

DIU SOIGNER LES SOIGNANTS



PRENDRE SOIN DE SOI ET DE SES CONFRERES, CA SE TRAVAILLE !

LES DÉTERMINANTS EN SANTÉ *Récapitulatif des audits*

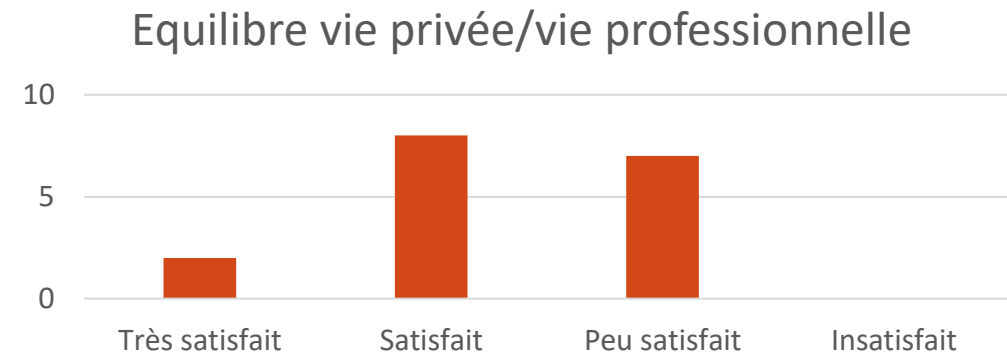
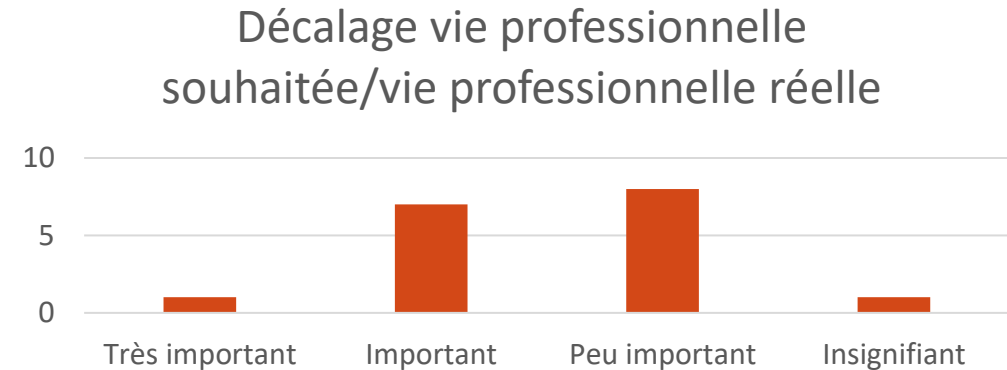
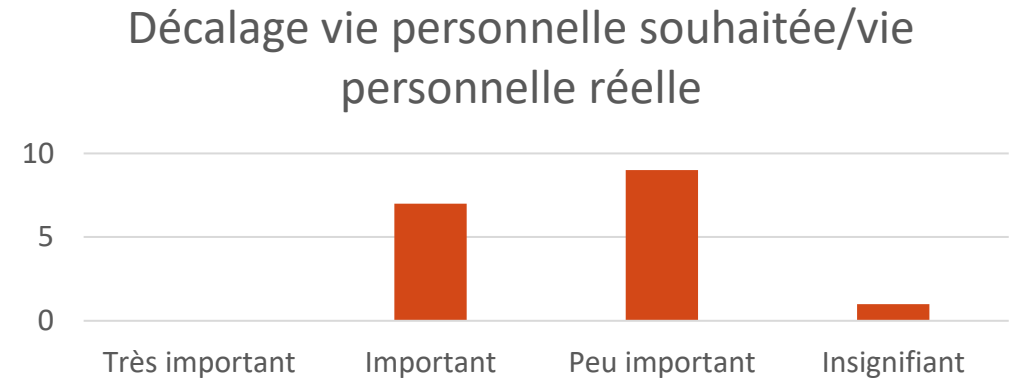
Qualité de vie professionnelle et personnelle ?

Une GRANDE capacité d'ALTRUISME, de TOLÉRANCE et de RÉSILIENCE

- « Les contraintes m'imposent de .../... ce que j'accepte volontiers »
- « j'ai tendance à faire passer les autres avant moi »
- « J'ai du renoncer à certaines choses,... mais ce renoncement ne m'est que peu difficile car m'a permis de/.... »

ET une vision CULPABILISANTE

« surtout quand il s'agit « de faire attention à soi-même » avec l'idée de « devoir être là pour les autres »



Comment je prends soin de moi ?

