

AI Santé, Renseignement du DPI

Une étude confirme que les infirmiers en burn-out se font entendre

Dr. Simon Wallace | Chief Clinical Information Officer (CCIO), Nuance Healthcare UK and Ireland

18 octobre 2021



Une étude de l'HIMSS pour Nuance fait le point Les conditions de la surcharge professionnelle des soignants, des longues journées de travail à l'ampleur de la charge administrative. Les soignants ont été interrogés sur les nouvelles technologies qui pourraient les soulager et sur l'impact possible des avancées en matière de reconnaissance vocale.

Les soignants savent mieux que quiconque combien leur travail est important. Aussi, quand ils décident de se mettre en grève, comme ce fut le cas [d'infirmiers en soins intensifs en France en mai dernier](#), nous comprenons aisément la charge émotionnelle ressentie. L'une d'entre elles avait écrit sur sa blouse « En grève – Burn-out ». Et elle est loin d'être la seule dans ce cas.

Ces dernières mois, des infirmiers ont également protesté [en Allemagne](#), [en Pologne](#) et un peu partout dans le monde. Au Royaume-Uni, *The Guardian* prévient que [25 000 soignants en première ligne du NHS sont en train d'être formés pour devenir des militants](#) et organiser des grèves au cas où l'état ne donnerait pas suite aux demandes d'augmentation de salaire.

Ces actions désespérées s'inscrivent dans un contexte tout aussi désespéré. Comme l'International Council of Nurses (ICN) l'a fait remarquer en janvier, il manque « six millions d'infirmiers et d'infirmières dans le monde » et le COVID-19 n'a fait qu'aggraver des pressions physiques et émotionnelles déjà accablantes. Les données de l'ICN indiquent que, depuis la première vague de la pandémie, la proportion de soignants souffrant de détresse mentale [est passée de 60% à 80% dans de nombreux pays](#).

L'énorme charge qui pèse sur les épaules des soignants et qui nuit à leur bien-être est très bien documentée par une récente étude commanditée par Nuance à la Healthcare Information and Management Systems Society (HIMSS).

De lourdes charges de travail

Pour cette étude, des soignants ont été interrogés en ligne en Europe et en Australie. Il en ressort qu'il est très courant que le personnel infirmier travaille de longues heures. L'HIMSS a découvert qu'un nombre important de soignants travaillent plus de 40 heures par semaine, c'est le cas pour 20 % des soignants en Australie et 47% en France.

Comme le souligne l'HIMSS, une [étude scientifique](#) associe des semaines de plus de 40 heures à un risque supérieur de burn-out « frénétique ». Et bien entendu, les soignants ne sont pas les seuls à subir les risques de cette surcharge de travail. Les patients aussi.

Dans le [Queensland, en Australie](#), des universitaires ont récemment comparé l'état de santé des patients dans les hôpitaux avec un ratio minimum d'infirmiers par nombre de patients et dans les hôpitaux sans politique comparable. Il en ressort « nettement que les patients vont bien mieux dans les hôpitaux avec une bonne gestion du personnel infirmier. »

De la surcharge au burn-out

Comme je l'ai évoqué dans [le rapport HIMSS](#), vivre dans un état de surcharge de travail constant peut être gravement dommageable pour tout professionnel de santé.

Si l'on définit la surcharge comme une quantité de travail clinique excessive sur une période définie, l'exposition durable à cette charge excessive provoque le développement de symptômes de burn-out. Les forces physiques et psychologiques sont mises à mal. La résilience propre à chacun est amenée au point de rupture. Autrement dit, la personne ne sait plus gérer.

Au regard des conclusions de l'étude, il n'est pas surprenant que 99% des soignants ayant répondu au questionnaire en ligne de l'HIMSS aient déclaré avoir déjà ressenti les effets du burn-out au travail. La plupart (52%) ont déclaré ressentir « intensément » des effets de burn-out.

Les facteurs de dépassement des limites

L'HIMSS a également mené des recherches qualitatives complémentaires et interviewé des professionnels de santé de dix pays pour mieux comprendre les facteurs qui les poussent à aller au-delà de leurs limites. Les infirmiers et infirmières ont cité plusieurs facteurs allant du caractère imprévisible de leur journée de travail aux exigences croissantes des patients, en passant par la charge administrative lourde.

