

Prise en charge de la souffrance des soignants : partage d'expériences avec l'association Mots (Médecin-Organisation-Travail-Santé)

Emmanuel Granier

Conseiller technique psychiatre – Association MOTS

Clinique Belle Rive – USPS Occitanie

Geneviève Roux

Médecin effecteur – Association MOTS

Conflits d'intérêt

- L'auteur déclare de nombreux conflits d'intérêt entre
 - Sa vie familiale,
 - Sa vie professionnelle,
 - Ses divers engagements associatifs,
 - Ses centres d'intérêt personnels (théâtre, lecture...)
- qu'il n'a toujours pas réussi à résoudre...

Historique de MOTS

- Structure associative, créée en 2010
- UNE UNITÉ CLINIQUE d'ÉCOUTE, d'ASSISTANCE et de RECHERCHE
- Initialement limité aux médecins
 - Élargie depuis 2018 aux soignants avec ordre (IDE, SF, MKDE, dentiste, pharmaciens...)
- Modèle de pair-aidance développé essentiellement au Québec (PAMQ)
- Signataire de la charte du CNOM sur l'Entraide (19 avril 2017)
- Abord global du soignant
 - Sphère professionnelle
 - Sphère personnelle

Objectif

Concilier projet de santé et de vie et exercice professionnel



- Une **écoute** confidentielle, active, empathique et confraternelle
- A travers une approche réflexive, **analyser** la demande du praticien appelant (Auto-questionnaires spécifiques)
- Réaliser un **accompagnement** global : humaniste, personnel, professionnel et social en assurant :
 - un soutien psychologique, organisationnel,
 - une facilitation d'accès aux soins.
- Aller **au-delà d'un soutien isolé ou sporadique**, ou d'un appui uniquement financier.
- **Aider à l'élaboration de solutions** (soutien psychologique, organisationnel, accès aux soins, hospitalisation si besoin en USPS...)
- **Conserver** un corps médical et sanitaire en bonne santé et en exercice.



Les Maîtres-Mots de MOTS

- Confraternité active
 - « Nous sommes du même sang, vous et moi » (R. Kipling);
- Confidentialité;
- Indépendance;
- Bienveillance;

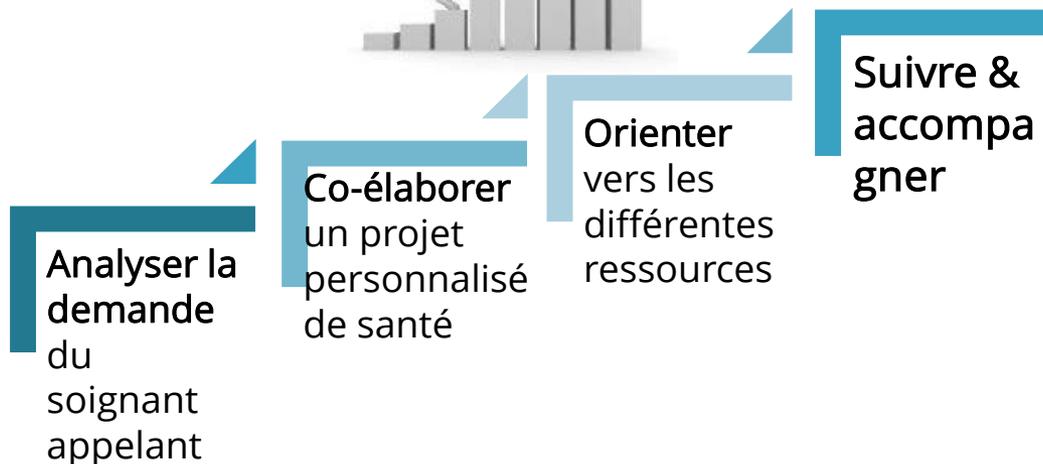
- Intégré dans un éco-système d'entraide
 - Ordres professionnels
 - Autres associations (ASRA, Guérir en mer...)
 - Institutions (CARMF, assureurs...)

- Respect absolu de la confidentialité
 - Sauf dérogation obligatoire (suicide, maltraitance...)