Déterminants négatifs (facteurs péjoratifs)

■ Le manque de temps (pour soi et pour sa famille) :

- « amplitude importante de travail sur la journée, commençant tôt le matin et rentrant tard le soir » - « trop de temps consacré au travail » - « impossible de décrocher » - « contraintes horaires non programmés » - « manque de temps afin de réaliser des activités de plaisir, pour le « farniente » - « manque de temps pour prendre des vacances » - « je pose peu de vacances » - « les longs déplacements » - « horaires laissant peu de place après le travail » - « pour ma vie personnelle, amicale, amoureuse » - « de loisirs » - « les formations sur du temps de repos »

■ La charge psychique :

- « consécutive aux prises en charge des patients »

■ Les « tensions » avec les collègues :

- « travaillant en structure de groupe, l'ambiance pèse sur notre réflexion médicale et est source de difficultés, de stress voire d'insécurité potentielle » - « difficultés relationnelles permanentes,... » - « difficile de garder une cohésion d'équipe et d'éviter les conflits,... » - « l'agressivité »

■ La solitude de l'exercice :

- « le manque d'échange avec les collègues »

■ L'incertitude conjoncturelle :

- « mon avenir incertain » - « l'absence de visibilité,... » - « l'absence d'information claire concernant les perspectives... » -

■ La pression administrative :

- « les impératifs économiques » - « l'inquiétude envahissante du directeur » - « négocier en permanence pour monter des projets » - « calculer si ça va être possible... »

Comment je prend soin de moi ?

Déterminants positifs (facteurs protecteurs)

▪ Les moments pour soi :

- « prendre du temps pour moi » - « de détente, de réflexion,... » - « du temps libre... » - « faire du sport » - « de la méditation » - « de la musique »

▪ La famille et l'équilibre familial :

- « le soutien de mon entourage » - « être disponible pour ma famille,... » - « pour mon couple,... » - « pour ceux qui me sont chers » - « 42 ans de mariage, 4 enfants et 3 petits enfants » - « les petits plaisirs avec les enfants : aller chercher ma fille à l'école,... » - « être présente avec mes enfants »

▪ La diversification des activités professionnelles et des centres d'intérêt :

- « faire de la formation » - « m'occuper du syndicat » - « de l'ordre » - « responsabilités Ordre, Syndicat, Association, Entraide, Conseils,... » - « faire de l'humanitaire »

▪ L'autonomie professionnelle :

- La capacité à « agir sur mes conditions de travail » - « sur mon cadre de travail » - « choisir quand je travaille » - « moduler mes horaires » - « déconnecter et remettre à demain des projets, des actions à réaliser »

▪ Le respect des valeurs :

- Le travail « en adéquation avec mes valeurs » - « de faire ce que je veux vraiment faire » - « d'être à ma place »

▪ La reconnaissance professionnelle :

- « reconnaissance des compétences » - « reconnaissance par mes pairs » - « se sentir utile pour consœurs/confrères »

Comment je m'organise ?

Une organisation professionnelle

▪ Qui vise à gérer la pression des patients en s'appuyant sur :

- Un secrétariat d'accueil formé à l'écoute et à l'accueil, et qui régule les appels en fonction d'une fiche de poste définissant ses missions.
- Des consultations programmées (sur rendez-vous) et parfois dédiées (sur des thématiques particulières)
- Des consultations longues privilégiées (consacrer du temps avec le patient)
- Une flexibilité dans la gestion du temps : déprogrammation, alternance Cs longues-courtes,....
- Un n° du tél. mobile, communiqué qu'à certains patients pour certaines situations, basée sur la confiance.

▪ Qui vise à gérer la contrainte administrative en s'appuyant sur :

- Une informatisation de la tenue du dossier médical et l'automatisation informatique des « paperasses ».
- Un secrétariat administratif avec fiche poste
- Des professionnels non médicaux : comptables, administrateurs, coordonnateurs

▪ Qui cherche à se ressourcer :

- Dans la formation : échanges entre pairs
- Au contact de jeunes confrères
- Dans la diversification des modes d'exercice

▪ Qui cherche à respecter une autonomie professionnelle :

- Dans la gestion de l'organisation
- Dans la charge de travail

▪ Qui trouve leurs limites :

- Dans l'organisation des visites à domicile : le vieillissement des patients => leur programmation, leur déroulé, ...
- Dans la maîtrise de l'informatique
- Dans le travail coordonné, l'interdisciplinarité et la délégation de tâches
- Dans les accords conventionnels (rémunération) et le management (territoire - structure – service)

Comment je soigne ?

Une pratique de soins

- **Qui vise à offrir des soins de qualité et sécurisés se basant sur:**

- Une écoute des demandes (souvent multiples et complexes) hiérarchisées et une prise en charge structurée
- Une information et des explications personnalisées, données oralement et contrôlées
- N'hésitant pas, parfois et pour certains, à reprogrammer une nouvelle rencontre pour mieux analyser les demandes et planifier les soins et leur suivi.

- **Qui vise à respecter une certaine éthique médicale,**

- En veillant sur le respect de l'indépendance professionnelle et de l'autonomie décisionnelle (facteurs protecteurs majeurs)
- En sachant dire non
- En respectant les « croyances et représentations » des patients, avec bienveillance, tolérance et compassion

- **Qui trouve ses valeurs et son sens :**

- Dans la reconnaissance des patients (facteur protecteur majeur) et de ses pairs
- Dans sa participation à des activités d'enrichissement personnel, hors activités de soin (comité d'éthique, de réflexion philosophique,...) ou d'élu (ordinale ou d'entraide)
- Dans ses engagements pour revaloriser la profession
- Dans ses engagements vis-à-vis des jeunes confrères/collègues

- **Qui trouve ses limites :**

- Dans la reconnaissance institutionnelle
- Dans le manque de temps
- Dans les relations avec les organismes planificateurs et payeurs
- Dans la surcharge de travail que tout engagement occasionne