



LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DES INFIRMIERS

INTERVENANT :

SOPHIA SEBLIN - EL HADDAD , PSYCHOLOGUE DU TRAVAIL



- 1. Comprendre ce que sont les RPS et identifier leurs différentes formes.**
- 2. Reconnaître les facteurs spécifiques de RPS liés au métier d'infirmier.**
- 3. Être capables de repérer les signes d'alerte chez vous-mêmes ou vos collègues.**
- 4. Connaître les stratégies de prévention et les outils d'aide disponibles.**

OBJECTIFS



DEFINITION DES RPS

2011 : « Rapport Gollac »



« Ce sont des risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental du professionnel ».

Cette définition est retenue par l'accord sur la prévention des RPS dans la fonction publique du 22 octobre 2013.





QUELQUES CHIFFRES



PARMI LES ACTIFS FRANÇAIS

45 %

déclarent devoir
(toujours, souvent)
se dépêcher
(2018)

27 %

déclarent devoir cacher leurs
émotions, faire semblant d'être de
bonne humeur (toujours, souvent)
(2019)

9 %

disent devoir faire
des choses dans leur travail
qu'ils désapprouvent
(2019)



30 %

signalent avoir subi au moins
un comportement hostile dans
le cadre de leur travail au cours
des 12 derniers mois
(2016)

25 %

disent devoir faire appel
à d'autres en cas d'incident
(2016)

20 %

craignent de
perdre leur emploi
(2019)



ET CONCERNANT LES INFIRMIERS ...

98 %* des professionnels de santé affirment avoir ressenti les symptômes du burn out.

Parmi eux, les infirmières sont particulièrement concernées : sous-effectifs, horaires à rallonge et manque de reconnaissance.

Selon une étude conduite par la Fédération hospitalière de France (FHF), 89 % des personnes interrogées se disent concernées par le stress.

50 % des répondants n'ont pas tendance à recommander leur métier.



LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX = UN ENJEU DE SANTÉ PUBLIQUE AU TRAVAIL

Le mal-être est encore plus important chez les infirmiers pour lesquelles ce chiffre monte à 69 %.

- **15 000 postes d'infirmiers, soit 5 à 6 %, sont vacants dans les établissements de la FHF.**
- **20 % des infirmiers sont en burn out dès 5 ans d'ancienneté.**

Les infirmiers apparaissent comme une catégorie particulièrement exposée aux risques psychosociaux, comme en témoignent les résultats d'une consultation conduite par l'Ordre National des Infirmiers (ONI) auprès de 60 000 professionnels :

- **72 % décrivent un état marqué par la lassitude ;**
- **54 % des infirmiers en établissements publics estiment être en burn out ;**
- **15 % déclarent vouloir changer de métier dans les 12 mois à venir.**

Sur l'ensemble des infirmiers interrogés, 42 % affirment souffrir du syndrome d'épuisement professionnel affirmant pour 49 % d'entre eux que cet état à
« un impact sur la qualité des soins délivrés. »



LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX = UN ENJEU DE SANTÉ PUBLIQUE AU TRAVAIL

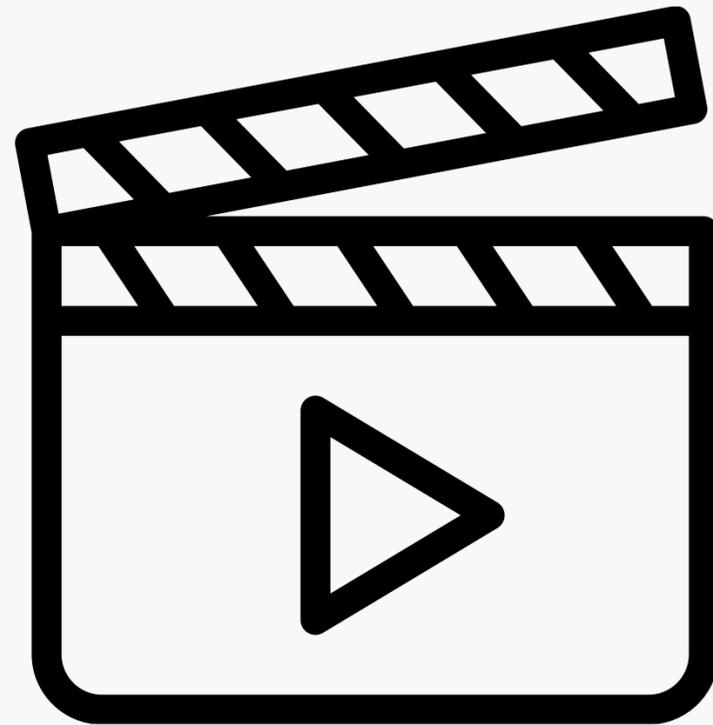
Son expression au sein des organisations de travail constitue un symptôme attestant :

- d'un dysfonctionnement des relations au travail
- d'une problématique managériale globale.

L'INSERM définit les RPS comme la combinaison d'un grand nombre de variables, à l'intersection des dimensions individuelles, collectives et organisationnelles de l'activité professionnelle, d'où leur complexité.



