



Satisfaction des mères et des couples dans un Réseau de santé en périnatalité

B. BRANGER, F. LE COZ, Ph. GILLARD,
E. MEROT, M. GASSIOT, N. WINER,
les membres de la commission des usagers
du Réseau « Sécurité Naissance - Naître ensemble » des Pays de la Loire

Journée des RSP 19 mars 2009

Mesurer la satisfaction

- Nécessité dans les maternités
 - ◆ Établissement et Service Qualité : questionnaire à la sortie
 - ◆ Certification : mesurer la qualité
 - ◆ Toute structure doit évaluer le service rendu

- Dans un Réseau de Santé en périnatalité ?
 - ◆ Se limiter aux transferts ?
 - ◆ Se limiter au service rendu du Réseau ?
 - ◆ Evaluer l'ensemble des maternités

- Limites
 - ◆ Les besoins de santé et de soins sont infinis
 - ◆ Quel est le bon moment pour juger ?
 - ◆ Les usagers peuvent-ils juger de l'efficacité d'une action médicale ?

Méthodes

- Proposition d'enquêtes auprès des 24 maternités des Pays de la Loire
 - ◆ 2 refus

- Liste des mères ayant accouché une semaine donnée
 - ◆ Environ 700 accouchements à cette période
 - ◆ Semaine 14 en mars-avril 2008

- Envoi d'un questionnaire 2 mois après
 - ◆ Principe de ce choix
 - ◆ Envoi postal avec enveloppe et timbre pour la réponse
 - ◆ Une deuxième relance vers les non-répondeurs du premier envoi (anonymat relatif..) sans enveloppe

- Coût prévu des envois
 - ◆ 1 000 € environ pour le papier et les envois
 - ◆ Temps passé : 20 heures =

Questionnaire

- Pas de questionnaire standardisé ni validé dans la littérature (vis-à-vis des usagers)
 - ◆ Questionnaires déjà publiés
 - Auvergne avec test du questionnaire (Gerbaud)
 - Bourgogne et Poitou-Charente (A. Burguet)
 - Aurore : connaissance du Réseau de périnatalité
 - ◆ Enquête téléphonique de la DREES en 2006

- Elaboration du questionnaire dans le RSN PdL
 - ◆ Commission des usagers
 - ◆ Commissions professionnelles
 - GO, pédiatres, sages-femmes

- Plan
 - ◆ Suivi grossesse
 - ◆ Suivi dans la maternité
 - ◆ Accouchement et les heures suivantes
 - ◆ Séjour en maternité
 - ◆ Retour au domicile

Résultats

- Liste de 524 noms et adresses
 - ◆ Soit en moyenne 24 questionnaires par maternités
 - ◆ Tirage au sort de 50 questionnaires dans 4 maternités les plus importantes (pondération difficile à formaliser) parmi 90 à 100

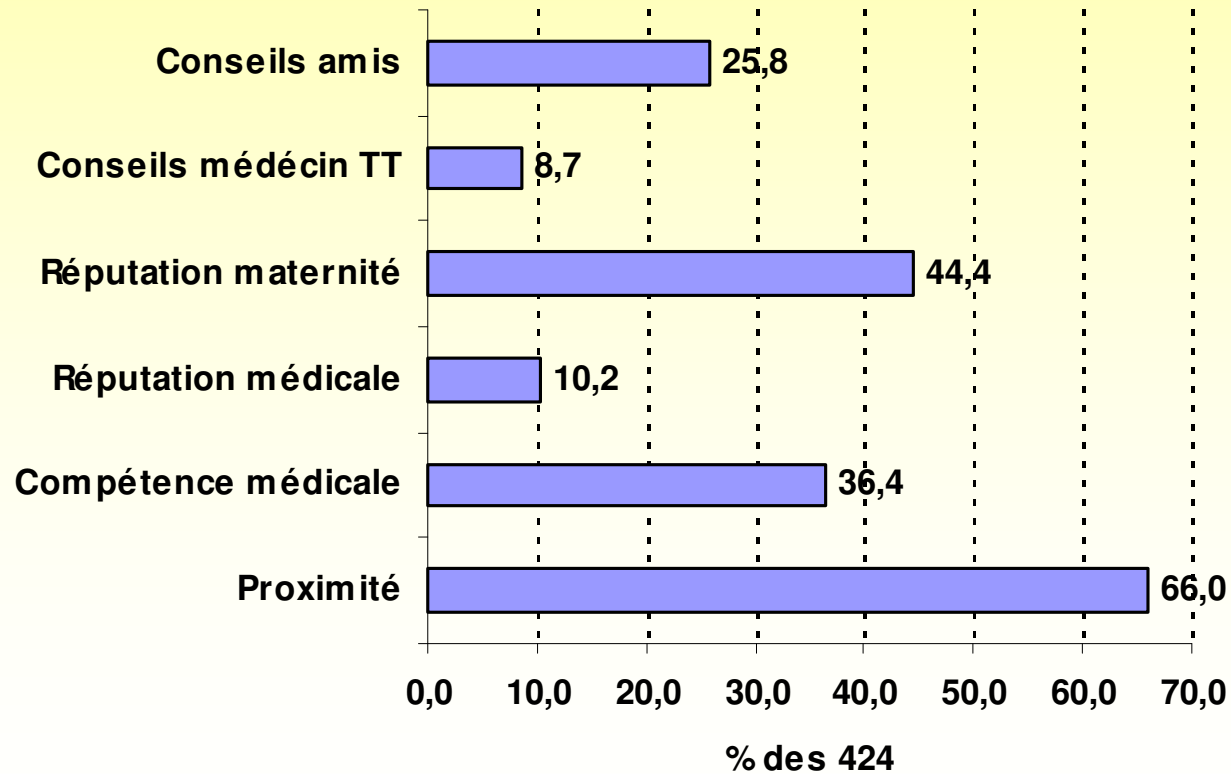
- Taux de retour de 81 % (424 réponses)
 - ◆ Dans un délai rapide : 10 semaines en moyenne / naissance
 - ◆ Faible efficacité de la deuxième relance

