

LES MAUX DES SOIGNANTS ET AUTRES PROFESSIONNEL·LE·S DU SANITAIRE ET DU MÉDICO-SOCIAL S'AGGRAVENT

Alors que le processus de déconfinement est une perspective pour beaucoup d'entre nous, les personnels soignants du sanitaire et du médico-social sont toujours en première ligne pour lutter contre l'épidémie de Covid-19. Après des semaines de mobilisation et d'un travail sous tension, les soignants expriment une anxiété et un épuisement croissants. Avec une expression de la souffrance personnelle toujours plus forte, la nécessité de disposer d'un accompagnement psychologique se fait, chaque jour, plus prégnante.

Déployée par l'association SPS (Soins aux Professionnels en Santé) depuis le 23 mars 2020, auprès des soignants et autres professionnel·le·s du sanitaire et du médico-social, la campagne de communication sur le dispositif d'aide et d'accompagnement psychologique est toujours plus sollicitée, après cinq semaines.

BILAN DE LA CINQUIÈME SEMAINE DE DÉPLOIEMENT DU DISPOSITIF SPS

CONCERNANT LES APPELS

- 2 443 appels traités depuis le 23 mars 2020 soit plus de 73 appels par jour en moyenne.
- Provenance des appels¹ : Île-de-France (31%), Auvergne-Rhône-Alpes (12%), Grand-Est (11%), Occitanie (9%), Provence-Alpes-Côte-d'Azur (7%), Nouvelle-Aquitaine (6%), Hauts-de-France (5%).
- Plus de 27% sont passés la nuit ou le dimanche.
- Durée moyenne d'écoute : plus de 23 min.

CONCERNANT LES APPELANTS

- Profil : 71% de femmes, âge moyen de 44 ans et plus de 83% de salariés².
- Près de 35% sont des infirmier·e·s et des aides-soignant·e·s.
- Près de 10% sont des professionnels du secteur médico-social.

CONCERNANT LES MOTIFS DES APPELS (analyse sur 1 979 appels)

100% concernent les répercussions de la crise sur les soignants et les managers, avec notamment :

- Plus de 58% qui font part de leur anxiété ou de leur angoisse face à l'épidémie de Covid-19.
- Près de 11% qui ont des problèmes d'organisation de travail.
- Plus de 11% qui doivent faire face à un épuisement professionnel.

ANALYSE

Ces chiffres sont autant de signaux forts de l'installation sur la durée d'une souffrance quotidienne chez les soignants et autres professionnel·le·s du sanitaire et du médico-social. Cette 5^e semaine (du 20 au 26 avril 2020) est en effet fortement marquée par l'expression d'une aggravation de la souffrance des appelants, dont 4 appels avec un risque de passage à l'acte imminent (contre 1 seul appel de ce type par semaine auparavant). L'augmentation continue de la durée des appels, 23 minutes en moyenne, démontre le besoin croissant qu'ont les soignants d'exprimer et de partager leur souffrance, leur anxiété et leur épuisement professionnel auprès de psychologues.

