

Théorie ADS , ressentis de la période de travail dans les Unités de Soins : Caractéristiques du ressenti “normal” d’une période de travail

CALASS – 7, 8, 9 septembre 2017 - Liège

J-P ESCAFFRE*, F. QUIDU, M PERSONNIC***, M EZAN***, A-C FORGET****, A MEGRET*****, Dominique FILIPPA*******

* : ISTIC, Campus des Sciences, Université de Rennes 1, France / **: Ingénieur de recherche, Département SHS EHESP, Rennes, France,

*** : Cadre Supérieur de Santé, Hôpital de Lorient, France. / **** : Directrice des Soins, Hôpital d’Argentan, France.

***** : Cadre Supérieur de Santé, Hôpital d’Argentan, France. / *****: Cadre Supérieur de Santé, Hôpital d’Eaubonne, France,

Objectif de la recherche

Dans le cadre du management d'équipe:

- 1- le management de la mobilisation/démobilisation de l'équipe en fonction de l'objectif
- 2 – la gestion quotidienne des ressentis des membres de l'équipe durant la période de travail

Notre recherche: les origines des ressentis et les stratégies afférentes

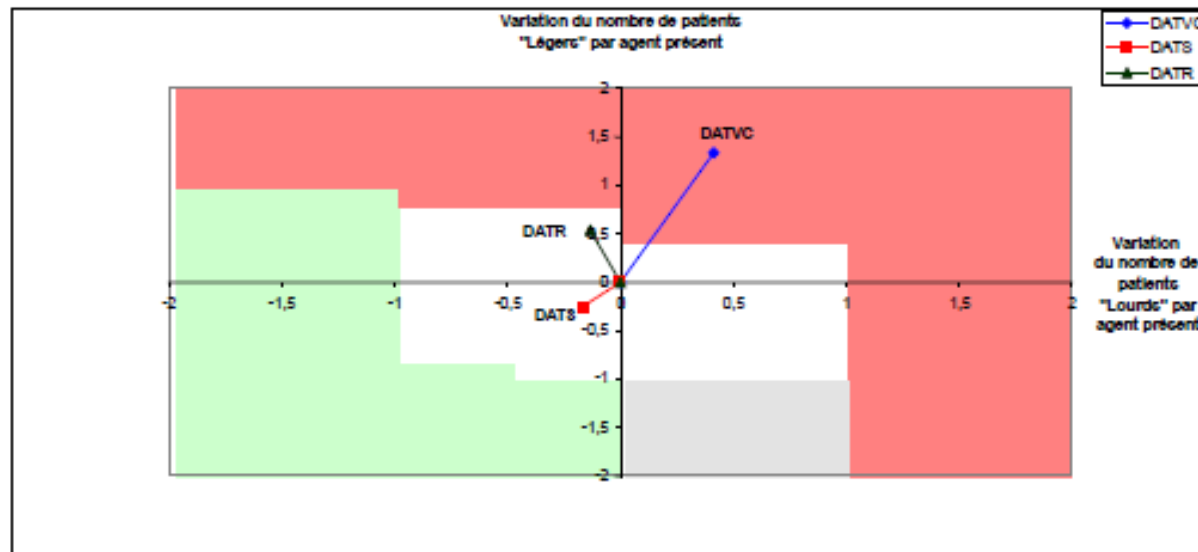
Etude des ressentis d'une période de travail

- Qu'est ce qu'un **ressenti** ? Proposition de définition: **avoir une brutale conscience d'un état subjectif engendré par une ou des cause(s) extérieure(s) éphémère(s).**
- Déclinaison des effets pour une étude empirique:
 - **Ressentis** d'une période de travail : « aujourd'hui c'est **plutôt lourd** », « c'est normal », c'est **plus léger** » ...
 - « **Plus lourd** », « **plus léger** » : par rapport à une situation jugée implicitement ou explicitement « normale ».

Résultats stables d'études empiriques

Causes des variations de charges en soins directs
Unité de soins : Chirurgie B hospitalisation période du au
Référence : Unité de soins : Chirurgie B hospitalisation période du au

	Relevés	Eff. AS	Eff. IDE	Eff. Total	DATVC I.	DATVC Lo.	DATS I.	DATS Lo.	DATR I.	DATR Lo.	Total
Référence	1	4,5	3	7,5	12	2	9	5	12	2	14
Etude	1	3,5	4	7,5	14	3	11	6	16	1	17



Comment caractériser théoriquement une situation « **normale** » ?:
par **la théorie ADS**

