

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

Band: 98 (2000)

Heft: 11

Artikel: Un concept qualité

Autor: [s.n.]

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-950793>

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: 15.10.2024

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

Pour une qualité optimale et permanente

Un concept qualité pour les sages-femmes

Elaboré entre janvier et juin, le concept de qualité que nous vous présentons ici est le fruit du travail d'un groupe de sages-femmes membres de la FSSF, comprenant des indépendantes, des cliniciennes et des enseignantes. Il vise à garantir auprès des bénéficiaires une qualité optimale et permanente des prestations des sages-femmes.

LE processus de qualité mis en œuvre par la FSSF concerne toutes les sages-femmes et en particulier les membres de l'association professionnelle. Le souci et la nécessité constants d'améliorer la qualité des prestations tient de la responsabilité individuelle de chaque professionnelle, mais il est aussi de l'ordre de la responsabilité collective de la FSSF. En effet, comme tout professionnel de la santé, nous nous devons de garantir des soins pertinents, efficaces et adaptés aux besoins de santé de notre population cible.

Les indépendantes, public cible principal

A partir des objectifs de l'OFAS concernant la mise en application d'un management de la qualité, le Comité central a défini cinq objectifs généraux et 16 mesures correspondantes (voir schéma ci-contre).

La planification de l'atteinte des objectifs et de l'application des mesures est prévue en deux étapes; un premier train de mesures devrait être opérationnel d'ici fin 2001 (mesures 1 à 8) et un deuxième train de mesures d'ici 2003 (mesures 9 à 16).

La Commission de qualité s'est préoccupée des différentes spécificités de la pratique professionnelle. Elle a défini les sous-groupes suivants:

- sages-femmes salariées (travaillant dans les hôpitaux publics et cliniques privées, dans les services de soins à domicile ou comme enseignantes)
- sages-femmes indépendantes (agrées ou travaillant à domicile, en cabinet, en salle de naissance, en maison de naissance, etc.)

La Commission de qualité a décidé de concentrer prioritairement ses actions sur ce dernier groupe, car les sages-femmes indépendantes ne sont pas encore intégrées dans un processus de qualité. Elles pratiquent souvent seules et expriment de plus en plus le besoin de se retrouver soutenues par des groupes de réflexion.

Arbre à concept

La Commission de qualité a défini un arbre à concept reprenant ainsi les 16 mesures définies par le CC de manière à les grouper par thème autour d'un axe d'intervenants (voir schéma).

L'axe des intervenants est représenté par (ligne et cercles épais, axe vertical):

- la femme, l'enfant, la famille
- la sage-femme
- la commission «Qualité»
- les institutions et organisations déterminantes (FSSF, OFAS, CAMS)

Autour de la femme, de l'enfant et de la famille se situent les thèmes, respectivement les mesures suivantes:

- satisfaction des clientes et clients
 - information des clientes et clients
- Les thèmes et mesures concernant la sage-femme sont:
- les méthodes et instruments de travail
 - les moyens d'information, de transmission et de récolte des données
 - les prestations et leurs indications

Les institutions et organisations déterminantes sont concernées par les points suivants:

- les documents de référence
- les prises de position

L'arbre à concept est un instrument de travail très important pour la Commission de qualité, car il permet de clarifier la terminologie utilisée, de garder la vision d'ensemble des mesures à prendre et de situer les mesures par rapport à la clientèle cible des sages-femmes.

Principes d'application du management de la qualité

Trois grands principes ont été élaborés par la Commission de qualité. Il s'agit des principes de l'amélioration continue, de l'évaluation par des pairs et de la focalisation sur les prestations.

L'amélioration continue de la qualité en terme d'adéquation et d'efficacité des soins effectués par les sages-femmes, s'appuie sur un processus d'apprentissage continu, se base sur une récolte de données pertinente et est centrée sur la femme, son enfant et sa famille. Il s'agit d'encourager les sages-femmes à développer une réflexion sur leur pratique quotidienne, sur des possibilités d'ajustements et d'auto-apprentissage. Un travail méthodologique (récolte de données) est favorisé par la FSSF.

