

BIEN ÊTRE ET SANTE AU TRAVAIL EN SANTE PRIMAIRE



LES RISQUES DU METIER DE SOIGNANT

Les prévenir et les gérer ?

Docteur Jean-Jacques ORMIERES
31000 - Toulouse
jean-jacques.ormieres@orange.fr



DR JJ ORMIERES – 31000 TOULOUSE

Déclaration de liens d'intérêts

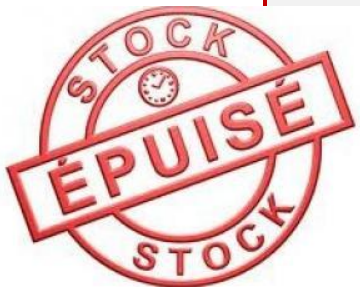
- Médecin généraliste, libéral et maintenant retraité, médecin traitant de soignants et de leurs familles pendant 36 ans (1977 – 2013)
- Co-fondateur en 2010 de l'association d'entraide MOTS (Médecin-Organisation-Travail-Santé)
- Co-fondateur du DIU Soigner les Soignants en 2015
- Membre de l'Association Prévention Suicide en Occitanie
- Anciennes fonctions :
 - 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)
 - Conseiller médical ARS Midi-Pyrénées (2010 - 2013) : SROS 1^{er} recours.
 - Membre titulaire du CDOM 31 (1998 - 2012)
 - Fondateur, animateur et coordonnateur d'une association de médecins (pôle de santé ELSA) (2005 - 2009)

« La médecine est une maladie qui frappe tous les médecins de manière inégale.

Certains en tirent des bénéfices durables. D'autres décident un jour de rendre leur blouse parce que c'est la seule possibilité de guérir – au prix de quelques cicatrices.

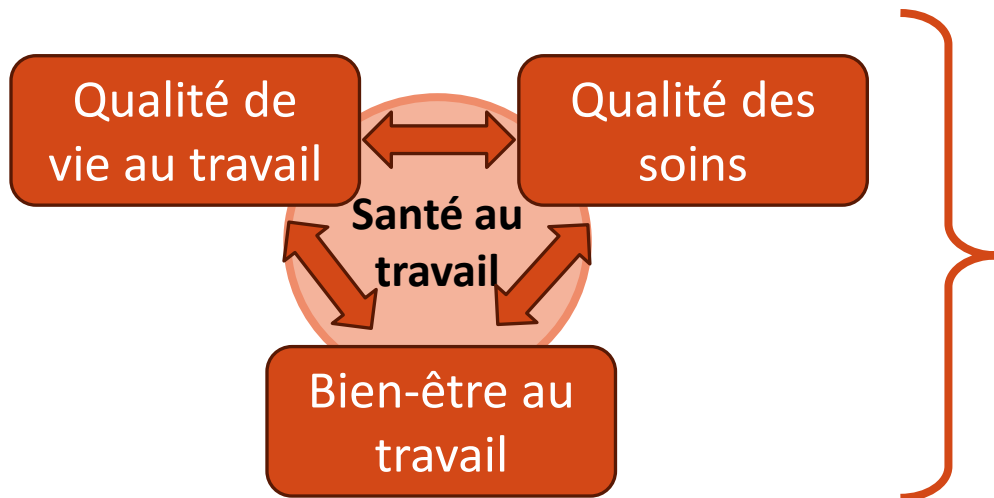
Qu'on le veuille ou non, on est toujours médecin. Mais on n'est pas tenu de le faire payer aux autres; et on n'est pas non plus obligé d'en crever. »

LA MALADIE DE SACHS, Martin WINCKLER – POL 1998



« UN PROFESSIONNEL QUI VA BIEN EST UN PROFESSIONNEL QUI SOIGNE BIEN ! »

(Mme Agnès FIRMIN LE BODO, ex-ministre de la santé – Toulouse 2023)



➔ Mais, qui s'occupe du bien-être et de la santé au travail des professionnels de santé libéraux en santé primaire ?

➔ Comment gèrent-ils les risques professionnels et leurs impacts sur la santé ?

LA SANTE PRIMAIRE EN PLEINE MUTATION

- Passage d'un exercice individuel et solitaire à un **exercice pluriprofessionnel et coordonné** au service d'une **population** et d'un **territoire**, et pas seulement d'une patientèle.

