

Etude NEXT-PRESST

...nants au travail
ce et en Europe



- 72 000 ETP dans les EPS publics
- 24601 ETP non médicaux dont 20303 ETP dans les EPS publics
- Une politique de recomposition qui se poursuit et assure
- Une politique de formation soutenue
- Une politique d'amélioration des conditions de travail

ARH

en France et en Europe

Prévention des départs prématurés de la profession



PROJET DE L'ENQUÊTE NEXT-PRESST



Madeleine Estryn-Bé

Etude NEXT-PRESST

Cet article qui porte sur un des problèmes majeurs de la profession, car il aborde à la fois la forte motivation des infirmiers, mais aussi les déterminants de leur abandon de la profession qui se fait le plus souvent dans la souffrance :

“je préfère abandonner que de réaliser mon travail dans des conditions contraires à ce que j'ai appris pour une bonne qualité des soins”.

Ces questions étant gravissimes pour le secteur de la santé, dans un contexte de vieillissement de la population, avec des besoins croissants de soins infirmiers, la Commission Européenne a financé l'étude NEXT dans 10 pays. La représentativité de ce vaste échantillon et le suivi longitudinal ont permis une analyse approfondie où tous les partenaires (employeurs et représentants des personnels) se sont retrouvés. Ils ont pu suivre l'élaboration de ce travail, dans un comité de suivi, et ont témoigné de sa qualité lors du colloque national au Ministère le 1^{er} juin 2005.

Que valent les campagnes de recrutement et de fidélisation des infirmiers

L'enquête NEXT-PRESST (Nurses' early exit study - Promouvoir en Europe santé et satisfaction des soignants ●●●)

au travail) apporte un grand nombre d'informations sur la déception et les frustrations que vivent certains soignants et sur les éléments qui permettent de garder fierté et plaisir au travail. La déception et les difficultés vont bien au-delà du simple décalage entre une vision romantique et idéalisée du métier et les contraintes du terrain. Les campagnes de recrutement mettant en avant la noblesse du métier ne peuvent fidéliser les soignants formés si le décalage entre le théorique et le réel est trop grand.

Une étude avec une méthodologie rigoureuse

L'enquête PRESST (Promouvoir en Europe santé et satisfaction des soignants au travail) est menée en France dans 55 établissements appartenant à cinq régions françaises différentes. L'étude concerne l'ensemble des soignants au sens large (infirmières, aides-soignantes, agents hospitaliers, et les divers personnels paramédicaux travaillant avec l'équipe soignante). Elle permet de mieux connaître les problèmes propres aux différentes catégories d'établissements.

Lors de la première étape de cette étude, 13.000 questionnaires ont été envoyés avec 5.376 répondants, dont 2.378 infirmiers, 289 infirmiers spécialisés et 339 cadres. Il a été possible de comparer entre les types d'établissements et les catégories de personnel (Estry-Behar et

coll, 2004 a et b). Les réponses aux questions fermées et les réponses aux questions ouvertes (analyse qualitative) ont pu être analysées et confrontées. L'organisation des institutions sanitaires françaises évolue, et les personnels soignants peuvent rencontrer des difficultés à s'adapter aux changements qui en découlent. Les résultats de 2 questionnaires de l'enquête PRESST/NEXT relatifs à leurs conditions de travail, soumis à un an d'intervalle à un échantillon de soignants (respectivement, les questionnaires "Q0" et "Q12") ont alors été comparés (Estry-Behar et col, 2005 d).

La déception du métier

La déception et les difficultés ne concernent pas que les jeunes diplômés. En effet, le nombre de soignants qui pensent souvent à quitter leur profession a tendance à augmenter avec l'âge jusqu'à l'âge de 50 ans. Les 2356 infirmières ayant répondu à cette question sont 14,7 % à considérer être plutôt déçues ou tout à fait déçue de la profession soignante. C'est le cas de 12,8 % des 1.511 aides-soignantes, 13,5 % des 283 infirmières spécialisées et 11,4 % des 334 cadres.

"C'est toujours la course. Je me sens souvent frustrée de ne pas pouvoir m'occuper correctement des gens, leur parler, leur expliquer les examens. Il faut toujours aller plus vite et parfois cela devient dangereux" (IDE Urgences).

"Le plus pénible c'est le paradoxe entre "l'idéal" demandé (soins de qualité : être présent auprès du patient, répondre à ses besoins, qualité du dossier de soin, recueil des données, transmissions ciblées, diagnostic infirmier, plan de soins, guide...) et la réalité dans un service (augmentation des tâches administratives, diminution du temps de transmission - les équipes se croisent à peine - consécutive à la diminution du temps de travail). L'infirmière est de moins en moins auprès des patients, elle remplit ses dossiers ! Il faut rétablir un équilibre entre les tâches administratives (importantes en matière de traçabilité) et les soins, assurant ainsi un meilleur confort psychologique pour le soignant. Le temps passé auprès d'un patient n'a pas à être sacrifié au profit de tâches administratives toujours en augmentation. Cela entraîne parfois un sentiment de frustration à la fin de la journée de travail et des difficultés à pouvoir se détendre" (infirmière, Centre Hospitalier Général).