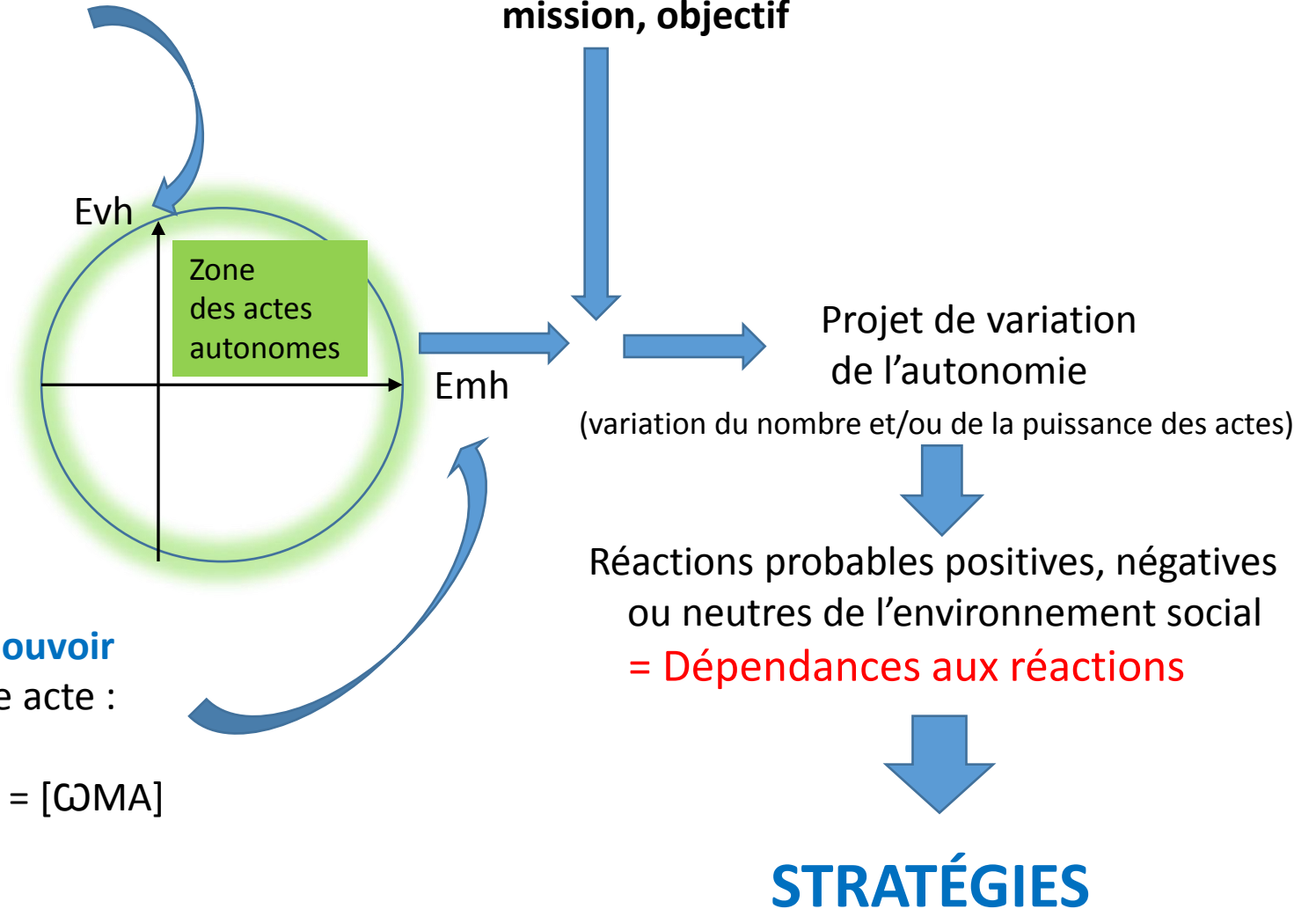
Fondements de la théorie ADS

- **Système** de **valeurs culturelles**: [V]
- **Importance** des valeurs: [λ]
→ [$\lambda.V$]
- **Jugements** sur les actes Ah: [VA]

Degré d'acceptation culturelle
des actes : [λV]*[VA] = [λVA]

- **Système** de **moyens matériels** [M]
- **Importance** des savoir-faire: [ω]
→ [ωM]
- **Rendements** des moyens
sur les actes Ah: [MA]

Degré de pouvoir
sur chaque acte :
[ωM]*[MA] = [ωMA]



Diverses utilisations de la théorie ADS: exemples

- Etude des **valeurs culturelles mobilisées** pour effectuer des actes.
- Etude de **l'effet de la variation des moyens** sur le système de valeurs culturelles.
- Etude de **l'effet de la variation des valeurs culturelles** sur l'emploi des moyens.
- Etude de la **dialectique système culturel / système de pouvoir** (identification aux actes). Effets de la connaissance.
- Etude du **spectre des dépendances** vis-à-vis de l'environnement social, en fonction d'une mission/objectif entraînant une diversité de stratégies.
- Etude de **cas extrêmes** : tétanisation culturelle de l'action (processus suicidaire individuel) ou implosion des organisations (repli collectif des personnels).

 Nous allons l'appliquer dans le cadre de **l'étude des ressentis d'une période de travail.**

Pourquoi rechercher les facteurs qui déterminent une situation « normale » ?

- Les données empiriques ont montré que les **ressentis** d'une période de travail **ne sont pas liés au volume** de la charge de travail mais à **la variation de cette charge** par rapport à une situation jugée « normale ».
- Il convient donc de rechercher les **conditions théoriques** d'une situation « normale »

Caractéristiques d'une situation « normale »

Situation quelconque

Matrice de n valeurs

[V]	V1	V2	...	Vj	...	Vn
V1	1	V_{12}		V_{1j}		V_{1n}
V2	V_{21}	1		V_{2j}		V_{2n}
...						
Vi	V_{i1}	V_{i2}		V_{ij}		V_{in}
...						
Vn	V_{n1}	V_{n2}		V_{nj}		1

Signification des v_{ij} :

$v_{ij} > 0$: valeur V_i crée une synergie avec V_j ;

$v_{ij} = 0$: valeur V_i est neutre vis à vis de V_j ;

$v_{ij} < 0$: valeur V_i est vécue comme contradictoire avec V_j .

Lorsque les rapports entre valeurs (v_{ij}) sont égaux à (-1) (excepté la diagonale), la matrice [V] représente l'incertitude totale.

A l'inverse, lorsque ces rapports sont tous égaux à (+1), la matrice [V] représente la certitude totale.

Dans la vie courante, on se retrouve entre les deux situations [$v_{ij} < 0, > 0, = 0$]

Situation « normale »

a-Etude à partir des moyens matériels

Soit 3 moyens matériels {M1, M2, M3}.

Hypothèse 1 : en situation S0, tous les moyens sont interconnectés, non contradictoires $\rightarrow b_{lk} = +1$:

[M]	M1	M2	M3
M1	1	1	1
M2	1	1	1
M3	1	1	1

[CMA]	Ah
M1	$\omega_{1.C1h} + \omega_{1.C2h} + \omega_{1.C3h}$
M2	$\omega_{2.C1h} + \omega_{2.C2h} + \omega_{2.C3h}$
M3	$\omega_{3.C1h} + \omega_{3.C2h} + \omega_{3.C3h}$
Emh	$\sum \omega_l \cdot \sum C_{kh}$

b-Conséquences sur le système des valeurs

Soit 4 valeurs engendrées par Ah : {V1, V2, V3, V4}.

[V]	V1	V2	V3	V4
V1	1	1	1	1
V2	1	1	1	1
V3	1	1	1	1
V4	1	1	1	1

Hypothèse 2 en situation S0 :