- **Des structures de soins primaires diverses en pleine évolution** : Cabinet individuel - Cabinet de groupe - Equipe de Soins Primaires (ESP) - Centre de Santé Primaire (CSP) - Maison de Santé Pluriprofessionnelle (MSP) - Communauté Professionnelle de territoire de santé (CPTS)

- **Des conditions de travail vécues comme difficiles** :
 - Une organisation du travail sous tension : tension démographique et sous effectif.
 - Une charge mentale et émotionnelle importante : pression des patients et des institutions, confrontation à la maladie et à la mort, dégradation des conditions de travail, cadences de travail, manque de reconnaissance, ...
 - Des violences et harcèlements internes et externes.

DES PROFESSIONNELS DE SANTE TRES ENGAGES

- **Tant professionnellement que personnellement :**

- Souvent **par vocation** ou **par choix** pour le **coté humain** du métier de soignant
- Une grand capacité d'**altruisme**, de **tolérance** et de **résilience**
- Et une vision souvent **culpabilisante**

- **Des professionnels de santé libéraux payés à l'acte :**

- Liberté d'installation
- Indépendance professionnelle
- Autonomie professionnelle

- **Vieillissants, peu enclins au suivi médical, au soutien moral et émotionnel :**

- Privilégient l'autodiagnostic et l'automédication
- Recherchent un conseil rapide auprès d'un confrère ou d'un collègue (consultation de couloir)
- Souvent dans le déni => retard au diagnostic ou à la prise en charge

UN RISQUE MAJEUR : « QUAND LE TRAVAIL PERD TOUT SON SENS ! »

- **La perte de normes, de repères,...., de sens :**

- « *Le sentiment d'effectuer des tâches dont on ne comprend pas la valeur !* »
- « *L'incompréhension de son rôle dans l'organisation, le management de la structure, du service à rendre qui nous dépasse, dans la protocolisation des tâches, !* »
- « *La recherche de performance, de rentabilité, ... !* »
- « *Le manque de reconnaissance, ... !* » - « *Le manque de disponibilité pour les patients, ... !* » .../...

- **« 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)**

LES RISQUES PROFESSIONNELS ET LEURS IMPACTS SUR LA SANTE



LES SIGNES D'ALERTE VUS PAR LES PATIENTS ?

- L'agressivité
- L'irritabilité
- Le changement d'humeur
- Le manque d'écoute et de considération
- La tristesse
- Les retards dans les rendez-vous
- La salle d'attente comble
- Les oublis
- Les erreurs dans les prescriptions



LES SITUATIONS À RISQUE VUS PAR LES COLLÈGUES ?



- **Je suis épuisé,...** j'ai perdu le plaisir à faire ce métier que j'adorais,... je n'arrive plus à faire mon travail correctement !
- **J'en ai ras le bol,...** je ne trouve pas de remplaçant pour mes prochaines vacances !
- **Je suis anéanti,...** je me fais insulté et traité de tout par un patient !
- **Je suis brisé,...** je viens de recevoir une plainte qui met en cause mes responsabilités !
- **Je suis usé,...** je ne suis plus motivé, j'ai envie de rester au lit toute la journée !

LES CONSTATS FAITS PAR LES SOIGNANTS DE SOIGNANTS ?

- **Beaucoup de soignants :**

- **Affirment gérer eux mêmes** leur santé, leur stress, les patients difficiles, la surcharge de travail, les contraintes de temps,...
- **Ont paradoxalement des difficultés à donner leur confiance à un confrère**, s'estimant apte à le faire tout seul : « *C'est bon, je gère, je me prescris déjà des antidépresseurs* »

- Certains adoptent des « **stratégies de survie** » et de « **fuite en avant** »

- **De nombreux soignants :**

- Sont réticents à consulter pour eux-mêmes : **peur de déranger surtout pour des symptômes jugés futiles**
- Privilégient les « **consultations de couloir** »
- Se refusent à prendre en considération leur **vulnérabilité** : « *Moi dépressif ? Impossible !* »
- Se disent incapables d'arrêter de travailler quand ils sont malades

LES CONSTATS FAITS PAR LES SOIGNANTS DE SOIGNANTS ?

Accepter de consulter n'est souvent possible qu'en cas de « *grande détresse* ».

POURQUOI C'EST DIFFICILE ?

