



## La gestion de la qualité par les sages-femmes indépendantes (sfi)

### Enquête auprès des clientes 2013

Dans le cadre de la gestion-qualité sfi, la Fédération suisse des sages-femmes (FSSF) a mené en 2013 une troisième enquête de satisfaction auprès des clientes des sages-femmes indépendantes, après celles réalisées en 2006 et en 2009. Cette nouvelle enquête avait pour objectif de recenser le degré de satisfaction des clientes et de mesurer la qualité des prestations fournies par les sages-femmes. En parallèle, elle a permis d'effectuer une comparaison dans le temps (étude longitudinale) et de démontrer l'évolution au fil des ans.

Le présent article donne un bref résumé des résultats à l'échelon suisse. Les résultats des diverses sections leur parviendront directement.

Cette enquête 2013 a subi quelques légères modifications par rapport aux précédentes. La nouvelle section Maisons de naissance y a participé pour la première fois. De plus, il n'y a pas eu de tirage au sort de 10 sages-femmes par section, mais ce sont 20% des sages-femmes indépendantes (au minimum sept) qui ont été sélectionnées au hasard dans chaque section. Ces choix ont abouti aux nombres suivants de sages-femmes indépendantes par section :

Section	Nombre de sages-femmes indépendantes ayant participé à l'enquête
Argovie / Soleure	19
Les deux Bâle	13
Berne	60
Fribourg	8
Genève	11
Haut-Valais	7
Suisse orientale	33
Schwytz	7
Tessin	9
Valais romand	7
Vaud Neuchâtel Jura	22
Suisse centrale	16
Zurich et environs	52
Maisons de naissance	9

Ce mode de faire permet aux grandes sections d'obtenir des résultats plus représentatifs. En outre, la formulation de certaines des questions posées a été modifiée dans le but d'en améliorer la compréhension, voire la clarté. Le nombre de questions est resté identique.

Chacune des sages-femmes sélectionnées a remis un questionnaire aux dix dernières femmes qu'elle avait suivies. Au total, 2731 questionnaires ont été

distribués. 1666 questionnaires ont été retournés, ce qui correspond à un taux de retour de 61%. En 2006, ce taux était de 55.2% et en 2009 de 69.7%. 92.6% des femmes interrogées sont très satisfaites de leur sage-femme et 99% d'entre elles la recommanderaient. Ces pourcentages confirment les bons résultats obtenus en 2006 (93.6% très satisfaites de leur sage-femme, 99.1% la recommanderaient) et en 2009 (91.8% très satisfaites de leur sage-femme et 99.0% la recommanderaient).

Les femmes interrogées ont bénéficié des prestations suivantes de la part des sages-femmes indépendantes :

<b>Prestations</b>	<b>2013</b>	<b>2009</b>	<b>2006</b>
Contrôles de grossesse	26.5%	26,9%	33,6%
Accouchement à domicile	6.8%	7,0%	9,1%
Accouchement en maison de naissance	5.1%	7,6%	8,9%
Accouchement avec sage-femme agréée	9.2%	9,4%	13,7%
Suivi post-partum à domicile	94.1%	87,9%	88,9%
Suivi post-partum en maison de naissance	3.7%	4,1%	4,8%
Consultations, conseils	38.9%	43,2%	44,9%
Cours de préparation à la naissance	20.7%	27,5%	29,9%

#### **Durée du séjour à la maternité**

En 2013, 32.6% des accouchées ont séjourné entre 0 et 24 heures à la maternité (en 2006 : 39.9%, en 2009 : 43.6%), 54.0% entre 24 et 96 heures (en 2006 : 33.9%, en 2009 : 39%) et 13.4% plus de 96 heures (en 2006 : 26.2%, en 2009 : 17.4%).

#### **Compétence et confiance**

98% des femmes interrogées qualifient leur sage-femme de très compétente et 98.1% lui font entièrement confiance. A cet égard, les excellents résultats de 2006 et 2009 se sont légèrement améliorés (94% et 95%).

#### **Organisation (disponibilité et flexibilité)**

Concernant l'organisation, les pourcentages ne sont pas sensiblement différents en 2013 de ceux de 2009 et 2006. Les femmes obtiennent rapidement les renseignements et rendez-vous qu'elles souhaitent. 11% d'entre elles trouvent que la sage-femme n'est pas assez disponible (2006 : 12%, 2009 : 13%) et 15% estiment qu'elle ne tient pas suffisamment compte de leurs besoins concernant les rendez-vous fixés ou les visites à domicile (2006: 13%, 2009: 14%).

### **Informations données pendant le post-partum et pour la période qui suit**

Dans le domaine de l'information, le taux d'insatisfaction des femmes est encore relativement important, notamment en ce qui concerne les fluctuations émotionnelles, la sexualité et la contraception. Mais comparés aux enquêtes précédentes, les pourcentages demeurent relativement stables.