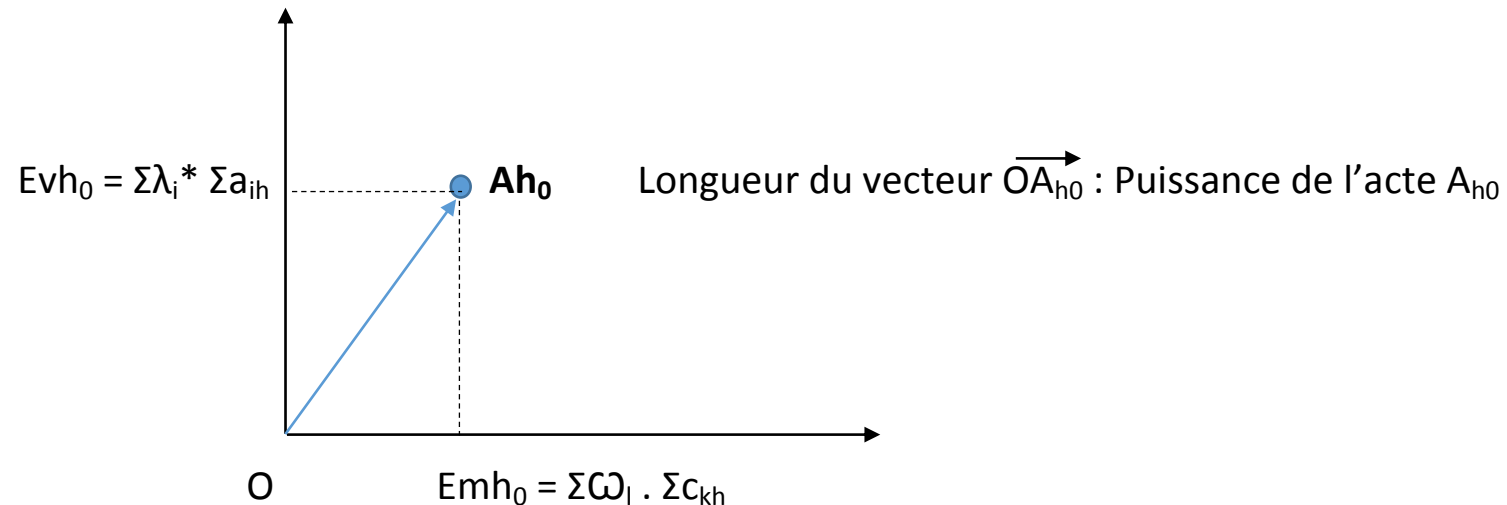
$\forall i, j \quad v_{ij} = +1 \iff$ pas de contradiction dans le système culturel (**certitude**), toutes les valeurs sont en synergie, formant un bloc pouvant être considéré comme une méta-valeur.

Graphiques : Positionnement de l'acte A_h en situation « normale » (1)

La **puissance d'acceptation** Ev_h d'un acte A_h se calcule à partir du produit des matrices Système des valeurs $[V]$, importance de ces valeurs $[\lambda]$, jugements de ces valeurs sur les actes $[VA]$. Ev_h est la somme de chaque colonne correspondant à un acte.

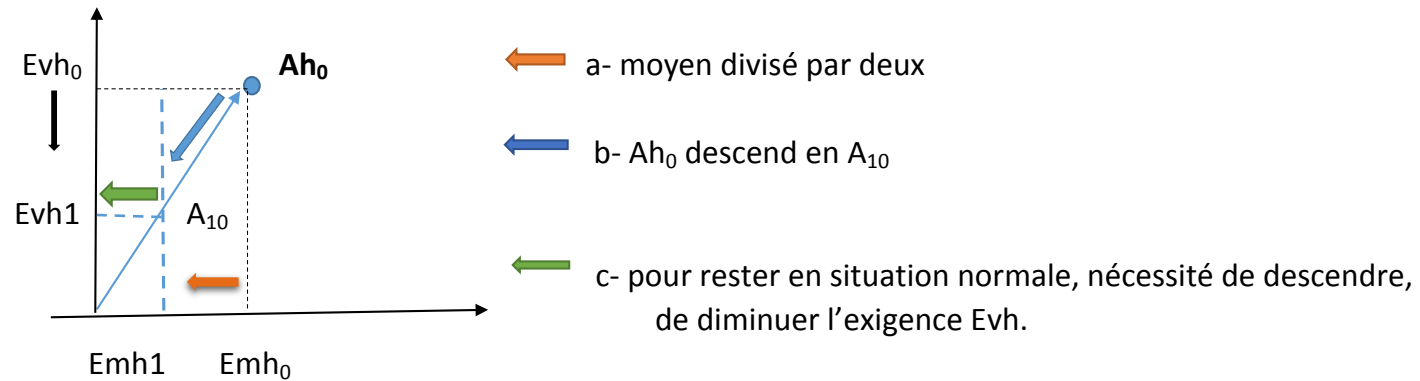
Dans une **situation de certitude**, nous démontrons que $Ev_h = \sum \lambda_i * \sum a_{ih}$, $a_{ih} > 0$.

Graphique : situation S_0



Graphiques : Positionnement de l'acte A_h en situation « normale » (2)

Soit des moyens divisés par deux du fait de la simultanéité de deux actes similaires :



Pour que la situation apparaisse encore **normale**, il faut donc une baisse de l'acceptation (l'exigence culturelle) de E_{vh_0} à E_{vh_1} . Sinon, en demeurant au niveau E_{vh_0} , la **frustration** apparaît.

Protocole d'expérimentation

* Une première phase: analyse de l'exécution des actes de la vie courante (AVC) par les soignants auprès de leurs patients: 40 aides soignants et 341 patients

* Une seconde phase incluant des actes relationnels (ATR) : 10 aides soignants pour 58 patients totalisant 466 actes (AVC + ATR)

Modèle de questionnaire utilisé

JPE / FQ / ARG3S/Enquête S0 / Novembre 2016

Catégories d'aides des soignants auprès des patients :

ATVC : Aides Techniques à la Vie Courante

ATS : Actes Techniques Somatiques (non exploité dans l'étude)

ATR : Actes Techniques Relationnels

Les niveaux de ces catégories ne sont pas corrélés.

Niveau de dépendance ATVC (dans la grille PENDISCAN) de ce patient ?

- Dépendance de **niveau 1** : ☐
- Dépendance de **niveau 2** : ☐
- Dépendance de **niveau 31 (absence d'aide à l'alimentation)** : ☐
- Dépendance de **niveau 32 (alimentation à surveiller ou à assister)** : ☐
- Dépendance de **niveau 4** : ☐

Niveau de dépendance ATR (dans la grille PENDISCAN) de ce patient ?

- Dépendance de **niveau 1** : ☐
- Dépendance de **niveau 2** : ☐
- Dépendance de **niveau 3** : ☐
- Dépendance de **niveau 4** : ☐
- Dépendance de **niveau 5** : ☐
- Dépendance de **niveau 6** : ☐

Enquête auprès des soignants des Unités de Soins

(Enquête individuelle soignant-soigné)

Recherche : Qu'est-ce qu'une situation de travail considérée comme « normale » ?

Cas des actes liés aux aides à la vie courante (ATVC)

LE QUESTIONNAIRE EST À REMPLIR PAR LE SOIGNANT

Date : |_|_|_|_|_|_|_|

Période de travail ce jour : matin ☐ après-midi ☐
nuit ☐ journée ☐

Etablissement :

Unité :

Fonction du soignant : IDE ☐ AS ☐

Nombre d'années d'expérience professionnelle : |_|_|_|

Nombre total de patients à prendre en charge sur la période de travail :

- dans le service |_|_|
- ou dans le secteur |_|_|

Concernant votre période de travail, l'activité auprès des patients a été ressentie comme :

- 1 - exceptionnellement lourde ☐
- 2 - plutôt lourde ☐
- 3 – normale ☐
- 4 - moins lourde ☐
- 5 - exceptionnellement moins lourde ☐

Pourquoi ?

