

# Point de vue des usagers des maternités et des réseaux

CIANE / Sonia Heimann

Séminaire Audipog  
du 12 décembre 2007



## Le CIANE : Qui sommes-nous ?

- Un regroupement d'associations de parents et d'usagers
- Fondé en 2003 sous forme de collectif d'associations
- 141 associations au 24/6/2007
- Association loi 1901 depuis 2007
- Agrément en cours

- <http://ciane.info/>



L'EPP :

Un premier avis sur la question...

- Chercher à améliorer ses pratiques : avis évidemment positif !
  - Témoignages montrant hétérogénéité de traitements... pas tous conformes aux RPC
- Un regret : les SF moins impliquées dans le dispositif



## Survol de l'existant

### Les programmes EPP proposés par la HAS

- Obstétrique : peu de programmes EPP
  - Des kits complets (grille d'éval, ...) :
    - Favoriser l'allaitement maternel
    - tenue du partogramme
  - Des simples rappels de RPC
    - dépistage T21
    - information femme enceinte
    - l'intoxication par le plomb



– Source : les programmes EPP sur le portail HAS

# Survol de l'existant

## Remarques sur les programmes HAS

### Vision orientée « praticien »

- L'allaitement maternel :
  - Principalement traité du point de vue du praticien
  - La mère a-t-elle réellement « reçu » les informations données ?
- Tenue du partogramme :
  - risque de voir l'accouchement comme un acte purement « technique » au détriment du relationnel



## Vision schématique d'un programme d'EPP :

1. Choisir un sujet
2. Définir une méthodologie et des critères d'évaluation
3. Formuler des propositions d'amélioration

L'avis des usagers sur ces 3 points ...



# 1- Choisir le sujet de son EPP

Peu d'existant, tout est à créer

- Peu de programmes pré-définis à ce jour :
  - Nouveaux programmes à définir.
  - Apport des usagers :
    - Priorités des soignants  $\Leftrightarrow$  priorités des parents
    - Impact du programme sur les parents : est-ce que le résultat sera visible pour eux ?
  - Balance à trouver entre programmes « techniques » et programmes « relationnels »



# 1- Choisir le sujet de son EPP

## Quels points évaluer ?

### Du point de vue des usagers

- Les RPC récentes
- Évaluer **aussi** le fait de savoir ne rien faire lorsque ce n'est pas nécessaire !
- Information et Consentement éclairé
- ... liste non exhaustive...



## Vision schématique d'un programme d'EPP :

1. Choisir un sujet
2. Définir une méthodologie et des critères d'évaluation
3. Formuler des propositions d'amélioration

L'avis des usagers sur ces 3 points ...



## 2- Définir une méthodologie Évaluer par des chiffres

- Avantages :
  - Avoir une référence objective
  - Pouvoir se comparer à d'autres maternités
- Intérêt d'Audipog !
- Mais : compléter / clarifier les dossiers
  - compléter : p ex absence de l'épisiotomie
  - clarifier : p ex saisies "modes d'accouchement" / "modes d'entrée en travail" parfois incompatibles



## 2- Définir une méthodologie Mais pas que par des chiffres !

- Un taux n'est pas forcément objectif ou représentatif de la réalité (observateur neutre)
  - On peut croire avoir « bien fait », mais ...
- Certains critères sont insuffisants
  - Exemple, le taux d'allaitement à la sortie de la mater, ne dit pas si la mère se sent "confortable" avec son allaitement et va le prolonger.
- Certaines choses sont difficilement quantifiables
  - Exemple : lien mère / enfant, vécu de l'accouchement



## 2- Définir une méthodologie

### Les premiers concernés : les parents !

- Pour les EPP qui s'y prêtent, demander leur avis aux premiers concernés:

### Les parents !

- Permet de valider que le destinataire de l'amélioration en a effectivement perçu le bénéfice



## 2- Définir une méthodologie

### Impliquer les parents, comment ?

Les représentants d'usagers peuvent aider à

#### 1. Intégrer les attentes des parents dans un programme EPP

- Ex d'une démarche « Episiotomie », les usagers pourraient soulever les points
  - Information et Consentement
  - Information sur les soins à la sortie de la maternité

#### 2. Formuler les questionnaires parents

- Éviter le « jargonage »



## 2- Définir une méthodologie Penser à long terme

- Si possible : ne pas uniquement interroger les parents à la sortie de la maternité, mais aussi plusieurs mois après
- Permet de séparer ce qui a vraiment été important, de l'euphorie d'être parent qui incite à cocher "très satisfait" partout.
- Permet de valider des actions sur le long terme (ex allaitement : durée ?)



## Vision schématique d'un programme d'EPP:

1. Choisir un sujet
2. Définir une méthodologie et des critères d'évaluation
3. Formuler des propositions d'amélioration

L'avis des usagers sur ces 3 points ...



## 3- Formuler des propositions

Apport sans doute moindre, mais pas nul

- Dépend du programme d'EPP
  - EPP très technique :
    - peu d'apport des usagers
    - Néanmoins, veiller à l'aspect humain (ex : « partogramme » / lutter contre une vision purement technique de l'accouchement)
  - EPP axée « information de la mère » ou « organisation interne »
    - Suggestions basées sur retour d'expérience, témoignages



## 3- Formuler des propositions

### Des détails qui font la différence

- Des améliorations minimales en termes de coût peuvent produire des grands effets sur la satisfaction des parents
- Lors d'une démarche de refonte des processus : autant y intégrer ces détails
- Exemples de propositions :
  - Démarche sur la césarienne : aménager la séparation mère/enfant en salle de réveil
  - Démarche sur l'épisio : prendre en compte le ressenti de la femme



## En conclusion

Au delà de l'EPP :  
Vers une approche de  
Qualité Globale ?



## Conclusion : L'approche Qualité Globale

- Approche qui valorise aussi bien
  - Les aspects techniques en cas de problème
  - Le respect de la physiologie si tout va bien
  - Dans tous les cas, le respect de la sécurité psychique et affective des parents
- Un cadre général pour l'EPP, qui est une mosaïque d'évaluations ponctuelles



## Conclusion : un exemple : Le label Naissance Respectée

- Principe similaire au label « ami des bébés » (critères à respecter donnant droit au label)  
*« promouvoir les lieux de naissance respectueux des femmes et de leur bébés, de leurs dimensions humaines, c'est à dire physiologiques et émotionnelles. » (CIANE)*
- Initiative internationale (CIMS / Lamaze)
- Label public : informer les usagers



Merci !



## Détails des liens cités dans cette présentation

- Slide 4 :
  - HAS / Programmes EPP  
[http://www.has-sante.fr/portail/display.jsp?id=c\\_438005](http://www.has-sante.fr/portail/display.jsp?id=c_438005)
- Slide 19 :
  - CIANE / Label Naissance Respectée :  
<http://wiki.naissance.asso.fr/index.php?pagename=LabelNaissance>
  - CIMS / Mother-Baby Friendly Childbirth Initiative  
<http://www.motherfriendly.org/MFCI/>
  - Lamaze / Advancing Normal Birth  
<http://www.ingentaconnect.com/content/lamaze/jpe/2007/00000016/a00101s1>

