SRA GRAND EST

DÉCEMBRE 2025

RETOUR D'EXPÉRIENCE MÉTHODE AMPPATI EN RÉGION GRAND EST

Une immersion au coeur du vécu usager dans des secteurs variés



Structure Régionale d'Appui Grand Est

TABLE DES MATIÈRES



Présentation de la SRA Grand Est	1
Introduction	2
Méthodologie	3
Secteurs explorés	6
Synthèse transversale des suivis	7
Les enseignements	9
Conclusion & perpectives	13
Remerciements	15

PRÉSENTATION LA SRA GRAND EST

La SRA GRAND EST

La SRA Grand Est (Structure Régionale d'Appui à la qualité des soins et à la sécurité des patients) est une association loi 1901, désignée par l'Agence Régionale de Santé Grand Est. Elle a pour mission d'accompagner les professionnels de santé – quels que soient leur lieu et mode d'exercice (sanitaire, médico-social, soins de ville) – dans leurs démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Ses principales missions incluent :

- L'analyse et le suivi des évènements indésirables graves associés aux soins (EIGS).
- Le développement de la culture du signalement et du retour d'expérience.
- L'appui à la gestion des risques et à l'amélioration continue des pratiques professionnelles.
- La formation et la sensibilisation des équipes sur des thématiques prioritaires.
- La production d'outils pédagogiques, de kits thématiques et de campagnes régionales.

L'organisation repose sur une équipe pluridisciplinaire (médecins, infirmiers, ingénieurs qualité, chargés de formation…) répartie entre le siège à Vandœuvre-lès-Nancy et des antennes à Reims et Strasbourg, assurant ainsi un maillage territorial efficace.

La SRA Grand Est agit en lien avec l'ARS dans le cadre d'un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM), garantissant la cohérence et le financement de ses actions.

L'équipe AMPPATI de la SRA Grand Est

Anne-Sophie URBAIN, directrice, et Léa GIRARD, chargée de mission qualité / gestion des risques, ont coordonné l'expérimentation AMPPATI en région Grand Est.

Leur engagement, leur complémentarité et leur sens de l'écoute ont permis de structurer la démarche, d'accompagner les professionnels et de valoriser les enseignements issus du terrain.

« Mieux comprendre le vécu des patients et des personnes accompagnées, c'est mieux orienter les actions de qualité et de sécurité des soins. »
— SRA Grand Est.



INTRODUCTION

Dans un contexte où l'amélioration continue de la qualité des soins et de l'expérience patient sont au cœur des préoccupations des établissements de santé, la méthode AMPPATI (AMélioration du Parcours vécu par le PATient par Immersion) se déploie en France depuis la traduction et le déploiement de la méthode par le CEPPRAAL.

L'équipe de la SRA Grand Est, formée à la méthode, a accompagné plusieurs établissements de la région Grand Est à l'expérimentation de ce mode de recueil de l'expérience patient dans plusieurs secteurs d'activité notamment en Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) et en pédopsychiatrie.
Cette démarche innovante repose sur une immersion au plus près du vécu des patients, permettant de recueillir leurs ressentis en temps réel et d'identifier les leviers d'amélioration concrets du parcours de soins.



Ce rapport vise à :

- Présenter la démarche expérimentale de la méthode AMPPATI dans différents contextes de soins.
- Mettre en lumière les enseignements tirés de l'immersion dans le vécu patient.
- Valoriser les retours d'expérience des professionnels et des patients impliqués.
- Identifier les leviers d'amélioration transversaux et spécifiques à chaque secteur.
- Proposer des pistes pour transposer la méthode dans d'autres établissements ou services.

Ce document a pour ambition de partager les résultats de cette expérimentation de la méthode en région Grand Est de manière engageante, afin d'inspirer d'autres initiatives centrées sur l'expérience patient.



MÉTHODOLOGIE

L'expérimentation de la méthode AMPPATI en région Grand Est s'est appuyée sur une démarche structurée, centrée sur l'immersion dans le parcours réel des patients. Cette approche qualitative vise à capter, de manière fine et sensible, le vécu des usagers tout au long de leur prise en charge.

Principes de la méthode AMPPATI

La méthode repose sur quatre grands principes :

1. **L'immersion** : un professionnel volontaire suit un patient tout au long de son parcours, en adoptant une posture d'observateur bienveillant.
2. **L'écoute active** : les ressentis du patient sont recueillis en temps réel, à travers des échanges spontanés et des observations non verbales.
3. **La restitution** : les éléments saillants des différents vécus des patients suivis sont partagés anonymement aux équipes, dans une logique constructive et non culpabilisante.
4. **L'amélioration continue** : les enseignements issus de l'immersion nourrissent des pistes d'actions concrètes pour améliorer l'expérience patient.



