



## LUTTER CONTRE LE « BURN-OUT » DES SOIGNANTS Prendre soin de soi et de ses confrères/collègues pour prendre soin des autres.

### DIU SOIGNER LES SOIGNANTS



<http://diu-soignerlessoignants.fr>

- Serment du médecin - Déclaration de Genève - 14 octobre 2017 : « *Je veillerai à ma propre santé, à mon bien-être et au maintien de ma formation afin de prodiguer des soins irréprochables* ».
- Serment d'Hippocrate - 5 janvier 2012 : « *J'apporterai mon aide à mes confrères ainsi qu'à leurs familles dans l'adversité* ».

# Dr JJ ORMIERES 31000 - Toulouse

## Déclaration de liens d'intérêts

- Médecin généraliste libéral, médecin traitant de soignants et de leurs familles pendant 36 ans (1977 – 2013)
- Retraité depuis le 01.11.2013
- Co-fondateur en 2010 de l'Association d'entraide MOTS (Médecin, Organisation, Travail, Santé)
- Coordonnateur pédagogique du DIU Soigner les Soignants (2015 - 2021)
- Président d'honneur du TECT (Tutorat d'Entraide des Carabins Toulousains)
- Anciennes fonctions :
  - Membre titulaire du CDOM 31 (1998 - 2012)
  - Maître de stage et chargé d'enseignement à la fac de médecine de Toulouse (1996 - 2012)
  - Chargé de mission régional de l'ANDEM, de l'ANAES et de la HAS (1990 - 2009)
  - **Fondateur, animateur et coordinateur d'un pôle de santé (ELSA) (2005 - 2009)**
  - **Conseiller médical ARS Midi-Pyrénées : SROS 1<sup>er</sup> recours et expérimentation de l'animation des bassins de santé (2010 - 2013)**

DIU SOIGNER LES SOIGNANTS



<http://diu-soignerlessoignants.fr>

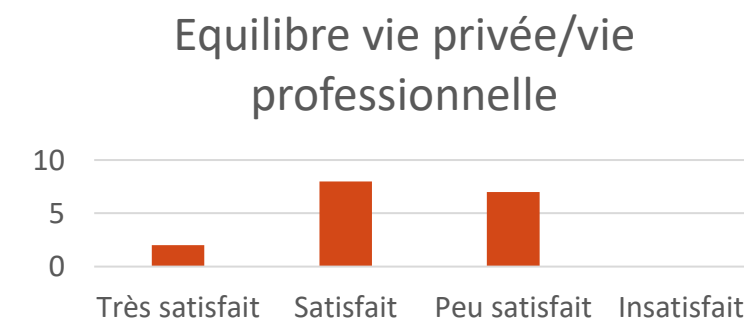
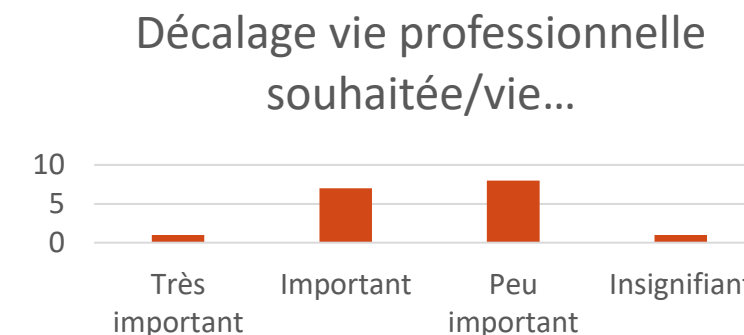
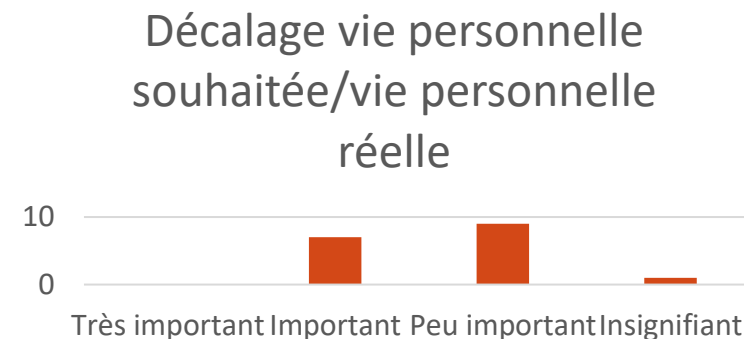