.....

.....

.....

.....

Y-a-t-il eu un ou des évènements particuliers pendant votre période de travail (décès, fugue, violence, accident de travail, etc.) ? oui ☐ non ☐

Si oui, lequel ou lesquels :

.....

Chacun(e) est guidé(e) dans ses actions par des valeurs culturelles professionnelles.

En voici une liste : veuillez préciser le **degré d'importance** que vous accordez à chacune de ces valeurs dans l'exercice de votre métier (indifférence, peu important, plutôt important, important, très important) : **mettre une croix dans la colonne correspondante**

Liste des valeurs	Indifférent	Peu important	Assez important	important	Très important
Aimer transmettre					
Altruisme					
Discrétion					
Disponibilité					
Recherche d'efficacité					
Egalité					
Empathie					
Esprit d'équipe					
Fiabilité					
Générosité					
Goût d'apprendre					
Honnêteté					
Humanité					
Humilité					
Partage soignant-patient					
Loyauté					
Respect					
Responsabilité					
Rigueur professionnelle					
Tolérance					
Aimer communiquer					

Aides à la vie courante des patients pris en charge durant la période de travail

Pour le patient 1

Liste des aides à la vie courante	Cette aide a-t-elle été effectuée ?		
Installation repas	Oui, seul(e) ☐	Oui, en binôme AS / AS ☐	Oui, en binôme AS / étudiant(e) ☐
	Oui, en binôme IDE / AS ☐	Oui, en binôme IDE /étudiant(e) ☐	Oui, en binôme IDE / IDE ☐
	Non, pas le temps ☐	Non, pas utile ☐	
Prise de repas	Oui, seul(e) ☐	Oui, en binôme AS / AS ☐	Oui, en binôme AS / étudiant(e) ☐
	Oui, en binôme IDE / AS ☐	Oui, en binôme IDE /étudiant(e) ☐	Oui, en binôme IDE / IDE ☐
	Non, pas le temps ☐	Non, pas utile ☐	

		Liste des aides à la vie courante	Selon vous, cette aide était :	Physiquement, avez-vous pu effectuer cette aide tout(e) seul(e)
		Installation repas	Indispensable ☐ Peu indispensable ☐ (pouvait attendre) Pas indispensable ☐ Réalisée mais non adaptée ☐	Oui ☐ Non ☐
		Prise de repas	Indispensable ☐ Peu indispensable ☐ (pouvait attendre) Pas indispensable ☐ Réalisée mais non adaptée ☐	Oui ☐ Non ☐
Liste des aides à la vie courante	Les moyens matériels mis en œuvre pour cette aide sont-ils :	Aujourd’hui, pensez-vous que votre savoir-faire (expérience) acquis actuel pour cette aide est :		
Installation repas	Largement suffisants ☐	Largement suffisant ☐		
	Suffisants ☐	Suffisant ☐		
	Insuffisants ☐	Insuffisant ☐		
	Pas de moyens matériels ☐			
Prise de repas	Largement suffisants ☐	Largement suffisant ☐		
	Suffisants ☐	Suffisant ☐		
	Insuffisants ☐	Insuffisant ☐		
	Pas de moyens matériels ☐			

Aides techniques relationnels des patients pris en charge durant la période de travail

Pour le patient 1

Liste des aides techniques relationnels	Cette aide a-t-elle été effectuée ?		
Information maladie/traitement	Oui, seul(e) ☐	Oui, en binôme AS / AS ☐	Oui, en binôme AS / étudiant(e) ☐
	Oui, en binôme IDE / AS ☐	Oui, en binôme IDE /étudiant(e) ☐	Oui, en binôme IDE / IDE ☐
	Non, pas le temps ☐	Non, pas utile ☐	
Evaluation clinique	Oui, seul(e) ☐	Oui, en binôme AS / AS ☐	Oui, en binôme AS / étudiant(e) ☐
	Oui, en binôme IDE / AS ☐	Oui, en binôme IDE /étudiant(e) ☐	Oui, en binôme IDE / IDE ☐
	Non, pas le temps ☐	Non, pas utile ☐	

Liste des aides techniques relationnelles	Selon vous, cette aide était :	Physiquement, avez-vous pu effectuer cette aide tout(e) seul(e)
Information maladie/traitement	Indispensable ☐	Oui ☐ Non ☐
	Peu indispensable ☐ (pouvait attendre)	
	Pas indispensable ☐	
	Réalisée mais non adaptée ☐	
Evaluation clinique	Indispensable ☐	Oui ☐ Non ☐
	Peu indispensable ☐ (pouvait attendre)	
	Pas indispensable ☐	
	Réalisée mais non adaptée ☐	

Liste des aides techniques relationnelles	Les moyens matériels mis en œuvre pour cette aide sont-ils :	Aujourd’hui, pensez-vous que votre savoir-faire (expérience) acquis actuel pour cette aide est :
Information maladie/traitement	Largement suffisants ☐	Largement suffisant ☐
	Suffisants ☐	Suffisant ☐
	Insuffisants ☐	Insuffisant ☐
	Pas de moyens matériels ☐	
Evaluation clinique	Largement suffisants ☐	Largement suffisant ☐
	Suffisants ☐	Suffisant ☐
	Insuffisants ☐	Insuffisant ☐
	Pas de moyens matériels ☐	

Codages des modalités de variables relatives au système de valeurs et au système de moyens

Importance λ : Indifférent = 0 ; peu important = 1 ; assez important = 2 ; important = 3 ; très important = 4

Jugements a_{ij} : pas de jugement = 0 ; indispensable = 3; peu indispensable = 2; pas indispensable = 1; non adapté = -1

Savoir-faire physique (expérience) ω_1 : insuff = 0; suff = 0,5; larg suf = 1

Savoir-faire matériel (formation) ω_2 : insuff = 0; suff = 0,5; larg suf = 1

Moyen physique b_{1h} : aide un seul patient = 1, +aider quelqu'un d'autre = 0,5,
aider autre patient + sollicitation = 0,25, pas d'aide = 0

Moyens matériels : pas de moyens = 0, insuffisants = 0,25; suffisants = 0,5, largement suffisants = 1

Ce codage utilisé peut être source d'imprécision.

