

Guide d'entretien à l'attention des usagères

Monitorage de la qualité de l'expérience de soins et services à l'UFN



Avant l'entretien

- **Rappel des objectifs de l'entretien**
- **Engagement de l'équipe d'animation de respecter l'anonymat des propos échangés**
- **Engagement des participants au respect de l'anonymat des propos échangés dans le cadre de la rencontre**
- **Demande de consentement pour l'enregistrement de la rencontre (audio ou vidéo*, selon la modalité d'entretien).**

***Seulement l'enregistrement audio sera gardé pour les analyses et le fichier vidéo sera supprimé**

Introduction

1. En ce qui concerne les soins et services que vous avez reçus à l'hôpital en lien avec votre accouchement et vos suivis de grossesse, d'entrée de jeu, est-ce qu'il y a un aspect que vous avez particulièrement apprécié ou au contraire, que vous n'avez particulièrement pas apprécié dont vous voudriez parler?

Préparation à l'accouchement

2. Lors de vos suivis de grossesse, votre professionnel de la santé vous a-t-il suffisamment aidé à vous préparer à votre accouchement et à la période postnatale (par exemple, en vous donnant une référence vers le CLSC pour les cours prénataux, en explorant les différents scénarios d'accouchement, en vous remettant un plan de naissance à compléter, etc.) ?

- a. Qu'est-ce que cette personne aurait pu faire différemment pour que vous vous sentiez encore mieux préparé?
- b. Est-ce qu'on vous a parlé des différents scénarios d'accouchement possibles?

Durant tous les soins et services que vous avez reçus à l'UFN

- 3. Durant votre séjour à l'hôpital, vous êtes-vous sentie impliquée par le personnel dans les décisions qui ont été prises concernant vos soins et les décisions concernant de votre bébé ?
 - a. Aviez-vous l'impression qu'on vous donnait toute l'information nécessaire pour prendre une bonne décision?
 - b. Vous a-t-on informé des autres options possibles, dont le droit de refuser certains soins ou traitements?
 - c. Vous a-t-on demandé votre permission avant de poser un geste médical (examen, procédure)?
- 4. Vos choix ou demandes (accommodements, préférences, besoins particuliers) ont-ils été respectés par le personnel?
 - a. Est-ce que le personnel aurait dû faire quelque chose différemment ?

- 5. Le personnel vous a-t-il mis à l'aise de lui poser toutes vos questions?
 - a. Était-ce aussi le cas lorsque vous vous apprêtiez à quitter l'hôpital?

Après l'accouchement

- 6. Comment avez-vous trouvé le soutien offert par le personnel de l'hôpital lorsqu'il s'agissait de nourrir votre bébé?
 - a. Est-ce que le personnel aurait dû faire quelque chose différemment ?

7. Le personnel de l'hôpital vous a-t-il suffisamment parlé des autres services de santé ou des organismes communautaires disponibles pour répondre à vos besoins après l'accouchement? (ex. : ligue de la Leche, nourri-source, haltes-allaitement, services de relevailles comme Relevaille-Montréal)

a. Qu'est-ce que le personnel aurait pu faire différemment à cet égard?

Conclusion

8. Avant de conclure, est-ce qu'il y a d'autres aspects de votre expérience d'accouchement à l'hôpital qui n'ont pas été abordés et dont vous voudriez dire quelques mots?

Ce fichier est un contenu téléchargeable associé à un dossier web produit par le CREMIS.

Pour citer ce dossier :

OUIMET, Anne-Marie, BRETON-THÉORÊT, Noémie, GIGUÈRE, Nadia (2025). Placer l'expérience au cœur des pratiques en périnatalité. [Dossier web]. Montréal: CREMIS, CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.
<https://cremis.ca/publications/dossiers/placer-l'experience-au-coeur-des-pratiques-en-perinatalite/>