- Représentativité de l'échantillon
 - ◆ Sur-représentation d'un département
 - ◆ Sur-représentation des cadres et professions intermédiaires
 - ◆ Taux de césariennes, taux de péridurales identiques
 - ◆ Age des mères : 30.0 ± 4.8 ans (16 - 44)
 - ◆ Primipares : 42.2 %
 - ◆ Prématurité : 10.6 %

- Réponses versus non-réponses
 - ◆ Maternité, département de naissance, heure de naissance : NS

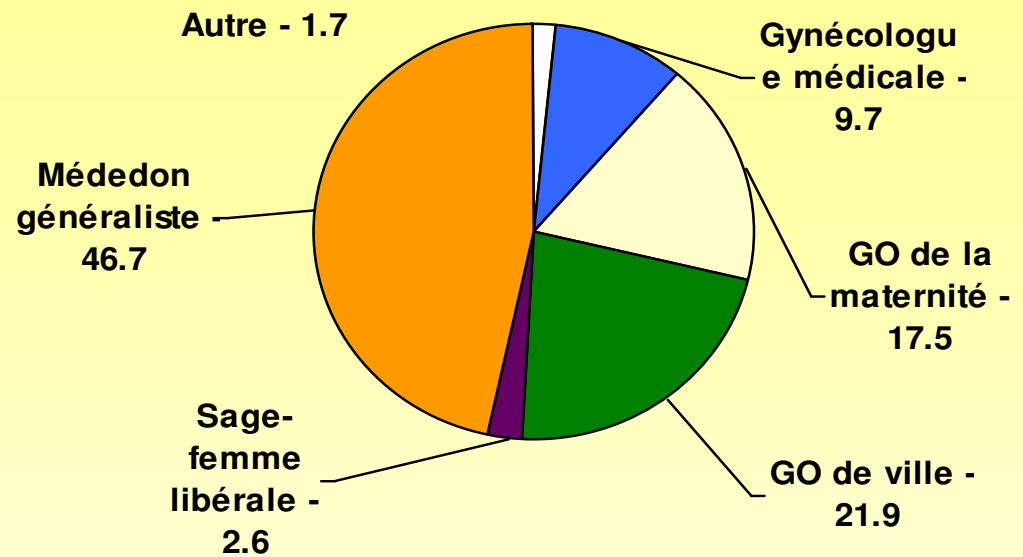
Choix de la maternité

- Maternité du choix du couple : 97.4 %
- Raisons invoquées pour le choix de la maternité

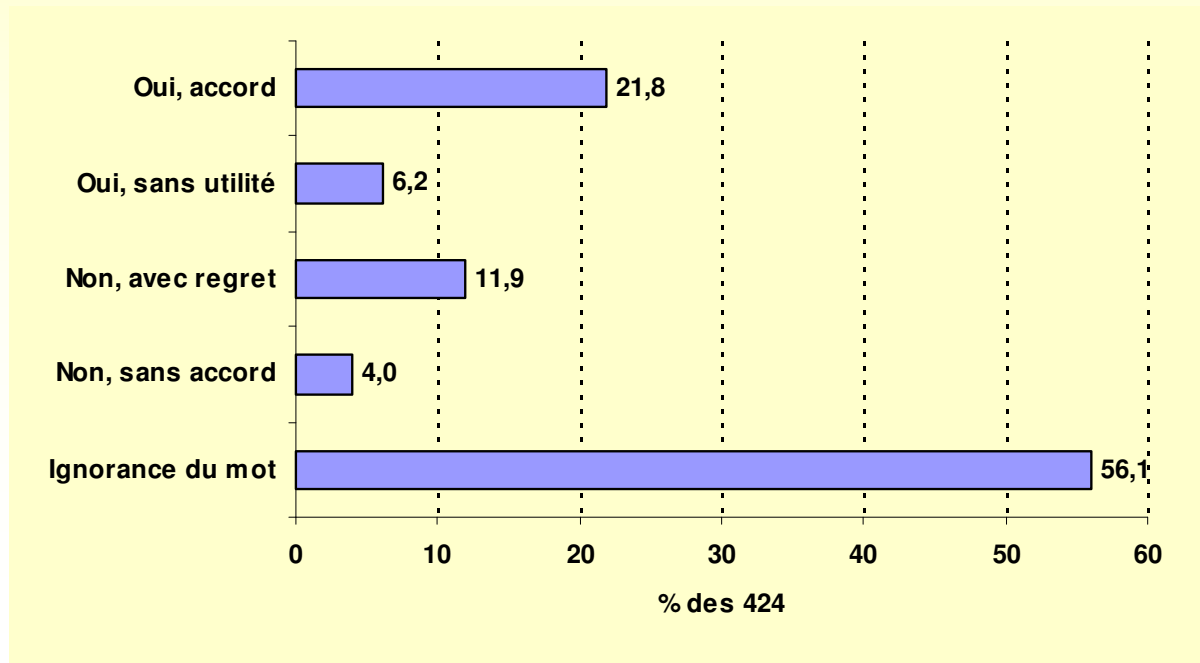


Grossesse (1)

