

AmPPatl : KEZAKO !

Cette fiche vise à faciliter la mise en place d'AmPPatl par des équipes de soins et /ou des équipes de soutien méthode (équipe qualité, relations avec les usagers, représentants des usagers, patients-partenaires...).



AmPPatl : c'est quoi ? Suivre un patient comme son ombre.

AmPPatl = **A**mélioration du **P**arcours vécu par le **P**atient par **I**mmersion (issue de la méthode américaine "Shadowing", adaptée en France par le CEPPRAAL).

AmPPatl est une méthode qui 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. Il s'agit d'un recueil factuel, qualitatif, centré sur le vécu du patient et non sur les pratiques professionnelles.

Toutes les interactions qu'elle soient humaines ou environnementales sont observées.

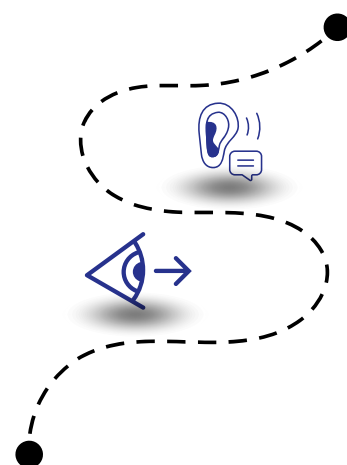


AmPPatl : pourquoi ?

Pour recueillir l'expérience du patient par l'observation et l'écoute dans l'objectif de mettre en place des actions d'amélioration.

Comment mettre en œuvre la méthode AmPPatl ?

- 1 Choisir un parcours avec un potentiel d'amélioration identifié.
- 2 Choisir le(s) suiveur(s) : professionnels de l'établissement extérieurs au service, représentants des usagers, patients partenaires...
- 3 Organiser les suivis : définir les profils des patients, définir la période de suivi, communiquer auprès des équipes et des services concernés par les suivis.
- 4 Organiser la rencontre avec le patient : contacter les patients, présenter la méthode, recueillir son accord, communiquer le lieu de rendez-vous.
- 5 Suivre le patient, observer et écouter en prenant des notes.
- 6 Analyser les données et définir les actions d'amélioration avec les équipes concernées par les parcours.



Points de vigilance

- Eviter des parcours trop longs (30 min / 2 h).
- Veiller à l'homogénéité des profils de patients (en terme d'âge, d'autonomie, de capacité cognitives...).
- Identifier un(des) suiveur(s) avec des compétences d'observation et d'écoute.
- Réaliser le parcours physique en amont.
- Pour la pertinence de la méthode et l'élaboration du plan d'actions, réaliser plusieurs suivis (3 minimum) sur un même parcours, par le même suiveur, à des moments différents de la journée ou de la semaine.

Facteurs de réussite

- Un engagement de la gouvernance : démarche inscrite dans la durée comme un des axes stratégiques de la politique d'amélioration de la qualité et la sécurité des soins.
- Un pilotage et une démarche structurée de gestion du projet.
- Un contexte et des enjeux clairement identifiés.
- Une implication de l'ensemble des acteurs clefs et notamment les représentants des usagers ou d'association ou bénévoles ou patients partenaires...
- Une communication adaptée à chaque étape pour donner le sens et garder le cap.
- La définition d'un calendrier d'avancement prévisionnel et des points d'avancement au sein des réunions institutionnelles de l'établissement.
- La réalisation du plan d'actions avec les professionnels concernés par le parcours.



OSER, EXPÉRIMENTER, DÉBRIEFER, AJUSTER ET CONTINUER !

* Patient et/ou son entourage