Zones des niveaux d'acceptation et des niveaux de pouvoir constatés par rapport à la situation « normale »

Compte tenu des codages hiérarchisés adoptés,

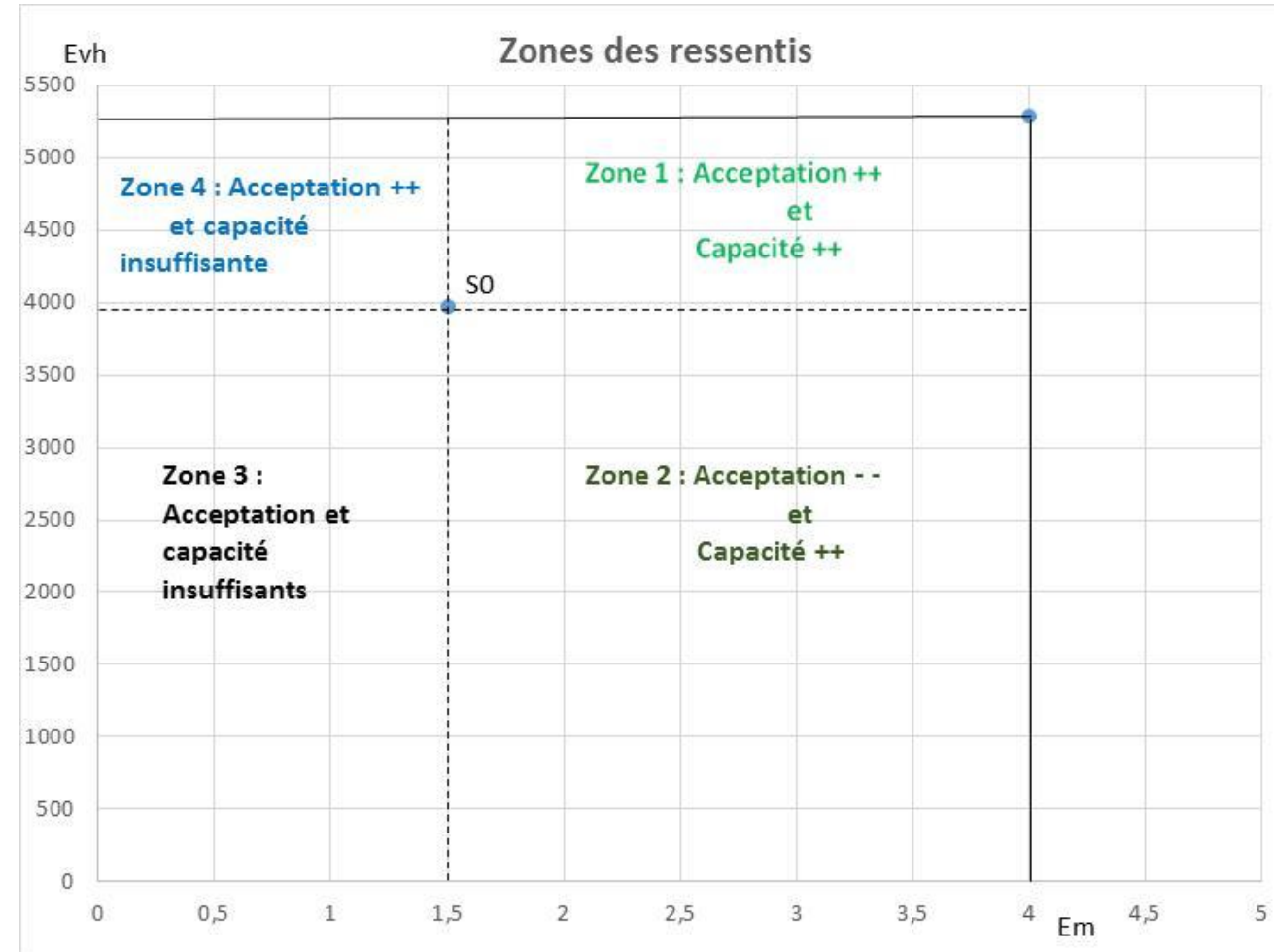
Pouvoir d'exécution Max Emh = 4

Acceptation maximale Evh = 5292.

Dans la situation « **normale** », S_0 : valeurs qualifiées « d'importantes », actes jugés « indispensables », savoir-faire « suffisant », rendement des moyens « suffisant », suivi d'un **seul patient à la fois** (pas d'interruption de l'acte de soin réalisé)

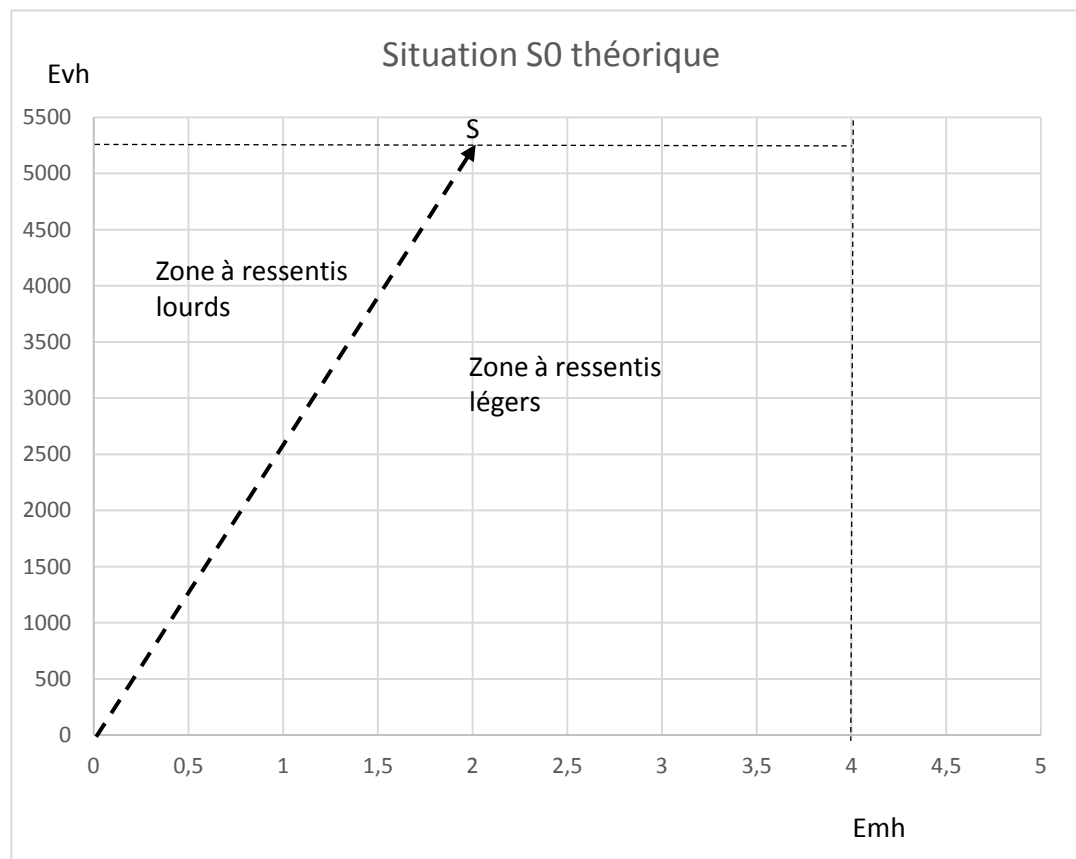
=> $Evh_0 = \sum \lambda_i \cdot \sum a_{ih} = 3969$ (acceptation « normale »)

=> $Emh_0 = \sum \omega_k \cdot \sum c_{kh} = 1,5$ (pouvoir « normal »).

