

# AMPPATI : méthode de recueil de l'expérience patient

## Introduction / Objectifs

Le recueil de l'expérience patient, fondé sur la qualité des soins ressentie, s'impose comme un **levier d'amélioration des parcours de santé** :

- Améliore le vécu / l'expérience du patient au sein des organisations de soins
- Améliore la qualité et la sécurité des soins
- Participe à améliorer la qualité de vie au travail
- Enrichit la relation patients-soignants de savoirs mutuels (scientifiques et expérientiels) et améliore le climat de confiance

## Contexte

Fortement engagé dans la qualité et la gestion des risques, le SMR Les Quatre Fontaines s'est engagé, en collaboration avec le SRA Occitanie, dans la mise en œuvre du recueil de l'expérience patient selon la méthodologie AMPPATI. Une **équipe de « suiveurs »**, constituée de la Responsable qualité et d'une représentante des usagers, a été formée et met en œuvre la méthodologie.

## Matériels et méthode

- Plusieurs suivis du **segment de parcours** prédéfinis sont organisés.
- Le « suiveur » note les étapes du parcours (qui ? où?), la durée de chaque étape, le vécu du patient et/ou de son entourage.
- Une synthèse des suivis est élaborée : données factuelles, données qualitatives.
- Une analyse est organisée et des **actions d'amélioration** sont identifiées.

## Résultats

Les actions d'amélioration peuvent être de plusieurs ordres :

- **Information du patient** (déroulement du séjour, retard de prise en soins)
- **Organisation** (adaptation de la procédure, révision de la signalétique, modification des horaires de programmation)
- Actions de **formation** (règles d'hygiène, installation du patient, parcours d'intégration, savoir être)
- **Matériel**

## Discussion

AMPPATI évalue l'**impact des soins** et de tout ce qui entoure les soins sur le ressenti du patient. Ce n'est pas une évaluation des pratiques professionnelles. Le suiveur doit faire preuve d'une grande capacité d'observation pour apprécier le **parcours réel** et le **vécu du patient**.

## Conclusion

AMPPATI permet non seulement de changer l'expérience du patient et de son entourage mais également de changer le comportement des professionnels en instaurant une « **culture partagée centrée sur le soin** », une culture dans laquelle les professionnels cherchent continuellement à améliorer l'expérience des patients.

### Le contexte réglementaire

Haute Autorité de Santé : projet stratégique, manuels de certification, recommandation 2020 « Ma santé 2022, un engagement collectif »

### AMPPATI

Une adaptation de Shadowing de Anthony DiGioia Chirurgien orthopédiste Pittsburgh (2006) consistant à suivre le patient comme son ombre sur un segment de son parcours

### Diversité des méthodes

Focus Group  
Entretien Semi Directif  
Méthode AMPPATI  
Courriers Patients  
Les PREMS  
(Patient Reported Experience Measures)  
Les PROMS  
(Patient Reported Outcome Measurer)