Zeitschrift: Schweizer Hebamme : offizielle Zeitschrift des Schweizerischen Hebammenverbandes = Sage-femme suisse : journal officiel de l'Association suisse des sages-femmes = Levatrice svizzera : giornale ufficiale dell'Associazione svizzera delle levatrici

Herausgeber: Schweizerischer Hebammenverband

Band: 101 (2003)

Heft: 11

Artikel: La satisfaction comme indicateur de qualité

Autor: Klein Remane, Ursula / Michel, Gerlinde

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-950536

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Siehe Rechtliche Hinweise.

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. Voir Informations légales.

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. See Legal notice.

Download PDF: 01.05.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

recherche sage-femme – une petite plante encore délicate en Suisse, mais qui commence néanmoins à prendre racine.

Soulager notre esprit

Il est clair que nous posons par écrit toutes les données mesurables afin de soulager notre mémoire. Comme le travail de la sage-femme indépendante est aussi très orienté vers la famille, je trouve important que la documentation prenne aussi en compte les intérêts de la famille, à laquelle je remets toujours une copie.

Pendant l'accouchement, je note, à côté des données médicales, aussi des remarques sur l'attitude, l'ambiance et les activités de la femme et de la famille. Ces données subjectives contiennent des informations importantes pour la sage-femme et sont aussi de grande valeur pour la femme et sa famille.

Indispensable en cas de différend juridique

Pour les néophytes, la «fonction checkliste», une documentation bien articulée, est certainement particulièrement utile. Il peut également être de grand secours, en cas de fatigue ou dans une situation d'urgence, d'avoir en main une documentation complète et éprouvée, pour ne rien oublier d'important.

En cas de différend juridique, un document correctement et complètement rempli aidera à montrer par la suite comment et pourquoi on a pris telle décision et pas telle autre.

La LAMal a donné le coup d'envoi

Les exigences de la LAMal ont été pour la FSSF l'étincelle qui a initié l'élaboration de la documentation. La Fédération est obligée d'élaborer un instrument d'assurance de la qualité pour les sages-femmes indépendantes. Développer une documentation valable pour toute la Suisse, en allemand et en français, que toutes les sages-femmes devraient utiliser était une possibilité pour remplir cette obligation. En ce moment, les formulaires élaborés sont testés. Pour cela, dans toutes les sections, 20% des sages-femmes indépendantes ont reçu une version test avec un questionnaire. Par ce processus, de nombreuses sages-femmes peuvent participer et influer sur le contenu et la mise en page de notre nouvelle documentation.

Des plots de construction

La documentation est construite comme un jeu de construction. Pour les contrôles de grossesse, le suivi post-partum et les conseils, il y a des formulaires séparés, qui peuvent, selon la situation, être réunis en un dossier complet. La liaison avec la statistique et plus tard l'établissement de factures est à l'étude, ce qui signifie que tous les points nécessaires pour la statistique apparaîtront à coup sûr dans la documentation. Dans le futur, nous voulons également proposer une version électronique, qui permettrait de générer automatiquement, sur la base de la documentation remplie et par quelques simples clics de souris, la statistique et la facturation. Les nouveaux formulaires seront mis *gratuitement* à disposition. Le nouveau dossier sera introduit dans les sections au printemps 2004, en même temps que la statistique, et par des séances d'informations ciblées. Toute sage-femme indépendante recevra au printemps 2004 un jeu complet de tous les formulaires à photocopier. Il sera également possible de télécharger ces formulaires sur le site internet ou de les commander au secrétariat central. Nous autres membres de la commission qualité nous nous réjouissons de l'important écho que nous avons reçu à ce jour et nous vous en remercions. Nous dépendons de cette collaboration. Plus vos commentaires seront détaillés, meilleur cela sera pour nous! ◀

Enquête auprès de patient

La satisfaction

«La femme, l'enfant et la famille sont au cœur du travail de la sage-femme» – voici l'exigence que les sages-femmes posent à leur travail. Comment satisfaire cette exigence et comment contrôler qu'on est sur la bonne voie?

DEPUIS quelques années, la satisfaction des patientes est mise en exergue dans différents hôpitaux de Suisse et mise en œuvre comme un instrument pour l'assurance-qualité. Pour ce faire, les patientes et les patients sont interrogés aux moyens de questionnaires spécifiques. Un de ces questionnaires, très étendu, est celui de l'institut Picker de Boston aux USA, validé et adapté pour la Suisse par l'institut Picker Europe. Il embrasse 19 dimensions de contrôle de la qualité dans la perspective des patients traités en stationnaire.

Au lieu d'un dialogue direct avec les patientes (comme lors de l'anamnèse d'admission), ce questionnaire se fait

Projet passeport-maternit

Où en est-on?

Le développement d'un passeport-maternité est un des projets-qualité de la FSSF et un objectif important pour de nombreuses sages-femmes. Petit rapport sur l'état du projet.