Modèle MOTS

- « Accompagnement » :
 - Ecoute des soignants en difficulté/détresse
 - Aide à une élaboration de solutions
 - Soutien psychologique, organisationnel...
 - Accès aux soins
 - Pour (re)trouver un épanouissement global & une Qualité de Vie
 - Au Travail
 - Et Personnelle
- Par des médecins formés (le plus souvent spécialistes en santé au travail)
- Actions également de prévention primaire
 - Repérage des facteurs de stress et de protection
- Développement d'outils spécifiques (grille d'auto-analyse)

Le modèle MOTS



Le fonctionnement

- Un numéro : 0 608 282 589 24H/24
- Accueil téléphonique : premier contact
 - Évaluation d'un risque vital immédiat (suicide)
 - Prise des coordonnées
- Rappel dans les 24 heures par le médecin-effecteur
- Début et mise en place de l'accompagnement
 - Différents types d'accompagnement selon le motif d'appel

De multiples situations

- Epuisement professionnel +++
- Conflit (hiérarchique ou avec un pair)
- Recherche de reconversion
- Problème d'organisation du travail
- Problème financier
- Problème conjugal
- Addiction
- Plaintes
- Appel par/pour un tiers
- ...

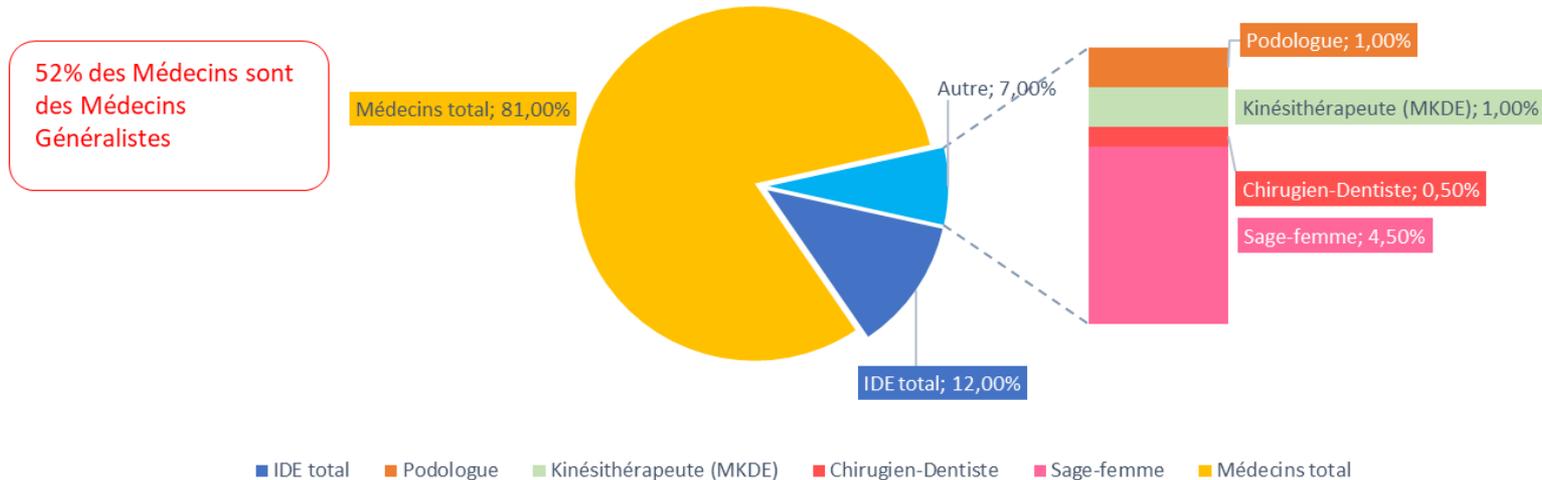
L'organisation interne

- 4 accueillantes téléphoniques
- 10 médecins effecteurs sur 8 grandes régions
 - Connaissance d'un tissu local
 - Nombreux échanges d'information
- Coordinateur médical
- Référent technique psychiatre
 - Avis au cas par cas,
 - Soutien en tant que de besoin,
- Formations régulières :
 - Réunions régulières de Retour d'Expériences Cliniques
 - DPC
- Autres actions
 - formations : DIU soigner les soignants,
 - Communications, recherche

