Zeitschrift: Hebamme.ch = Sage-femme.ch = Levatrice.ch = Spendrera.ch
Herausgeber: Schweizerischer Hebammenverband
Band: 104 (2006)
Heft: 4

Artikel: Musique d'avenir : la gestion des plaintes pour les SFI
Autor: Klein Remane, Ursula / Michel, Gerlinde
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-949865

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. 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. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

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. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

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. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 08.07.2025

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

Cercles de qualité – Situation 2006

Thèmes actuellement en chantier

La responsabilité du contenu des travaux appartient aux cercles de qualité.
La FSSF ne pratique aucun contrôle

Séction	Thèmes en chantier	Produits envisagés (Produits finis, voir autre liste)	Direction
Bâle-ville et campagne	Mise sur pied d'une centrale SF, Insertion/ Coaching des nouvelles SFI, liste de critères internes à la section		Jeannette Gröbli Hagenweg 4, 4419 Lupsingen tél. 061 911 98 46 jeanette.groebli@bluewin.ch
BE	Matériel et médicaments pour cas d'urgence lors des accouchements à domicile	Liste	Heidi Oosterveer, Neuhausweg 47 3097 Liebefeld, tél. 031 972 02 38 heisis@bluewin.ch
	Préparation à la naissance	Dossier (été 06)	Susanne Clauss Kellersriedweg 10, 2503 Bienne s.clauss@tiscalinet.ch
FR	Discussion des expériences avec le passeport maternité, le dossier obstétrical, la statistique, la facturation		Marie-Claude Monney-Hunkeler Bd des Pérolles 23, 1700 Fribourg mcl.conseil@bluewin.ch
Haut-Valais	Sages-femmes en Haut-Valais hier et aujourd'hui		Dagmar Ittig Steinmatta, 3983 Filet dittig@bluewin.ch
Suisse orientale	(dès 2006) discussion de cas, Intervision		Elke Bispinghoff Sägenöschstr. 3a, 8280 Kreuzlingen diehebamme@bluewin.ch
Sages-femmes Romandes	Cas cliniques complexes, analyse, recherche de recommandations de bonne pratique et de protocoles hospitaliers (CHUV et HUG), echange de sujets de la pratique	Guide de bonnes pratiques des sages-femmes à domicile	Michèle Behrens 3 ch. de la lune 1132 Lully sur Morges tél. 021 803 3347 michele.behrens@bluewin.ch
Zurich et env.	Introduction des nouvelles SFI		Ursina Bavier

même ces données et après seulement elles sont envoyées à l'Institut pour évaluation. Ce réseau a été volontairement constitué de sorte que le principe de protection des données soit ainsi garanti.

Un service pour les sages-femmes

La prise en compte des multiples activités des sages-femmes indépendantes et l'élaboration d'un rapport statistique crédible, qui reflète non seulement la quantité des prestations fournies mais aussi sa qualité, est à mon avis un véritable service rendu aux sages-femmes.

Cette collecte est un instrument indispensable pour l'Assurance Qualité et fournit de précieuses informations à divers niveaux. Les chiffres recueillis peuvent mettre en évidence les compétences des femmes enceintes ainsi que celles des sages-femmes, ils reflètent les prestations et peuvent les renforcer. Ils sont précieux dans les négociations avec les partenaires telles que les caisses-maladie. Ils consolident l'image de marque de notre groupement professionnel et permettent de visualiser la mise à contribution des sages-femmes indépendantes durant la grossesse, l'accouchement et le post-partum.

Un formulaire valide sert tout le monde

Pour disposer d'une statistique crédible, qui soutienne le travail des sages-femmes, il est indispensable que la saisie des prestations fournies soit faite correctement. Des données lacunaires ou incomplètes rendraient les résultats peu fiables et utilisables avec des restrictions. En outre, l'élaboration du rapport en souffrirait, pas seulement d'un point de vue financier. Pour constituer une statistique vraiment utile, il importe que vous remplissiez les formulaires avec soin et avec précision. Tout le monde en profitera.

Version 2006

Pour cette année, une nouvelle version incluant de petites modifications peut être téléchargée depuis notre site Internet. Veuillez l'utiliser pour la récolte des données de l'année 2006. Si vous avez déjà recensé vos activités sur l'ancien formulaire, vous pouvez les importer dans cette nouvelle version sans problème. Pour toute information utile, adressez-vous à Monika Schmid (043 300 35 58, m.schmid@hebamme.ch) ou à la sage-femme responsable de la statistique de votre section

Traduction: Josianne Bodart Senn

Musique d'avenir

La gestion

En règle générale, les sages-femmes indépendantes (SFI) travaillent seules, sans représentantes. Quand une cliente est insatisfaite des prestations de sa sage-femme, elle ne peut pour l'instant qu'en discuter elle-même avec la sage-femme. Si le conflit est grave, beaucoup de clientes craignent une confrontation directe. Un bureau des réclamations pourrait améliorer de telles situations conflictuelles.

Ursula Klein Remane, Gerlinde Michel

LORSQU'UNE fédération ne dispose d'aucune instance de recours instituée, les problèmes entre la clientèle et les prestataires restent dans l'ombre, mais ils existent bel et bien. La cliente n'a aucun soutien dans la résolution de son problème et la sage-femme peut même ignorer qu'il existe un problème. Rien n'est résolu, rien ne peut être amélioré et la situation conflictuelle perdure. Aucune amélioration systématique de la qualité n'est possible.

