



Management de la qualité par les sages-femmes indépendantes (sfi)

Enquête auprès des clientes 2009

Dans le cadre du management de la qualité, la Fédération suisse des sages-femmes (FSSF) a mené pour la seconde fois (après celle de 2006) une enquête auprès des clientes prises en charge par des sages-femmes indépendantes. L'objectif était d'estimer la satisfaction des clientes et de mesurer la qualité des prestations des sfi.

Dans cette présentation, les résultats seront donnés pour l'ensemble de la Suisse. Chacune des sections recevra les résultats de ses sfi; elle pourra les discuter et prendre ensuite les mesures adéquates, selon ce que la section veut atteindre pour la prochaine enquête.

Au total, quelque 2281 questionnaires ont été envoyés à l'ensemble des sections et 1582 d'entre eux sont revenus remplis. Ce qui donne un taux de réponses de 69.7% alors qu'en 2006 il n'était que de 55.2%. Les femmes enquêtées avaient été choisies selon le principe du hasard. 91.8% des femmes qui ont répondu à l'enquête ont été satisfaites de leur sage-femme et 99% la recommanderaient à d'autres personnes. Ce qui confirme les bons résultats de 2006 (respectivement 93.6% et 99.1%).

55,1% des femmes enquêtées étaient primipares (2006: 52.2%). Les prestations fournies par les sages-femmes indépendantes étaient les suivantes:

Prestations	2009	2006
Contrôles de grossesse	26,9%	33,6%
Accouchements à domicile	7,0%	9,1%
Accouchements en maison de naissance	7,6%	8,9%
Accouchements avec sage-femme agréée à l'hôpital	9,4%	13,7%
Suivi post-natal à domicile	87,9%	88,9%
Suivi post-natal en maison de naissance	4,1%	4,8%
Consultations, conseils	43,2%	44,9%
Cours de préparation à la naissance	27,5%	29,9%

Compétences et mise en confiance

95% des femmes enquêtées ont évalué leur sage-femme comme très compétente et 94% lui font fait entièrement confiance. Ici aussi, les résultats de 2006 (95% et 94%) se confirment.

Prise en compte des besoins

En ce qui concerne les besoins des femmes, les résultats 2009 sont pratiquement identiques à ceux de 2006. A nouveau, 18% des femmes enquêtées ont le sentiment qu'elles n'ont pas été encouragées à poser des questions.

Soulagement de la douleur

92% des femmes enquêtées (1450) ont le sentiment que la sage-femme a pris très au sérieux leurs douleurs. 25% des 571 répondantes ont le sentiment que la sage-femme n'a pas proposé suffisamment de moyens (compresses, massages, médicaments) durant la grossesse. 29% des 621 répondantes ont le même sentiment pour ce qui l'accouchement 20% des 1093 répondantes pour la période post-natale. Dans ce domaine, il y a certainement des points à discuter. Entre autres, se pose la question de savoir comment les femmes sont informées sur les possibilités et les limites du traitement de la douleur.

Environnement, accompagnement, évaluation par le partenaire

Comparés à ceux de 2006, les résultats 2009 restent pratiquement pareils. 12% des répondantes ont le sentiment qu'elles ont été trop peu soutenues par la sage-femme dans leur rôle de mère (2006: 14%). 26% des répondantes ont le sentiment que le père n'a pas été suffisamment associé dans le suivi (2006: 27%) et 23% ont le sentiment que les enfants aînés n'ont pas été suffisamment intégrés, en fonction de leur âge (2006: 23%). 97% des répondantes ont le sentiment que la sage-femme s'est occupé avec soin et douceur du nouveau-né. Ce qui est intéressant, c'est que les réponses des hommes vont dans le même sens. 27% des hommes ont le sentiment qu'ils ont été trop peu associés aux soins du nouveau-né (2006: 29%) et 12% des hommes ont le sentiment qu'ils ont eu trop peu la possibilité de poser des questions à la sage-femme (2006: 13%).

Informations en général

Les données sur la satisfaction en ce qui concerne les informations en général montrent une légère amélioration par rapport à 2006. 21% des répondantes ont toutefois le sentiment que la sage-femme n'a pas bien informé d'autres personnes concerné par le suivi.

Organisation (disponibilité et flexibilité)

Les femmes ont reçu rapidement tous les renseignements utiles et les autres éléments de planification. 13% n'ont pas été satisfaites de la disponibilité (2006: 12%) et 14% ont trouvé que la sage-femme n'a pas suffisamment pris leurs besoins en compte par la planification (2006: 13%).

Données sur la naissance

Parmi les femmes prises en charge par une sage-femme indépendante, 6% ont le sentiment qu'elles n'ont pas pu choisir la position qu'elles auraient souhaitée (2006: 5%), 4% qu'elles n'ont pas été suivies dans leur vœu (acceptation ou refus) concernant l'épisiotomie (2006: 5%) et 8% que l'épisiotomie n'était pas nécessaire (2006: 5%).

Informations données durant le post-partum et par après

C'est dans le domaine de l'information que l'insatisfaction des femmes est relativement encore forte. Toutefois, par rapport à 2006, une légère amélioration est constatée.