MÉTHODOLOGIE

Mise en œuvre dans l'expérimentation

L'expérimentation a été déployée dans plusieurs secteurs d'activité (SMR, pédopsychiatrie, etc.) selon les étapes suivantes :

- Sélection des services de soins volontaires : les établissements ont été invités à participer sur la base du volontariat.
- Formation des suiveurs : les professionnels impliqués ont été formés à la posture d'immersion et à la méthode d'observation. Cette formation prépare également aux éléments nécessaires à la prise de notes durant un suivi.
- Choix des patients/usagers : des patients volontaires ont été identifiés, dans le respect de l'éthique et du consentement éclairé et en cohérence avec le parcours de soins investigué.
- Phase d'immersion : chaque observateur/suiveur suit un patient sur une séquence de son parcours (accueil, soins, accompagnement…) et ce jusqu'à la dernière étape retenue.
- Analyse des observations : le suiveur prend en notes ses observations, constats et les expressions non verbales du patient. Ces éléments sont discutés en fin d'exercice avec les patients concernés. Les différentes données recueillies ont été synthétisées sous forme de verbatims, de constats et de ressentis.
- Restitution collective : les résultats ont été partagés avec les équipes pour co-construire des pistes d'amélioration.

Outils mobilisés

- Session de formation
- Mises en situation
- Kit outils AMPPATI (facilitation graphique, notes d'information, journal de bord, fiches de synthèse, etc.)
- Ateliers de restitution participatifs



MÉTHODOLOGIE

Approche déployée en région Grand Est :

Afin d'accompagner au mieux les équipes volontaires dans cette expérimentation, plusieurs étapes clés ont été mises en place :

Des jeux de simulation intégrés à la formation

Il était essentiel de permettre aux professionnels de se projeter concrètement dans la posture de suiveur. Grâce à deux scènes théâtralisées, les suiveurs ont pu s'exercer avec leur tableau de bord, ce qui a permis de soulever à la fois des questions de fond et des points d'organisation. Cette mise en pratique s'est révélée précieuse pour affiner la compréhension du rôle et des enjeux du suivi.

Un temps de préparation en amont des suivis sur site

Un récapitulatif sous format de check-list est proposé aux équipes une à deux semaines avant la réalisation des suivis. Elle permet de passer en revue toutes les étapes et sous-étapes de la méthode AMPPATI. Ce temps d'échange collectif facilite également la bonne circulation des informations entre les professionnels concernés.

La constitution de binômes de suiveurs

Pour rassurer les nouveaux suiveurs et garantir un recueil complet de l'expérience patient, des binômes « SRA–Établissement » ont été constitués pour chaque premier suivi. Cette organisation a permis de réaliser un bilan partagé et d'optimiser la qualité des observations, tout en respectant la discrétion nécessaire au bon déroulement du parcours.

La programmation de temps de débriefing

Ces temps intermédiaires offrent aux suiveurs l'occasion de partager leurs questionnements et leurs idées, afin de les structurer avant les restitutions aux équipes. Ils contribuent à la cohérence et à la richesse des retours d'expérience.



SECTEURS EXPLORÉS

SMR SPÉCIALISÉ
CARDIO VASCULAIRE

3 patients suivis

2 suiveurs

1 professionnel formé



SANTÉ MENTALE
PÉDOPSYCHIATRIE

4 patients suivis

4 suiveurs

10 professionnels formés



SMR SPÉCIALISÉ
PNEUMOLOGIE

2 patients suivis

2 suiveurs

2 professionnels formés



SYNTHÈSE TRANSVERSALE

L'expérimentation de la méthode AMPPATI dans plusieurs secteurs d'activité en région Grand Est a permis de faire émerger des constats riches et complémentaires. Cette synthèse met en lumière les points communs observés, les spécificités propres à chaque contexte, ainsi que les axes d'amélioration identifiés collectivement.

Des constats partagés entre secteurs

Plusieurs éléments transversaux ont été relevés au sein des structures impliquées :

- L'accueil comme moment clé : Le premier contact, qu'il soit physique ou téléphonique, influence fortement le ressenti global du patient. Un accueil chaleureux et clair est perçu comme un facteur de réassurance.
- Le besoin de repères et de clarté dans l'information : Les patients expriment souvent un manque de compréhension sur les étapes de leur parcours, les rôles des professionnels ou les délais. L'information, lorsqu'elle est claire et répétée, est un levier de confiance.
- La relation humaine au cœur du soin : L'écoute, la bienveillance et la disponibilité des équipes sont systématiquement valorisées par les patients.
- L'environnement comme vecteur de bien-être : Le confort des lieux, la signalétique, la confidentialité et l'ambiance générale influencent fortement l'expérience vécue.
- La perception du temps : L'attente, même courte, peut générer de l'inquiétude si elle n'est pas expliquée ou accompagnée.