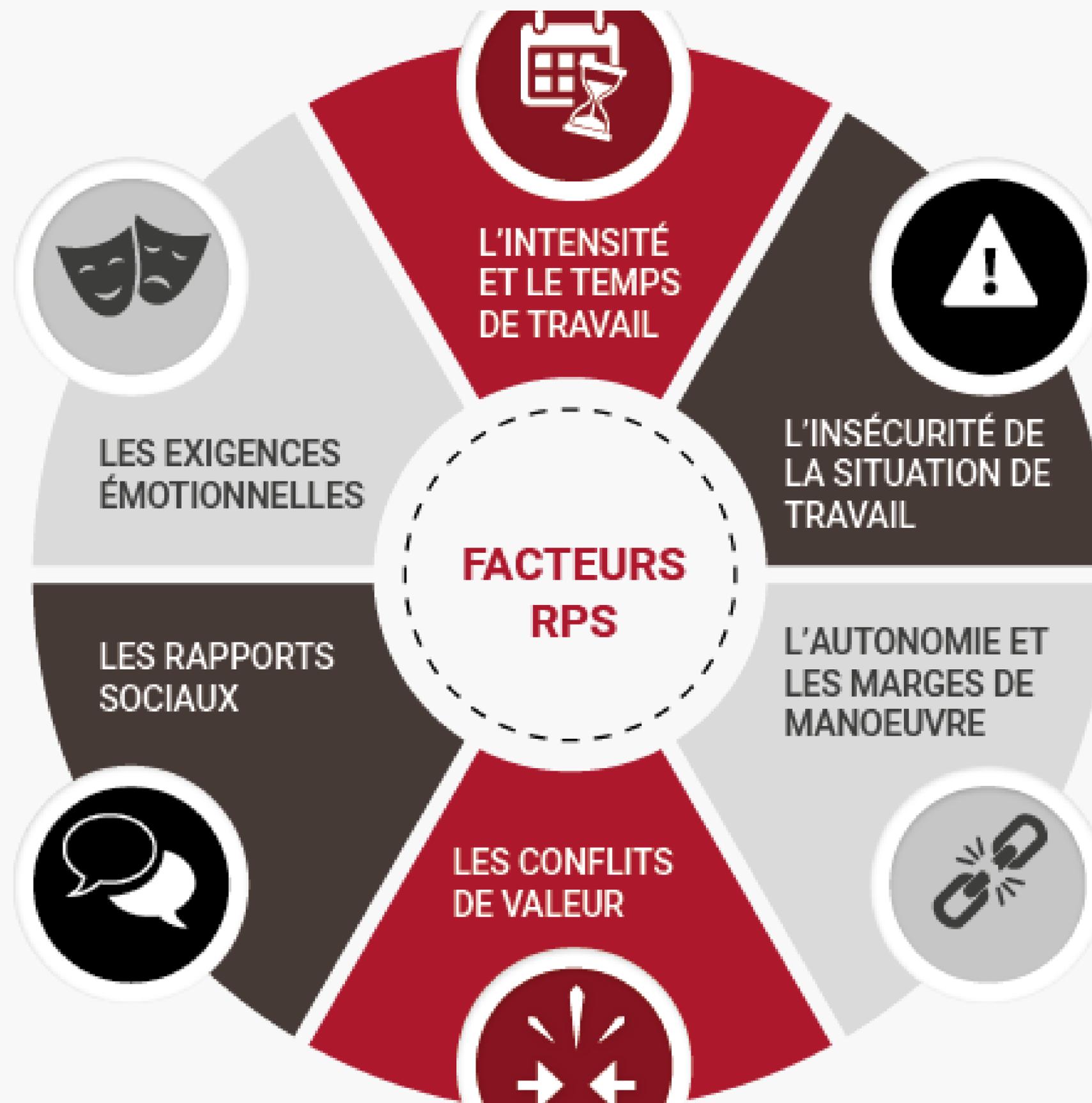
EXPLORONS LES SITUATIONS D'AGATHE ET DE MARIE





LES FACTEURS DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX





LES FACTEURS DE RPS



LES EXIGENCES DU TRAVAIL : quantité de travail, pression temporelle, complexité du travail, difficultés de conciliation vie de travail / hors travail

LES EXIGENCES ÉMOTIONNELLES : relation aux usagers, empathie / contact avec la souffrance, tensions avec le public, devoir cacher ses émotions, peur au travail

AUTONOMIE ET MARGES DE MANOEUVRE : autonomie procédurale, prévisibilité du travail, utilisation et développement des compétences, participation

RAPPORTS SOCIAUX, RELATIONS AU TRAVAIL : soutien social au travail, violence au travail, reconnaissance, leadership (clarté, pilotage des changements)

CONFLITS DE VALEUR : conflits éthiques, qualité et travail empêchés

INSÉCURITÉ DE L'EMPLOI : sécurité de l'emploi, du salaire et de la carrière, soutenabilité du travail.



LES FACTEURS DÉCLENCHEURS CHEZ LES INFIRMIERS



FACTEURS ORGANISATIONNELS :

- **Sous-effectif**
- **Pression liée aux tâches administratives**
- **Rythme de travail**