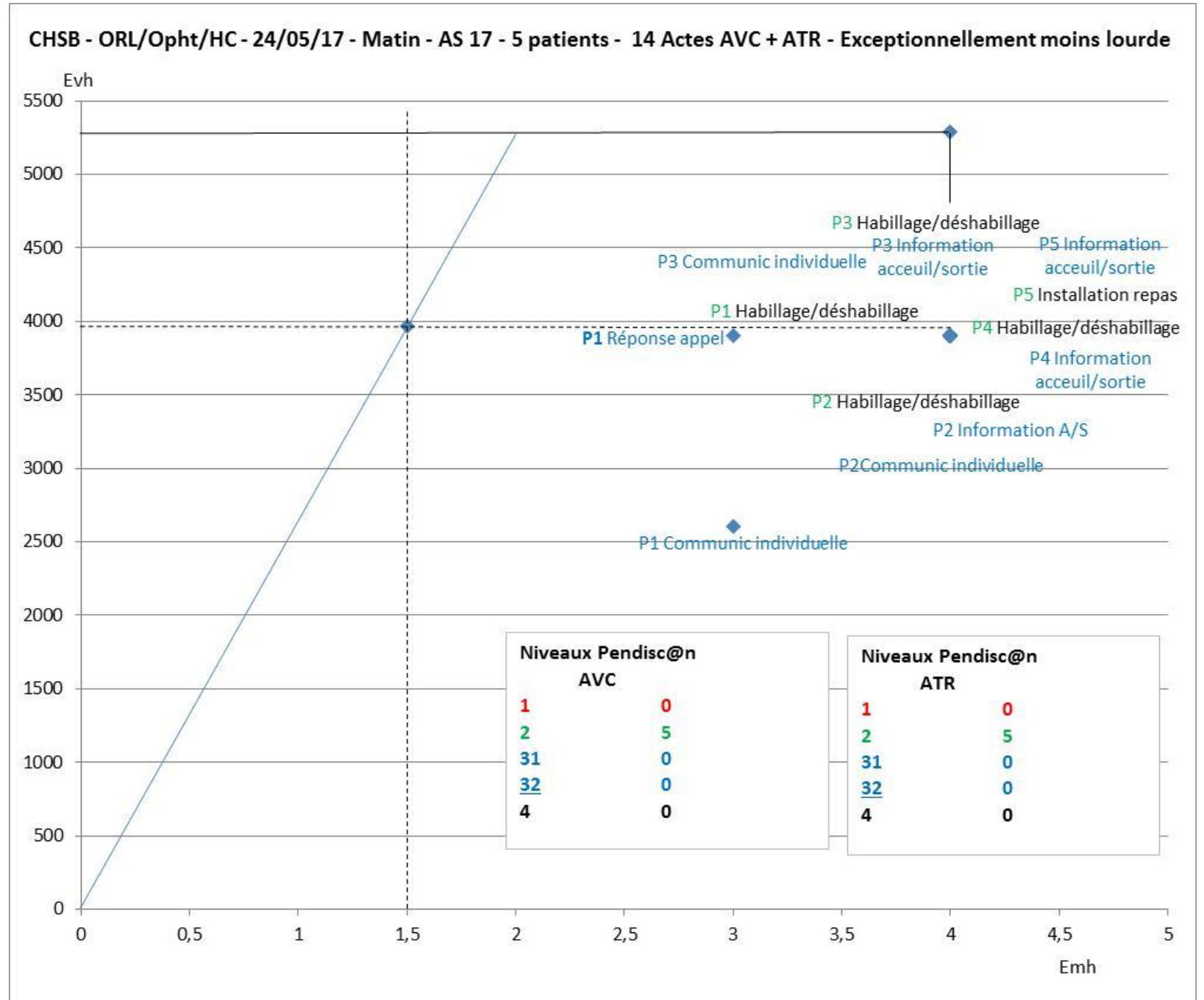


Zones théoriques des ressentis « normaux » et « non-normaux »