Des enjeux spécifiques selon les secteurs

Chaque secteur a également révélé des problématiques propres à son activité :

- En SMR, la durée du séjour met en lumière l'importance de la continuité relationnelle, de l'autonomie progressive et de la personnalisation du projet de soins.
- En pédopsychiatrie, la posture d'écoute doit être adaptée à l'enfant, tout en intégrant les parents comme partenaires du soin. La communication non verbale y joue un rôle central.
- Dans les services à flux tendu (ex : consultations) : La gestion du stress, de l'attente et de l'information en temps réel est un enjeu majeur.

SYNTHÈSE TRANSVERSALE

Axes d'amélioration identifiés

À l'issue des immersions et des restitutions, plusieurs leviers d'amélioration ont été identifiés :

- Renforcer l'information donnée aux patients, à l'oral comme à l'écrit, en adaptant les supports et les canaux.
- Améliorer la signalétique et l'orientation dans les établissements pour limiter les situations de désorientation ou d'anxiété.
- Favoriser des temps d'échange dédiés entre soignants et patients, même courts, pour renforcer le lien et la compréhension.
- Impliquer davantage les usagers dans les démarches qualité, en valorisant leur parole comme levier d'amélioration.
- Soutenir les initiatives locales qui favorisent l'écoute et la personnalisation de la prise en charge.



LES ENSEIGNEMENTS

Que nous apprend l'expérimentation de la méthode AMPPATI ?

Accompagner les équipes régionales dans la mise en œuvre de la méthode AMPPATI permet de mettre en lumière plusieurs points de vigilance, tant sur le plan organisationnel que sur les difficultés potentielles à anticiper pour la conduite des suivis.

Participer à la formation avant d'élaborer le calendrier des suivis est essentiel

Bien que la méthode AMPPATI puisse sembler simple à appliquer, elle comporte des subtilités importantes. Suivre la formation en amont permet de mieux appréhender ces détails et de structurer efficacement l'organisation des suivis ainsi que le choix des patients.

Planification entre la formation et les suivis

Il est recommandé de ne pas programmer les suivis trop près de la date de formation. Ce délai permet aux professionnels formés de s'approprier le déroulé de la méthode et d'être en mesure d'informer clairement les familles concernées. Un rétro-planning doit être établi avant toute sollicitation de patients.

Identification précise du parcours de soins

Pour une première expérimentation, il est judicieux de choisir un segment de parcours court et bien défini. Les lieux de départ et d'arrivée doivent être identifiés, tout comme l'espace d'échange avec le patient au début du suivi. Il est également nécessaire de prévoir un lieu discret pour le débriefing en fin de parcours. La reconnaissance du parcours physique du patient sur le segment retenu permet d'identifier ces différents espaces et points de repère.

Sollicitation des patients par une personne formée

La formation permet d'assurer une vigilance sur l'ensemble du processus et de présenter la méthode de manière claire et concise au patient. Il est recommandé de prévoir deux temps d'échange : un premier pour informer et recueillir le consentement, et un second pour réexpliquer la démarche et en préciser les modalités concrètes.

Patient accompagné d'un parent en pédopsychiatrie

Dans ce contexte, le patient étant un enfant, il est accompagné d'un parent. Les suivis réalisés dans ce secteur ont souligné l'importance de prendre en compte les deux perspectives, en recueillant un double témoignage pour une observation enrichie.

LES ENSEIGNEMENTS

Que nous apprend l'expérimentation de la méthode AMPPATI ?

Le recueil de l'expérience patient ne constitue pas une évaluation des pratiques professionnelles

Il est essentiel, à chaque étape du suivi, de rappeler le périmètre spécifique de nos observations. Les pratiques des professionnels présents ne sont pas évaluées au regard des différents référentiels mobilisés habituellement dans le cadre de la dynamique qualité et gestion des risques des établissements de santé. Avec la méthode AMPPATI, le point de référence reste le patient. Il est donc fondamental de respecter cette orientation tout au long de la démarche.

Une méthode qui respecte le rythme du patient

La méthode AMPPATI est perçue comme moins contraignante pour le patient que d'autres méthodes d'expérience patient. Plusieurs patients ont d'ailleurs exprimé leur étonnement d'être si peu sollicités au cours du suivi, ce qui contribue à une meilleure acceptation du dispositif.

La prise de recul représente l'un des principaux défis de la méthode

Les suiveurs doivent être en mesure de ne pas se focaliser sur le contenu des échanges afin d'éviter toute réaction émotionnelle liée aux situations rencontrées. Dans cette même logique, il est important que le suiveur ne projette ni ses émotions ni ses ressentis personnels, et qu'il reste centré sur ce qui est significatif pour le patient.