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">➡ C'est la honte !➡ C'est un constat d'échec !➡ C'est renoncer à son image de soignant tout-puissant !➡ C'est se sentir redevable ! | <ul style="list-style-type: none">➡ C'est infantile !➡ C'est la peur de déranger !➡ C'est accepter d'être malade !➡ C'est lâcher prise ! |
|--|---|

FACTEURS DE RISQUES

- Gestion de la structure libérale
- Pression administrative
- Charge de travail : intensité et temps de travail
- Charge mentale : exigences émotionnelles
- Solitude de l'exercice
- Pression des patients
- Rémunération à l'activité
- Insécurité financière
- Relation prescripteur/non prescripteur

RISQUES PROFESSIONNELS

- Stress +++
- Décalage vie professionnelle/vie privée (souhaitée/réelle)
- Perte de sens
- Démissionnisme
- Mécontentements, tensions et conflits interprofessionnels
- Contentieux administratifs avec notamment les organismes financeurs
- Erreur médicale, plainte et risque médico-légal,...
- Faillite

ATTEINTES A LA SANTE

- Surmenage +++
- Epuisement professionnel (burn-out)
- Lassitude (fatigue de compassion)
- Usure professionnelle
- Anxiété et insomnie
- Dépression
- Troubles musculosquelettiques (mal au dos)
- Addiction (alcool, psychotropes,...)
- Suicide

L'évolution vers la pathologie n'est pas obligatoire.

Un bon nombre de soignants développent des « mécanismes » pour éviter d'y sombrer !

LES DETERMINANTS DE SANTE

- **Garder en tête leur intrication habituelle et leur caractère individuel et personnel :**
Un même facteur de risque peut occasionner des affections différentes et une même affection peut être associée à des facteurs de risque différents et varie selon le professionnel.
- **Une analyse personnalisée et individuelle des déterminants est nécessaire :**
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**.



<http://www.diu-soignerlessoignants.fr/>

LE BAROMÈTRE DE LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE

**Prendre ses signes
vitaux psychologiques**

<https://www.pamq.org/wp-content/uploads/2021/08/Prendre-ses-signes-vitaux-psychologiques.pdf>

**Avec l'autorisation
des auteurs**

	EN SANTÉ	EN RÉACTION	FRAGILISÉ(E)	EN ÉTAT CRITIQUE
SIGNES	Être posé - Calme	Anxiété - Tristesse occasionnelle	Anxiété - Tristesse envahissante	Anxiété constante - Dépression - Idées suicidaires
	Sens de l'humour	Irritabilité - Sarcasme déplacé	Colère - Cynisme	Excès de colère - Agressivité
	Vivacité d'esprit	Oublis - Pensées intrusives	Indécision - Manque de concentration	Incapacité à se concentrer
	Sommeil réparateur	Sommeil perturbé	Sommeil agité, cauchemars	Trop ou manque de sommeil
	Rendement soutenu	Sentiment d'être surchargé - Procrastination	Sentiment d'être débordé - Piètre performance	Incapacité à faire ses tâches
	Confiance en soi, en les autres	Doute de soi	Doute des autres	Méfiant
	Se sentir bien	Tensions et maux de tête	Douleurs physiques	Maladies physiques
	Bon niveau d'énergie	Manque d'énergie	Fatigue	Épuisement
	Actif physiquement	Activités physiques réduites	Inactif physiquement	Léthargie
	Actif socialement*	Contacts sociaux réduits*	Contacts sociaux évités*	Interruption des contacts avec ses proches*
STRATÉGIES	Consommation occasionnelle et sociale	Consommation régulière mais contrôlée	Consommation difficile à contrôler	Abus ou dépendance
	Maintenir ses activités	Récupérer : ralentir - se reposer	Reconnaître qu'il faut agir	Consulter un professionnel rapidement
	Pratiquer la pleine conscience	S'outiller pour préserver sa santé psychologique	Récupérer : éliminer les tâches non essentielles	Se confier à un pair ou une personne de confiance*
	Cultiver ses liens sociaux*	Identifier les difficultés	Se confier à un pair ou une personne de confiance*	Considérer un arrêt de travail
		Agir sur ce qu'on peut changer	Maintenir le contact avec ses proches*	Reprendre contact avec ses proches*

LA PREVENTION ET LA GESTION DES RISQUES



Des mécanismes pour
palier certaines
difficultés

CLAIRE, IDE,... « je m'en suis sortie ...! »