→ Déclaration



→ Entretien prénatal précoce



Grossesse (2)

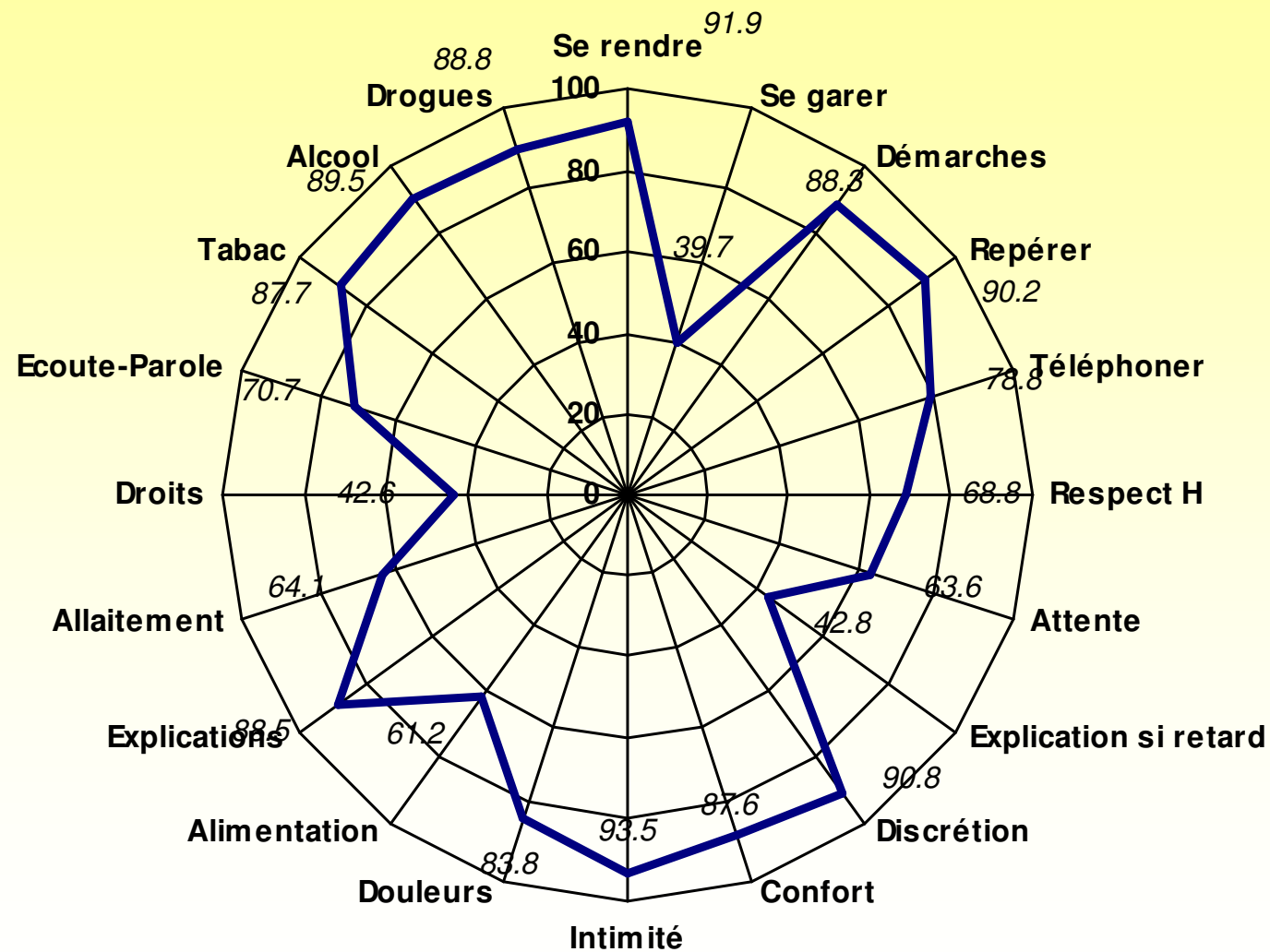
- Préparation proposée à 88.3 %
 - ◆ « Pleinement satisfaites » à 80.8 %
 - ◆ « En partie satisfaites » à 12.1 %
 - ◆ « Pas satisfaites » à 7.1 %

- Echographies
 - ◆ Dates voulues à 99.5 %
 - ◆ Anomalies dans 11.0 %
 - ◆ Satisfaction des explications à 98.4 %
 - ◆ Prise en compte des remarques à 95.5 %