Le plan d'actions peut rester simple

Il ne doit pas se limiter à une liste de préoccupations individuelles exprimées par les patients. Sa construction repose sur une analyse transversale des vécus recueillis. D'ailleurs, les actions issues de l'expérimentation sont souvent peu nombreuses et concrètes, ce qui constitue un point fort. La voix des usagers est entendue, et les effets peuvent être immédiats.

LES ENSEIGNEMENTS

Que nous apprend l'expérimentation de la méthode AMPPATI ?

Il est également important que les synthèses valorisent les retours positifs auprès des équipes

Certains suivis ont révélé uniquement des expériences satisfaisantes, et ces constats sont tout aussi précieux et doivent être partagés aux professionnels concernés.

Le kit AMPPATI est adaptable

Il a évolué au fil des suivis, avec des ajustements réalisés à chaque retour d'expérience, en tenant compte des spécificités des établissements et des besoins des suiveurs.

Enfin, **la méthode AMPPATI est applicable à une grande diversité de secteurs de soins.** Aucun ajustement majeur n'a été nécessaire au cours de l'expérimentation.



LES ENSEIGNEMENTS

Les ressentis des professionnels au cours de la formation

"Je ne pensais pas qu'il y avait autant de subtilités"

"Finalement je ne sais pas si je peux être un bon suiveur"

"La méthode permet de remettre le patient au coeur de notre travail"

"Donc vraiment on n'évalue pas les pratiques professionnelles"

Citations de patients au cours des suivis

"Les facteurs de risque ? C'est-à-dire ?"

"Je pensais que c'était hier le dernier rendez-vous"

"Le temps d'attente était plus long que d'habitude. On ne savait pas pourquoi"

"Tout ça, c'est anxiogène. Est-ce que ça peut s'améliorer ?"

CONCLUSION & PERSPECTIVES

Ce que la méthode a permis de révéler

L'expérimentation de la méthode AMPPATI en région Grand Est a permis de poser un regard neuf sur le parcours patient, en s'appuyant sur une approche immersive et profondément humaine.

Elle a mis en lumière des éléments souvent invisibles dans les évaluations classiques : les émotions, les incompréhensions, les petits gestes qui font la différence.

Cette démarche a permis :

- De révéler la richesse du vécu patient, au-delà des indicateurs quantitatifs.
- De valoriser la parole des usagers comme levier d'amélioration.
- De renforcer la cohésion des équipes, en les réunissant autour d'un objectif commun : mieux comprendre pour mieux accompagner.
- De faire émerger des pistes d'amélioration concrètes, souvent simples à mettre en œuvre, mais à fort impact sur l'expérience vécue.



CONCLUSION & PERSPECTIVES

Propositions pour la suite

Fort de ces enseignements, plusieurs pistes peuvent être envisagées pour prolonger et pérenniser la dynamique engagée :

- Pérennisation de la méthode dans les établissements ayant participé, en l'intégrant dans les démarches qualité ou les projets de service.
- Extension à d'autres secteurs (urgences, EHPAD, soins à domicile, etc.) pour enrichir la compréhension des parcours dans des contextes variés.
- Proposition d'un partage d'expérience global pour l'ensemble des suiveurs formés à la méthode.
- Partage et capitalisation des expériences grâce au futur forum de la SRA
- Intégration de la méthode dans les formations professionnelles, pour sensibiliser les futurs soignants à l'écoute du vécu patient.
- Développement d'outils numériques pour faciliter la collecte, l'analyse et la restitution des observations.

En plaçant le patient au cœur de l'amélioration continue, la méthode AMPPATI s'impose comme un levier puissant de transformation des pratiques, au service d'une santé plus humaine, plus attentive et plus juste.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude à l'ensemble des établissements de santé et des professionnels qui a participé à l'expérimentation de la méthode AMPPATI en région Grand Est.

Votre engagement, votre disponibilité et votre ouverture ont été essentiels à la réussite de cette démarche. Grâce à vous, nous avons pu explorer avec sensibilité et rigueur le vécu des patients dans des contextes variés, et faire émerger des pistes d'amélioration concrètes et humaines.

Un grand merci :

- Aux équipes soignantes pour leur accueil, leur écoute et leur implication dans les immersions.
- Aux cadres et directions pour leur soutien logistique et stratégique.
- Aux patients volontaires, sans qui cette démarche n'aurait pas eu de sens.
- Aux observateurs formés, qui ont su adopter une posture juste et bienveillante tout au long du processus.
- À l'ARS Grand Est pour son soutien financier, qui a permis de concrétiser cette expérimentation et d'en assurer le déploiement dans des conditions optimales.

Cette expérimentation est le fruit d'un travail collectif, porté par une volonté commune de faire évoluer les pratiques au service d'une expérience patient plus attentive, plus fluide et plus humaine.

Merci à toutes et à tous pour votre confiance.



Structure Régionale d'Appui
Grand Est

Des questions ?
Contactez-nous !
contact@sragrandest.org