L'évaluation de la qualité des prestations par les sages-femmes elles-mêmes et dans le domaine d'activité spécifique, correspond à la nécessité de créer un climat de confiance. La reconnaissance des spécificités de notre profession veut que l'évaluation effectuée par une collègue est plus sensible en terme d'adéquation et d'efficacité. La FSSF est consciente qu'il s'agira de former des sages-femmes au processus d'évaluation, d'auto-évaluation et à la démarche «Qualité». Parallèlement, les prestations seront aussi évaluées par les bénéficiaires, en terme de satisfaction.

Focalisation des prestations: la sage-femme pratique sa profession essentiellement dans deux types de situation: d'une part la situation physiologique où chaque femme, enfant et famille se trouvent en situation particulière, avec des besoins individuels spécifiques, l'activité de la sage-femme étant axée sur la promotion de la santé et la prévention primaire et secondaire; et d'autre part la situation pathologique où la sage-femme collabore avec le médecin et exécute les prescriptions, et où s'ajoute la prévention tertiaire. Les deux situations sont combinables.

Qu'il s'agisse de physiologie ou de pathologie, l'effort de gestion de la qualité doit se focaliser sur l'efficacité des réponses aux situations particulières et aux besoins spécifiques. Quelles que soient les situations, la promotion de la santé et la prévention des maladies sont des piliers importants du rôle de la sage-femme. Ils demandent à être évalués efficacement.

Cinq objectifs généraux et leurs corollaires spécifiques

Objectif général

1. La FSSF développe, utilise et évalue des instruments de travail qui permettent la mise en place d'un processus d'apprentissage afin d'obtenir une amélioration continue des prestations des sages-femmes.

Objectifs spécifiques

1.1. La Commission de qualité informe régulièrement les membres de la FSSF du travail effectué au niveau du management de la qualité.

1.2. La Commission de qualité encourage et soutient la participation des membres de la

FSSF à des formations en matière de management de la qualité.

1.3. La Commission de qualité recrute activement des sages-femmes pour animer des cercles de qualité et soutient leur formation en la matière.

1.4. La Commission de qualité met en place des cercles de qualité régionaux regroupant des sages-femmes indépendantes et, si possible, hospitalières.

Commentaires

La mise en place d'un programme visant la qualité des prestations ne peut être menée sans l'adhésion des professionnelles concernées. Cette dernière implique une information régulière et utilisant tous les canaux à disposition, comme le journal de la FSSF et les structures de l'association.

La création de cercles de qualité répond à un besoin supplémentaire: non seulement ils contribuent à diffuser l'information, mais ils suscitent un travail structuré de réflexion par les sages-femmes elles-mêmes. Celles-ci sont donc directement impliquées dans un processus visant une amélioration continue des prestations.

Objectif général

2. La FSSF met à disposition des sages-femmes des instruments d'enquête qui permettent une analyse quantitative et qualitative des prestations offertes.

Objectifs spécifiques

2.1. La Commission de qualité mène une réflexion sur le contenu des statistiques récoltées cette dernière décennie, en collaboration étroite avec le groupe de travail «Statistiques». Elle propose, si nécessaire, de corriger, de compléter et/ou de présenter différemment les statistiques actuelles.

2.2. La Commission de qualité analyse et interprète les données statistiques récoltées en collaboration avec un spécialiste, afin d'en ressortir les éléments «qualité» essentiels à l'amélioration continue des prestations et des potentiels de recherche.

2.3. La Commission de qualité développe un questionnaire destiné à évaluer la satisfaction des bénéficiaires des prestations de sages-femmes, le met en application, analyse les données récoltées et prend les mesures nécessaires afin d'améliorer les prestations de manière pertinente.

2.4. La Commission de qualité élabore une démarche d'auto-évaluation dans un premier temps pour les sages-femmes indépendantes, puis élargie à toutes les sages-femmes, en se basant sur les standards de qualité validés par la FSSF.

Commentaires

La situation actuelle en ce qui concerne les statistiques de la pratique indépendante est insatisfaisante et il s'agit de l'améliorer. Il existe des différences cantonales sur les don-

nées récoltées, toutes les sages-femmes indépendantes n'y participent pas, la récolte des données est purement quantitative, non comparative; les données ne sont ni analysées ni interprétées.

