ENQUÊTE EBIQUAL-IDE-DOM

Ethique, Bientraitance et Qualité de Vie au travail durant la pandémie de Covid-19

Présentation synthétique des résultats

Ordre National des Infirmiers
Conseil Régional de l'Ordre des Infirmiers des Pays de la Loire

Espace de réflexion éthique Pays de la Loire

PRÉSENTATION DE L'ENQUÊTE

L'enquête **EBIQUAL-IDE-DOM** réalisée par l'**Espace de réflexion éthique des Pays de la Loire** vise à donner la parole aux IDE exerçant au domicile, afin de connaître et de comprendre les difficultés et les questionnements auxquels ils(elles) ont été confronté(e)s pendant cette crise sanitaire.

Grâce à un questionnaire anonyme, l'objectif de cette étude régionale était de recueillir les perceptions et les jugements des professionnels et d'interroger les tensions éthiques qui ont pu apparaître autour de thématiques telles que la liberté d'aller et venir, le consentement, la confidentialité,...

Grâce au travail de collaboration initié avec le Conseil de l'Ordre infirmier de la région des Pays de la Loire, nous avons pu recueillir, sur la période de **juillet 2020 à septembre 2020**, **366** réponses d'infirmier(ères) libéral(es) exerçant au domicile, éclairant 3 grandes thématiques présentées dans ce document :

1. Les conditions de travail des professionnels
2. La qualité de la relation soignant-soigné
3. La santé des patients

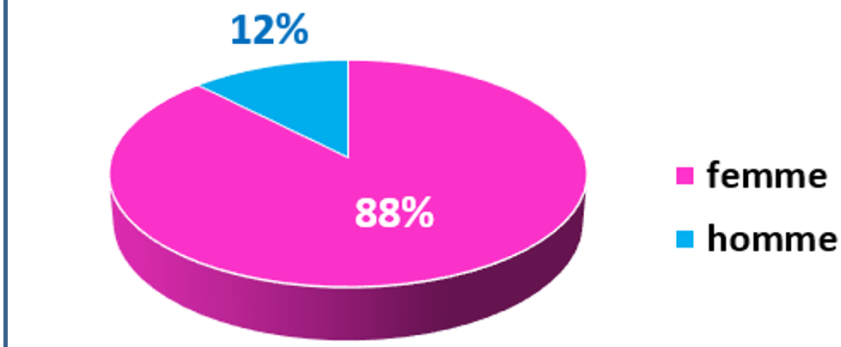
La présentation de cette enquête à fait l'objet d'un **webinaire disponible en ligne** le 23 novembre 2020 avec la participation de **Françoise LE GUEVEL** (Présidente du Conseil Régional de l'Ordre des Infirmiers) et d'**Amandine TANNIOU** (Infirmière libérale)

Dr Miguel JEAN, Directeur de l'EREPL
Aurélien DUTIER, Chargé de mission à l'EREPL

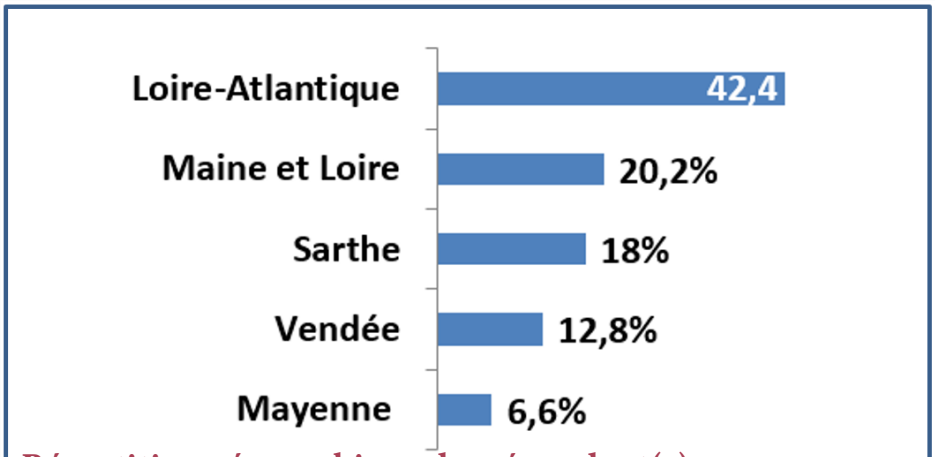
Ordre National des Infirmiers
Conseil Régional de l'Ordre des Infirmiers des Pays de la Loire

