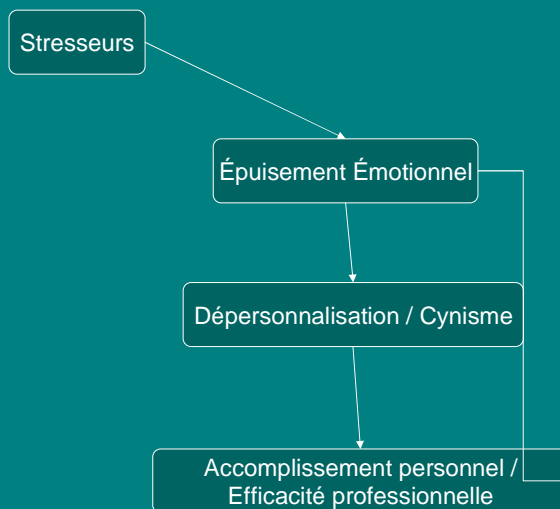


ENQUETE SUR LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL

Centre hospitalier de Pontarlier,
Service de Santé au travail
(mars – mai 2007)

C. Guiraud, médecin du travail,
J. Zabollone-Hasquenoph, psychologue du travail,
P. Brischoux, infirmière en santé au travail.



- Le processus de burnout d'après le modèle tri-dimensionnel de Maslach et Jackson (1981)

Mise en place du questionnaire

- 1030 agents hospitaliers
- 418 questionnaires complétés
 - 312 agents soignants
 - 106 agents médico-techniques, administratifs et techniques

Services de soins: Taux de réponse par grade

Grade	Pourcentage de questionnaires retournés par rapport à l'effectif total.
ASH	34 %
AS	43 %
IDE / IBODE	43 %
Médecins	35 %
Secrétaires médicales	29 %
Auxiliaires puéricultrices	44 %
Sages-femmes	64 %

Épuisement Professionnel dans les services de soins

Tous services confondus:

- 81 agents en épuisement faible
- 125 agents en épuisement modéré
- 81 agents en épuisement élevé

Comparaisons avec d'autres études

	Médecins libéraux Bourgogne N = 393 (2002)	Travailleurs sociaux N = 120 (2002)	Sapeurs pompiers N = 155 (2002)	Soignants CH Montbéliard N = 150 (2005)	Soignants CHG Pontarlier N = 287 (2007)
Épuisement Émotionnel	25,23	17,2	12,5	19,9	23,11

Épuisement Professionnel dans les services de soins

Les services les plus touchés:

- EHPAD (Établissement d'Hospitalisation de Personnes Agées Dépendantes ou gériatrie)
- SSIAD
- Bloc opératoire / Anesthésiologie
- Psychiatrie

Les EHPAD

- Comparaison des scores d'épuisement émotionnel par grade

	CHG	EHPAD
ASH	25,23	24,94
AS	25,61	28,23
IDE	23,69	35
Moyenne globale	23,11	28,78

Commentaires des agents dans les services de soins

- Charge de travail très importante
- Contraintes réglementaires
- Sens du travail mis à mal :
 - être rentable
 - patient moins au centre des préoccupations
 - impression de faire du mauvais travail

Commentaires des agents (suite)

- Manque de reconnaissance
- Charge psychologique non prise en compte
- Contraintes horaires
- Harcèlement moral

Les médecins

- En situation d'épuisement émotionnel important.

Grade	Épuisement Émotionnel
ASH	25,63
AS	25,61
IDE / IBODE	23,69
Médecins	22,65
Secrétaires médicales	15,08
Auxiliaires puéricultrices	18,54
Sages-femmes	17,36

Commentaires des médecins

- Charge de travail importante et manque de moyens
- « Paperasse », contraintes réglementaires
- Difficultés psychologiques et situations conflictuelles en lien avec le management des équipes

Commentaires des médecins(suite)

- Difficultés psychologiques en lien avec les relations entre médecins
- Sentiment d'être « pressé » par la tutelle
- Demande d'aide psychologique pour l'ensemble du personnel

Le personnel médico-technique, technique et administratif

- 24 agents en épuisement faible
- 51 agents en épuisement modéré
- 26 agents en épuisement élevé

Commentaires des agents dans les services médico-techniques, techniques et administratifs

- Sentiment de dévalorisation face aux services de soins
- Difficultés relationnelles avec la hiérarchie
- Charge de travail importante

Commentaires des agents (suite)

- Travail stressant non pris en compte
- Précarité du travail
- Conflits, mauvaise ambiance au sein des équipes
- Demande de « journées portes ouvertes » des services

Synthèse

- Restitution en cours auprès de : direction, DRH, CTE, CHSCT
- Score d'épuisement élevé tous services et tous grades confondus
- Secteur des personnes âgées le plus en souffrance

Synthèse (suite et fin)

- Des situations de souffrance connues par le service de Santé au travail non exprimées dans le questionnaire
- Demandes de prise en charge auprès de la psychologue du travail stagiaire → interventions au niveau des services

Perspectives

- Alerte depuis 2000 sur la souffrance dans les EHPAD
- Aujourd'hui : réorganisation du travail en EHPAD, mais sans accompagnement des équipes...

Perspectives (suite)

- Groupes de supervision devraient être proposés pour les cadres de soins
- DRH retient la proposition de « journées portes ouvertes » pour faire reconnaître le travail des services techniques et administratifs

Perspectives (suite et fin)

- Réflexion sur organisation du travail reste à faire en concertation avec les équipes
- Service de Santé au travail se doit de rester vigilant quant aux suites de cette enquête

Centre hospitalier de Pontarlier,
Service de Santé au travail
(mars – mai 2007)

C. Guiraud, médecin du travail,
J. Zabollone-Hasquenoph, psychologue du travail,
P. Brischoux, infirmière en santé au travail.