Quelques chiffres (2022)

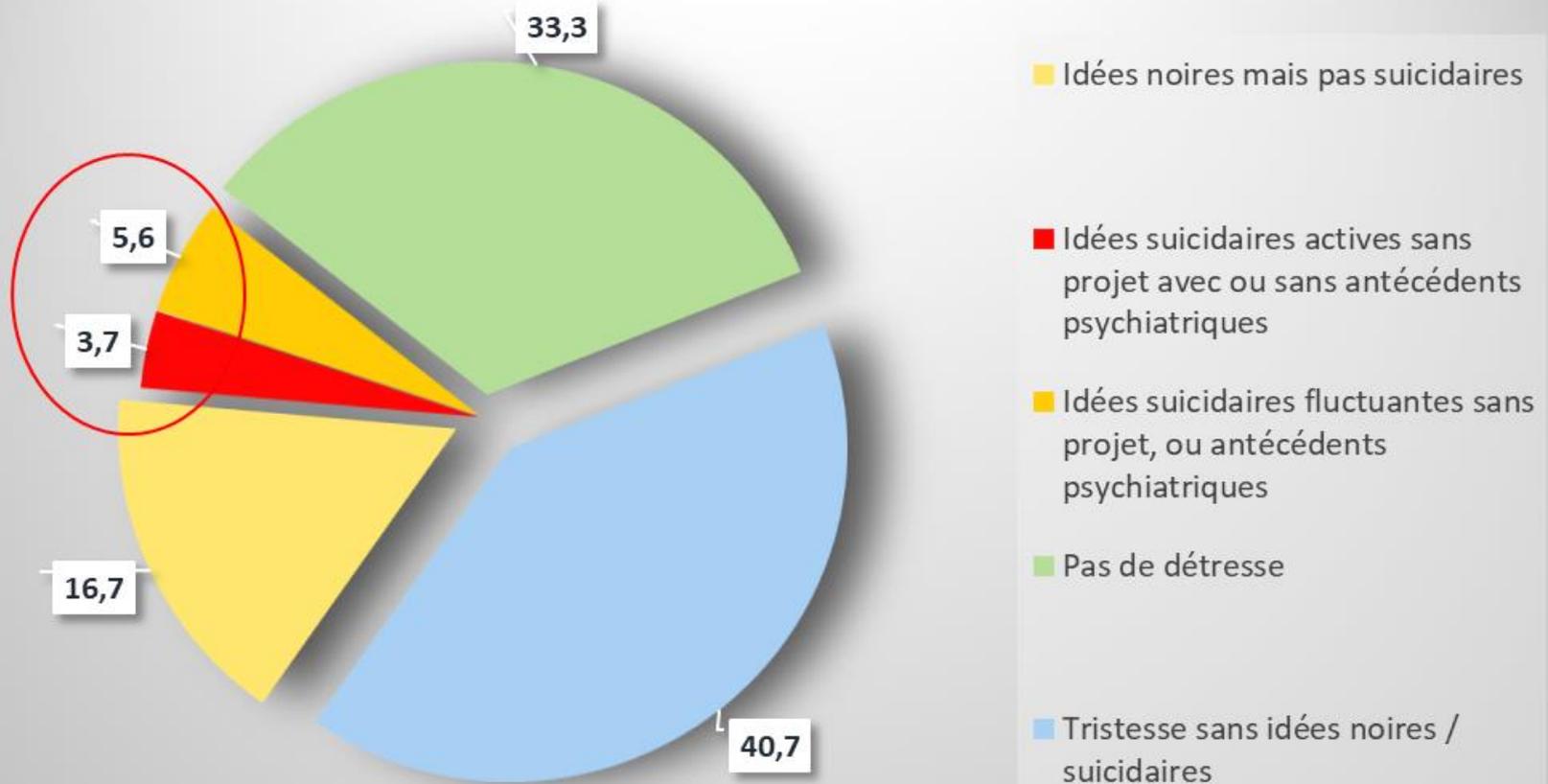
- Déjà 2.000 médecins et professionnels de santé accompagnés depuis la création de MOTS
- 2022 : 329 médecins et soignants en file active avec => 274 nouveaux accompagnements,
- Deux pics : 30-39 et 50-59 ans, 75% femmes