« La surcharge administrative est un gros facteur de stress », déclare Mette Maria Skjøth, chef de projet senior et infirmière diplômée à l'hôpital universitaire d'Odense au Danemark. « Infirmiers et médecins doivent faire de nombreux rapports, dont beaucoup servent uniquement à clarifier ce qui a été fait et non à produire des données utilisées ultérieurement ».

Ces mots confirment les réponses obtenues au questionnaire HIMSS en ligne, où 73% des infirmiers se disent convaincus que la charge administrative liée à la documentation clinique participe grandement à leur sentiment de surcharge professionnelle.

Utilité de la technologie pour la documentation clinique

Les établissements de soins sont incapables de gérer eux-mêmes de nombreuses causes à l'origine de la surcharge de travail des soignants. Mais des avancées technologiques récentes permettent d'envisager des améliorations.

La technologie de reconnaissance vocale optimisée par l'IA, surtout en mode cloud, permet de réduire les efforts et le temps alloués à la documentation clinique, et par conséquent de diminuer la charge portée par les soignants ainsi que leur niveau de stress.

Elle leur permet de produire des documents précis simplement en les dictant, que ce soit pour l'admission, les notes de changement de service ou encore les courriers aux patients en soins externes. Comme nous dictons plus vite que nous tapons, le processus est instantanément plus rapide et efficace.

Les améliorations sont notables. Une étude indépendante réalisée à la suite de la mise en œuvre de la technologie dans un service d'urgences a établi que la dictée est 40% plus rapide que la saisie, soit un gain moyen de temps par patient de 3,5 minutes. Sur une période d'un an, tous professionnels de santé et toutes circonstances confondues, l'hôpital étudié a pu gagner l'équivalent de 389 jours de temps de présence d'un soignant.

Un grand besoin d'écoute

Les employeurs du secteur de la santé et les politiques n'auront d'autre choix que d'écouter les soignants qui protestent partout dans le monde. Beaucoup seront bien avisés de solliciter l'aide des soignants pour identifier les causes de la surcharge de travail et y remédier. Et quand des solutions technologiques existent, ils auront intérêt à s'adjoindre les services de soignants pour les évaluer et faire en sorte qu'elles

répondent effectivement aux besoins et produisent les meilleurs effets.

Comme Helen Balsdon, responsable de l'informatique infirmière au NHS Foundation Trust pour les hôpitaux universitaires de Cambridge, l'a précisé à l'HIMSS, « la technologie a un potentiel formidable mais le facteur humain compte également dans l'équation. [...] Il s'agit de proposer la bonne technologie, au bon moment, de façon à avoir les bons outils pour la tâche à accomplir. »

Méthodologie de l'étude : Nuance Communications a fait appel à HIMSS pour interroger des soignants dans dix pays différents, entre le 19 novembre 2020 et le 26 février 2021. 443 soignants ont participé à l'enquête. 416 soignants exerçant en Allemagne, en Australie, en Belgique, au Danemark, en France, en Norvège, aux Pays-Bas et en Suède ont répondu à un sondage en ligne. 27 soignants exerçant dans ces pays, ainsi qu'en Finlande et au Royaume-Uni, ont également été interrogés dans le cadre d'une enquête téléphonique qualitative. (La méthodologie est disponible dans « De la surcharge de travail à l'épuisement professionnel. Ce que pensent les soignants ».

Tags: [Reconnaissance vocale](#), [Épuisement professionnel](#)

More Information

Visitez notre hub pour la documentation des soins infirmiers.

Vous y trouverez des infos sur l'utilisation de la reconnaissance vocale pour réduire le poids de la documentation clinique.

[Download](#)



About Dr. Simon Wallace

Dr Simon Wallace est le Chief Clinical Information Officer (CCIO) de la division santé de Nuance au Royaume-Uni et en Irlande. Simon a exercé en tant que médecin généraliste à Brighton et à Londres. Il a commencé à s'intéresser à l'esanté dans les années 90, lors d'une année passée au King's Fund à étudier l'impact d'Internet sur la prise de décision partagée entre les patients et leurs soignants. Au cours des 15 dernières années il a travaillé pour de nombreuses organisations dont Bupa, Dr Foster, Cerner Corporation et GSK, sur un large éventail d'innovations et detechnologies, notamment les dossiers patients informatisés, la télémédecine, la santé mobile et les appareils liés au mode de vie. Simon s'intéresse au bénévolat et a récemment terminé un mandat de sept ans en tant qu'administrateur de Fitzrovia Youth in Action, une organisation caritative pour les enfants et les jeunes basée à Londres.



[View all posts by Dr. Simon Wallace](#)