Espace de réflexion éthique Pays de la Loire

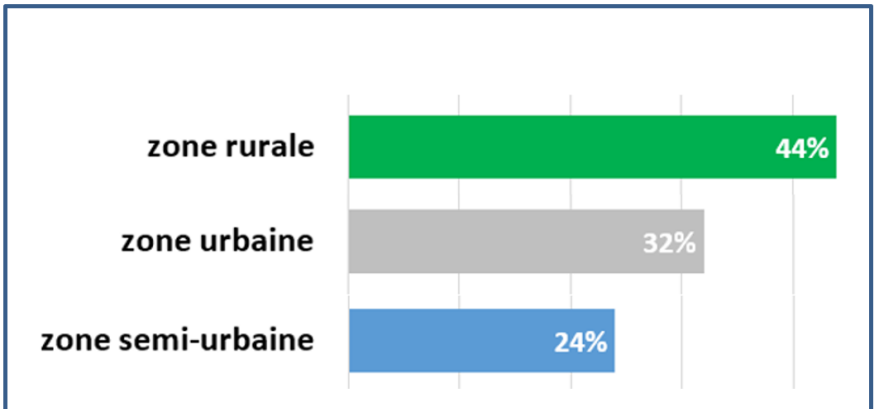
INFORMATIONS GÉNÉRALES



Répartition par genre des répondant(e)s



Répartition géographique des répondant(e)s



Lieux d'exercice

Ordre National des Infirmiers
Conseil Régional de l'Ordre des Infirmiers des Pays de la Loire

Espace de réflexion éthique Pays de la Loire

PREMIÈRE PARTIE

PAROLES DE PROFESSIONNELS SUR LEURS CONDITIONS DE TRAVAIL

J'étais la bonne à tout faire, envoyée au front

Se débrouiller toute seule avec les moyens du bord

On s'est mis en contact très tôt pour partager, s'organiser et surmonter l'épreuve ensemble.

Coursière, postière, coiffeuse, pédicure, psychologue, standardiste, femme de ménage et gouvernante,... en plus d'infirmière !!!

Des visites plus complexes, imprévues, pour rassurer.

Je rentrais chez moi avec la boule en ventre et les larmes aux yeux.

Je me suis sentie bien à ma place : soigner, rassurer, aider les plus faibles

Ordre National des Infirmiers
Conseil Régional de l'Ordre des infirmiers des Pays de la Loire

Espace de réflexion éthique Pays de la Loire

Pour 56% des professionnels, le nombre de visites à domicile n'a pas augmenté

Dans les commentaires apportés par les professionnels, cet élément est expliqué par la réduction et/ou l'annulation des opérations chirurgicales ayant réduit les soins postopératoires.
Certains professionnels mettent en avant la peur des patients d'être contaminés. Certains professionnels ont choisi délibérément de réduire certains soins pour éviter la propagation du virus.
Des commentaires indiquent également que, parallèlement à cette baisse de l'activité en terme de nombre de visites, le temps de présence et la complexité des soins par visite a augmenté.

67% des professionnels ont été confrontés à des glissements de tâches.

Pour 70% d'entre eux, ces glissements de tâches étaient difficiles à supporter.

