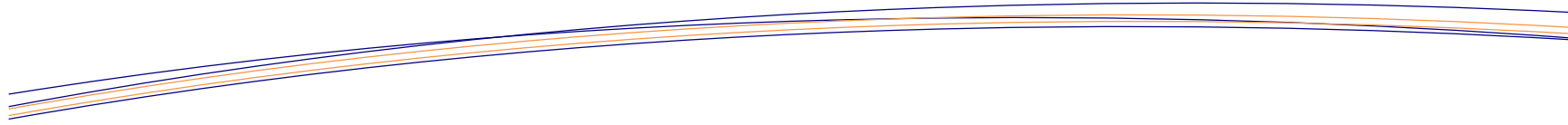




15<sup>ème</sup> journée régionale du Collège des acteurs en soins infirmiers « Occitanie ? »

**Thème : Douleurs et souffrances en soins palliatifs**



# Protocoles et jugement clinique

## Voyage au cœur de nos pratiques

*Vendredi 4 Novembre 2016*

*Nathalie Favre*



# Actualités...

- Le 20 octobre dernier (il y a 15 jours), une mission d'information a eu lieu à l'AN autour du thème : « *l'organisation de l'hôpital est-elle devenue une source d'épuisement professionnel ?* »

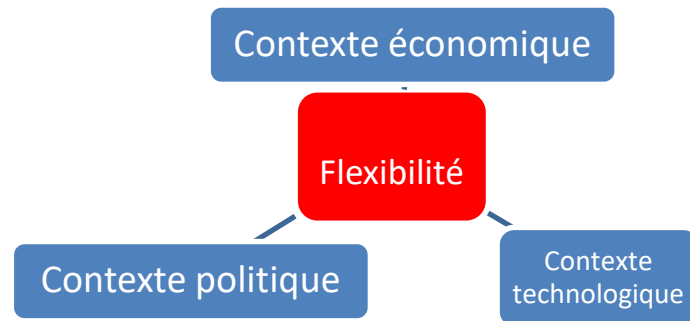
Plusieurs représentants IDE, médecins, organisations syndicales ont participé à une table ronde pour témoigner des difficultés rencontrées sur le terrain. Cette mission fait suite à la série de 5 suicides d'infirmiers survenus depuis l'été dernier.

- Une grève nationale des infirmiers est annoncée pour la semaine prochaine pour dénoncer les conditions de travail devenues de plus en plus compliquées et éprouvantes pour le personnel soignant
- A noter aussi : La qualité de vie au travail est un critère qualité de la HAS, intégré au référentiel de certification des établissements de santé au regard de son impact sur la qualité des soins



# L'évolution de l'organisation du travail

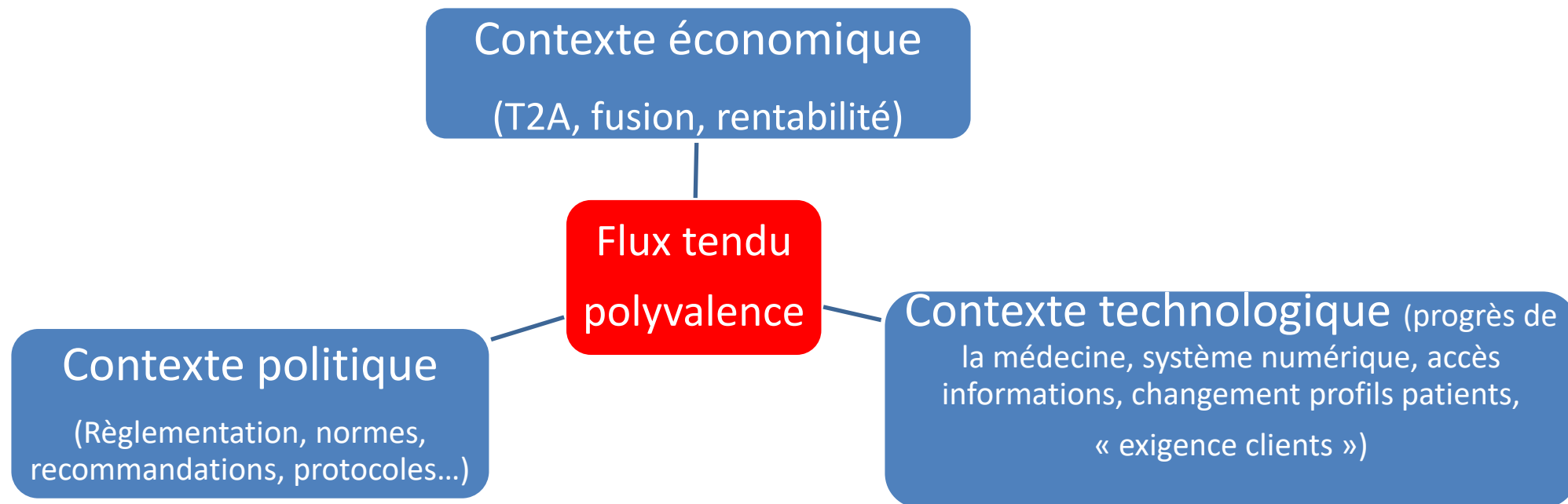
- Fin 19<sup>ème</sup>, début 20<sup>ème</sup>: époque du taylorisme (Film « les temps modernes » avec Charlie Chaplin)
  - ✓ *Division horizontale du travail (un poste une tâche)*
  - ✓ *Division verticale du travail (séparation conception et réalisation)*
  - ✓ *Salaire au rendement (contribution à la croissance économique)*
  - ✓ *Contrôle du travail*
- Aujourd'hui en entreprise, on parle d'excellence opérationnelle ou de « lean management »