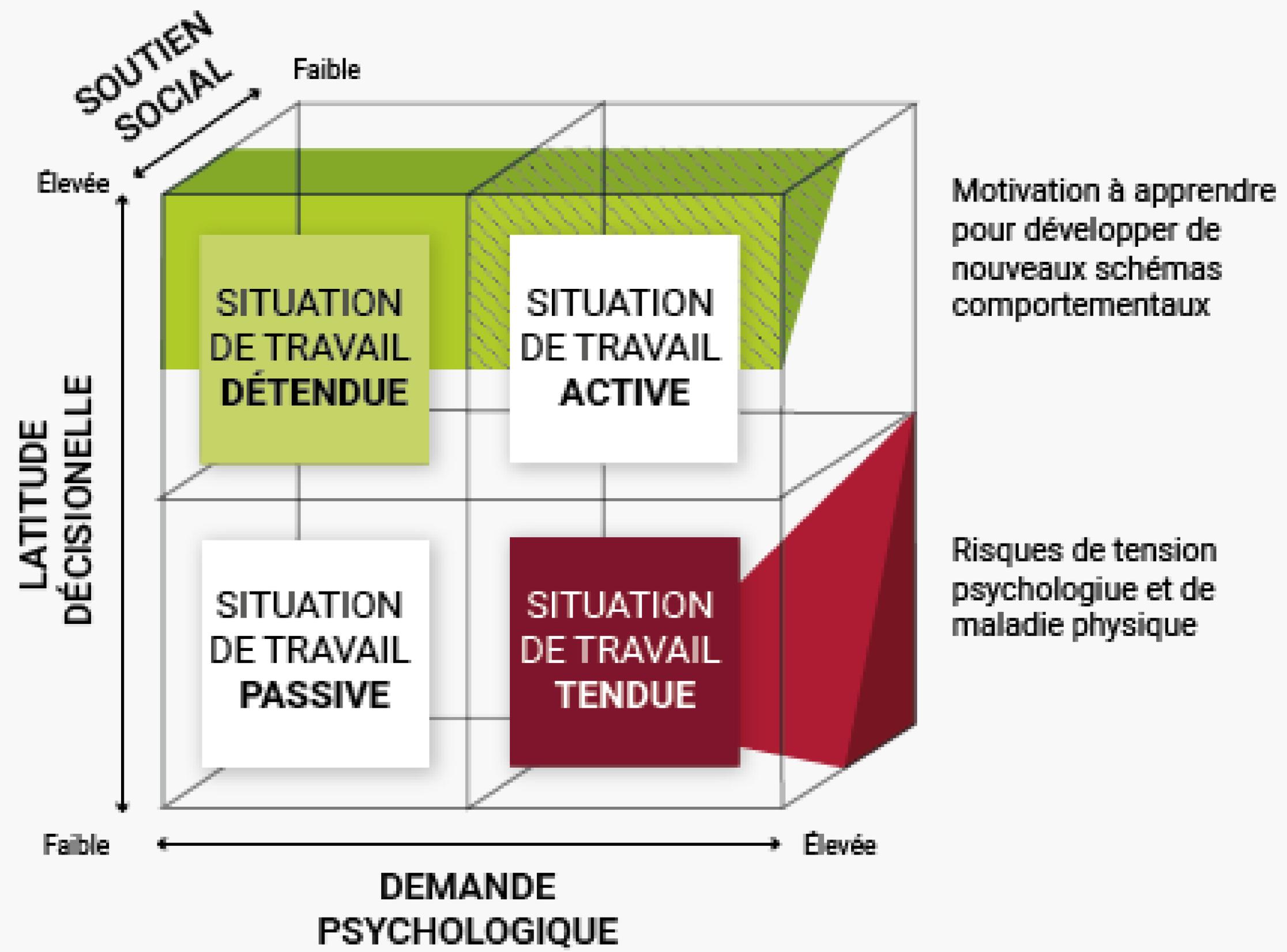
FACTEURS ÉMOTIONNELS :

- **Gestion de la douleur des patients**
- **Décès**
- **Relations avec les familles**

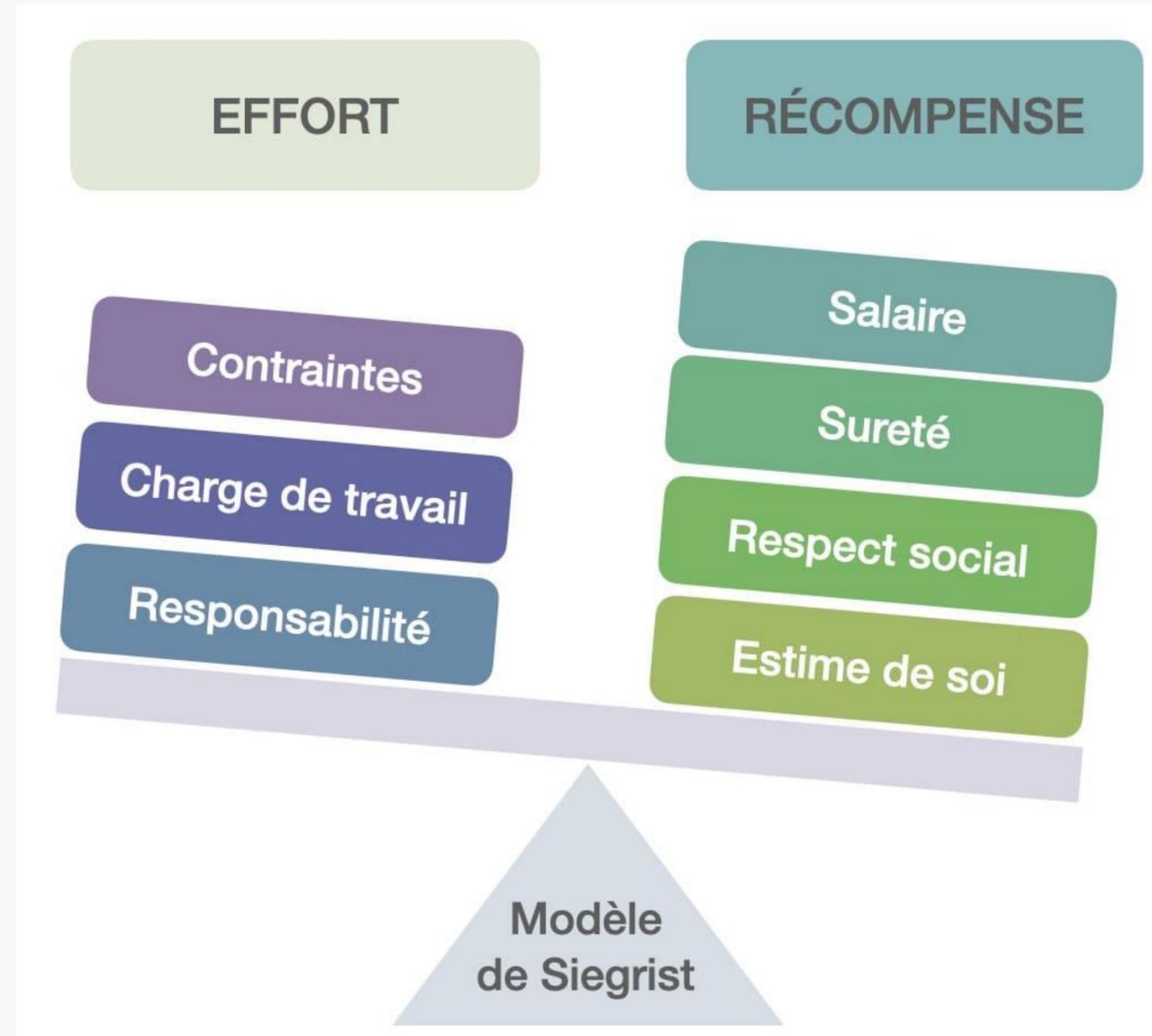
FACTEURS RELATIONNELS :