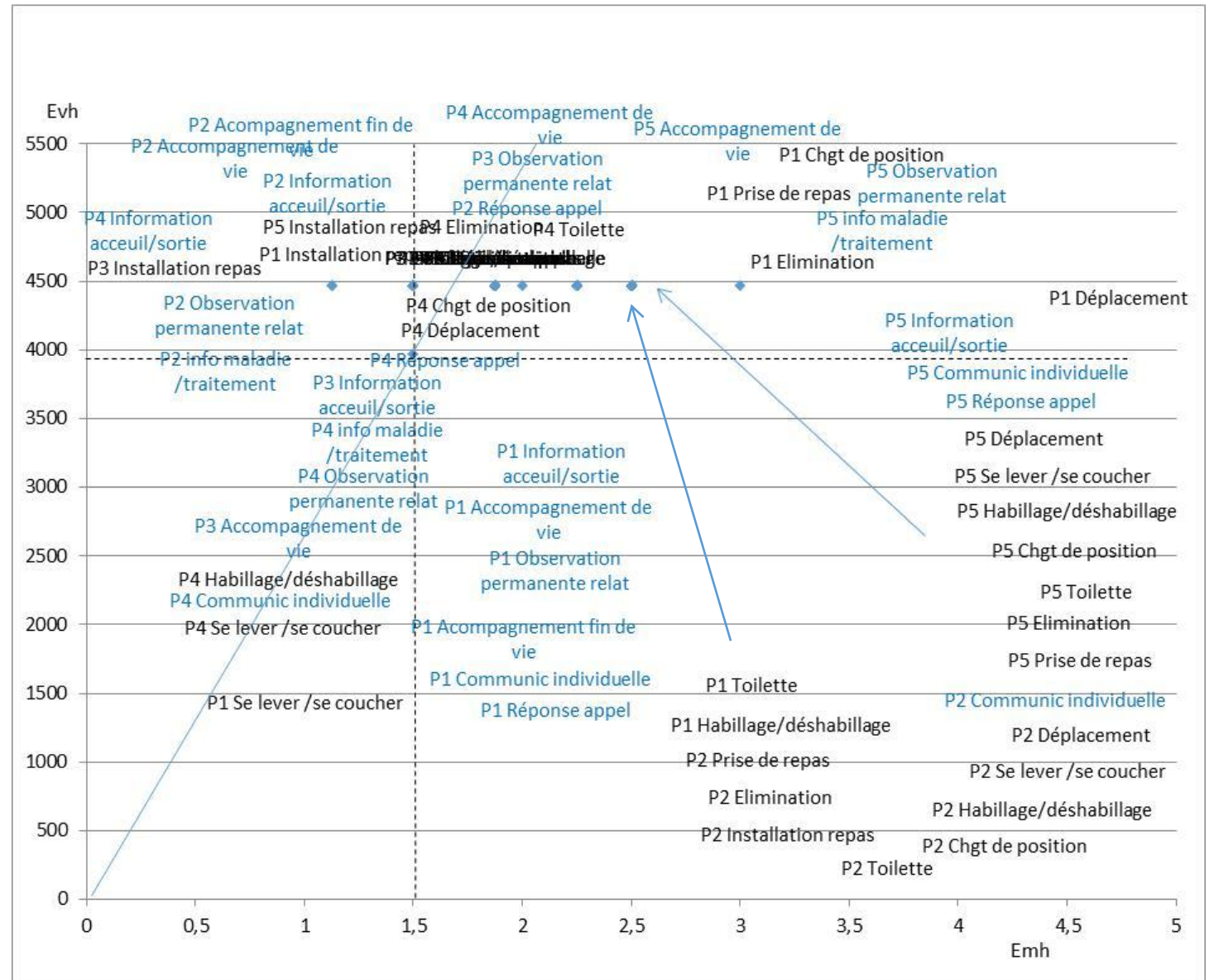
Les interprétations des ressentis doivent donc se référer à la **droite (OS)**, ligne théorique des ressentis « normaux ». Les actes placés à gauche ont tendance à être à l'origine des ressentis lourds, ceux placés à droite, à l'origine des ressentis « moins lourds ». Les ressentis exprimés par les agents sont une synthèse de la dispersion des actes autour de la droite théorique (OS).



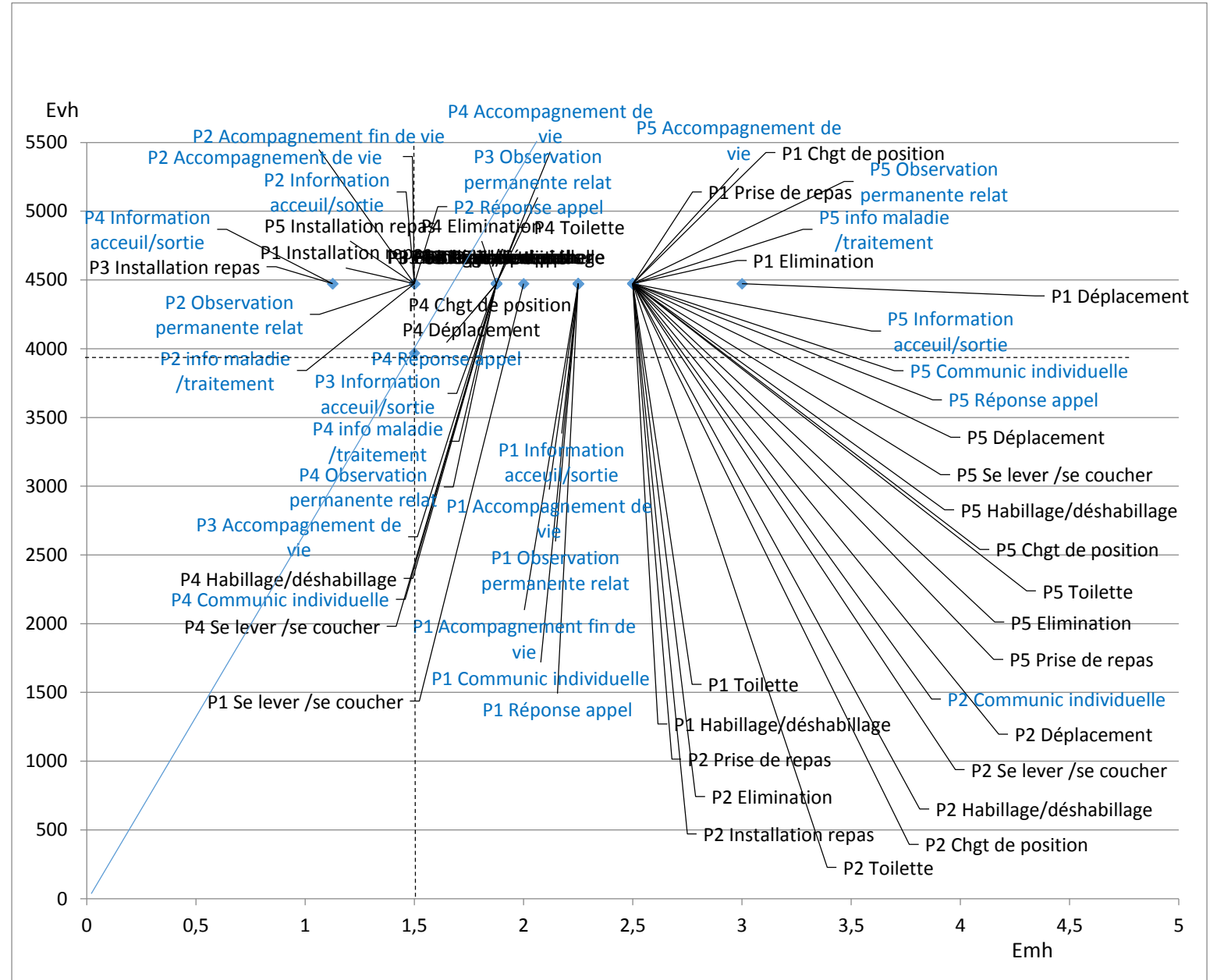
Période de travail
considérée comme
«moins lourde»