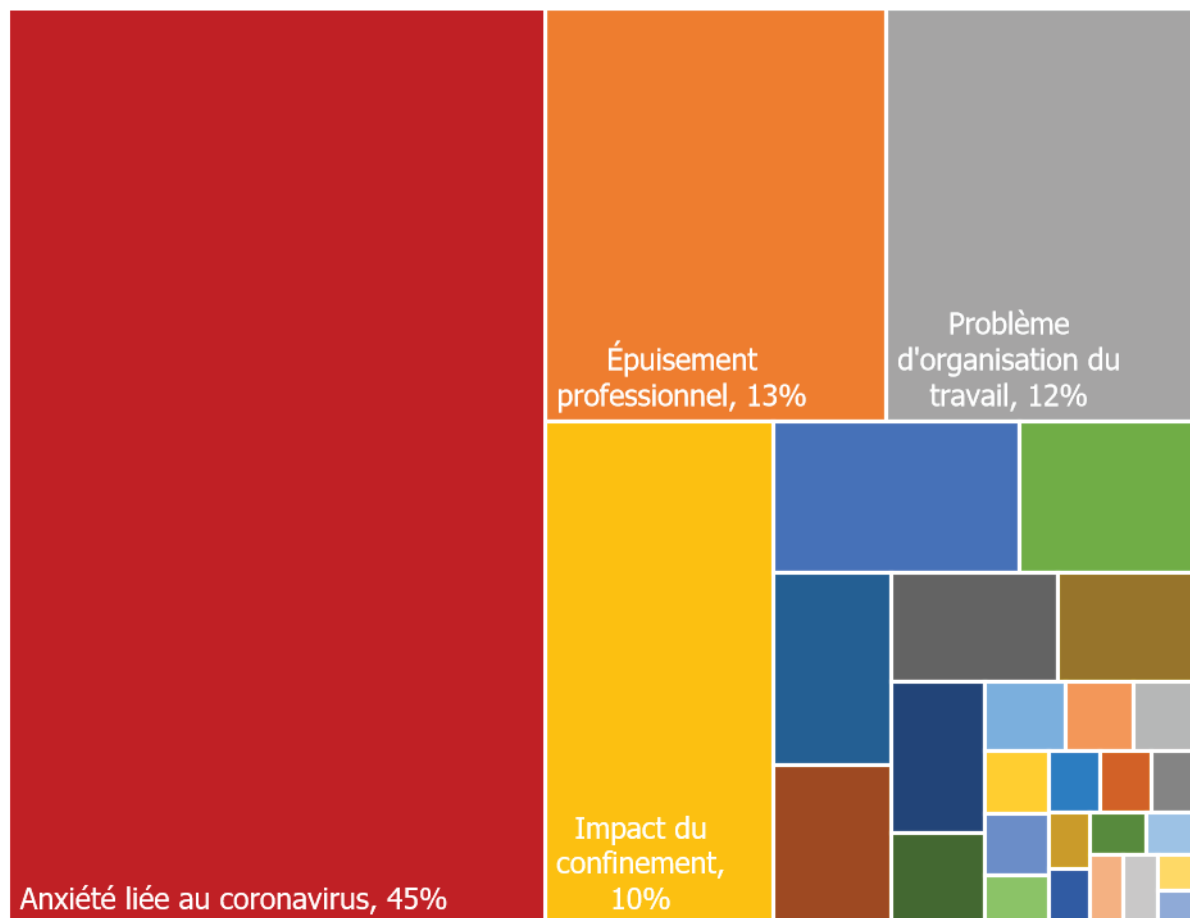
¹ Sur les 2 433 appels, seuls 1 667 ont accepté de donner leur région d'appel (31,5% de non communiqués).

² Sur les 2 433 appels, seuls 1 772 ont accepté de donner leur profil (27% de non communiqués).

Analyse des mots-clés employés par les appelants avec les psychologues



Poids des motifs des appels reçus par les psychologues



Analyse détaillée des maux des appelants

Anxiété liée au coronavirus

Dans ce contexte qui touche toute la population, 45% des appels de soutien psychologique sont liés à l'anxiété des soignants et des soignantes. Leurs expressions les plus fréquentes par ordre décroissant : anxiété, peur, angoisse, stress, culpabilité, colère, droit de retrait, isolé, souffrance, tristesse, agressivité, honte

A eu covid [...] seule sur sa tournée [...] **angoisse** +++ à l'idée de transmettre le virus [...] manque de matériel [...] (voit 50 patients par jour) [...] se sentir pestiférée, voit la **peur** dans le regard, baigne dans l'**angoisse** permanente [...]. Beaucoup de mal à s'endormir [...]

[...] Tiraillée et **culpabilisée** entre son devoir de continuer à travailler et le souci de préserver sa famille [...]

[...] **honte** d'être partie, **honte** quand elle voit les applaudissements à 20h, [...] pas à la hauteur. Mais [...] bonne infirmière, vocation, aime son métier.

[...] accueille que des gens ayant le covid [...] Appelle ce soir car très **angoissée** / positive au covid-19, en arrêt : **peur** de mourir qu'elle voit complètement comme disproportionnée [...] dans réalité quotidienne de ses collègues et cela engendrait, [...] la **peur**, de la **culpabilité**

Epuisement professionnel

Soumis à un rythme inédit, 13% des appels appuyent sur leur état de fatigue dans leurs expressions :

Pharmacienne désemparée face au personnel qui ne vient plus travailler malgré le bon comportement des clients. [...] en **surcharge** de travail et envisagent même de revendre la pharmacie. [...]