Distribution en % du global des Professionnels de santé avec Ordre



- 952 entretiens, 15 minutes à 2 heures, 4-5 entretiens par soignant

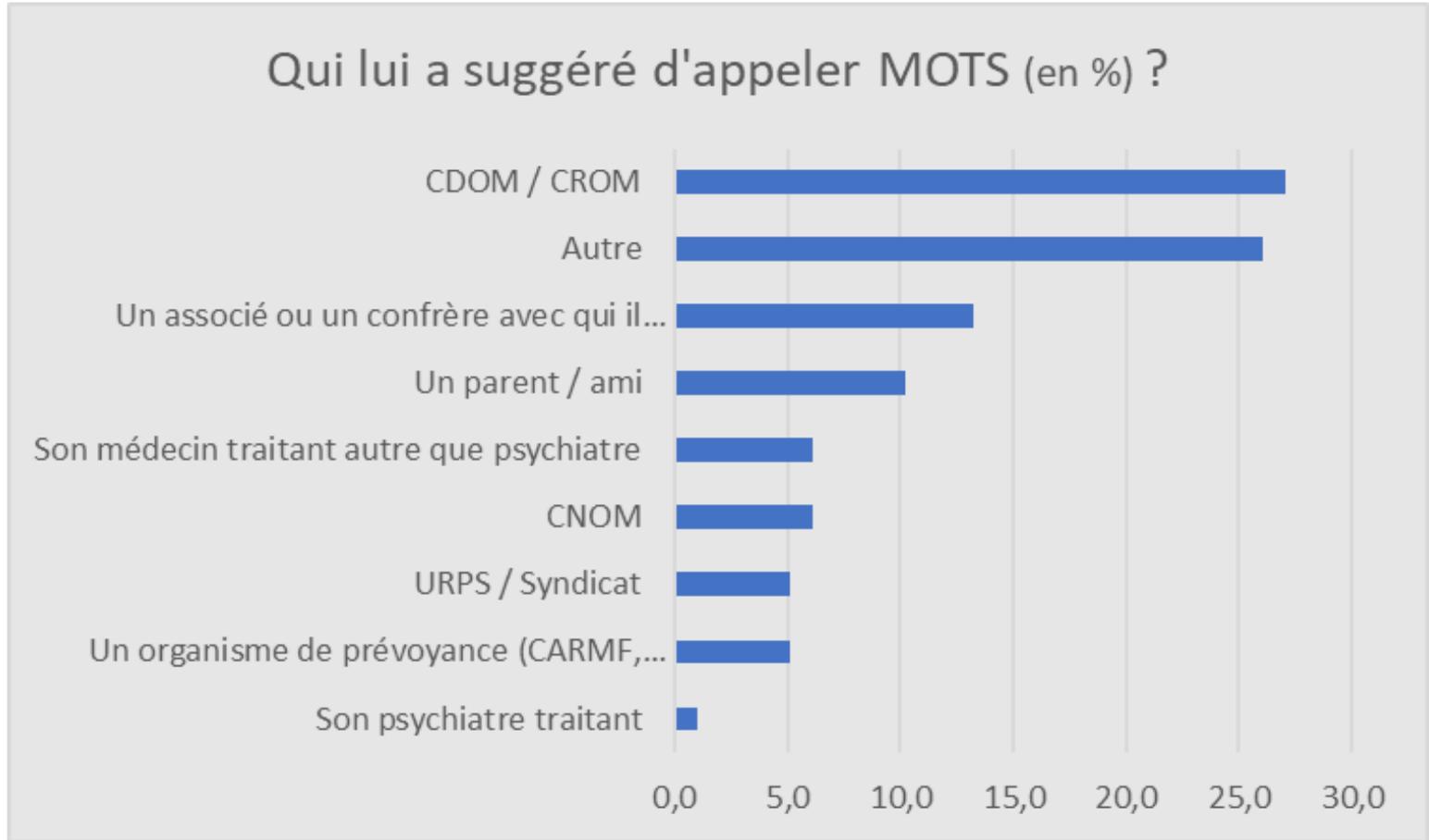
Évaluation du risque suicidaire (n=54)