- **J'ai fait un Burn OUT :**

- ⇒ J'ai pu m'en sortir en redonnant du sens à mon travail

- **Je travaille dans un service de soins palliatifs :**

- ⇒ Que j'apprécie pour sa diversité et sa transversalité

- ⇒ L'autonomie ainsi que le travail en équipe sont des éléments positifs de bien être au travail

- **Je bénéficie d'une supervision**

- **Je participe à une association de soignants pour développer et promouvoir les soins de support :**

- ⇒ On y propose des activités de danse, de méditation, de musique,..., des temps d'échange et de partage avec/entre patients malades

- ⇒ On y travaille ainsi l'image de soi, l'estime de soi et la confiance en soi,..., avec un sentiment d'appartenance

SE PROTEGER ET SECURISER SA PRATIQUE

- **Souscrire un contrat de prévoyance** pour se protéger et protéger ses proches contre les aléas de la vie
- **Sécuriser son organisation professionnelle :**
 - Prendre un secrétariat ? Un assistant médical ? Un comptable ? Un conseiller financier ? Un avocat ? ...
 - Prendre un coordonnateur ?... Constituer son réseau de correspondants spécialistes et paramédicaux ? ...
 - S'informatiser ? Tenir un dossier médical ? Automatiser les paperasses ? ...
 - Consultations programmés et non programmés ? Visites à domicile ? Continuité des soins ? ...
- **Se protéger contre :**
 - Les risques infectieux : vaccinations, ports de gants et/ou de masques, lavage des mains et hygiène ? ...
 - Les risques physiques : station debout prolongée, manutention de malades, déplacement en voiture ? ...
 - Les risques d'incivilité et de violence : être accompagné pour certains actes ? Télésurveillance ? ...
- **Savoir dire « NON »**

PRENDRE SOIN DE SOI

- Choisir un médecin traitant personnel
- Faire des pauses et s'accorder des moments pour soi : de détente, de sport, de musique,
- Rester disponible pour ses proches et préserver son équilibre familial
- Diversifier ses activités professionnelles et ses centres d'intérêt : formation, responsabilité,...
- Se ressourcer dans les échanges entre pairs et au contact des jeunes confrères

Prendre de la distance et s'interroger sur sa pratique :

- Soit individuellement en acceptant une supervision psychologique
- Soit collectivement en participant à un groupe Balint ou à un groupe de Parole

S'APPUYER SUR LE COLLECTIF ET L'ENTRAIDE SOLIDAIRE ET INTEGREE

PARTAGE

BIENVEILLANCE



SOLIDARITE

« SEUL, ON VA PLUS VITE, À PLUSIEURS ON VA PLUS LOIN ! »

LE BIEN ETRE AU TRAVAIL ET LES LIENS SOCIAUX

- L'épidémie de la COVID 19 ? =

Nous a fait (re)découvrir l'importance du bien être au travail et celle des liens sociaux



- => Les comportements prosociaux ? =

Aider, partager, réconforter, coopérer, positiver, protéger,...

- => Améliore l'estime de soi et le sentiment d'efficacité personnelle
- => Répond à des besoins fondamentaux tels que la recherche de sens et les sentiments d'utilité et d'appartenance
- => Participe à la reconnaissance et à la valorisation du travail

LE PLURIPRO. COORDONNE PLEBICITE



Angéline Nguyen¹, Frédéric Joachim², Sarah-Line Lancerot³, Sylvie Duhamel⁴

¹Médecin généraliste, Toulouse
nguyenangelina88@gmail.com

²Étudiant en psychologie, Université Paris 8

³Médecin de santé publique, Marseille

⁴Université de Bordeaux, Département de Médecine Générale de Bordeaux

Traité à part : A. Nguyen

Résumé

Les regroupements en maison de santé pluriprofessionnelle (MSP) ont toujours été présentés par leurs promoteurs et les agences régionales de santé comme un moyen d'endiguer l'épuisement professionnel des soignants. Cette affirmation manquait de preuves. Ce travail interrogeant 234 professionnels vient nuancer le dogme. La grande majorité des soignants ont déclaré se sentir bien en MSP mais plus de la moitié ont

L'exercice regroupé et coordonné en maison de santé pluriprofessionnelle est-il protecteur de l'épuisement professionnel ? Remise en question d'un paradigme

- L'exercice pluriprofessionnel coordonné « *améliore les conditions de vie privée et professionnelle de ses membres, évitant ainsi le « burn-out »* ».
- Sur un échantillon de 234 professionnels de santé exerçant en MSP :
 - 93% 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

ESP, MSP, CPTS, PORTEURS DE VALEURS HUMANISTES

**Un sport collectif qui se joue sous la
responsabilité d'individualités**



Solidarité

Respect

Passion

Intégrité

Discipline

POUR UNE EQUIPE AIMANT ... et ... AIMANTE ?