La recherche sur la satisfaction des clientes est un instrument reconnu d'une démarche qualité. Les sages-femmes sont toutes sensibles à cet aspect et l'avis des femmes et des partenaires compte beaucoup. Une systématisation à travers un questionnaire est cependant souhaitée, surtout auprès des clientes des sages-femmes indépendantes. Les prestations des sages-femmes en milieu hospitalier sont souvent incluses dans les questionnaires de satisfaction des institutions.

L'auto-évaluation est un élément essentiel d'une démarche qualité. Elle représente aussi le premier échelon d'un processus d'apprentissage à long terme. Les sages-femmes sont de plus en plus sollicitées à travailler avec des méthodes d'auto-évaluation, surtout en milieu hospitalier. La FSSF a défini des standards de qualité pour la pratique sage-femme. Ils serviront de base pour élaborer une méthode spécifique aux sages-femmes.

Objectif général

3. Afin d'optimiser la satisfaction de la cliente, la FSSF définit dans un document de principe, entre autres, la signification de la collaboration disciplinaire et interdisciplinaire avec l'intention de concrétiser celle-ci avec d'autres groupes professionnels.

Objectifs spécifiques

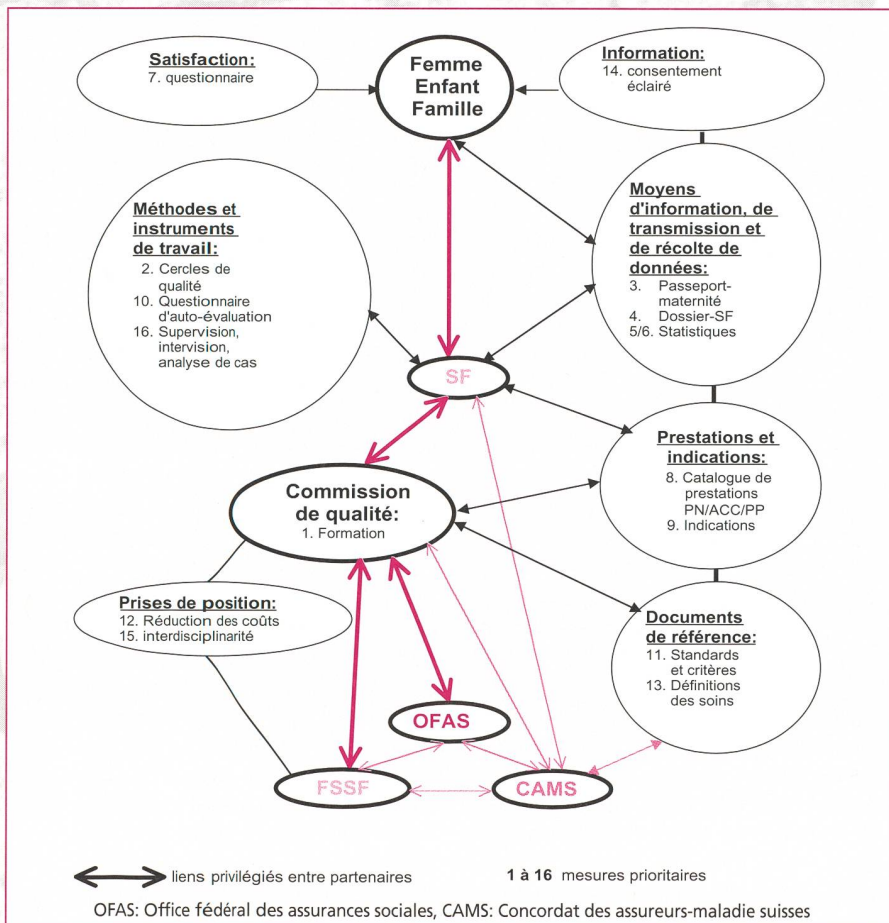
3.1. La Commission de qualité encourage l'intégration aux cercles de qualité, dans un premier temps, de sages-femmes indépendantes et hospitalières, puis d'autres professionnels liés à la prise en charge globale de la maternité.

3.2. La Commission de qualité élabore un Passeport Maternité dans trois langues nationales reflétant l'ensemble des données récoltées et utilisées couramment par les femmes, les sages-femmes et les médecins et le met en application auprès des sages-femmes indépendantes.