- **Conflits avec les collègues ou la hiérarchie.**

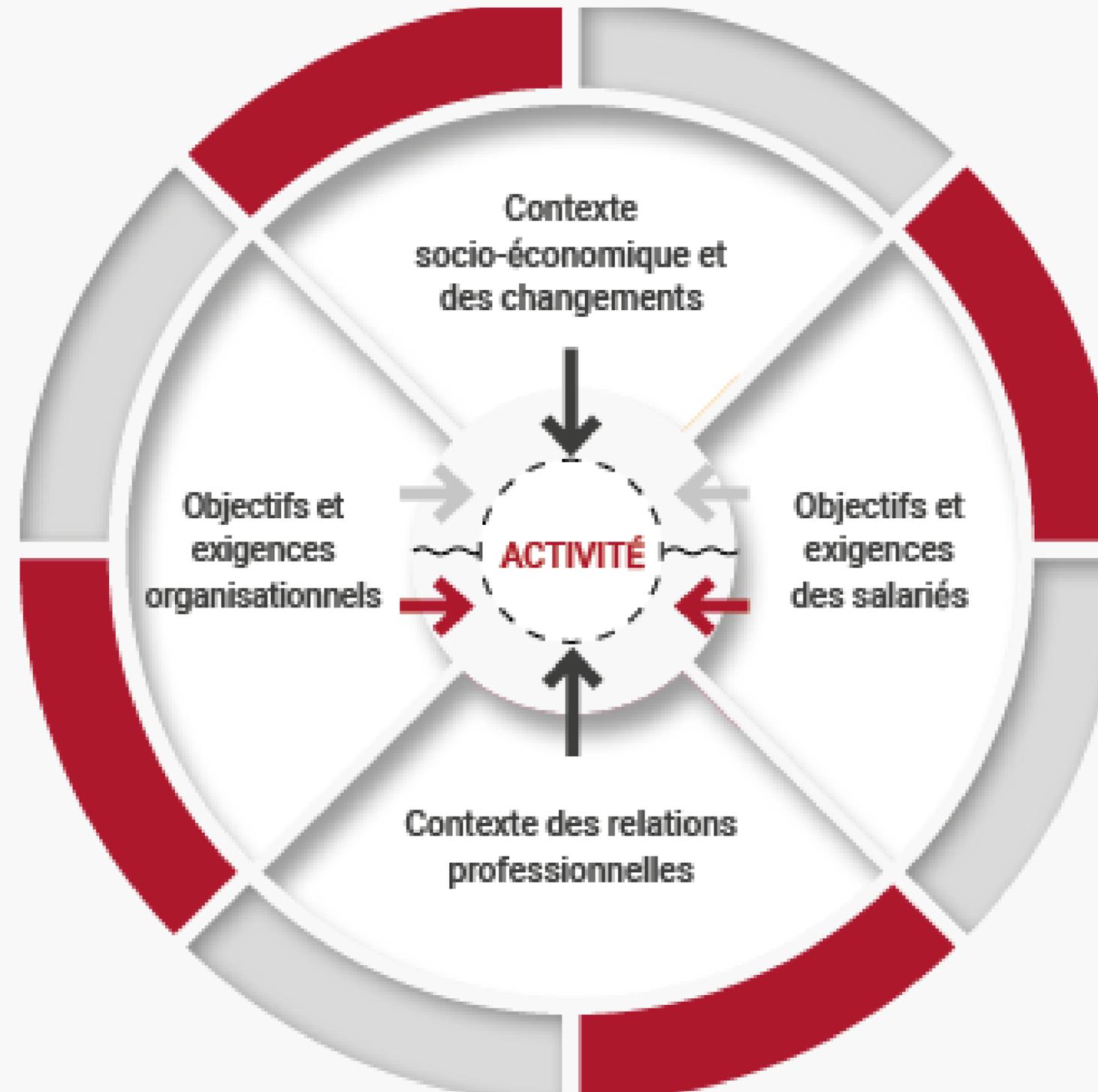
LE MODELE DE KARASEK



LE MODELE DE SIGRIEST



LE MODELE DES TENSIONS ANACT



LE STRESS



Le stress professionnel se caractérise par un déséquilibre entre les contraintes imposées par son activité professionnelle (temps réduit, conflits avec la hiérarchie ou les collègues, surcharge de travail...) et les ressources dont une personne dispose pour travailler dans son environnement.

Il s'agit d'éléments subjectifs puisque ces deux caractéristiques sont mesurées selon la perception de chaque individu.

Il y a deux sortes de stress :

- le stress aigu : la personne doit affronter un stress ponctuel
- le stress chronique : la personne fait face à des situations de stress à répétition voire même qui s'accumulent.



LES EFFETS DU STRESS



Effet à court terme: Trouble de l'adaptation qui se manifeste par des symptômes émotionnels ou comportementaux représentant une réaction excessive au facteur stressant et/ou un dysfonctionnement social ou professionnel important.

Effets à long terme:

Symptômes et troubles fonctionnels :

- troubles du sommeil, fatigue physique et psychologique
- troubles digestifs, céphalées, tension musculaire et douleurs cervicales ou lombaires

Symptômes psychologiques :

- symptômes anxieux (irritabilité, nervosité, crises de panique, crises de larmes, peurs)
- symptômes dépressifs (mauvaise humeur, fatigue, ralentissement mental, pessimisme, abandon des loisirs et des activités habituelles)

Troubles de la santé mentale : trouble anxio-dépressif, burn-out (épuisement professionnel), dépression chronique, syndrome de stress post-traumatique, autres manifestations.