Apte à conjuguer bien-être au travail ...



... et qualité des soins

**Où il fait à la fois bon
travailler et où il fait bon
se faire soigner**

mots
Prendre soin
des soignants
association-mots.org

fécop

UN COLLECTIF DE TRAVAIL QUI REPOSE SUR

- **La constitution d'une équipe :**

= « *Faire équipe* » : capacité du groupe à créer une dynamique d'équipe, à aller dans le même sens.

- **La répartition et le partage des tâches :**

= « *Qui est qui et qui fait quoi ?* » : se réfère à des référentiels de compétences propres à chaque catégorie de professionnels.

- **Les pratiques de solidarité :**

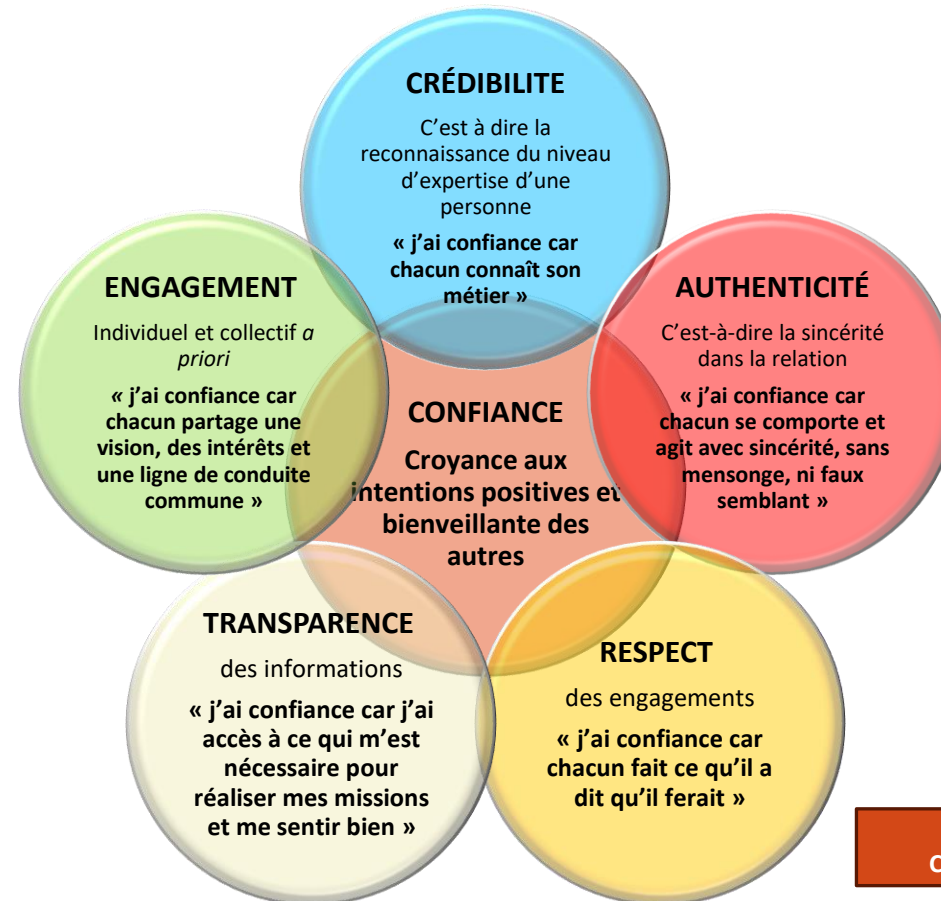
= « *S'impliquer, participer, collaborer, positiver, aider ses collègues, ... ?* » : revendiquée comme l'un des piliers de la manière de travailler.

