



## 7 Enquête auprès des clientes

### 7.1 Introduction

Dans le cadre du management de la qualité, la Fédération suisse des sages-femmes a mené 2006 une enquête auprès des clientes prises en charge par des sages-femmes indépendantes, pour estimer leur satisfaction et pour mesurer la qualité des prestations des sages-femmes.

Au total, plus de 2000 questionnaires ont été envoyés en nombre égal aux sections et quelque 1178 questionnaires leur sont revenus (taux de réponse = 55%).

L'exploitation des résultats section par section permet une évaluation de la situation pour chacune des sections et une comparaison avec les autres sections (aussi appelée benchmarking). Les résultats sont actuellement présentés dans les différentes sections à toutes les sages-femmes indépendantes ; ils sont discutés et, de là, émerge un, deux ou trois thèmes qui feront l'objet d'améliorations dans les sections durant les trois prochaines années. La prochaine enquête sera réalisée en 2009.

Nous présenterons ici l'évaluation des données pour l'ensemble de la Suisse. On peut tout de suite avancer que les clientes sont très satisfaites (93%) des prestations fournies et que 99% d'entre elles recommanderaient leur sage-femme - un résultat véritablement excellent ! Il reste toutefois dans certains domaines un potentiel d'améliorations. Nous nous concentrerons donc sur les thèmes qui ont fait l'objet de critiques. Nous le ferons sans oublier que dans l'ensemble les réponses sont très positives !

Il faut aussi rappeler que, généralement, de telles enquêtes dans le domaine de la santé publique appellent des réponses positives. Toutefois, cela signifie aussi, que les 10% des femmes n'ont pas été entièrement satisfaites re présente déjà un taux assez haut, c'est-à-dire une insatisfaction importante.

### 7.2 L'enquête 2006

#### **Données sociodémographiques : qui sont-elles ?**

Les femmes ont été choisies au hasard : 52% étaient primipares, 73 % ont été hospitalisées, dont 40% plus de quatre jours. 1,6% élèvent seules leur(s) enfant(s).

Tableau : Prestations fournies

Contrôles de gross.	Accouch. à domicile	Accouch. maison de naiss.	Accouch. avec sf agréée à l'hôpital	PP à domicile	PP maison de naiss.	Conseils	PAN
34%	9%	9%	14%	98%	5%	45%	30%

Pour 78 % des femmes, les prestations été assurées par une même personne, tandis que, pour 10%, elles étaient assurées par délégation ou au sein d'une équipe.

#### Que disent-elles ?

Les femmes ont abordé, par leurs réponses, les thèmes suivants :

- Les compétences professionnelles des sages-femmes
- Les aspects organisationnels
- La prise en charge durant la naissance, l'allaitement et en cas de complications
- Les informations données durant le post-partum
- Le cours de préparation à la naissance
- Les conseils

#### Les compétences professionnelles des sages-femmes

Les compétences professionnelles des sages-femmes ont été évaluées comme exceptionnelles. Les femmes ont trouvé les sages-femmes très compétentes (95%) et ont eu grande confiance en elles (94 %). En général, les sages-femmes répondent très bien aux besoins des femmes et prennent du temps pour elles. Toutefois, 18% des femmes ont le sentiment qu'elles n'ont pas été encouragées à poser des questions. Elles sont critiques en ce qui concerne l'appui déficient en matière de rôle maternel (14%) ou de rôle paternel (27%) ainsi que dans l'implication des autres enfants plus âgés (23%).

En général, les femmes se sentent très bien informées, mais 19 % avouent ne disposer de toutes les informations nécessaires pour pouvoir se faire une opinion personnelle. 10% n'étaient pas satisfaites des informations données pour un suivi par d'autres services.

En ce qui concerne le soulagement des douleurs, les données sont difficiles à interpréter. Les femmes ont trouvé que leurs douleurs ont été suffisamment prises au sérieux (93%), mais 33% avouent qu'elles étaient insatisfaites avec la proposition de moyens (comme massages, compresses, médicaments) pour soulager la douleur durant l'accouchement (les réponses de la rubrique « le soulagement de la douleur n'était pas utile » ne sont PAS comptabilisées).

#### Les aspects organisationnels

Les femmes ont reçu rapidement tous les renseignements et tous les éléments de planification. 12 % n'ont pas été satisfaites avec la disponibilité de la

sage-femme et 13 % ont trouvé que leurs besoins n'étaient pas suffisamment pris en compte par la planification.

#### **Données sur la naissance**

Parmi les femmes prises en charge pour l'accouchement par une sage-femme indépendante, 5% ont le sentiment qu'elles n'ont pas pu choisir la position qu'elles auraient souhaité (sans accouchement instrumenté), 5% indiquent qu'elles n'ont pas été suivie dans leur vœu concernant l'épisiotomie (refuser ou accepter d'en avoir une) et 5% pensent que celle-ci n'étaient pas vraiment nécessaire.

#### **Les informations données durant le post-partum**

C'est dans le domaine de l'information, que l'on trouve des taux d'insatisfaction en partie relativement hauts. Nous allons les détailler ci-après : le tableau 2 montre dans quels domaines les femmes n'ont pas reçu des informations suffisantes. Il s'agit ici surtout de thèmes qui concernent la femme elle-même (et non le bébé). .