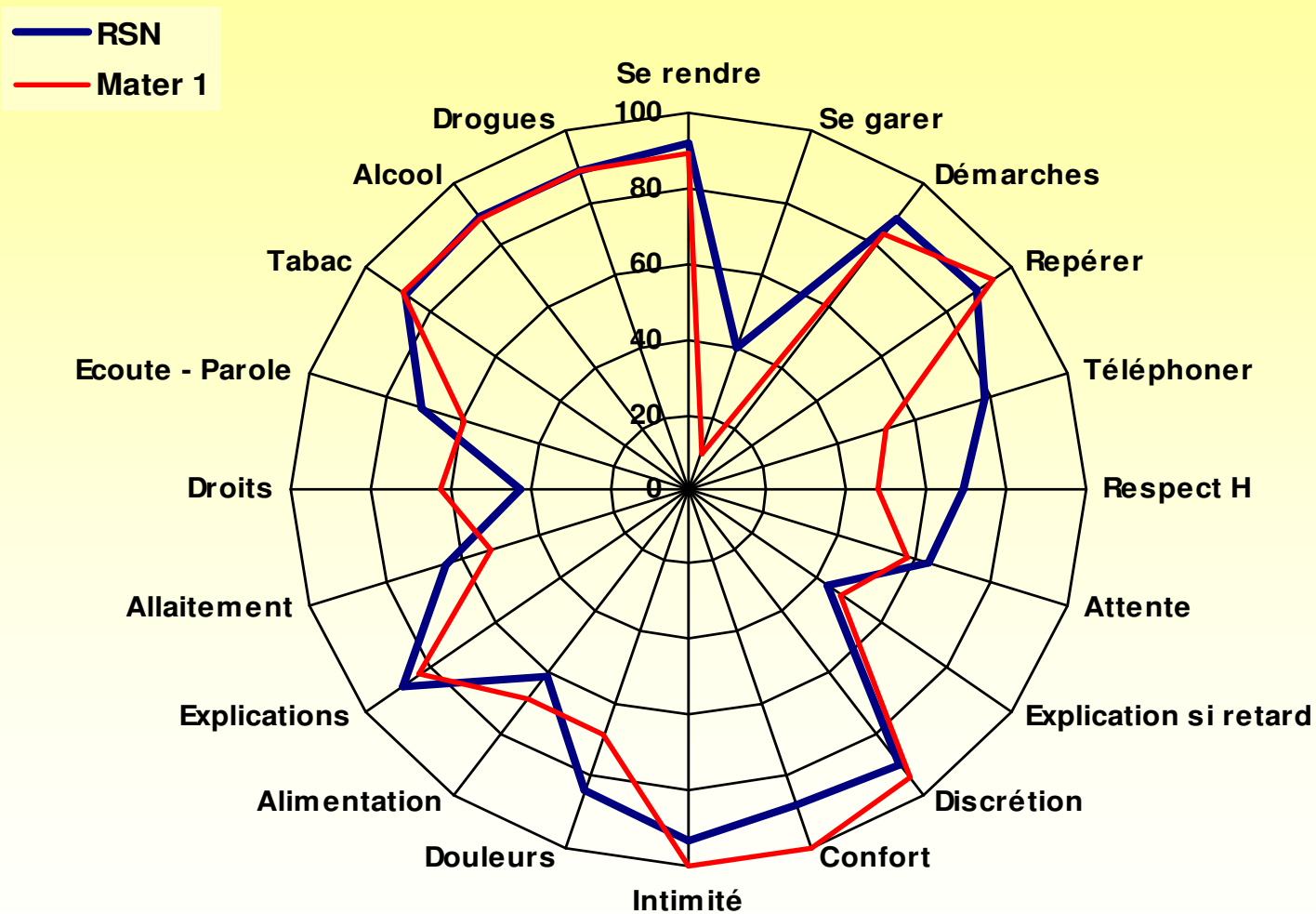
- Hospitalisations
 - ◆ 13.2 % des femmes
 - ◆ 9 jours \pm 16
 - ◆ Satisfaites des informations dans 96.5 %

- Suivi dans la maternité de naissance
 - ◆ Satisfaction à 95.4 %
 - ◆ Score moyen / 5 = 3.98 ± 0.8