3.3. Dans la réalisation du Passeport Maternité, la Commission de qualité collabore activement avec les différents partenaires concernés par le projet et prioritairement avec les gynécologues/obstétriciens.

3.4. La Commission de qualité met en place des directives et des modèles standards pour un choix éclairé des bénéficiaires de soins des sages-femmes.

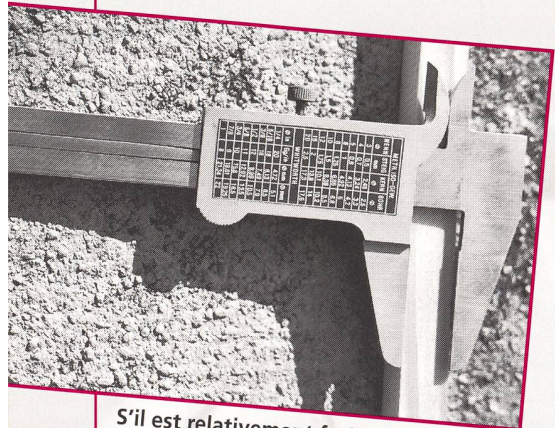
3.5. La Commission de qualité définit dans un document de principe la signification de la collaboration disciplinaire et interdisciplinaire avec l'intention de concrétiser celle-ci avec d'autres groupes professionnels.





Photos: F. Gogniat Loos

La qualité est un défi quotidien: une fois le bon chemin trouvé, il faut veiller à ne pas s'en écarter.



S'il est relativement facile de mesurer la qualité dans les domaines techniques, c'est un défi autrement plus délicat dans le domaine de la santé!



Identifier les problèmes, les classer, collecter de nouvelles informations et dégager les priorités, sont autant d'étapes indispensables à une démarche de gestion de la qualité bien comprise, avant la mise en œuvre concrète des solutions.

Commentaires

Actuellement, les sages-femmes semblent assez isolées dans leur milieu professionnel. Ce domaine, spécifique et spécialisé, fait que les échanges et collaboration avec d'autres partenaires restent limités. Les cercles de qualité représentent une possibilité de cibler des projets concrets et d'y impliquer toutes les professions nécessaires et utiles à une résolution de problème.

Le projet «Passport Maternité» est ici un moyen permettant une collaboration interdisciplinaire. Il est l'instrument de récolte

de données périnatales en main des femmes enceintes, qui se chargent de leur transmission; un but étant de faciliter le transfert des données entre prestataires de services et d'éviter par exemple des doublons dans les examens de laboratoires. En même temps, la responsabilité des femmes enceintes est sollicitée, car elles sont détentrices des informations.

Le choix éclairé est une notion juridique récente, encore peu diffusée au niveau des sages-femmes. Comme prestataires de soins, elles doivent être mises au courant des implications de cette notion dans une pratique indépendante. Cette démarche permet aussi aux femmes et couples concernés de faire des choix responsables en connaissance de cause.

Objectif général

4. La FSSF établit une liste d'indications pour les prestations obstétricales préventives, diagnostiques et thérapeutiques offertes par les sages-femmes.

Objectifs spécifiques

4.1. La Commission de qualité recense toute la documentation obstétricale propre aux sages-femmes et ceci au niveau personnel, cantonal, national et international, en collaboration avec le groupe de travail «Sages-femmes indépendantes». Elle élabore un dossier de référence dans trois langues nationales qui sera mis en pratique par les sages-femmes indépendantes et évalué selon son efficacité.

4.2. La Commission de qualité établit, sur la base de la documentation en vigueur, un catalogue des prestations des sages-femmes qui servira de base pour un examen approfondi des indications utilisées et à la définition d'une liste d'indications relatives aux prestations répertoriées à l'aide de l'Evidence Based Midwifery et de l'Evidence Based Medicine.

4.3. La Commission de qualité définit les soins obstétricaux pratiqués par les sages-femmes à partir de l'ensemble de la documentation amassée.

Commentaires

La FSSF, et plus particulièrement les sages-femmes indépendantes, travaillent avec un dossier obstétrical standardisé. Mais celui-ci n'existe qu'en langue allemande et a certaines lacunes. Il est donc nécessaire de réviser la documentation existante et de la mettre à disposition de toutes les professionnelles. Ainsi, la FSSF cherche à rendre les dossiers des sages-femmes plus lisibles, plus comparables, plus standardisés, afin de permettre une récolte des données pertinente et facile.