LES EFFETS DU STRESS

Effets à long terme:

Maladies cardiovasculaires : cardiopathie ischémique, infarctus du myocarde, hypertension artérielle, accident vasculaire cérébral.

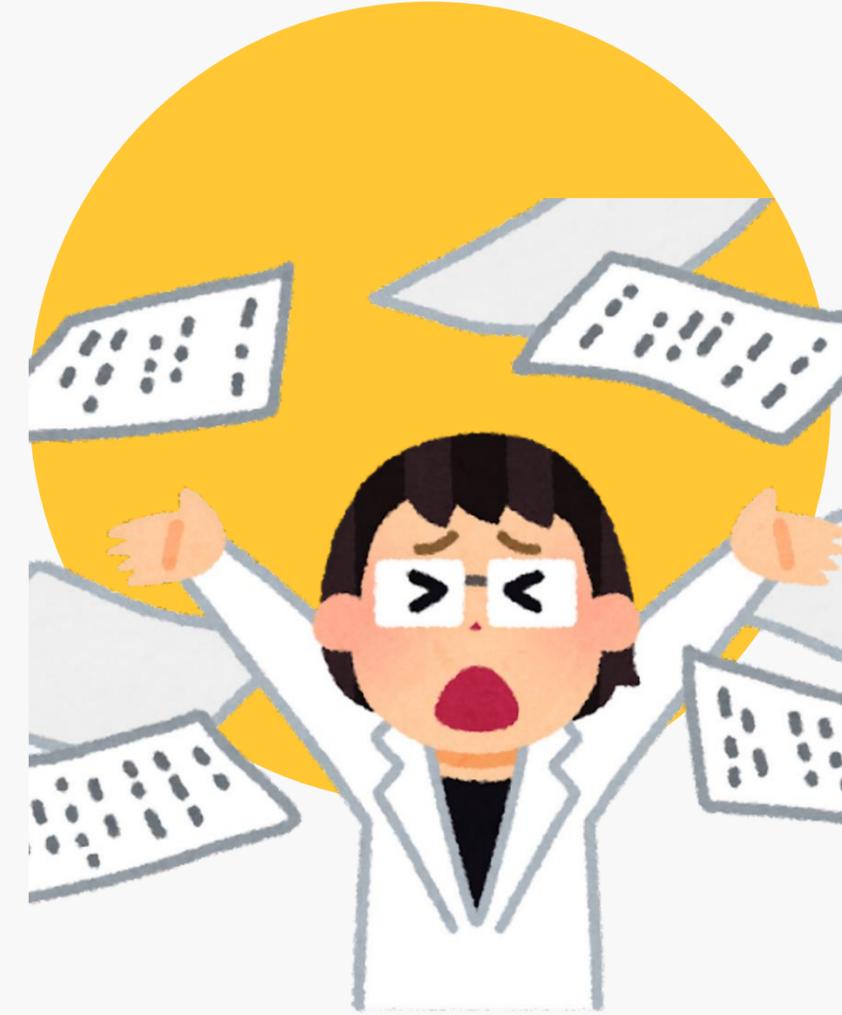
Troubles musculo-squelettiques : augmentation du niveau de tension musculaire, dysfonctionnement des fibres musculaires, baisse du niveau de tolérance à la douleur, aggravation des symptômes.

Pathologies de grossesse(retard de croissance intra-utérine, accouchement prématuré, effets sur l'enfant, mis en évidence tardivement : retard de développement psychomoteur des jeunes enfants, certaine vulnérabilité immunitaire des descendants des mères soumises à un stress important pendant la grossesse).

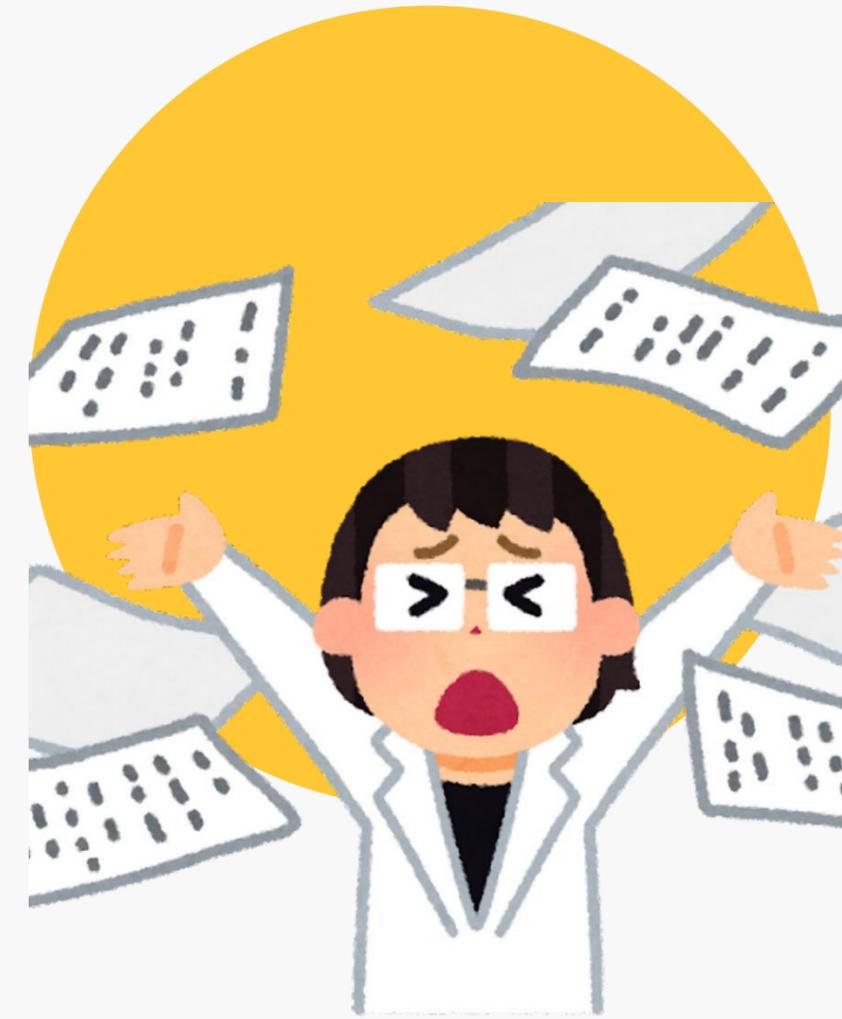
Troubles du métabolisme des lipides ou accroissement de la résistance à l'insuline.