Satisfaction dans le suivi de grossesse

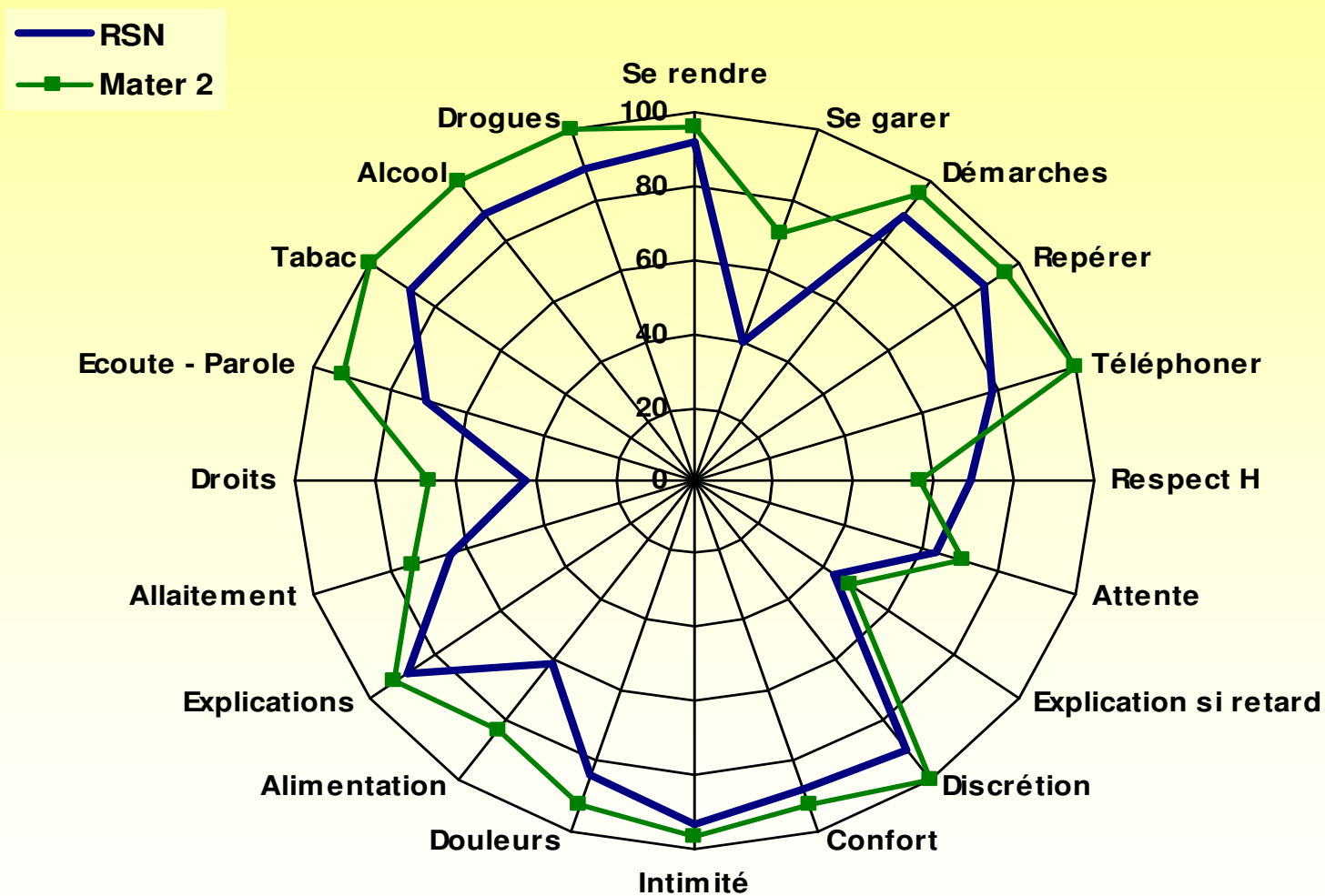


Comparaison / ensemble et maternité 1



Score moyen : 16.1 versus 15.4 (NS)

Comparaison / ensemble et maternité 2



Score moyen : 16.1 versus 17.8 ($p < 0.01$)