Client roi - personnalisation des commandes  
Flux tendu : zéro stock  
Zéro défaut  
Traçabilité  
Polyvalence des opérateurs



# Secteur du soin...

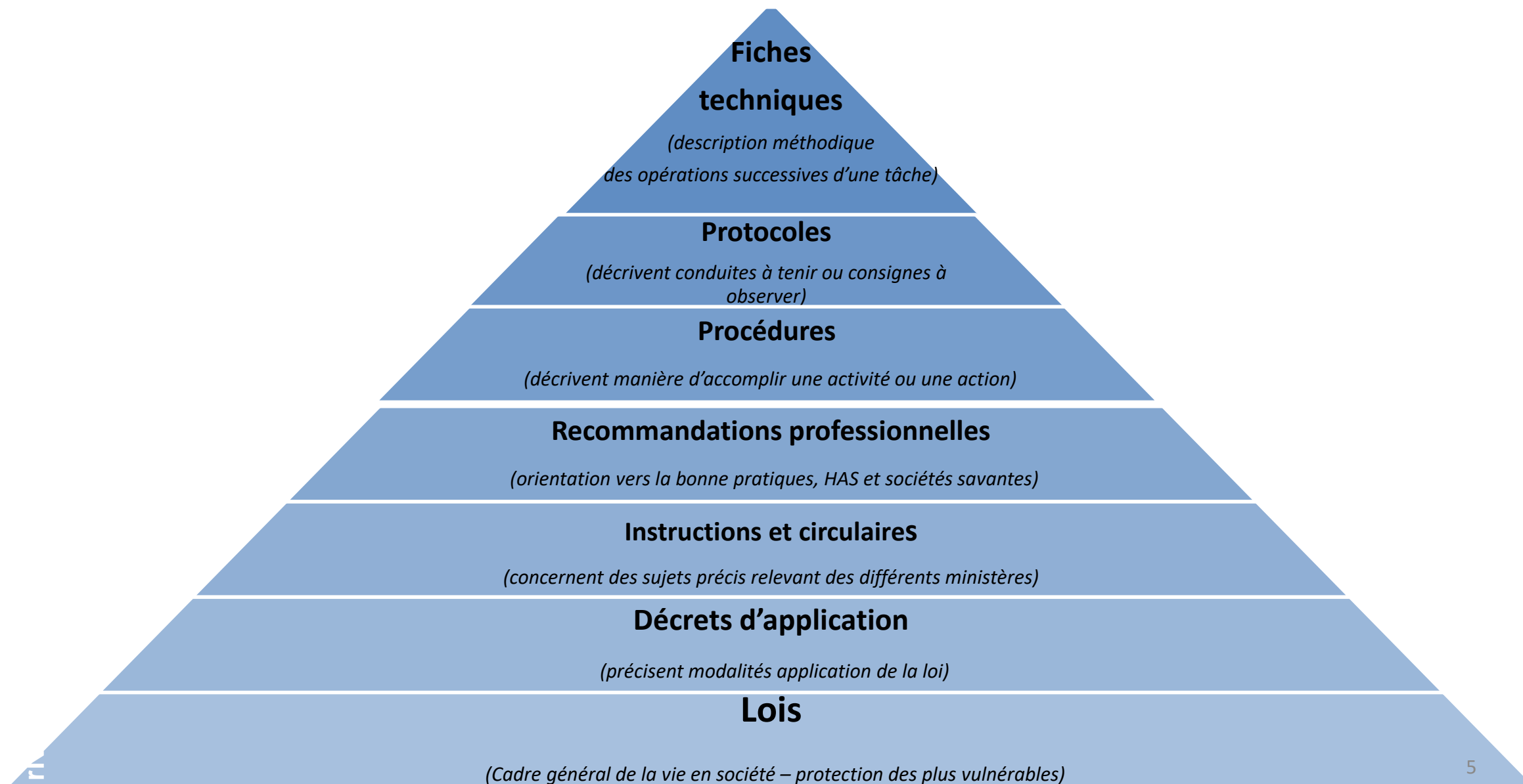


**Organisation en « flux tendu »** : un lit un patient, financement à l'activité, rationalisation des séjours GHM/GHS, standardisation des pratiques, effectif cible, transmissions cibles... jusqu'à parfois l'**incompréhension**- « cible » et l'épuisement





# Règlementation : quelques repères





# Au pays des protocoles



- **Langue parlée** : le « protocolaire » (langage synthétique, clair et simple)
- **Politique** : Anticipation des risques, principe de précautions
- **Philosophie** : la recherche du consensus (comme protocole d'accord ?)
- **Culture** : la maîtrise et la résolution des problèmes
- **Activité principale** : la production de (p)références
- **Mode d'action** : normaliser et standardiser
- **Devise** : « Co-ordonner » pour rassurer



# Au pays de la clinique en SP



- **Langue parlée** : « l'intersubjectif » (langage émotionnel complexe)
- **Politique** : la prise de risque et l'accueil de l'inattendu
- **Philosophie** : partir de la vie et de l'avis du patient
- **Culture** : l'incertitude et la créativité
- **Activité principale** : la production d'accompagnements et de soins personnalisés
- **Mode d'action** : s'adapter à chaque situation
- **Devise** : penser avant de « panser »



# Choc des cultures

Peut-on maîtriser l'incertitude ?

Peut-on standardiser la singularité ?





# Distinguer imprévisible / incertain

- **« Ne rien prévoir, sinon l'imprévisible. Ne rien attendre, sinon l'inattendu »**

*Christian Bobin*

➡ Prévoir le prévisible (protocoliser) mais, attendre l'attendu (accompagner la vie jusqu'à l'attendu de la mort)

- **« Ne pas prévoir c'est déjà gémir »** *Léonard de Vinci*

➡ Prévoir c'est donc ne pas gémir : action anxiolytique des protocoles



# Mais appliquer protocoles sans y adhérer...

- Inconfort cognitif
- Incohérence entre actions et convictions