Est **fatigué, épuisé**. Craint que ses patients soient encore plus malades à l'hôpital. [...] Est en **colère** contre elle. Fait son métier à contre-cœur. Diverses douleurs à cause de la tension, de la

Problème d'organisation du travail

Face à l'afflux massifs de patients affectés, 12% des appels mettent en avant ce facteur en premier dans leurs expressions : charge de travail, stress, peur, colère, angoisse, retrait, culpabilité

[...] Elle ne souhaite pas poser des jours pour garde d'enfant vis-à-vis de ses collègues qui se retrouveraient **surchargés** [...]

[...] très en **colère** [...] "trimbalé " [...] d'autres tâches, [...] faire aide soignant en réanimation, aller en chambre mortuaire

[...] état de tension dans son service en raison du contexte : nombreuses réunions de crise, un seul cas de Covid dans son établissement, mise en place de **nouvelles consignes** avec les patients. Elle se sent **stressée** par tous ces événements [...]

Impact du confinement

Des impacts multiples qui remontent dans 7% des appels aussi bien en tant que cause que en tant que conséquence

[...] vit seul et qui est très **angoissé** par la situation actuelle. Il a l'habitude de faire ses courses dans la ville d'à côté [...] dans le cadre du **confinement** actuel, il est obligé de se rendre dans les magasins les plus proches, ou il y a beaucoup de monde, ce qui accroît son **stress** !

[...] difficulté à gérer sa relation avec son enfant **handicapé** (crise de colère, tension, violence) durant la période de **confinement**. Il a de lourdes pathologies. [...] Son fils manque de soins, les praticiens qui le suivent n'exercent plus [...] Elle **culpabilise** aussi de ne pas travailler.

La poursuite de la campagne d'information du dispositif auprès des soignants et autres professionnel·le·s du sanitaire et du médico-social, en première ligne, est essentielle afin qu'ils puissent être accompagnés par des psychologues et le cas échéant bénéficier de consultations auprès de professionnels. Malgré le fléchissement de l'épidémie de Covid-19, la mission de l'association SPS et de ses partenaires est donc de redoubler de vigilance pour continuer à les accompagner.

SOUTIENS

Pour soutenir (en dons et subventions) le dispositif, SPS remercie :



Pour avoir organisé et soutenu la campagne de communication COVID-19 du dispositif de l'association, SPS remercie :



Pour relayer le dispositif, SPS remercie les institutions suivantes :



Pour relayer le dispositif, SPS remercie les médias et structures suivantes :



Pour faire le bilan de la campagne de communication, SPS remercie :





DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

24h/24

7j/7

Anonyme et
confidentiel

Près de 100 psychologues de la plateforme Pros-Consulte

LE NUMÉRO
VERT SPS

0 805 23 23 36

Service & appel
gratuits



L'APPLICATION
MOBILE SPS



DISPONIBLE SUR
Google Play

TÉLÉCHARGER DANS
l'App Store

Près de 1000 psychologues, médecins généralistes et psychiatres

LE RÉSEAU NATIONAL DU
RISQUE PSYCHO-SOCIAL

téléconsultations gratuites
durant le confinement
uniquement auprès des
psychologues



Porte-Paroles

Dr Eric Henry – Médecin généraliste, président de l'Association SPS – Portable : 06 80 25 13 12

Dr Philippe Denormandie – Chirurgien, conseiller santé de MNH – Portable : 06 07 29 79 81

Pauline Dubar – Infirmière, déléguée régionale Hauts-de-France SPS – Portable : 06 14 29 74 16

Partenariats

Gauthier Martinez – Partenariats MNH – Portable : 06 17 33 70 77

À propos de



L'association Soins aux Professionnels en Santé (SPS) a pour origine le rassemblement d'un groupe d'experts souhaitant partager et défendre la santé des professionnels en santé.

Créée en novembre 2015, SPS est une association nationale reconnue d'intérêt général :

- qui vient en aide aux professionnels en santé en souffrance au travail
- et qui agit en prévention pour le mieux-être.

SPS réalise des enquêtes, met en œuvre des actions et développe des outils innovants pour améliorer la qualité de vie des professionnels en santé, prévenir et protéger leur santé, optimiser leur activité et la prise en charge des patients.

Plus d'informations : www.asso-sps.fr