Informations sur	Proportion de non-satisfaction 2009	Proportion de non-satisfaction 2006
Allaitement	15%	17%
Rythmes d'éveil, cris, et pleurs du bébé	36%	37%
Soins du bébé	19%	20%
Transformations corporelles durant le post-partum	36%	37%
Moyens de protéger et de tonifier le périnée	41%	41%
Fluctuations de l'humeur	39%	40%
Sexualité et contraception	42%	44%
Possibilités de suivi à plus long terme	30%	31%

Allaitement

Avant la naissance, 94.6% des répondantes souhaitent allaiter leur enfant (2006: 95.4%). 92.1% des femmes ont pu le faire dans les dix premiers jours (2006: 91.0%). Elles ont été très satisfaites de l'appui de leur sage-femme

dans ce domaine. 6.2% (2006: 9%) des femmes ont reçu de la part de la sage-femme indépendante le conseil de donner une tisane ou un complément alimentaire avant la montée de lait ; 29.6% (2006 : 25,0%) l'ont reçu de la part d'une sage-femme hospitalière. Le plus souvent, il a été conseillé de donner un complément alimentaire au biberon (2009: 53.4% - 2006: 50.4%). En deuxième position, le conseil portait sur le gobelet (2009: 28.5% - 2006: 31.8%) et, le moins souvent, la cuillère ou au Finger feeding (2009 : 18.1% - 2006: 17.8%).

Prise en charge des suites de couches

Les femmes enquêtées ont reçu des sfi des informations qui contredisaient en partie celles qu'elles avaient reçues des sages-femmes et du personnel soignant de l'hôpital : 23% concernant l'allaitement (2006: 20%), 17% concernant les soins du bébé (2006: 15%) et 12% concernant l'alimentation (2006: 10%). 96% (2006: 96%) des femmes ont pu discuter de ces contradictions avec la sfi et trouver une solution satisfaisante.

Complications

15% des répondantes ont trouvé que la sfi n'a pas décelé le problème assez rapidement (2006: 13%) ; 15% que sa réaction n'a pas été assez rapidement (2006: 14%) ; 15% qu'elle n'a pas géré la situation de manière appropriée (2006: 15%) ; 16% qu'elle n'avait pas apporté le matériel nécessaire pour faire face à des situations difficiles (2006: 17%) ; 19% qu'elle n'a pas bien collaboré avec les autres services lors du transfert (2006: 17%).

Préparation à la naissance

Dans ce domaine, on trouve une insatisfaction relativement importante. 36% des répondantes n'ont pas reçu les informations attendues (2006: 34%); 28% ont trouvé la transmission des informations lacunaire (2006: 28%); 51% avouent qu'elles n'ont pas pu appliquer ce qu'elles avaient appris (2006: 48%).

Conseils

85.5% des répondantes reconnaissent qu'elles ont reçu le soutien dont elles avaient besoin (2006: 83.5%).

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 le

suivi par la sage-femme indépendante ? » (86.5% ont répondu). En première position, les femmes citent les compétences spécialisées, personnelles et sociales. Sont également des éléments importants: la disponibilité, le fait de sécuriser et de prendre le temps pour répondre aux questions, le fait d'agir en soutenant et en accompagnant réellement.

Ce qui est le moins apprécié, c'est que la sage-femme se montre dominante ou a trop peu de temps à disposition. Quelques femmes souhaitent aussi que la prise en charge par la sage-femme puisse durer davantage.

Des informations écrites seraient nécessaires en particulier pour ce qui concerne la physiologie du bébé, celle de la maman (récupération post-natale, sexualité, contraception), l'allaitement.

Résumé

Les résultats de l'enquête de satisfaction des clientes 2009 confirment les bons résultats de la première enquête de 2006. Pour quelques petits domaines, on constate à la fois une dégradation par rapport à la moyenne et une absence d'amélioration. Mais, comme la satisfaction est relativement importante dans beaucoup de domaines, il est difficile de s'améliorer nettement. Globalement, on peut dire que les sages-femmes sont considérées par les répondantes comme très compétentes et engagées. La confiance vis-à-vis des sages-femmes est grande et les femmes se sentent en de bonnes mains.

Il existe toutefois des domaines, pour lesquels une amélioration peut - et doit - être envisagée. C'est le cas pour le soulagement de la douleur, qui devrait être mieux analysé, mais aussi pour l'implication des hommes et des enfants aînés. La communication entre les différents acteurs (hôpital - sfi, ou l'inverse) n'est pas encore optimale. Les informations sur certains thèmes concernant le post-partum (sexualité et contraception, périnée, fluctuations de l'humeur, rythmes d'éveil, cris et pleurs du bébé, transformations corporelles) devraient être améliorées. Toute la problématique sur les complications devrait être repensée. Il est également indispensable de prendre en compte le nombre relativement élevé de femmes qui ne sont pas satisfaites de la préparation à la naissance (informations, transmission de connaissances, possibilités d'appliquer ce qui a été appris).