TUTORAT D'ENTRAIDE DES CARABINS TOULOUSAINS



# Qualité de vie professionnelle et personnelle ?

- Une satisfaction professionnelle globale en MSP satisfaisante (\*) :
  - 93% des soignants se sentent bien dans la MSP
  - 71% déclarent une amélioration de leur qualité de vie
  - 70% déclarent une amélioration de leur moral
  - 61% déclarent une amélioration globale de leur santé
- Qualité de vie professionnelle/personnelle en MSP, des perceptions mitigées
- Un corps de soignants globalement en bonne santé
- Une confrontation aux changements du système de santé et de l'organisation des soins
- Une recrudescence des pathologies mentales liées au travail
- Une faible sollicitation des structures d'aide et des numéros verts dédiés



# La question que l'on se pose: quels éléments de réponse apporter ?

DIU SOIGNER LES SOIGNANTS



<http://diu-soignerlessoignants.fr>

- L'exercice regroupé et coordonné en Maison de Santé Pluridisciplinaire (MSP) ou Communauté Professionnelle Territoriale de Santé (CPTS), « *améliore les conditions de vie privée et professionnelle de ses membres, évitant ainsi le « burn-out ».* » (Fédération Française des Maisons et Pôles de Santé)
- Ce mode d'exercice est-il protecteur du « Burn-out » ? Pourquoi et Comment ?
- Analyse des déterminants (organisationnels et émotionnels) de la santé des soignants exerçant dans une structure de soins primaires (MSP et CPTS).
- (\*) Référence : le mémoire du Dr Angeline NGUYEN (promotion 3, 2017-2018) : « *L'exercice regroupé et coordonné en maison de santé pluriprofessionnelle est-il protecteur de l'épuisement professionnel ? Remise en question d'un paradigme* ». Médecine, volume 15, numéro 1, janvier 2019.

# Les déterminants de la sante des soignants en structure de soins primaires

DIU SOIGNER LES SOIGNANTS



<http://diu-soignerlessoignants.fr>

## LES REPÉRER ET LES ABORDER POUR LES CONNAITRE ET LES COMPRENDRE

L'analyse des déterminants et de leur vécu participe à prendre soin de soi et de ses confrères/collègues

*« Dans le travail, l'individu obtient non seulement un salaire lui permettant de subsister, mais aussi un sentiment d'utilité, de mérite, auquel viennent s'ajouter les plaisirs de la convivialité. Il cherche à exister plus encore qu'à vivre ». T. TODOROV (2013)*



*« Ce qui rend les gens heureux et engagés au travail, c'est d'appartenir à une intelligence collective, leur capacité à être ensemble ». N. ALTER (2016)*

*Michèle MAURY et Patrice TAUREL (collectif de médecins), les médecins ont aussi leurs maux à dire. Paris, édition érès, 2019.*

- Elle permet de les identifier et consiste à faire exprimer les éléments protecteurs et péjoratifs, les ambivalences et les résistances.
- Chacun prend conscience qu'il y a un problème et le sait. Il mesure les avantages et les inconvénients d'un changement pour un mieux être et la nécessité d'un accompagnement pour y parvenir.