Concernant la dimension des soins, les commentaires évoquent les « *allers-retours à la pharmacie*», « *les appels au médecin et les envois par mail d'ordonnances* » mais aussi la mise en place de « *consultations à distance* ».
Des exemples sont également donnés concernant les dimensions d'aide à la personne : « *Aller chercher du pain* », « *faire les courses », «faire chauffer le repas », « passer le balai », « Sortir les poubelles* », etc… Les commentaires soulignent le caractère «*stressant », « fatiguant* » de ces glissements de tâches.
Certains professionnels soulignent l'absence de reconnaissance, de valorisation et de rémunération de ce travail bénévole coûteux en « *argent en carburant et en équipement de protection* ».
Si des commentaires pointent le caractère nécessaire de ce travail pour assurer « *la continuité des soins*» d'autres s'interrogent sur les limites à trouver dans l'exercice de son cadre professionnel.

Ordre National des Infirmiers
Conseil Régional de l'Ordre des Infirmiers des Pays de la Loire
Espace de réflexion éthique Pays de la Loire

Les conditions de travail

91% des professionnels interrogés craignaient de contaminer leurs proches et 84% d'entre eux ont ressenti une intrusion de leur vie professionnelle dans leur vie privée.

Certains commentaires évoque cette «*période anxiogène très dur à vivre personnellement*», nécessitant des procédures très rigoureuse ("*SAS de désinfection dans le garage", "ne pas embrasser ses enfants* », etc…).

Des commentaires abordent les répercussions sur la nature des relations avec les proches, en particulier avec les enfants.

D'autres commentaires concernent la difficulté à « *couper* », à «*cloisonner* » la vie privée et la vie professionnelle.

Des commentaires évoquent également le caractère intrusif des questions des patients.

83% des professionnels interrogés estiment ne pas avoir été correctement protégés de l'épidémie.

67% affirment avoir manqué d'interlocuteurs pour exercer correctement leur travail.

Des commentaires évoquent le sentiment global d'avoir été seul. D'autres ciblent le caractère contradictoire des consignes données par les différents interlocuteurs.

La totalité des commentaires pointent le manque de ressources matérielles, particulièrement les masques durant les premiers temps de l'épidémie : « *On était A POIL !* »

Certains commentaires détaillent l'origine d'approvisionnement des masques (dons des entreprises, des artisans, des laboratoires, des patients, etc..) Des commentaires évoquent le sentiment d'injustice et d'absence de reconnaissance durant cette période.

Ordre National des Infirmiers
Conseil Régional de l'Ordre des Infirmiers des Pays de la Loire

Espace de réflexion éthique Pays de la Loire

Les conditions de travail

63% des professionnels interrogés affirment ne pas avoir éprouvé de difficulté à mettre du sens dans leur travail.

Les professionnels interrogés affirment ne pas avoir été confrontés à des tensions avec leurs collègues (83%) ni avec leur hiérarchie (82%)

Des commentaires mettent en avant les difficultés de la pratique durant cette période et le sentiment éprouvé parfois de mal faire son travail. Des commentaires soulignent, au contraire, le sentiment d'utilité éprouvé par les professionnels et la reconnaissance de la population vis-à-vis des soignants.

Beaucoup de commentaires portent sur le caractère soudé, solidaire des professionnels. Les rares commentaires abordant les conflits pointent le stress et les désaccords sur les mesures et précautions à prendre.

Seuls 2.5% des professionnels interrogés indiquent avoir la possibilité de faire appel à un comité d'éthique.

65% d'entre eux ne savent pas s'ils ont la possibilité de faire appel à un comité d'éthique

Ordre National des Infirmiers
Conseil Régional de l'Ordre des Infirmiers des Pays de la Loire

Espace de réflexion éthique Pays de la Loire

DEUXIÈME PARTIE

LA QUALITÉ DE LA RELATION SOIGNANT-SOIGNÉ
PAROLES DE PROFESSIONNELS

Mettre son équipement devant la maison, vive le secret professionnel.

Mes patients se sentaient rassurés de savoir que j'étais toujours là.

Les patients ne parvenaient pas à faire le tri dans toutes les informations qu'ils recevaient.

Terminé le petit café pris avec les patients.