Les typologies/contexte de soignant-appelant

- Plusieurs types de situations :
 - tableaux de crise aigue
 - Appels répétitifs (problématiques obsessionnelles...)
 - Parfois appel de tiers (conjoint, confrère...)
- Différentes contextes :
 - Plaintes,
 - Agressions,
 - Erreurs,
 - Trouble anxieux,
 - Maladie dans la famille,,,
- Différents motifs d'appels : traduction de la souffrance
 - Epuisement
 - Addiction
 - Conflits,
 - Problèmes organisationnels, financiers...

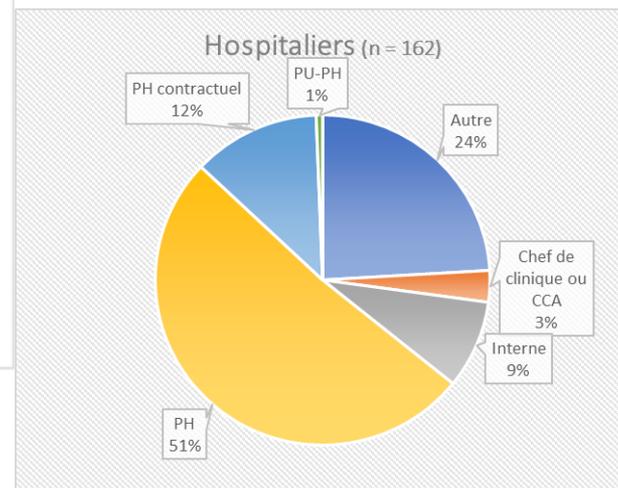
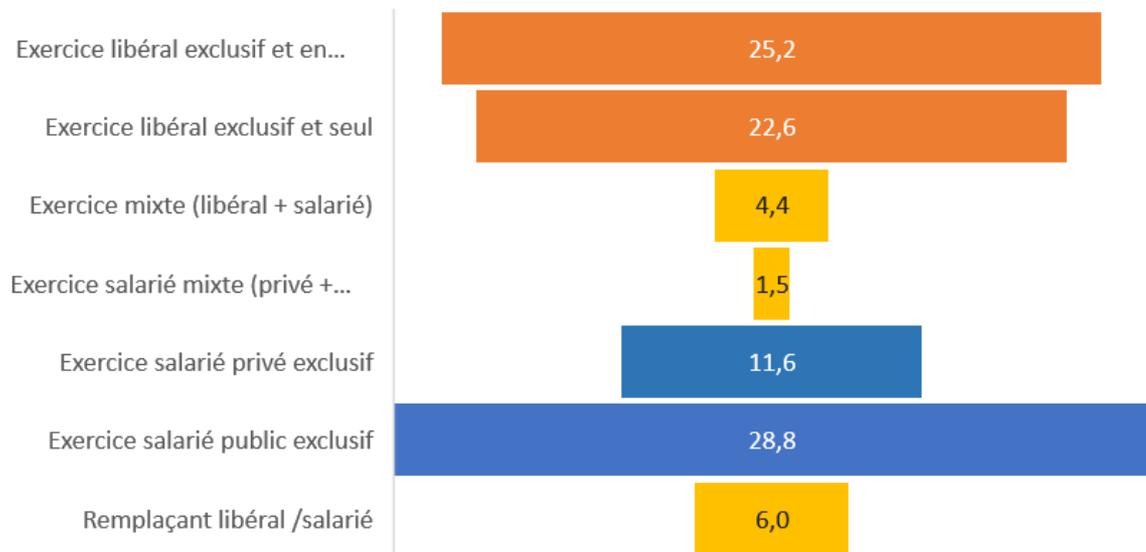
Origine des appels (2022)