Tableau 2: Informations données durant le post-partum

<b>Thèmes</b>	<b>Proportion de non-satisfaction</b>
Sexualité/contraception	44%
Rééducation périnéale	41%
Changements d'humeur	40%
Phases d'éveil, cris, sommeil	37%
Changements corporels en PP	37%
Autres offres de prise en charge	31%
Soins à l'enfant	20%
Allaitement	17%

#### **Informations contradictoires**

20% des femmes ayant accouché à l'hôpital et passé leur PP à domicile ont reçu des informations contradictoires à propos de l'allaitement, des soins au bébé et de son alimentation. Il est toutefois réjouissant de constater que, dans 96% des cas, ce problème a pu être résolu au cours d'un entretien avec la sage-femme indépendante.

#### **Allaitement**

Avant la naissance, 95% des femmes souhaitaient allaiter. Après la naissance, 91% d'entre elles ont pu le faire dans les 10 premiers jours, tandis que 7% l'auraient voulu mais ne le pouvaient pas. Les femmes sont très satisfaites de l'appui des sages-femmes dans ce domaine.

Des femmes ont reçu le conseil de donner une tisane ou un complément alimentaire avant la montée du lait : ce conseil venait d'une sage-femme indépendante (23%) ou d'une sage-femme hospitalière (8%). Au total, 31% des femmes ont donné un complément avant la montée de lait.

### **Complications**

Les femmes considèrent que, lors de complications, la prise en charge par la sage-femme indépendante a été très bonne. La sage-femme a décelé rapidement le problème, a bien réagi, parfaitement maîtrisé la situation et apporté le matériel nécessaire. Néanmoins, 9% d'entre elles restent insatisfaites de la collaboration avec d'autres services.

### **Préparation à la naissance**

Concernant les cours de préparation à la naissance, on constate une insatisfaction relativement importante. 23% des femmes n'ont pas pu appliquer ce qu'elles avaient appris, 15% n'ont pas reçu les informations espérées et 12% ont avoué que la sage-femme n'a pas pu leur transmettre la matière de manière opportune.

### **Conseils**

Lors d'un conseil (allaitement ou autre) 84% ont reçu l'appui nécessaire. Il existe entre les sections de grandes différences (entre 66% et 100% de satisfaction); ce qui permet d'envisager un potentiel d'améliorations encore important.

### **Partenaires**

Les partenaires des femmes ont aussi été satisfaits de la prise en charge de la femme et de l'enfant, mais ne se sentaient pas encore suffisamment impliqués (13% d'insatisfaction).

### **Commentaires libres**

Presque toutes les répondantes ont utilisé la possibilité d'ajouter des commentaires, notamment à la question „Qu'avez-vous le plus apprécié dans la prise en charge par la sage-femme ?” Les femmes ont alors mentionné généralement les compétences spécialisées, personnelles et sociales des sages-femmes, et plus précisément leurs qualités humaines. La sage-femme est décrite comme une amie, une mère, voire un ange. Pour beaucoup, il est important qu'elle aussi soit mère, qu'elle ait pu s'impliquer „corps et âme” pour sa cliente, et cela „jour et nuit”. Ce qui paraît aussi déterminant c'est la sécurité qu'apporte l'accompagnement par une sage-femme ainsi que le sentiment que „quelqu'un est là de manière continue” et disponible pour toutes les questions possibles.

Ce qui est le moins apprécié, c'est que la sage-femme avait trop peu de temps. Plusieurs femmes ont également critiqué le rapport dominant que la sage-femme recherchait et le fait qu'elle imposait ses vues au lieu de prendre en compte l'avis de la femme. Des problèmes sont apparus en ce qui concerne l'allaitement (bien que 98% des femmes aient reconnu que, face à des questions sur l'alimentation du bébé, la sage-femme a tout bien expliqué et donné les conseils utiles). Beaucoup de femmes ont exprimé un besoin d'accompagnement plus long.

A la question de savoir sur quels thèmes des informations écrites seraient souhaitées, les femmes ont mentionné avant tout l'allaitement, mais aussi la gymnastique postnatale, la sexualité et la contraception (les mêmes thèmes ont également été évalués comme les moins bien informés lors de l'information fournie durant le post-partum) ainsi que les soins au bébé.

### **7.3 Conclusions**

Dans l'ensemble, on peut dire que les sages-femmes sont considérées ayant de très bonnes compétences spécialisées et sociales. Les femmes ont une grande confiance en elles et, avec elles, se sentent dans de bonnes mains.

La communication avec les femmes est très bonne, mais la collaboration avec les autres services, de manière générale comme lors de complications, pourrait être améliorée.

Un potentiel de développement existe dans le domaine de la promotion de l'autonomie (encouragement à poser des questions, appui pour pouvoir se forger une opinion personnelle) et dans la prise en compte des besoins (lors de la prise de rendez-vous, de l'implication de la famille, de conseils).

Des améliorations peuvent encore être réalisées dans le domaine des informations données durant le post-partum concernant la personne et les changements qu'elle est en train de vivre. Une attention plus soutenue aux compléments donnés avant la montée de lait serait aussi bienvenue.

L'organisation est bonne, mais une meilleure disponibilité pourrait augmenter la satisfaction.

Les cours de préparation à la naissance devraient mieux correspondre aux besoins d'information des femmes, être davantage orientés vers la mise en pratique et être plus inspirés par des préoccupations pédagogiques.

Cette première enquête auprès des clientes apporte aux sages-femmes indépendantes des données concrètes sur les besoins de leurs clientes, sur l'état des connaissances des clientes et sur le jugement des clientes concernant la qualité de leurs prestations. Elle constitue ainsi une excellente base pour développer une qualité continue, basée sur les faits. Il serait souhaitable d'approfondir les thèmes décelés par cette enquête, par exemple dans les cercles de qualité, ou encore dans un mémoire de fin d'études continues.