## Et avec le temps :

- Résignation
- Démission intérieure (perte « des missions intérieures » initiales) 🙄
- Déresponsabilisation
- Epuisement
- Souffrance au travail



# Protocole : vocation à évoluer

## S'interroger c'est rester éveillé : ce protocole correspond-t-il à la situation qui me préoccupe ?

*« Penser, c'est dire non. Remarquez que le signe du oui est d'un homme qui s'endort ; au contraire le réveil secoue la tête et dit non »*

**Alain**

*« Penser c'est maintenir vivant le dialogue avec soi-même »*

**Hannah Arendt**



## Pour conclure...

Evoquant la phrase de Rabelais

« *Science sans conscience n'est que ruine de l'âme* »,

Jacques Ricot disait ici même il y a trois ans :

« *Conscience sans science n'est que ruine du corps* »

Ainsi, dans la même lignée nous pouvons ajouter aujourd'hui, à propos des protocoles et du jugement clinique :

« *Appliquer sans penser n'est que ruine du soin* »



# Et en poésie...





# Bibliographie

- I. SAUVEGRAIN/ C. MASSIN Soigner sans s'épuiser. Editions Lamarre, février 2014
- F. SCHEPENS Les soignants et la mort. Editions Eres, février 2013
- C.PACIFIC Consensus / Dissensus , Principe du conflit nécessaire. Editions l'Harmattan, oct. 2011
- A. VEGA Une ethnologue à l'hôpital, Editions des archives contemporaines, mai 2008
- C. DEJOURS Travail, violence et santé, Editions Payot, 2007.



# Sites internet

- Mission d'information du 20 octobre 2016 à l'Assemblée Nationale  
[http://videos.assemblee-nationale.fr/video.4334809\\_5808b7908136a](http://videos.assemblee-nationale.fr/video.4334809_5808b7908136a)
- Site du réseau spes (SP Essonnes) ville-hôpital : élaboration des protocoles  
<http://www.reseauspes.com/pdf/protocoles/V1.3/M%E9thodologie%20des%20protocoles%20V1.3.pdf>
- Site Haute Autorité de Santé
- [http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c\\_990756/fr/qualite-de-vie-au-travail](http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_990756/fr/qualite-de-vie-au-travail)