UN COLLECTIF DE TRAVAIL ENTRE SOLIDARITE ET CONCURRENCE

- Il tire **sa performance** de la protocolisation des prises en charge et la répartition des tâches. Sa formalisation pratique est propre au fonctionnement de chaque structure :
 - Se confronte à la « *gouvernance par les nombres !* », aux « *objectifs chiffrés à réaliser !* », des performances quantifiables, de la statistique, de l'algorithme qui mesure tout
 - Repose sur une communication verbale entre les membres => reste empirique et informelle

- Il trouve **ses limites** dans la **collaboration** et la **coordination** :
 - L'importance des enjeux en termes de relations interpersonnelles et interprofessionnelles.
 - La dégradation des conditions de travail et les cadences trop importantes pour dégager du temps et venir en soutien aux collègues.
 - La relation hiérarchique prescripteur/non prescripteur.
 - Le manque de reconnaissance sociétal du travail effectué.
 - La rémunération à l'activité

SANS CONFIANCE PAS D'INNOVATION



FRANCIS BOYER
Conseiller en management

EXEMPLES D'EXPERIENCES DE PROCEDURES D'ENTRAIDE SOLIDAIRE ET INTEGREE EN CPTS ET MSP

PROCEDURES	OBJECTIFS
Clinique des interstices = Le café des soignants (Echanges informels dans le couloir, la cafétéria, ... , le bureau de la secrétaire ou du coordonnateur)	• Parler et être à l'écoute des autres • Nouer des relations et rompre l'isolement • Développer l'entraide et la solidarité
Premier secours psychologique (Secourir le soignant victime d'un événement traumatique)	• Adopter immédiatement (< 6 heures) un comportement adapté • Prévenir le risque de stress et de dépression post-traumatique
Staffs de debriefing technique (Rencontre de gestion de crise = démarche psychoéducative)	• Gérer un dysfonctionnement, une crise ou un événement traumatique • Renseigner sur le « réseau médico-socio-judiciaire » • Prévenir: « plus jamais ça ... »
Clusters Qualité de Vie au Travail	• Discuter des détails des tâches/activités de chaque groupe professionnel dans la manière d'organiser le travail au quotidien.
Formation interne	• Monter en compétences pour les adapter aux besoins et à la culture de la structure. • Identifier des ressources et créer des liens
Groupes de supervision et groupes de paroles	• Soutenir émotionnellement et psychologiquement
Réunions de concertation pluriprofessionnelle	• Prendre une décision concernant la prise en charge d'un cas complexe

LES CONDITIONS DE REUSSITE

- **Le partage des mêmes valeurs :**

- Culture du respect de la personne, de son histoire, de sa dignité et de sa singularité
- Une posture professionnelle commune : manière d'être, d'agir et de dire afin de rester soucieux de l'autre, réactif à des demandes et besoins, respectueux de ses choix et refus.

- **La démarche participative** qui s'appuie sur une logique de **promotion de la personne**, c'est-à-dire sur ;

- Les compétences du soignant et non sur une logique de réparation des difficultés.
- La circulation (la libération) de la parole
- La convivialité et l'ambiance

- **Le style du Leadership et de gouvernance**

ABORDER LE SOIGNANT EN DIFFICULTE ET QUI VA MAL, ET L'ACCOMPAGNER VERS LES SOINS ADAPTES



ALLER VERS ET ETRE PAIR-AIDANT

Il s'agit de **s'entretenir** avec lui (et non de l'interroger)
en lui posant **des questions qui donnent du sens** pour
faire émerger un projet personnel et **décider d'une**
orientation (un parcours de santé)

Sans être intrusif et y laisser sa peau

MEDECIN-ORGANISATION-TRAVAIL-SANTE



+33 (0) 608 282 589

Confidentialité

Neutralité

« UNE APPROCHE CENTREE SUR LA
PERSONNE »

Par des médecins formés
(En référence à Carl ROGERS)

Indépendance

14 ans d'expérience
25 à 30 demandes par mois
Plus de 2000 soignants accompagnés

CENTRE DE PREVENTION DE L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL DES SOIGNANTS (PEPS)



**Centre de Prévention de l'Épuisement
Professionnel des Soignants (PEPS)**

Centre régional des pathologies professionnelles et environnementales

05 61 77 21 90

Prévenir l'épuisement professionnel pour

- Les personnels des établissements publics ou privés de soins, sanitaires et médico-sociaux
- Les professionnels soignants libéraux

Ouverture en mai 2023
Plus de 60 soignants pris en charge
Principalement IDE – AS

EN CONCLUSION

PRENONS SOIN LES UNS DES AUTRES

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



PROPOSER DE L'AIDE, C'EST BIEN !

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

ACCEPTER DE L'AIDE, C'EST DELICAT !