Autres associations: maladies auto-immunes, psoriasis, dermatite atopique.

Augmentation secondaire de la consommation de tabac, alcool, substances illicites, médicaments anxiolytiques, antidépresseurs ou hypnotiques. →



LES CONSEQUENCES SOCIOPROFESSIONNELLES DU STRESS



- **Dysfonctionnements sociaux individuels** : difficultés relationnelles, isolation sociale, phobies
- **Dysfonctionnements professionnels individuels** : baisse de la capacité de concentration et de l'efficacité au travail, désengagement (présentéisme), absentéisme
- **Au niveau du collectif de travail** : mauvaise ambiance de travail, irritabilité et conflits professionnels, sentiment d'injustice organisationnelle
- **Pour l'entreprise** : risque accru de contentieux, coûts juridiques, mouvements de protestation sociale, altération de l'image externe de l'entreprise

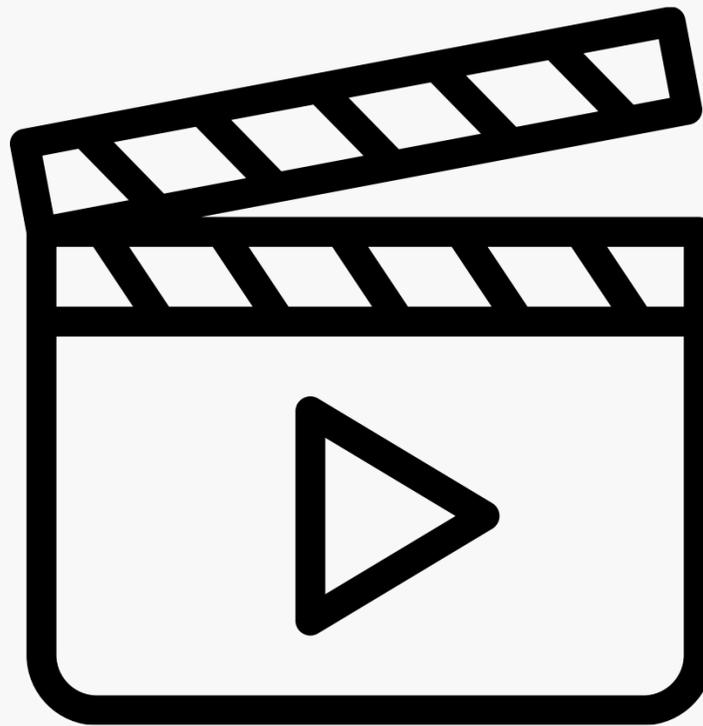




ZOOM SUR L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL : “LE BURN OUT”



DECOUVRONS L'HISTOIRE DE MURIELLE



Émotionnel

Anxiété, tensions musculaires diffuses, tristesse de l'humeur ou manque d'entrain, irritabilité, hypersensibilité, absence d'émotion.



Cognitif

Troubles de la mémoire, de l'attention ou encore de la concentration.



Motivationnel

Désengagement progressif, effritement des valeurs associées au travail, doutes sur ses propres compétences.



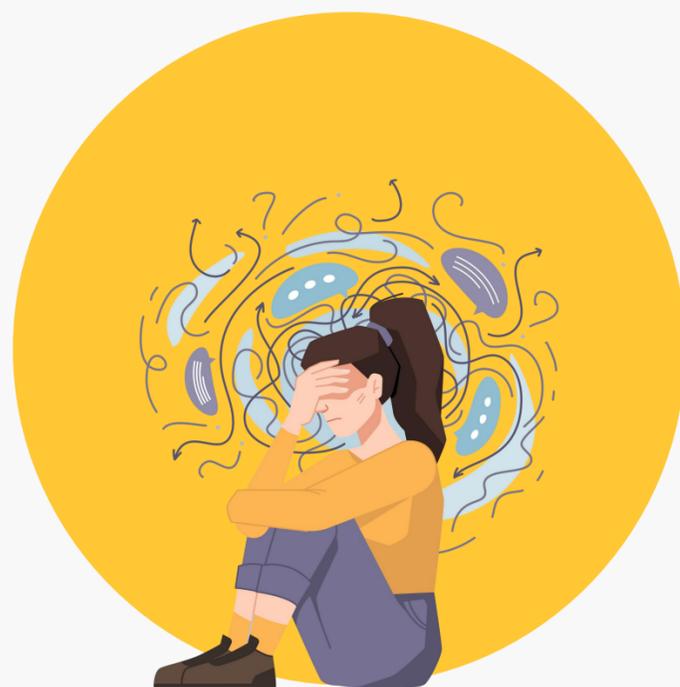
Comportemental

Repli sur soi, isolement social, comportement agressif, parfois violent, diminution de l'empathie, comportements addictifs.



Physique

Asthénie, troubles du sommeil, troubles musculo-squelettiques (type lombalgies ou cervicalgies), crampes, céphalées, vertiges, anorexie, troubles gastro-intestinaux.



