer sur les résultats

❖ *L'accompagnement par la STARAQS*

- Une formation-action à la méthode AMPPATI – 1 journée – **9 Octobre 2020**
- Un suivi des projets : Des points d'étapes individuels et des temps d'échanges collectifs
- Un bilan régional avec partage des résultats et retour d'expérience

❖ *Le timing du projet*

- Date de clôture des inscriptions au projet : **Inscription clôturée – une seconde session sera organisée en 2021**
- Déroulement du projet : **d'octobre 2020 à juin 2021**

❖ *Les outils : Guide méthodologique et Kits outils AMPPATI*

Documents produits par le CEPPRAAL et remis aux participants lors de la journée de formation