# Les situations d'alerte

Les repérer et les aborder pour les connaître et les comprendre

- « *La charge de travail* »
  - « *La gestion des absences et des soins non programmés (congs, gardes, urgences)* »
  - « *Le manque de personnel* »
  - « *L'entente sur le partage des tâches* »
  - « *La participation financière aux charges et la rémunération* »
  - « *L'erreur médicale* »
  - « *Les conflits de valeurs* »
  - « *Le manque de considération ou de reconnaissance* »
  - « *L'approche médico-centrée* »
  - .../...
- 
- Les difficultés managériales (conflits, tensions,...), la souffrance induite (stress, agressivité, violence, harcèlement, lassitude, dépression, burn-out,..., suicide) et ses conséquences sociales (arrêt de travail, démission,...), .../...
  - Viennent souvent des relations humaines qui impactent l'ambiance, la convivialité et le partage,..., la satisfaction professionnelle globale,..., et le bien être et la qualité de vie au travail,...,



# Les situations d'alerte

Les repérer et les aborder pour les connaître et les comprendre

Le lendemain de votre retour de congé, votre associé vient vous voir et vous fait remarquer qu'il est étonné que vous veniez à l'instant d'accepter de signer une autorisation d'absence à l'une des secrétaires qui l'avait déjà demandé pendant vos vacances et à qui il l'avait refusé pour des raisons de service.

Vous prenez conscience que vous avez commis une erreur.

*1- Vous maintenez votre décision et faites remarquer à votre associé que ce ne serait pas arrivé s'il vous avait prévenu. C'est essentiel de bien communiquer entre associés.*

*2- Vous répondez à votre associé que vous ne pouviez pas faire autrement car c'est une excellente secrétaire. Il faut savoir assumer ensemble les décisions prises.*

*3- Vous décidez de revenir sur votre décision en annulant l'autorisation accordé et convoquez la secrétaire pour lui indiquer que vous n'êtes pas satisfait de sa démarche où elle ne vous a pas fait part de sa première demande.*

*4- Vous ne répondez pas et ne donnez pas suite.*



# Les déterminants organisationnels

Les repérer et les aborder pour les connaître et les comprendre

- L'exercice regroupé et coordonné (en MSP ou CTPS) peut convenir à une majorité de professionnels si la construction du projet est réfléchi collectivement et en permanence.
- La coordination est primordiale pour bien définir le cadre de l'activité (fiches de poste). La personnalité du leader et le style de management conditionnent fortement la qualité de vie au travail.
- Les acteurs doivent partager la même conception de la pluridisciplinarité, participer à l'élaboration de leurs règles organisationnelles et clarifier les missions de chacun (« démarche participative »)
- Les facteurs protecteurs : l'intérêt et la variété du travail - la diversité des contacts et les échanges informels - le partage des locaux - l'ambiance - la solidarité - la rupture de l'isolement.
- Les facteurs péjoratifs : les interruptions de tâches - la rémunération selon l'ACI - la charge de travail - le système d'information - la gestion des absences des professionnels - Le fonctionnement lourd avec une tendance à la « réunionnité » - Les relations avec les institutions tantôt « rouleau compresseur », tantôt « usine à gaz » - « le manque d'entraide » - « le désintérêt de confrères ».





# Les déterminants émotionnels

Les repérer et les aborder pour les connaître et les comprendre

Les types d'épreuves	Les émotions suscitées en réaction	Les attentes conséquentes
L'épreuve du mépris	L'humiliation Le ressentiment La colère	Le respect La dignité
L'épreuve de l'injustice	L'indignation	L'attention aux réactions vécues
L'épreuve de la discrimination	L'amertume La rage	La reconnaissance L'égalité réelles des chances
Les épreuves de l'incertitude	L'anxiété La défiance	La sécurité La lisibilité

Pierre ROSANVALLON : les épreuves de la vie. Paris, édition du Seuil , 2021.

# Conclusion pour une confraternité active

DIU SOIGNER LES SOIGNANTS



<http://diu-soignerlessoignants.fr>

## DEMANDER DE L'AIDE, C'EST FORT !

- Accepter que l'on a besoin
- Reconnaître et accepter ses limites
- Eviter de se culpabiliser ou de se sentir en échec



## ACCEPTER DE L'AIDE, C'EST DELICAT !

## PROPOSER DE L'AIDE, C'EST BIEN !

- Faire savoir que l'on est là
- Positiver
- Être patient
- S'entourer de ressources adaptées