Fierté du métier mais fortes insatisfaction et soucis sur la qualité des soins

Le métier de soignant est encore considéré comme un métier noble dont les soignants sont fiers (86 % de l'ensemble et 86,9 % des infirmier(e)s). Cependant, le soutien psychologique reçu au travail est considéré comme insatisfaisant par 66,2 % des soignants(e)s (et 70,7 % des infirmier(e)s). Quand aux conditions physiques ●●●

DIFFICULTÉS DE LA PRATIQUE INFIRMIÈRE

	IDE et sp. (Nombre) %	AS et ASH (Nombre) %	Ensemble 55 établissements	p
Fréquent manque de temps pour parler aux patients	(2369) 26,8%	(1528) 31,1%	(5365) 28,3%	<0,001
Craintes de ne plus tenir moralement face aux patients	(1055) 55%	(708) 52,9%	(2542) 51%	<0,001
Perturbé par l'augmentation des tâches administratives	(2043) 56,9%	(777) 31,3%	(3772) 48,4%	<0,001
Craintes très fréquentes des erreurs	(2374) 44,6%	(1543) 23,7%	(5323) 35,9%	<0,001



Salim Nourit

de travail, elles sont considérées comme "insatisfaisantes" par 52 % d'entre eux (et 55,3 % des infirmier(e)s).

La satisfaction de pouvoir donner les soins adéquats est considérée comme "insatisfaisante" par 49,5 % des soignants(e)s (et 54,3 % des infirmier(e)s). Des perspectives professionnelles insatisfaisantes sont déclarées par 37,4 % d'entre eux (et 40,1 % des infirmier(e)s). Quant à leur savoir faire et leurs compétences, 36,7 % des soignants estiment que leur utilisation est insatisfaisante (et 35,6 % des infirmier(e)s). Ceci est préoccupant car ces soignants envisagent assez souvent de quitter leur métier définitivement. Le désir d'abandon est plus fort chez les infirmiers DE (47,6 %), les cadres (50,6 %), et les "autres" (50,2 %). Il est plus restreint chez les ASH (29,5 %) les AS (41,4 %) les infirmiers spécialisés (45,5 %).

Le besoin de plus de travail d'équipe, de transmissions et de tutorat

Après la réduction du temps de transmission dans les années récentes, plus de 50 % des AS, infirmiers, spécialisés et cadres ne sont pas satisfaits du temps de chevauchement. Parmi les soignants seuls 41 % considèrent qu'ils peuvent discuter en détail

des questions d'organisation. Les questions psychologiques peuvent être discutées en détail par moins de 30 % des soignants. Or les soignants sont confrontés à une forte demande des patients comme à des difficultés à bien prendre en charge les aspects psychologiques en conformité avec leur éthique et leur formation sur la "prise en charge globale du malade".

"Manque de temps pour les transmissions orales ; manque d'organisation et de cohésion de l'équipe paramédicale dû à un manque de temps pour établir les choses" (infirmière, centre hospitalier général).

La crainte des erreurs est majeure les cinq premières années, mais se ravive lors des changements de postes imprévisibles. Le tutorat des novices par les plus experts du service est nécessaire pour constituer une équipe efficace et cohérente, face aux demandes des malades et familles. La réaction contre la montée de la violence à l'hôpital ne peut être basée sur une campagne d'affiche. Pour moins de révolte et d'incompréhension des malades et familles il faut les moyens d'une écoute empathique des patients dont on "prend soin" avec une efficacité construite au cours des semaines et mois de travail d'équipe pluridisciplinaire. Le soutien des collègues et la cohésion de l'équipe est d'autant plus

important que l'engagement de soi et la compétence professionnelle ne peuvent pas toujours être reconnus par la hiérarchie, les malades et leurs familles. La reconnaissance par les pairs est donc un élément central de l'estime de soi et de justification de l'investissement. De plus, soulager la souffrance de personnes malades ou mourantes peut conduire à un investissement sans limites. Seul le collectif de travail permet de poser des limites légitimes pour chacun à ce que doit ou ne doit pas faire le soignant.

Ces résultats remettent en question le développement d'un nouveau management qui promeut la flexibilité des postes et des horaires, et qui réduit les possibilités de soutien au sein des équipes. Il entraîne aussi une incertitude pour les soignants concernant des aspects techniques de leur travail, et un manque de temps pour l'éducation et l'accompagnement des patients.

Pour en savoir plus

- Estryn-Béhar M., 1997, Stress et souffrance des soignants à l'hôpital, Paris, ESTEM, 245 p.
- Estryn-Béhar M, Caillard JF, Le Nézet O, Charton-Promeyrat C, Heurteux P, Ben-Brik E (2004 a) Santé, satisfaction au travail et abandon du métier de soignant Etude PRESST-NEXT, Partie 1, janvier 2004. Disponible sur le site www.prest-next.com
- Estryn-Béhar M, Ben-Brk E, Le Nézet O, Affre A, Arbieu P, Bedel M, Bonnet N, Derrienic F, Fayet C, Gadier G, Loriol M, Salbreux R, Caillard JF, et le comité de suivi de l'étude PRESST-NEXT, (2004 b) La situation des soignants des établissements publics et privés en France en 2002. - Analyse des résultats de la première partie de l'étude PRESST-NEXT, Archives des maladies professionnelles, 2004, 65, 5, 413-437.
- Estryn-Béhar M, Le Nézet O, Duville N et le comité de suivi de l'étude PRESST (2005 d) Santé et satisfaction des soignants au travail en France et en Europe, Prévention des départs prématurés de la profession, Résultats de l'étude PRESST-NEXT, Brochure diffusée lors du colloque national de restitution des résultats de l'étude PRESST-NEXT le 1^{er} juin 2005. Disponible sur le site www.prest-next.com

Madeleine ESTRYN-BEHAR ■
Médecine du travail de l'APHP