Les sages-femmes sont au clair avec toutes les prestations offertes. Mais celles-ci ne sont

pas systématiquement listées et leur indication reste partiellement du domaine individuel. Une analyse rigoureuse des indications posées devient donc nécessaire, afin de rechercher systématiquement les bases scientifiques à la plupart des prestations des sages-femmes.

Objectif général

5. La FSSF affirme dans une déclaration d'intention qu'elle est consciente de l'explosion des coûts de la santé et qu'elle veut contribuer à leur réduction en atteignant dans un premier temps les objectifs mentionnés ci-dessus.

Objectifs spécifiques

5.1. La Commission de qualité élabore un texte de principe mentionnant le rôle de la FSSF dans la maîtrise des coûts de la santé et ses efforts au niveau des sages-femmes pour les rendre, ainsi que leurs clientes, plus attentives et responsables face à leur santé et au système de santé en général.

5.2. Tout au long de cette démarche «Qualité», la Commission s'efforce continuellement de réaliser les cinq objectifs généraux susmentionnés et les objectifs spécifiques qu'elle a définis.

Commentaires

La sage-femme favorise le potentiel de santé chez la mère, son enfant et sa famille. C'est une tâche primordiale de son activité professionnelle. Elle est par principe dans une pratique qui vise à diminuer les coûts de la santé. Ceci se manifeste à travers l'éducation à la santé et la promotion de la physiologie de la maternité.

La FSSF s'engage dans une démarche responsable de management de la qualité, dont les objectifs rejoignent les préoccupations de l'OFAS.

Stratégie et ressources

Afin de sensibiliser et d'initier les sages-femmes au processus de management de la qualité, la FSSF s'appuiera sur trois axes principaux. Il s'agit en l'occurrence de l'information régulière des membres de l'association, de la formation des sages-femmes de référence et de l'évaluation de la démarche «Qualité» choisie.

Au niveau des ressources matérielles, un certain nombre de documents existants devra être récolté, analysé et réajusté, voire complété. Par exemple le code international de déontologie et d'éthique des sages-femmes, les standards de qualité pour la pratique de sage-femme définis par la FSSF et par l'IGGH, les statistiques, les catalogues de prestations, les protocoles de soins obstétricaux et de néonatalogie, etc.

Un travail important de recherche devra être effectué par les membres de la Commis-

Sages-femmes indépendantes

Place aux cercles de qualité

Comment faire toujours mieux? Comment améliorer nos prestations? La question de la qualité est depuis toujours chère aux cœurs des sages-femmes indépendantes, elles qui préfèrent prendre moins de clientes pour pouvoir leur accorder toute l'attention et l'écoute nécessaire. Aujourd'hui, les sages-femmes indépendantes disposent d'outils et de moyens pour se remettre en question, pour améliorer leurs prestations et pour satisfaire toujours mieux les besoins de leur clientèle. Les cercles de qualité en sont un. Dans le canton de Fribourg, un tel cercle existe depuis bientôt une année et s'apprête à faire des petits.

EN milieu industriel, un cercle de qualité est une plate-forme de discussion de 5 à 10 personnes, qui se rencontre régulièrement pour traiter de sujets en rapport direct avec leur travail. La formation de l'animateur et des membres en ce qui concerne les techniques d'animation et de résolution de problèmes est indispensable et la participation est basée en principe sur le volontariat, mais comptée comme heures de travail. Les sujets traités sont choisis par les membres eux-mêmes. La responsabilité du choix des solutions incombe entièrement au cercle de qualité, mais les décisions d'application restent du ressort de la direction de l'entreprise.

Les objectifs des cercles de qualité touchent deux domaines bien distincts, mais interdépendants:

- Les besoins de l'entreprise, comme la productivité, les coûts, le gaspillage, l'amélioration des méthodes de travail, etc.;
- Les besoins des employés, comme l'ordre et la propreté, la santé et la sécurité, l'espace de travail, etc.

Il est frappant de constater que dès le début des cercles de qualité, le poids est mis aussi bien du côté du produit que sur l'aspect humain et le développement des compétences des employés.