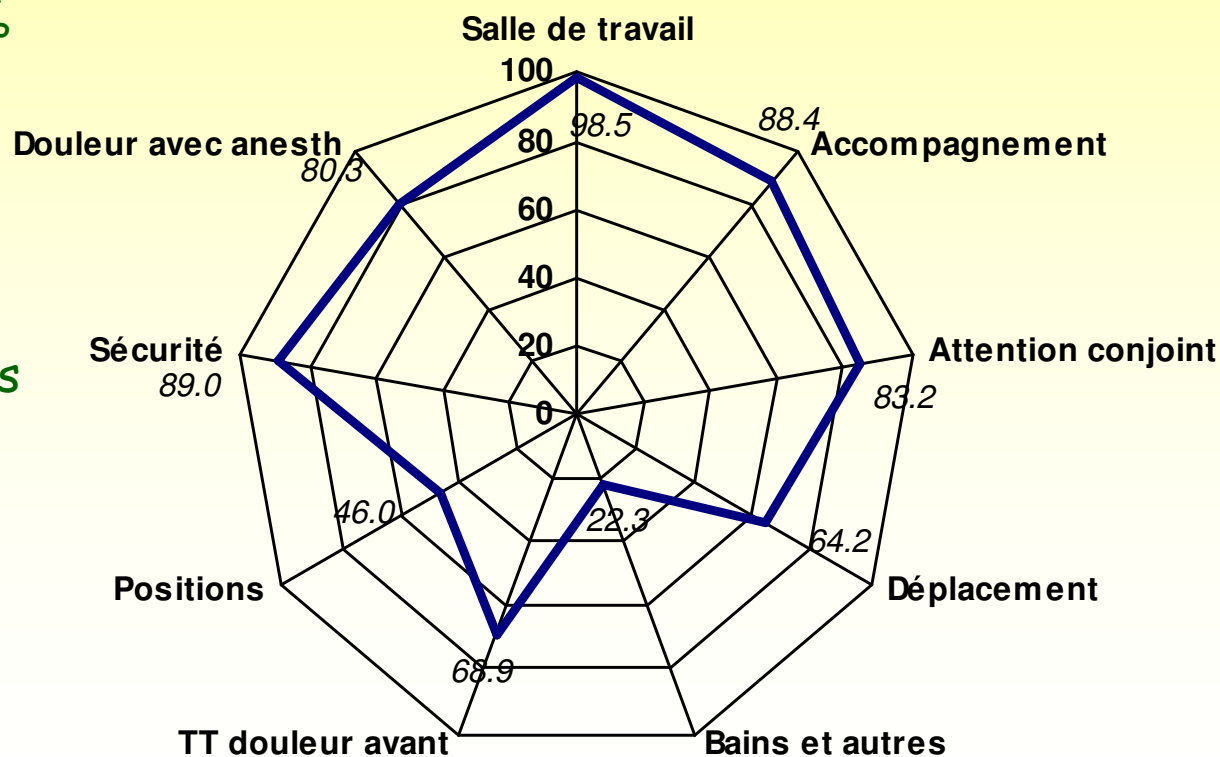
Accouchement

→ Durée entre arrivée et accouchement : 7 h 20 ± 5 h 30

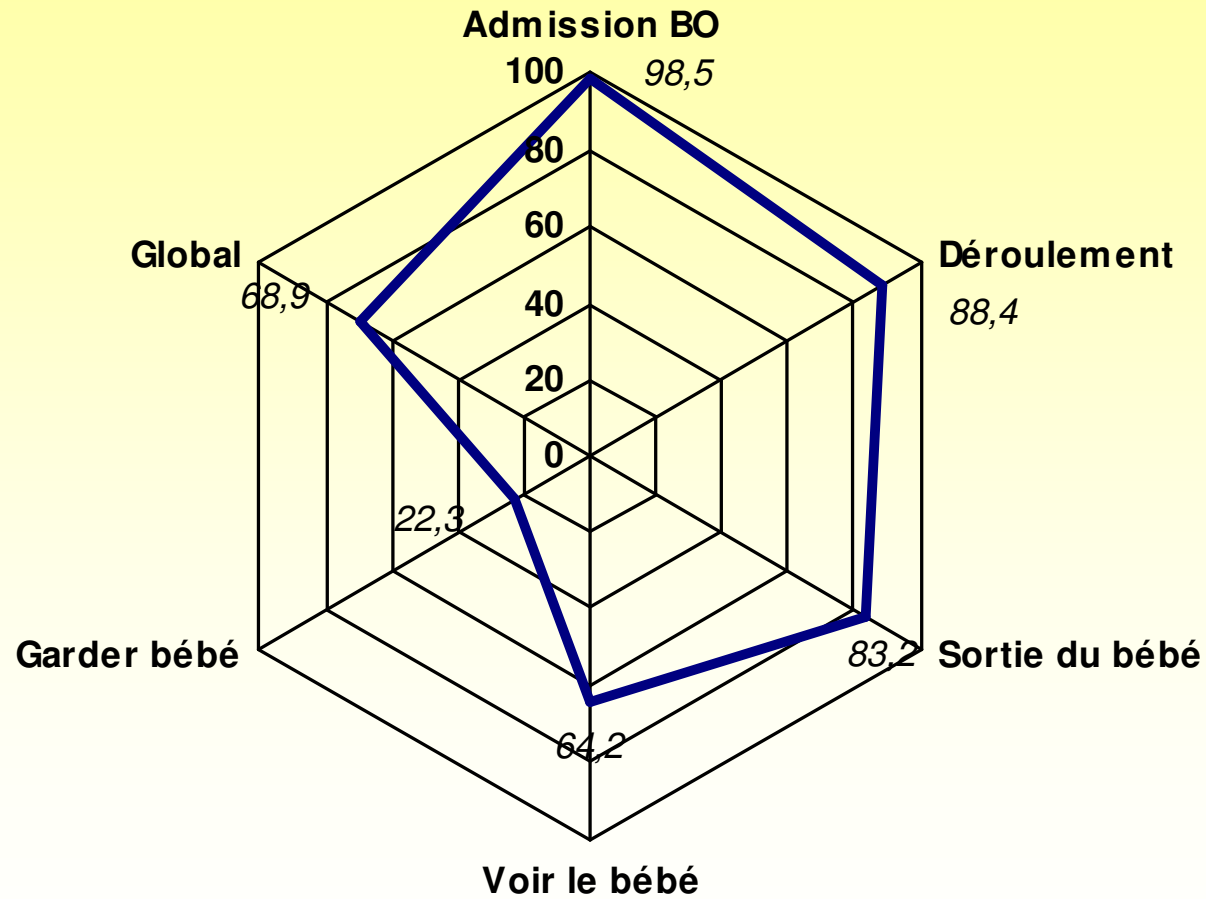
- ◆ Déclenchement - Maturation : 14.4 %
- ◆ Césarienne : 20.3 %
- ◆ Péridurale : 75.0 %
- ◆ Épisiotomie : 30.2 %