Le “burnout” est fréquemment **la conséquence d'un investissement personnel et affectif important dans son activité professionnelle**
On peut ainsi souvent le croiser dans les professions en lien avec la formation, la santé ou l'aide sociale

L'épuisement professionnel peut se manifester de la manière suivante :

- désintérêt pour le contenu de son travail
- épuisement physique, mental, émotionnel
- la déshumanisation de la relation à l'autre
- la perte de sens de l'accomplissement de soi au travail

IL EST LE RESULTAT D'UN INVESTISSEMENT PROLONGE DANS DES SITUATIONS DE STRESS AU TRAVAIL

Chez les professionnels de santé, et tout particulièrement chez les infirmiers et les soignants, ces situations relèvent souvent de l'ordre du quotidien du fait du caractère vital inhérent au métier.



On constate qu'il existe une pluralité de facteurs déclenchants chez les professionnels de santé :

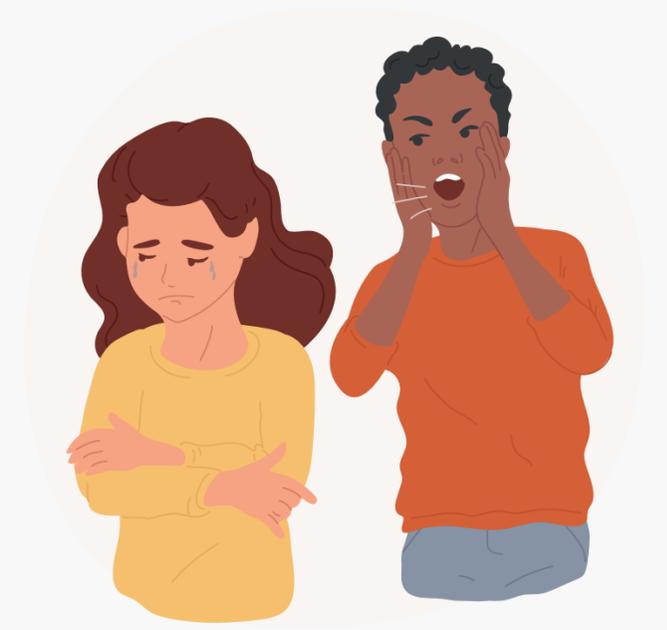
- **rythme de travail intense,**
- **charge émotionnelle,**
- **absence de moments de pause,**
- **organisation défectueuse,**
- **ambiance de travail délétère,**
- **manque de moyens...**

C'est l'accumulation de ces facteurs qui est à l'origine d'un burn-out chez les soignants.



**ET VOUS OU EN ÊTES
VOUS ?**

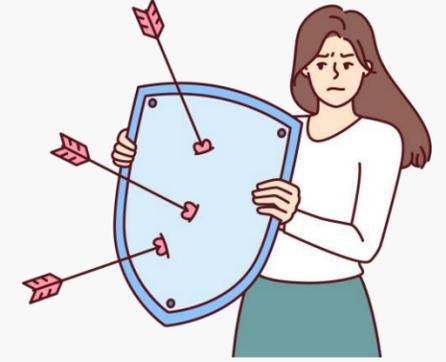




VIOLENCES ET AGGRESSIONS



VIOLENCES ET AGGRESSIONS



La violence au travail peut être donc du fait **des patients et/ou familles comme des collègues** et recouvrir des dimensions plus ou moins graves (harcèlement moral, agressions physiques)

Certains secteurs d'activité comme les activités de service en **multipliant les contacts avec les "clients"** peuvent créer des tensions, des conflits et sont plus touchés que d'autres par la violence externe

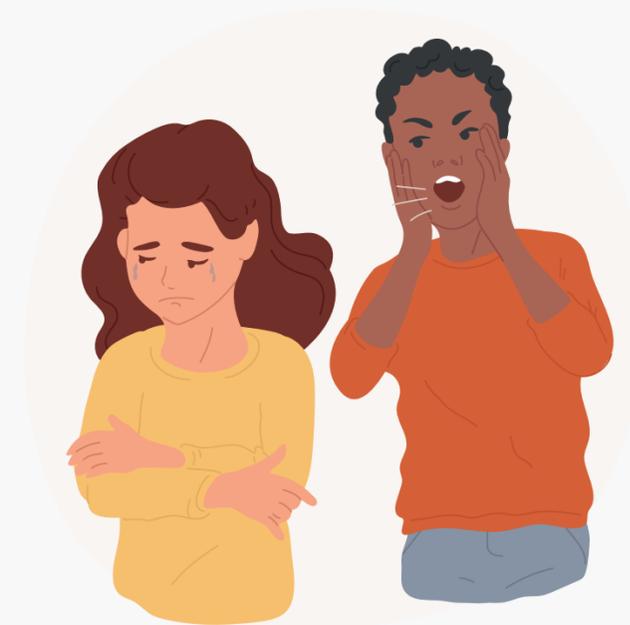
Pour ce qui est des violences internes, on constate généralement deux choses

- l'auteur est fréquemment une personne bien intégrée à l'entreprise
- la victime n'est pas nécessairement une personne jugée comme fragile





LE HARCELEMENT MORAL



LE HARCELEMENT

Une forme de RPS qui existe depuis des siècles mais à qui on a véritablement donné un nom seulement dans les années 1980

Heinz Leymann l'a nommé sous le terme anglais « Mobbing », signifiant « **l'action d'une foule assaillant une personne** »

Le harcèlement moral réside dans **l'intention, pour une personne ou un groupe de personnes, de nuire à une ou plusieurs autres personnes**

Cette action est aujourd'hui punie par la loi tant elle constitue un **désir volontaire d'atteindre l'intégrité d'une personne**

Le harcèlement moral a des conséquences graves pour un salarié cela remet non seulement en cause son droit au travail mais également son **équilibre personnel, celui de sa famille et sa santé**

Il s'agit aujourd'hui d'une forme de violence la plus répandue dans le monde professionnel



**LA PREVENTION,
UN ENJEU IMPORTANT
ET UNE OBLIGATION
POUR LES
ENTREPRISES**



LES ENJEUX POUR LES ORGANISATIONS

ENJEUX HUMAINS ET SOCIAUX:

- Victimes d'accident du travail et de maladie professionnelle.