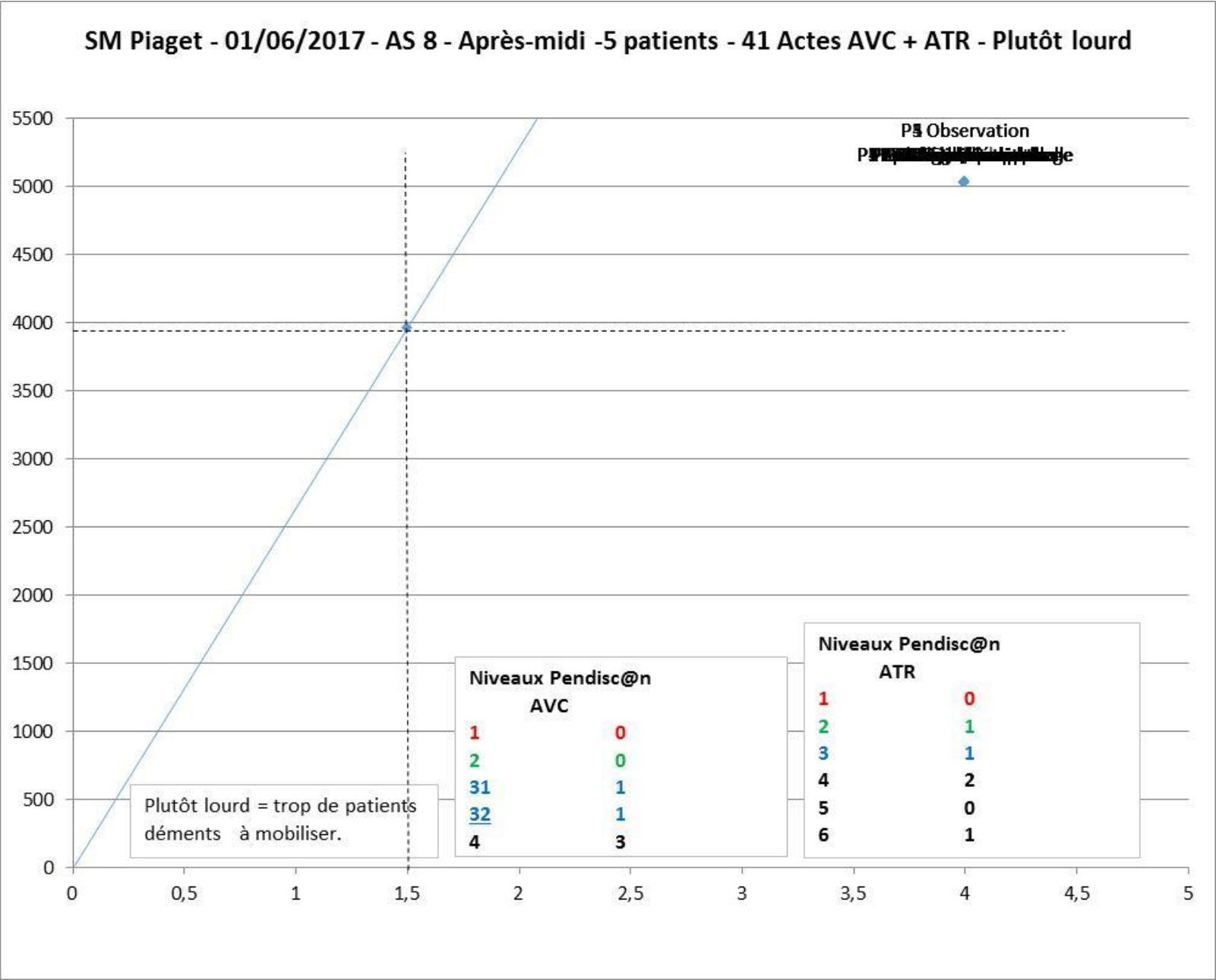
Période de travail
considérée comme
« normale »



Période de travail
considérée comme «normale»



Situation qui
ne fonctionne pas



Conclusion et perspectives

1-Les **ressentis** de la période de travail proviennent des trois catégories d'actes : ATVC, ATS, ATR.

2-Les 22 tests effectués dans la première phase, ne prenant en compte que les ATVC réalisés par les Aides-Soignants: **10 sont concordants avec la théorie**. En y incluant les commentaires libres sur les ATR, nous nous apercevons qu'ils ont en réalité un impact parfois plus important que les AVC : **11 concordances se sont rajoutées** soit un total de **21 tests positifs**. Dans un seul cas, le ressenti de l'AS en pneumologie, ne s'explique pas par la théorie ADS : le ressenti de la période de travail aurait dû être en théorie déclaré « plutôt moins lourds », alors qu'il est admis comme « normal ». Cas à étudier plus précisément.

3- Les 10 tests effectués dans la seconde phase incluant précisément les ATR: **7 tests sont probants** et **3 nous interpellent**.

4 - Dans une unité de soins, les moyens matériels sont identiques pour tous les agents, et leurs systèmes culturels sont semblables : il n'est donc pas étonnant que les ressentis peuvent être en général superposables, donc **la situation « normale » (S0) est valable pour l'ensemble de l'équipe**.

En revanche, d'une unité à une autre, les moyens matériels ne sont en général pas les mêmes auquel cas les situations « normales » sont donc spécifiques à chaque unité. Dans le cas où entre deux unités les moyens sont strictement identiques, et que cependant les deux S0 ne sont pas au même niveau, **alors cela signifie que ce sont les importances des valeurs culturelles et les jugements qui diffèrent**.

5-Vis-à-vis d'un acte Ah, une situation jugée **normale** S0 est fonction des « **rendements*** » **des moyens existants** qui permettent de réaliser cet acte Ah, **des connaissances acquises**, et **de l'ensemble des jugements des valeurs culturelles** sur cet acte Ah.

* Nombre d'actes potentiellement réalisables à partir d'un moyen donné

Merci de votre attention

Liste des actes

Actes de la vie courante

- Installation repas
- Prise de repas
- Alimentation parentérale
- Elimination
- Toilette
- Changements de position
- Habillage/déshabillage
- Se lever, se coucher, s'asseoir
- Déplacement

Actes techniques relationnels

- Information à l'accueil ou à la sortie
- Information sur la maladie ou le traitement
- Réponse du soignant à son appel
- Communication individuelle
- Entretien infirmier
- Evaluation clinique
- Activité thérapeutique
- Activité psychothérapique
- Activité sociothérapique
- Action d'éducation
- Activités de réinsertion individuelle
- Accompagnement de vie
- Observation permanente relationnelle
- Accompagnement de fin de vie

La distribution des ressentis déclarés des 22 agents est la suivante :

Ressenti exceptionnellement moins lourd = 1

Ressenti moins lourd = 2

Ressenti normal = 9

Ressenti plutôt lourd = 7

Ressenti exceptionnellement plus lourd ... = 3