Les sages-femmes indépendantes à Fribourg

Une dizaine de sages-femmes pratiquent actuellement dans le canton de Fribourg, la plupart à temps partiel. Ce qui caractérise leur pratique, c'est la continuité du service offert à un moment crucial de la vie d'une famille. Le souci de la qualité des prestations prend alors toute son importance.

Les sages-femmes indépendantes sont en général des individualistes convaincues et l'échange d'expérience ne va pas de

soi... Mais l'isolation professionnelle s'est fait sentir et la demande de collaboration et d'échange est devenue plus pressante. Pour les sages-femmes, il s'agissait de résoudre des problèmes professionnels communs à toutes. Terrain fertile pour un cercle de qualité!

Qualité et santé publique

Le développement de l'assurance qualité au niveau de la santé publique a débuté dans les années 70 déjà. A l'origine, on trouve les progrès scientifiques, les conditions cadres de l'économie et les valeurs de la société, qui vont vers une approche plus critique des prestations offertes.

La santé est un sujet extrêmement complexe et elle ne peut être définie de manière matérielle. La satisfaction subjective de la personne par rapport aux soins reçus est un élément fondamental de la qualité. De plus, la personne participe activement au processus de guérison, c'est-à-dire au résultat évalué. L'accompagnement prend en principe une place plus importante que le résultat (la guérison) obtenu. La relation entre le prestataire et le client est donc déterminante pour évaluer la qualité du service obtenu.

Selon Donabedian¹, les dimensions de la qualité dans le domaine de la santé sont au nombre de trois:

- qualité des structures
- qualité du processus
- qualité du résultat

La qualité des structures englobe par exemple le degré de formation et de qualification professionnelle, le cadre de travail et le matériel utilisé, l'organisation et la gestion d'un cabinet, ainsi que les bases légales pour l'exercice professionnel.

¹ Härter M., Tausch B.: Qualitätszirkel erfolgreich gestalten, ein Arbeitsbuch für hausärztliche Qualitätszirkel. Springer Verlag, Berlin, 1998, page 13.

sion de qualité et par le groupe de travail «Recherche». Il s'agit par exemple de la collecte de données statistiques en lien avec l'Evidence Based Medicine, l'Evidence Based Midwifery et des enquêtes épidémiologiques.

A partir des travaux de recherche et de leurs résultats, la Commission de qualité élaborera des documents de référence pour les sages-femmes en visant une certaine standardisation et comparabilité des données. Il s'agit par exemple du dossier obstétrical des sages-femmes indépendantes ou du questionnaire d'auto-évaluation destiné aux sages-femmes ou le questionnaire de satisfaction pour les femmes et les familles. Certaines recommandations seront diffusées auprès des membres par le journal.

La FSSF se donne les moyens de réaliser le management de la qualité choisi en mobilisant des sages-femmes compétentes et motivées. Pour ce faire, une Commission de qualité a été créée et vous a été présentée aux pages précédentes. D'autre part, la Commission de qualité aura besoin de la collaboration et de l'investissement de l'ensemble des sages-femmes suisses.

Calendrier

Au point de vue planification, la commission a prévu de mettre en route cette année encore les projets «formation», «cercles de qualité», «statistiques» et «passeport maternité». L'année prochaine, la formation en matière de management de la qualité se poursuivra, et on verra la mise en route des projets «prestations et indications», «satisfaction des clientes», «documentation obstétricale» et «auto-évaluation». Ce n'est qu'en 2002 que le projet «choix éclairé» sera lancé et en 2003 celui intitulé «supervision et intervision», année à l'issue de laquelle une évaluation globale des projets, ainsi qu'un bilan seront réalisés. Tout au long de ces années, la commission a prévu de donner des informations générales sur le concept de management et de rendre un rapport annuel à l'OFAS.

Un pas vers le futur

On le voit donc, le processus de gestion de la qualité est bien amorcé. L'élaboration et la rédaction de ce concept qualité a suscité de l'intérêt de la part des sages-femmes. Elles ont été informées et consultées, au fur et à mesure du travail, à l'intérieur des sections et à travers les diverses assemblées. Si des questions de mise en place subsistent, en particulier au niveau du processus d'évaluation et de l'impact futur des mesures prises, la volonté de poursuivre la démarche émerge de façon évidente pour l'ensemble des membres de la FSSF. ◀