Nouveau projet en chantier

Depuis quelque temps, la responsable Qualité de la FSSF étudie un nouveau projet qui porterait sur l'installation d'un bureau des réclamations qui serait commun à l'ensemble de la FSSF. Ce bureau offrirait à toutes les clientes – tout comme un «Ombudsman» peut le faire dans un hôpital – la possibilité de discuter, en présence d'une personne neutre, de leur insatisfaction ou de leur problème. La responsable de ce bureau des ré-

[1] cf Lauterbach K., Schrappe M. (Hg.) Gesundheitsökonomie, Qualitätsmanagement und Evidence-based Medicine. Schattauer Stuttgart 2004.

des plaintes pour les SFI

clamations cherche alors à trouver une solution.

Cette procédure apporterait les avantages suivants:

- Les clientes se sentiraient prises en considération et ne resteraient pas seules avec leur problème.
- Les sages-femmes apprendraient beaucoup des problèmes ainsi débattus, d'une part, parce qu'ils ne seraient pas appréhendés à partir de rumeurs mais de manière directe et, d'autre part, parce qu'ils seraient considérés sur un plan objectif, sans trop d'émotions.

Procédure de réclamation réglementée

Les réclamations seraient analysées de manière anonyme par la responsable Qualité. Par exemple, elle exposerait les conflits traités et diffuserait ces informations aux SFI (par l'intermédiaire des présidentes de section, le journal, les CQ), au comité central et aux responsables de la formation. Ainsi, une amélioration de la qualité orientée vers les pratiques et les besoins serait favorisée et les sages-femmes disposeraient de données concrètes pour poursuivre et améliorer leur formation. Un tel bureau des réclamations constituerait un service des SFI pour leur clientèle.

Comme dans les hôpitaux

La plupart des hôpitaux suisses disposent aujourd'hui de tels services. Ils ont reconnu qu'une prise en compte des avis des clients est aujourd'hui, à côté de la rentabilité économique, un facteur de réussite décisif pour la gestion du système de santé. Dans un article intitulé «Beschwerdemanagement im Krankenhaus»[1], M. Halber décrit les avantages et les étapes de mise sur pied d'une telle institution. Outre la prise en compte de l'avis des clients, déjà mentionné, la gestion des plaintes offre la possibilité d'améliorer les structures et les procédures («chaque plainte revient à un conseil gratuit!») et de motiver les prestataires.

Un tel service ne devrait d'ailleurs pas seulement accueillir les réclamations mais aussi les retours («feed-backs») positifs. Concrètement, pour optimiser un tel service, il faudrait commencer par un encouragement. La clientèle devrait être activement incitée à exprimer leur avis, quelle que soit la nature de ceux-ci (plaintes ou appréciations favorables). S'ils le font, il existe bien moins de risques de voir se répandre, dans leur cercle de connaissances, une rumeur «incendiaire» causant de gros dégâts par le simple bouche à oreille. Ensuite vient *l'enregistrement:* la plainte – écrite ou orale – doit être rédigée de manière professionnelle.

Le cercle de qualité élabore des règles de conduite obstétricale qui mettent en valeur les «bonnes pratiques». Photo: Ramon Schneider

En cas de plainte orale, la *réaction* (au téléphone par exemple) peut déjà influencer la suite de la procédure: ainsi, si je réagis de manière compréhensive, la plaignante sera davantage incitée à trouver une solution paisible. En cas de plainte écrite, l'institution (ou la fédération) doit avoir déterminé qui doit réagir, quand et comment. Enfin, pour une utilisation optimale de l'effet pédagogique, une *analyse* est indispensable. Toutes les plaintes traitées pourraient par exemple être évaluées en fin d'année tout en tirant des conséquences pour l'institution.

Que font les autres?

Où en sont les associations professionnelles semblables à la nôtre? L'association allemande des sages-femmes *(Bund Deutscher Hebammen BDH)* fait suivre les réclamations écrites ou orales des clientes auprès de Regine Knobloch, sage-femme du secrétariat central BDH. Comme première interlocutrice, elle se met à l'écoute et peut très souvent clarifier elle-même la situation. Si la sage-femme est membre BDH, Regine Knobloch remet la plainte à la présidente de son Land, qui la transmet à la sage-femme concernée. Si la sage-femme n'est pas membre BDH, la cliente est adressée à l'Office de la santé compétent.

La fédération allemande des sages-femmes indépendantes *(Verband der freiberuflichen Hebammen Deutschlands BfHD)* prend contact, par l'intermédiaire d'une personne de son secrétariat central, avec la sage-femme concernée et l'invite, elle et la cliente, à un entretien de médiation. Cet entretien est mené par une personne spécialement formée, capable de prendre une position de stricte neutralité. Selon la BfDH, la gestion des conflits en est encore à ses débuts mais elle ne devrait pas multiplier les cas à traiter.

L'association suisse des ergothérapeutes *(ErgotherapeutInnenverband Schweiz EVS-ASE)* a instauré un conseil éthique et de traitement des plaintes: les client(e)s, les médecins ainsi que les autres professionnel(le)s de la santé peuvent s'y adresser en cas d'insatisfaction devant les prestations d'un(e) ergothérapeute.

L'association suisse des physiothérapeutes (fisio) règle en détails les conditions et les procédures en cas de plaintes dans son «règlement professionnel». Une commission spéciale examine les attaques contre ses membres ainsi que les réclamations des client(e)s.

Traduction: Josianne Bodart Senn

Dernière minute

Enquête de satisfaction

Dans le numéro 2/2006 de «Sage-femme.ch», Ursula Klein Remane a présenté le tout dernier projet Assurance Qualité FSSF: l'enquête de satisfaction auprès de 2600 femmes. Ce projet a démarré en mars 2006. Les premiers résultats et commentaires sont attendus pour le 2e semestre de cette année.