Beaucoup de considération et d'espoir à notre égard.

Ordre National des Infirmiers
Conseil Régional de l'Ordre des Infirmiers des Pays de la Loire

Espace de réflexion éthique Pays de la Loire

Qualité de la relation soignant-soigné

51% des professionnels interrogés affirment que les mesures sanitaires ont détérioré la qualité de la relation soignant - soigné.
Pour 52% d'entre eux, le port du masque a dégradé la relation de soin pendant l'épidémie.

Des commentaires évoquent les difficultés de communication liées au port du masque, notamment avec les personnes âgées et les personnes malentendantes. D'autres évoquent une relation plus distante, moins relationnelle, parfois délétère pour les personnes âgées qui avaient besoin de contact. Des commentaires évoquent au contraire, plus de considération et de reconnaissance chez les patients à l'égard des professionnels.

97% des professionnels interrogés affirment avoir contribué à informer les patient(e)s sur l'épidémie et sur les mesures sanitaires.

Les commentaires indiquent que l'information était au cœur des missions des professionnels au cours des visites, à la fois pour les patients mais aussi pour les familles, les aidants et les auxiliaires de vie. Ce travail d'information a pu d'ailleurs générer une lassitude chez les professionnels.
Des commentaires insistent sur l'importance pour les professionnels de revenir sur les informations «*ni claires ni fiables*» des patients véhiculés par les média. Les patients parfois «*trop informés*», «*ne parvenaient généralement pas à faire le tri*».

Ordre National des Infirmiers
Conseil Régional de l'Ordre des Infirmiers des Pays de la Loire

Espace de réflexion éthique Pays de la Loire

Qualité de la relation soignant-soigné

74% des professionnels interrogés estiment ne pas avoir été maltraitants avec les patient(e)s au cours de cette période. Ils affirment ne pas avoir été confrontés à des tensions, ni avec les patients (72%), ni avec les familles (74%)

L'impact de l'absence de contact et le raccourcissement du temps des visites sur la relation de soin sont évoqués dans les commentaires.
Plusieurs professionnels détaillent les raisons des rares conflits avec les patients (refus des patients d'adopter les protections nécessaires, port du masque, gestes barrières, respect du confinement).
Des commentaires soulignent les bonnes relations avec les patients et leurs familles : «*J'étais parfois le seul lien avec certaines personnes âgées confinées... mon seul but était de rendre ces proches à leurs familles sains et saufs après le confinement. Donc beaucoup de lien pour donner des nouvelles. Certaines familles ont pris conscience de notre travail*».

78% des professionnels interrogés affirment ne pas avoir rencontré plus de difficultés pour respecter la confidentialité des informations ou le secret professionnel.

Des commentaires évoquent les tenues spéciales des professionnels à l'entrée du domicile des patients qui pouvaient constituer une entorse à la notion de confidentialité médicale. «*Arriver habillée en EPI chez un patient ne passe pas inaperçu*».

Ordre National des Infirmiers
Conseil Régional de l'Ordre des Infirmiers des Pays de la Loire

Espace de réflexion éthique Pays de la Loire

TROISIÈME PARTIE

LA SANTÉ DES PATIENTS DURANT L'EPIDÉMIE
PAROLES DE PROFESSIONNELS

“Nous étions les yeux des médecins.”

“Ce n’est pas la privation de liberté mais l’absence de visites qu’ils ont mal vécu.”

“Une personne handicapée non lavée pendant plus d'un mois car elle n'était pas prioritaire...”

“Aggravation des angoisses et des troubles psychiques.”

“Annulation des rdv donc pas de soins dentaires, ophtalmo, dermato ....”

Ordre National des Infirmiers
Conseil Régional de l'Ordre des Infirmiers des Pays de la Loire

Espace de réflexion éthique Pays de la Loire

La santé des patients

Selon les professionnels interrogés, le confinement a aggravé l'état de santé physique (pour 65%) et psychique (92%) des patient(e)s accompagnés au domicile.

