

## Abstract – Travail de diplôme

### Comment les ambulancières et les ambulanciers genevois perçoivent-ils les rétroactions dont ils bénéficient ?

Quentin Meier, AMB 23-26, déposé à l'Ecole supérieure medi | Centre de formation médicale | Soins ambulanciers ES en vue de l'obtention du diplôme d'ambulancier-ère ES

Lieu de pratique professionnelle: TCS Swiss Ambulance Rescue Genève

#### Introduction

S'il existe un consensus au sein de la communauté scientifique sur le rôle de la rétroaction dans la fourniture de soins de qualité et sur la capacité des processus de retour d'information à contribuer aussi bien à l'amélioration des soins qu'au bien-être du personnel soignant, différentes revues de littératures et études sur le plan international ont mis en évidence le manque de rétroaction dans le domaine préhospitalier.

#### Objectifs et questions de recherche

L'objectif de ce travail de diplôme est de transposer les résultats de différentes revues de littérature et publications scientifiques au contexte genevois et d'étudier si les ambulanciers genevois partagent les mêmes perceptions des mécanismes de rétroactions dont ils bénéficient, s'ils expriment les mêmes attentes et s'ils identifient les mêmes obstacles que ceux relevés sur le plan international.

#### Méthodologie

La thématique a été traitée dans un premier temps au moyen d'une revue non systématique de littérature en langue anglaise sur le portail PubMed (mots clés : *feedback*, *prehospital*, *EMS*, *paramedic*, *patient outcome*), avant une recherche de terrain observationnelle qualitative prospective. Sept entretiens individuels semi-structurés avec des ambulancières et des ambulanciers actifs dans le canton de Genève ont permis d'explorer les spécificités du contexte genevois.

#### Résultats, traitement de la thématique

À l'instar des phénomènes décrits dans la littérature, les rétroactions dont bénéficient les ambulancières et les ambulanciers genevois s'avèrent très souvent irrégulières et sont avant tout le fruit d'initiatives personnelles et d'échanges informels. Le personnel préhospitalier est demandeur de plus de rétroaction, à des fins bien précises.

#### Discussion & conclusion

Il est nécessaire de mettre en place un mécanisme de rétroaction plus structuré et plus formel que ceux existants jusqu'à présent. L'actuel projet de développement d'une fiche d'intervention préhospitalière électronique constitue une opportunité à saisir, sous réserve de clarifier les enjeux en matière de protection des données.

Berne, le 30 décembre 2025