ENJEUX JURIDIQUES:

- Responsabilité civile et/ou pénale.

ENJEUX ÉCONOMIQUES:

Coût direct:

- Taux de cotisation AT/MP;

Coût indirect:

- Absentéisme, perturbation des process et des flux.

NÉCESSITÉ DE MISE EN OEUVRE D'UNE DÉMARCHE DE PRÉVENTION



Il s'agit de travailler **à la réduction permanente des risques d'exposition.**

Elle doit aussi conduire à mobiliser les acteurs :

- Encadrement,
- Agents
- Leurs représentants

Pour construire une prévention durable et installer une veille sur le sujet .

Cette prévention concerne une évaluation des risques propre à chaque unité de travail et nécessite une action sur **3 niveaux** :

- La prévention primaire
- la prévention secondaire
- La prévention tertiaire



« PRÉVENTION PRIMAIRE »

Actions visant à réduire l'apparition de nouveaux cas de troubles dans la population apte au travail.

Enjeu: créer ou maintenir des conditions de réalisations du travail favorables au développement de la santé et des compétences



« PRÉVENTION SECONDAIRE »:

Actions consécutives à l'identification d'atteintes ou de difficultés pour les populations exposées (situations invalidantes)

Enjeu : éviter l'aggravation, l'apparition de nouveaux cas et de retrouver des conditions de travail favorables au développement de la santé et des compétences

« PRÉVENTION TERTIAIRE » :

Actions de maintien dans l'emploi en cas de pathologies avancées rendant difficile la réalisation du travail (cas individuels résultant parfois de phénomènes collectifs) et de gérer le risque de rupture de l'activité de travail des personnes et populations en grande difficulté pour réaliser leur travail



SOLUTIONS MISE EN PLACE EN MILIEU HOSPITALIER A MONTPELLIER

- **ACCOMPAGNEMENT DES ÉQUIPES :**

Une Direction dédiée (DACQSS-RU) accompagne les professionnels dans l'identification et la gestion des risques. Elle s'appuie sur les retours des soignants, les déclarations d'événements indésirables, et les avis des patients pour adapter les pratiques et réduire le stress lié aux soins Chu Montpellier

- **Des formations pour sensibiliser** les soignants aux RPS et les outiller face au stress sont proposées, intégrant parfois des méthodes innovantes comme des "serious games" pour repérer les signes d'épuisement
- **'Unités mobiles de prévention santé,** comme Ma.P., qui sensibilisent aux bonnes pratiques en matière de bien-être et d'équilibre mental
- **Violences au travail :** La prévention des violences en milieu hospitalier est intégrée aux stratégies globales de prévention des RPS, avec des formations et des outils pour gérer les agressions et le harcèlement



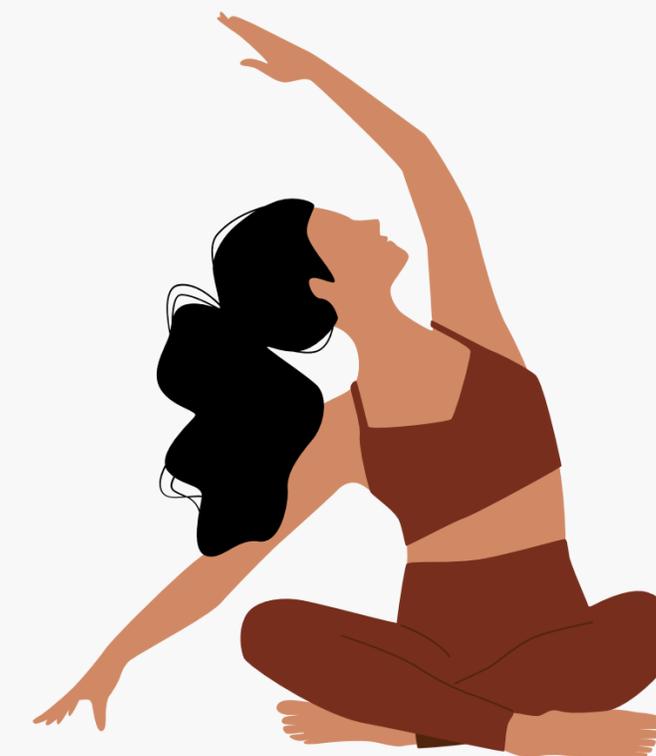
SOLUTIONS POSSIBLES DE PREVENTIONS

La prévention des risques psychosociaux (RPS) pour les infirmiers dans les hôpitaux est essentielle, car ce métier est particulièrement exposé au stress, à la surcharge de travail et aux tensions émotionnelles. Plusieurs mesures peuvent être mises en place pour prévenir ces risques :

1. Soutien psychologique
2. Amélioration des conditions de travail
3. Actions pour la qualité de vie au travail (QVT)
4. Formation et sensibilisation
5. Développement d'une culture managériale bienveillante
6. Audits et diagnostics des RPS



**QUE POUVEZ FAIRE A
VOTRE NIVEAU POUR
VOUS PROTEGER ?**





- Bien dormir et se nourrir
- Pratiquer régulièrement un exercice physique
- Ne pas s'isoler et entretenir une vie sociale



Organismes spécialisés dans l'écoute des soignants :

- Médecin Organisation Travail Santé (MOTS) :
0608 282 589
- Soins aux professionnels de santé (SPS) N° vert :
0805 23 23 36
- L'association d'aide aux professionnels de santé et médecins libéraux (AAPML) N° Indigo :
0826 004 580



***PLUS VOUS RÉAGISSEZ TÔT ET MOINS LES SYMPTÔMES
RISQUENT DE S'INSTALLER OU S'AGGRAVER.***



**MERCI
POUR VOTRE
ATTENTION**