Des commentaires abordent l'absence d'activité physique et de mobilité des patients comme facteur d'altération de leur santé : *«perte musculaire», «perte globale de l'autonomie des patient*s» qui s'expliquent pour certains par l'absence des interventions au domicile. Cette absence d'intervention impacte également l'hygiène corporelle de certains patients dépendants.

Des commentaires évoquent l'augmentation de l'anxiété, des angoisses des patients. Des commentaires évoquent également des troubles psychiques : «*dépression, syndrome de glissement, décompensations anxieuses majeures, troubles mnésiques*».

Certains commentaires pointent la responsabilité des médias dans les causes possibles de cette souffrance psychique.

Des commentaires ciblent également le sentiment d'isolement, de «*solitude sociale*» des personnes : «*Certains de nos patients ont été tellement isolés qu'ils ont perdu pied*».

Pour 87% des professionnels interrogés, le confinement a pénalisé le suivi médical individuel des patient(e)s .

Le manque de consultations spécialisées, la «*pénurie de spécialistes*» ou de lien avec les médecins (parfois sur une longue période) est mis en avant dans les commentaires.

De ce fait, certains professionnels abordent le rôle essentiel d'intermédiaire joué par les IDE entre les patients et les médecins.

Cette dimension constitue pour certains professionnels un possible changement dans les pratiques et la reconnaissance du travail des IDE : «*Peut-être enfin donner plus de liberté à la compétence de l'infirmière pour effectuer des premières consultations avancées et permettre d'orienter plus rapidement les patients. Ce qui se fait en fait actuellement sans rémunération*».

Ordre National des Infirmiers
Conseil Régional de l'Ordre des Infirmiers des Pays de la Loire

Espace de réflexion éthique Pays de la Loire

La santé des patients

84% des professionnels interrogés craignaient d'introduire le virus au domicile des patient(e)s.
Pour 64% des professionnels, les patient(e)s craignaient que les professionnels introduisent le virus dans leur domicile.

Des commentaires mettent l'accent sur le sentiment de confiance que les patients éprouvaient vis-à-vis des professionnels qui intervenaient au domicile (grâce aux protections sanitaire mises en place par les professionnels, à l'information donnée au patient, au travail de réassurance réalisé).
Des commentaires évoquent des situations dans lesquelles des patients ont refusé l'intervention des IDE au domicile par peur de la contamination.

Pour 87% des professionnels interrogés, les patient(e)s vivaient mal le confinement

Les commentaires mettent l'accent sur l'isolement des patients. «*Ce n'est pas la privation de liberté mais l'absence totale de visites qu'ils ont mal vécu*». «*Les personnes âgées acceptaient le confinement, mais souffraient de solitude et d'isolement*».

65% des professionnels affirment ne pas avoir été confrontés à un nombre plus important de refus de soins.

Ordre National des Infirmiers
Conseil Régional de l'Ordre des Infirmiers des Pays de la Loire

Espace de réflexion éthique Pays de la Loire

Quelques mots à l'intention des infirmier(e)s à domicile

"Recueillir votre parole pendant cette période de pandémie a été important pour mieux mesurer ce que les infirmier(e)s à domicile ressentent et font au quotidien.

Le Conseil de l'Ordre des infirmiers en soutenant cette enquête voulait témoigner de sa volonté d'être au plus près de vous et de votre exercice.

Rappelons que les 4 grands principes éthiques dans le soin que sont la bienveillance, la non-malfaisance, l'autonomie et la justice demeurent le socle de notre exercice et de notre code de déontologie. Vos réponses attestent de ces valeurs partagées.

Je tenais par ailleurs à remercier l'Espace éthique des Pays de la Loire d'avoir initié cette enquête qui a montré que vos avez besoin d'être entendus et soutenus dans un exercice professionnel dont vous pouvez être fiers."

Françoise LE GUEVEL,
Présidente du Conseil régional de l'Ordre des infirmiers des Pays de la Loire

(C) EREPL février 2021