EN ce moment, ce projet est malheureusement en plein marasme, et ceci pour diverses raisons. En premier lieu, nous n'avons trouvé personne qui soit intéressé à diriger ce projet. En second lieu, le passeport-maternité est par essence un produit destiné à être utilisé par les sages-femmes et les médecins. C'est pourquoi il est indispensable qu'il soit élaboré et utilisé de manière interdisciplinaire, sinon ce passeport sera dès le départ condamné à l'échec. La FSSF a donc cherché le contact avec l'association des gynéco-

de clientes

comme indicateur de qualité

par écrit environ 2 semaines après la fin du traitement. Les résultats sont évalués de manière anonyme. Cela permet aux patientes de s'exprimer sans peur de suites négatives données à des aspects critiques. Et cela atténue le biais bien connu qui fait que les patientes répondent comme elles pensent qu'on aimerait qu'elles répondent.

L'Hôpital de l'Isle à Berne est un de ces hôpitaux qui a utilisé le questionnaire Picker. La division «soins obstétricaux» a pris part en 2001 au projet pilote de l'hôpital pour évaluer la satisfaction des patientes. Le questionnaire, adressé à 209 patientes, avec un taux de retour de 55%, a mis au jour, à côté des forces du département, aussi quelques déficits dans les dimensions «Soutien émotionnel et diminution de la peur», «accompagnement prénatal» et « informations spécifiques à la naissance». La direction du département obstétrique a décidé en conséquence de lancer un projet de développement de la qualité. Elle a chargé un groupe de travail interdisciplinaire de traiter du déficit «Soutien émotionnel». Ainsi, un nouveau standard en est résulté: «L'aspect émotionnel dans la grossesse et le post-partum précoce et sa signification pour l'accompagnement», qui a paru en 2003. La mise en place de ce standard sera évalué avec un nouveau recensement de la satisfaction des patientes.

La satisfaction des clientes est et restera toujours un outil majeur d'évaluation de la qualité du travail des sages-femmes Photo: Susanna Hufschmid

A l'avenir, la commission qualité de la FSSF mettra à disposition des sages-femmes indépendantes un tel questionnaire. A côté du degré de satisfaction des clientes, le niveau d'information des femmes sera évalué, ainsi que dans quelle mesure elle se sentent sûres dans leur relation avec leur enfant et elle-même. La planification prévoit qu'en été/automne de l'année prochaine, une première information sur le projet paraisse dans «Sage-femme suisse». En 2005, la première série d'enquêtes pourrait être lancée, avec évaluation et adaptations, les séries suivantes suivraient tous les 3 ans.

Ursula Klein Remane/
Gerlinde Michel

logues (SSGO), mais ceux-ci ont d'autres priorités et ne veulent pas s'engager dans cette voie pour le moment. Nous en restons donc là, car faire cavalier seul n'a vraiment aucun sens.

De plus, la question de l'actualité d'un passeport-maternité sous sa forme classique a fait surface. Selon Enkin M. et al (A Guide to Effective Care in Pregnancy and Childbirth, 3rd. Ed. Oxford University Press 2000, Oxford, UK) des études démontrent qu'il est utile que toute la documentation reste chez la femme enceinte et qu'elle l'emporte lorsqu'elle se rend chez son médecin, sa sage-femme ou à l'hôpital. Ainsi la femme a le contrôle et jusqu'à un certain degré, la responsabilité, de la documentation sur sa grossesse. A première vue, cette organisation peut paraître inhabituelle et comporte son lot de problèmes organisationnels de mise en place. Mais cela serait un pas concret pour la promotion de l'autonomie de la femme, un aspect souvent mis en exergue dans le cadre de la promotion de la santé, mais qui à ce jour, n'a pu être mis en pratique que très rarement. De toute façon, il vaut la peine d'examiner plus avant l'idée, avant d'investir beaucoup d'efforts dans un instrument peut-être déjà dépassé.

Donc, malgré les difficultés, le projet n'est pas mort, mais il attend avec impatience une responsable de projet engagée, qui s'investira dans ce thème et désirera peut-être explorer de nouvelles voies.

Ursula Klein Remane

Plus d'informations auprès de: Ursula Klein Remane, chargée de la qualité FSSF
Hinterdorfstrasse 18b, 8157 Dielsdorf, tél. 043 422 03 70, u.kleinremane@bluewin.ch

Projet IAMANEH

Avec le passeport-maternité

Dans le cadre d'un projet de IAMANEH (International Association for Maternal and Neonatal Health), qui cherche à améliorer l'accès à la santé reproductive pour les migrantes en Suisse, la FSSF est chargée d'un sous-mandat (voir SFS 2/03).

Une partie du contrat consiste en l'élaboration d'une brochure d'information sur le thème «Grossesse, naissance et post-partum pour les migrantes», qui devrait être disponible d'ici à 3 ans en 14 langues différentes. La brochure contiendra, sur le devant, une pochette, dans laquelle un passeport-maternité se glissera. Ce passeport-matermité, traduit lui aussi dans les différentes langues, est le passeport-maternité, légèrement adapté, que les gynécologues, sages-femmes et pédiatres utilisent depuis 1999 dans le canton de Vaud avec succès auprès des requérantes d'asile.

Dès que le passeport-maternité de IAMANEH sera terminé, nous en reparlerons dans ces colonnes.

Pour plus d'informations: www.iamaneh.ch