Informations sur	Taux d'insatisfaction 2013	Taux d'insatisfaction 2009	Taux d'insatisfaction 2006
l'allaitement	17%	15%	17%
les phases éveillées, les pleurs, le sommeil du bébé	36%	36%	37%
les soins du bébé	18%	19%	20%
les transformations corporelles pendant le post-partum	34%	36%	37%
les moyens de protéger ou de tonifier le périnée	37%	41%	41%
les fluctuations émotionnelles	40%	39%	40%
la sexualité et la contraception	48%	42%	44%
les possibilités de suivis complémentaires ou ultérieurs	24%	30%	31%

### **Allaitement**

Avant la naissance, 94.8% des femmes interrogées souhaitent allaiter leur enfant (en 2006 : 95.4%, en 2009 : 94.6%). 90.7% d'entre elles ont pu allaiter durant les 10 premiers jours après l'accouchement (en 2006 : 91.0%, en 2009 : 92.1%). Le soutien de leur sage-femme a donné entière satisfaction.

### **Suivi post-partum**

Les informations reçues des sages-femmes indépendantes contredisent parfois celles que donnent les sages-femmes ou le personnel soignant de la maternité : 21% des femmes ont répondu dans ce sens pour l'allaitement (en 2006 : 20%, en 2009 : 23%), 13% pour les soins du bébé (en 2006 : 15%, en 2009 : 17%) et 11% pour l'alimentation (en 2006 : 10%, en 2009 : 12%). 95% (en 2006 : 96%, en 2009 : 96%) des femmes qui ont reçu des informations contradictoires ont pu en parler avec la sage-femme indépendante et trouver une solution appropriée.

### **Cours de préparation à la naissance**

Concernant la préparation à la naissance, les taux d'insatisfaction sont moins élevés que lors des enquêtes précédentes. 28% des femmes interrogées estiment ne pas avoir reçu les informations qu'elles attendaient (en 2006 : 34%, en 2009 : 36%). 23% trouvent que la matière transmise ne donne pas satisfaction (en 2006 : 28%, en 2009 : 28%) et 36% indiquent qu'elles n'ont pas vraiment pu mettre en pratique ce qu'elles avaient appris (en 2006 : 48%, en 2009 : 51%). Ces taux plus faibles s'expliquent peut-être par le libellé modifié de la question posée. En 2009 et en 2006, il fallait répondre à la question «Avez-vous réussi à mettre en pratique ce que vous aviez appris ?», en 2013 à «Le cours a-t-il été utile ?».

### **Consultations et conseils**

85.0% des femmes interrogées indiquent avoir reçu en matière de conseils le soutien dont elles avaient besoin (en 2006 : 83.5%, en 2009 : 85.5%).

### **Commentaires libres**

86.6% des femmes interrogées ont profité de l'occasion qui leur était donnée de s'exprimer librement. La question «Qu'avez-vous le plus apprécié dans le suivi par la sage-femme indépendante ?» a une fois encore récolté le plus de réponses. Les compétences professionnelles, sociales et personnelles sont le plus souvent évoquées. De même, le fait de savoir que la sage-femme est toujours atteignable rassure sur le fait de savoir que le temps à disposition pour poser des questions est suffisant et que, grâce aux liens de confiance, la femme se sent confortée et soutenue.

Les aspects les moins appréciés sont le manque d'empathie de la sage-femme, ses retards répétés ou les difficultés à l'atteindre. Par ailleurs, plusieurs femmes souhaiteraient être suivies plus longtemps par la sage-femme.

Elles souhaiteraient aussi davantage d'informations écrites concernant la physiologie du bébé, celle de la mère (rééducation post-natale, sexualité, contraception), l'allaitement et l'alimentation du bébé.

### **En résumé**

Les résultats de l'enquête 2013 confirment les bons résultats des enquêtes menées en 2006 et 2009. On ne peut constater ni aggravation ni amélioration spectaculaire dans aucun domaine. L'amélioration la plus significative concerne la préparation à la naissance. Le nouvel échantillonnage (la proportion de sages-femmes par rapport aux sages-femmes indépendantes de la section) n'a pas eu d'incidences majeures sur les résultats au niveau suisse. La formulation plus précise et plus appropriée des questions n'a pas non plus influencé les réponses de manière décisive. Dans l'ensemble, on peut affirmer que les sages-femmes indépendantes sont très appréciées pour leurs compétences et leur engagement. Elles ont toute la confiance des femmes, qui se sentent en sécurité avec elles.

Les résultats de l'ensemble de la fédération sont disponibles sur le site web de la FSSF, dans la rubrique «Domaine pour les membres» (protégé par mot de passe) > sfi Qualité > Enquête de satisfaction auprès des clientes.