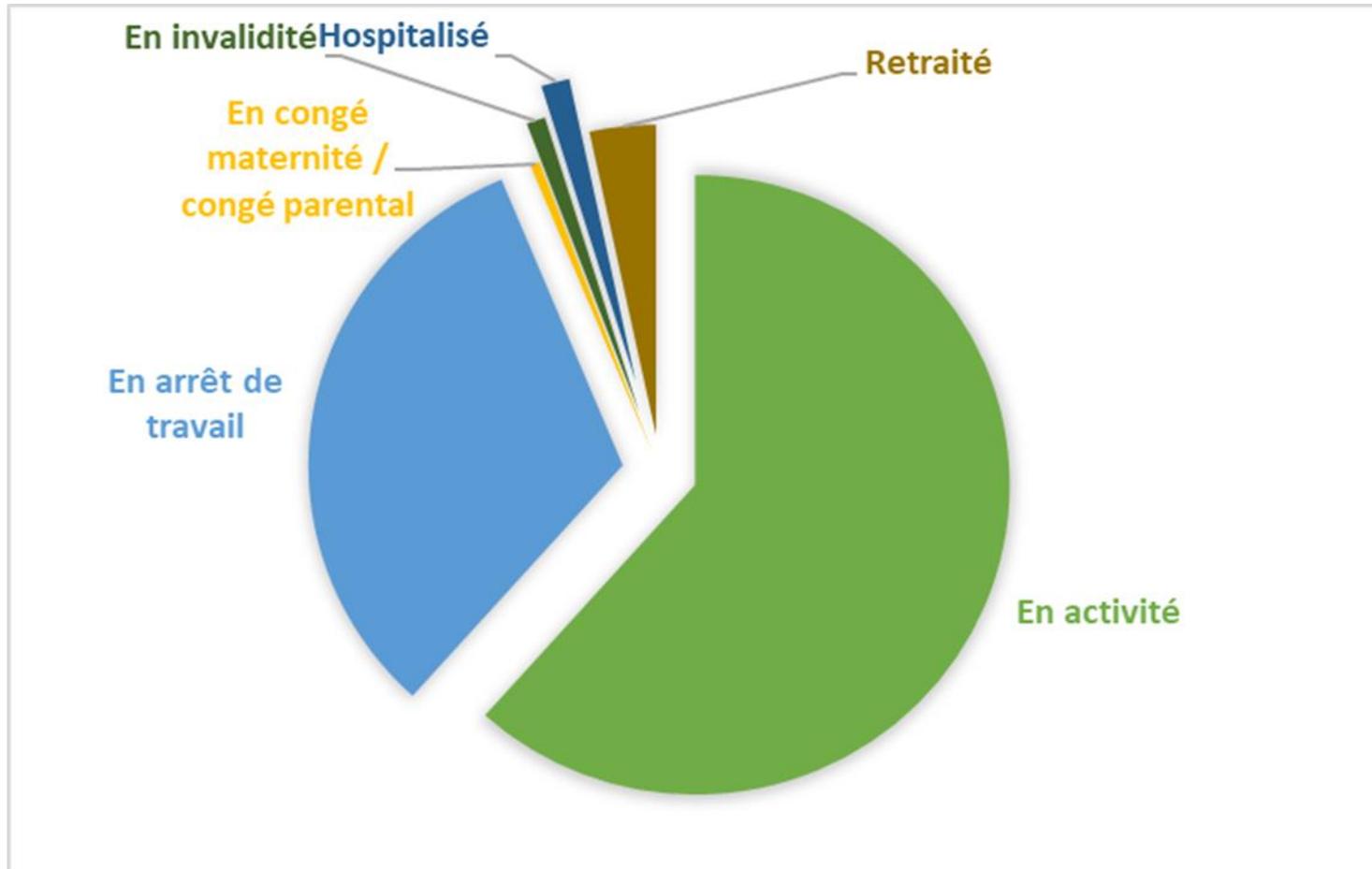
Statistiques globales 2018-2022

Situation au moment du 1^{er} appel

Répartition en % par mode d'exercice



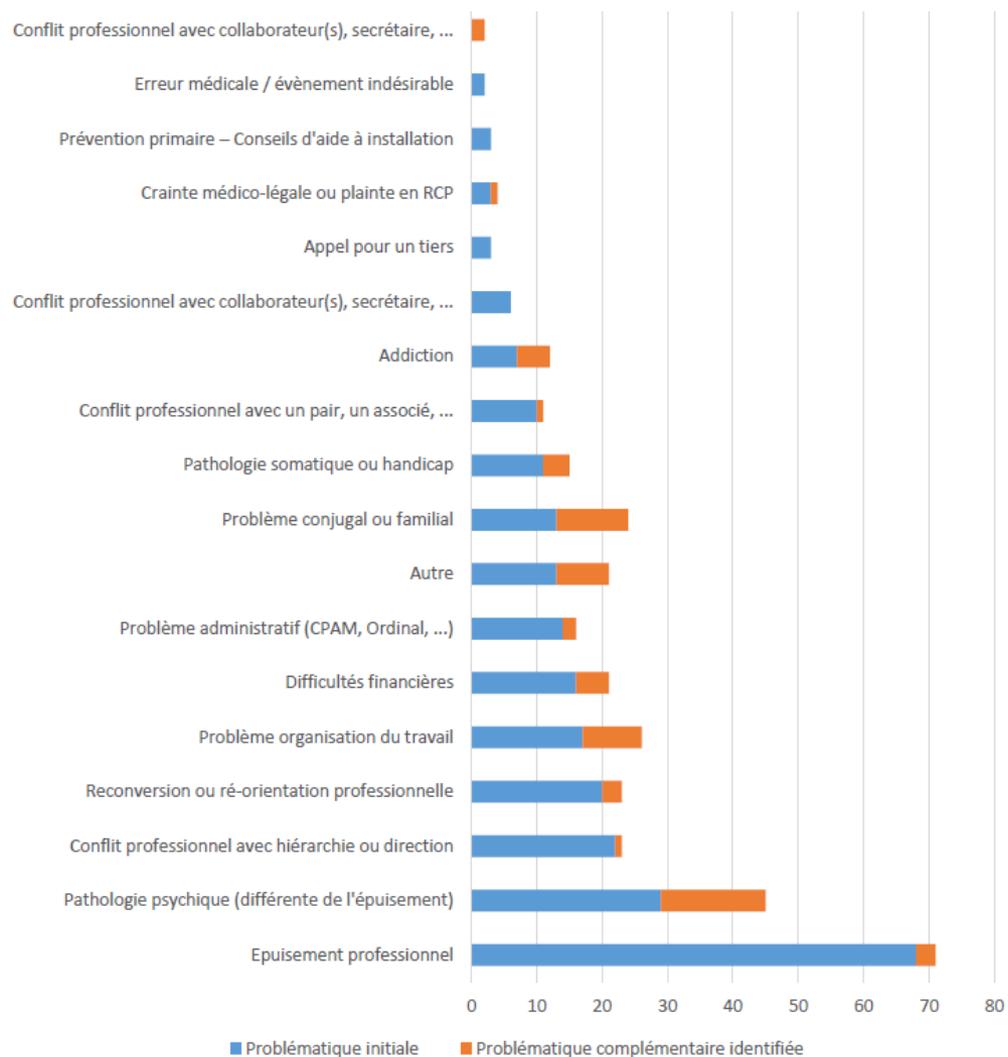
Situation professionnelle au premier appel - 2022



Situation médicale

- 72% des primo-appelants déclarent un médecin traitant autre qu'eux-mêmes.
- 40% déclarent pratiquer l'automédication.
- 13% déclarent prendre des psychotropes au moment de leur premier appel
 - dont 60% en auto-prescription.

Motifs :



Plusieurs types de réponses

- Fonction des besoins et de la situation :
 - Interventionnistes rapides (hospitalisation),
 - Aidantes et facilitantes (orientation vers des spécialistes, réponse à des questions précises...)
 - Soutenantes face à l'ambivalence,
 - Protectrices dans l'anonymat
 - Téléphone > visio
 - Accompagnantes toujours.

Orientations :