→ Satisfaction : 92.5 %

- ◆ 16.4 ± 4.0 en total
- ◆ 15.9 (versus 16.9) en cas d'épisiotomies

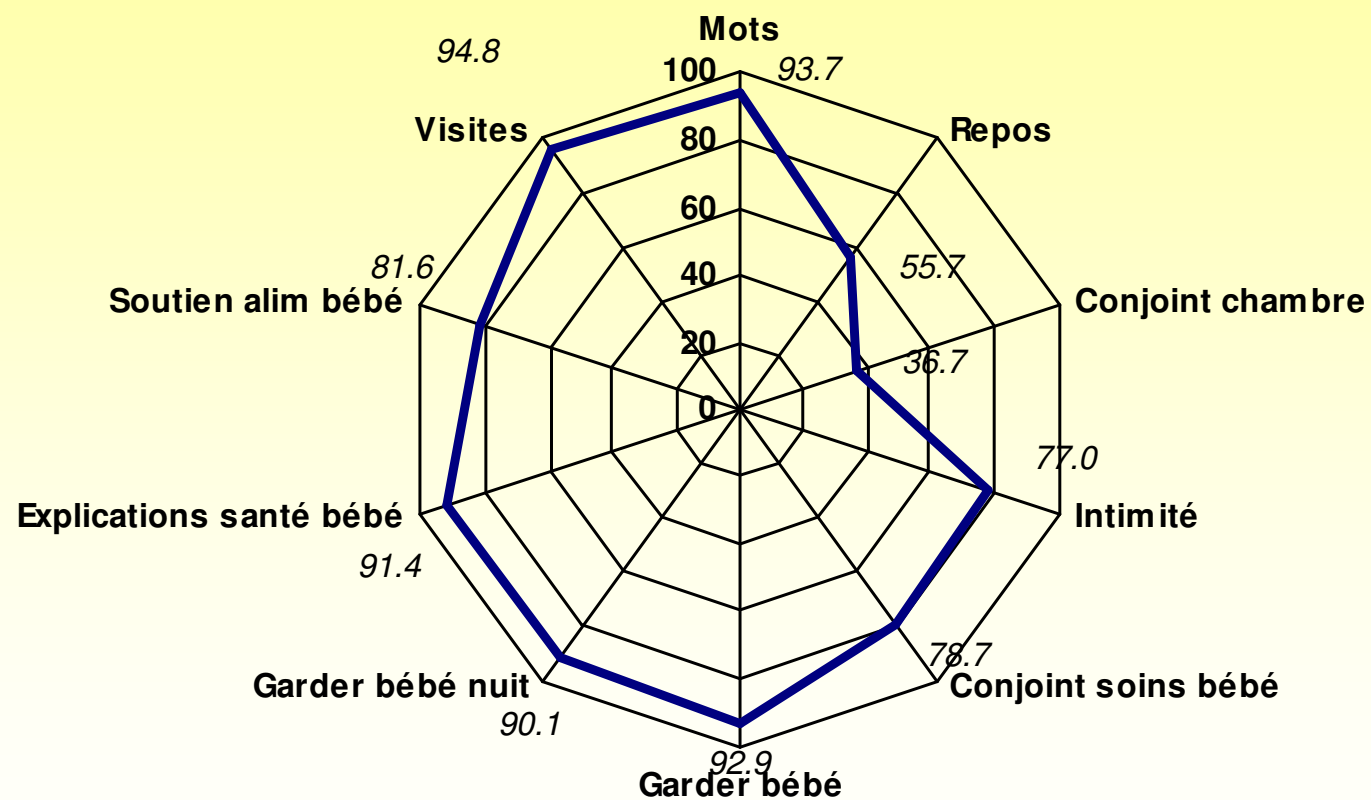


En cas de césarienne



Score : 16.3 versus 16.6 (VB) NS

Séjour à la maternité



Retour au domicile

- Informations utiles au retour pour le bébé
 - ◆ 73 % pour vous
 - ◆ 48 % pour le conjoint

- « Vous avez pu suivre les conseils.. » (% oui)
 - ◆ Soins médicaux pour vous : 73 %
 - ◆ Contraception : 85 %
 - ◆ Rééducation périnéale : 70 %
 - ◆ Bien vivre le retour au domicile : 63 %

- Par ailleurs
 - ◆ 78 % considèrent que l'allaitement s'est bien passé
 - ◆ 82 % conseilleraient d'accoucher dans cette maternité
 - ◆ 64 % aimeraient revoir la sage-femme qui les a accouchées
 - ◆ 37 % aimeraient reparler de l'accouchement avec quelqu'un

- Au total, l'ensemble de la grossesse et de l'accouchement
 - ◆ 96 % de très satisfaites et satisfaites
 - ◆ Score de 16.1 / 20

Dans l'ensemble

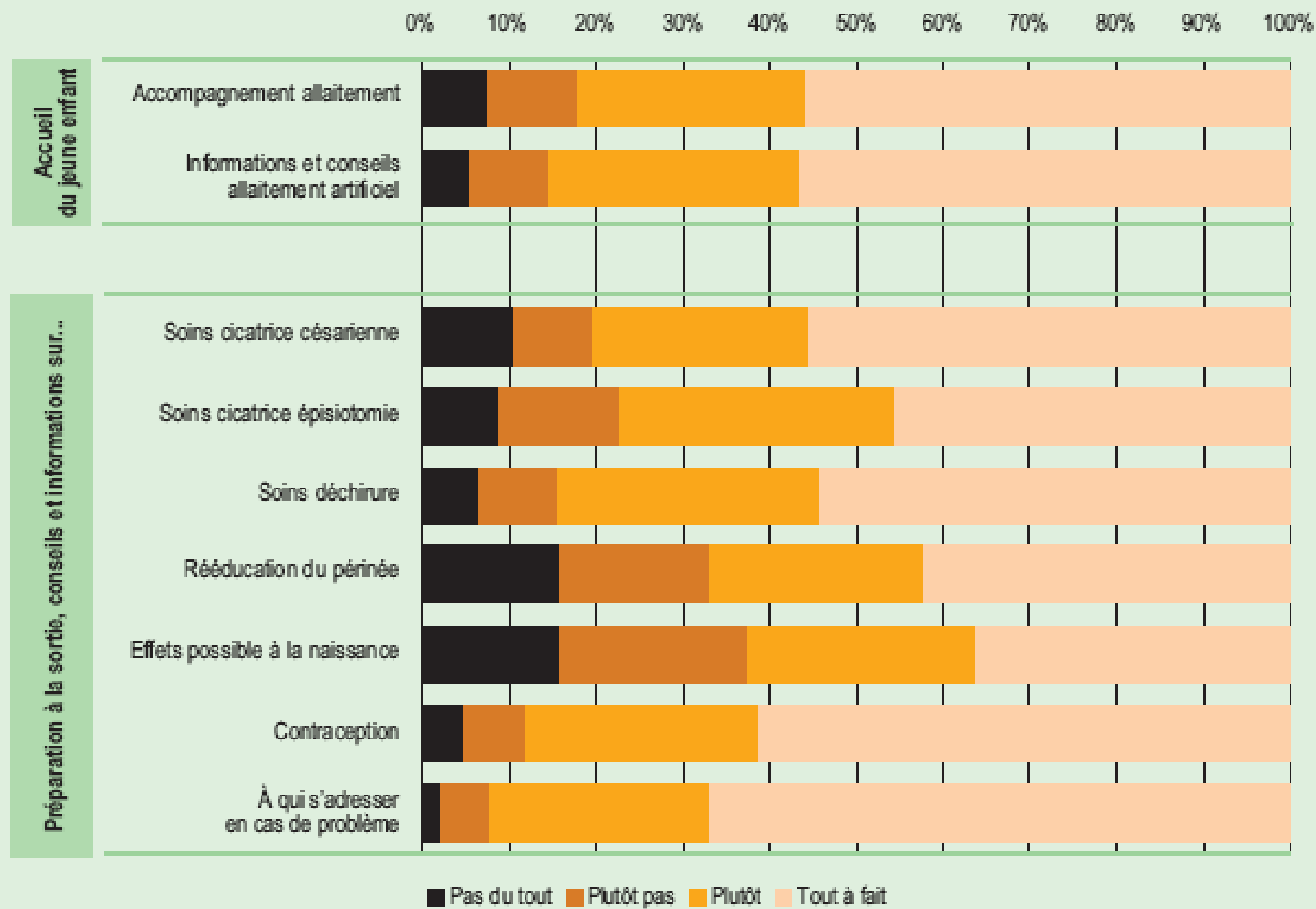
- Mères qui répondent à 81 %
- Satisfaction globale de 95.7 %
 - ◆ 17 femmes sur 424 ne sont pas satisfaites
- Score moyen de 16.1 sur 20
- Commentaires libres +++ par 182 femmes (43 %) avec 291 remarques
 - ◆ Points positifs (45 %)
 - Accouchement formidable
 - Équipe agréable, réconfortante...
 - Personnel compétent, disponible, humain..
 - Sage-femme géniale..
 - ...
 - ◆ Points négatifs
 - Douleur, manque de personnels
 - Pas de considération
 - Repas, garder le bébé la nuit
 - Pas de TV en salle d'accouchement..
 - Conseils en allaitement...
 - ...

Facteurs de satisfaction	Grande Satisfaction (%)	RR	p
Niveau de maternité Type 1 (126) Type 2 (221) Type 3 (67)	77.0 72.9 71.6		0.62
Statut de la maternité Publique (273) Privée (141)	74.0 73.8	1.00 (0.89 – 1.13)	0.95
Choix sur la proximité Oui (274) Non (140)	70.8 80.0	0.89 (0.79 – 0.99)	0.04
Choix sur le conseil du Med T1 Oui (37) Non (376)	86.5 72.6	1.19 (1.03 – 1.37)	0.06
Mère hospitalisée Oui (55) Non (358)	72.7 74.0	0.98 (0.83 – 1.17)	0.83
Avec anesthésie (VB) Oui (228) Non (100)	75.4 76.0	0.97 (0.53 – 1.17)	0.91
Césarienne Oui (86) Non (328)	67.4 75.6	0.89 (0.76 – 1.05)	0.12
Episiotomies (VB) Oui (126) Non (202)	68.3 80.2	0.53 (0.31 – 0.91)	0.01

Comparaisons avec d'autres enquêtes

- Enquête DREES sur les « usagères » en 2006
 - ◆ 169 maternités tirées au sort / 608
 - Fiche d'acceptation en sortie de maternité
 - 2 656 entretiens téléphoniques en 2006
 - ◆ « Tout à fait » et « plutôt » satisfaites
 - Grossesse : 97 %
 - Accouchement : 94 %
 - Accueil de l'enfant : 82 %
 - Sortie ...
 - ◆ Facteurs liés à la satisfaction
 - Pas de facteurs nets : type de maternité..
 - Suivi de grossesse : moindre satisfaction des mères jeunes et sans diplôme, ou sans mutuelle, ou par PMI
 - Césarienne, épisiotomie, absence de péridurale..

Satisfaction à l'égard des suites de couches et du suivi post-natal



Sources • Enquête sur les usagères des maternités, DREES, 2006.

Conclusion

- Enquêtes à faire dans les maternités
 - ◆ A l'initiative des RSP
 - ◆ Les mères répondent +++ même après deux mois
 - ◆ Semblent très satisfaites +++
 - Points à améliorer
 - Suivi de grossesses pour les plus démunies
 - Positions, circonstances accouchement
 - Suites de couches et retours à la maison

- Objectifs cumulés mais non dissociés
 - ◆ Satisfaction du suivi de grossesse, et dans la maternité d'accouchement
 - ◆ Réseau de santé en périnatalité

- Centrer l'évaluation sur la spécificité des RSP
 - ◆ Transferts maternels et néonataux
 - Procédures ou pendant l'hospitalisation
 - ◆ Soins précis / référentiels
 - Ictères, HPP...

- Comparer les résultats entre RSP ???!