



**Organisation du travail
et risques psychosociaux**
Les apports de la recherche

Usages des logiciels de gestion en Ehpad : quelles conséquences psychosociales pour les soignants ?

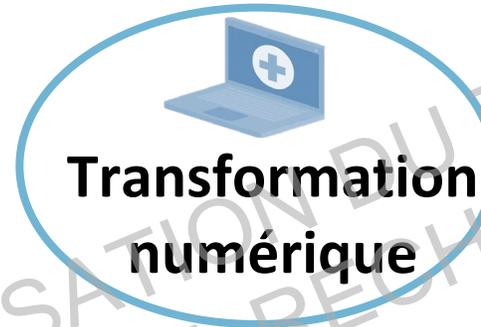
Aude Cuny et Marjorie Pierrette

COLLOQUE mardi 27 juin 2023

Risques psychosociaux et transformation numérique

**Etablissements
hébergeant des
personnes âgées
dépendantes
(EHPAD)**

Caractéristiques de l'organisation du travail



Contraintes/ressources psychosociales

Intensité quantitative et qualitative
Relations entre soignants
Sens du travail
Autonomie

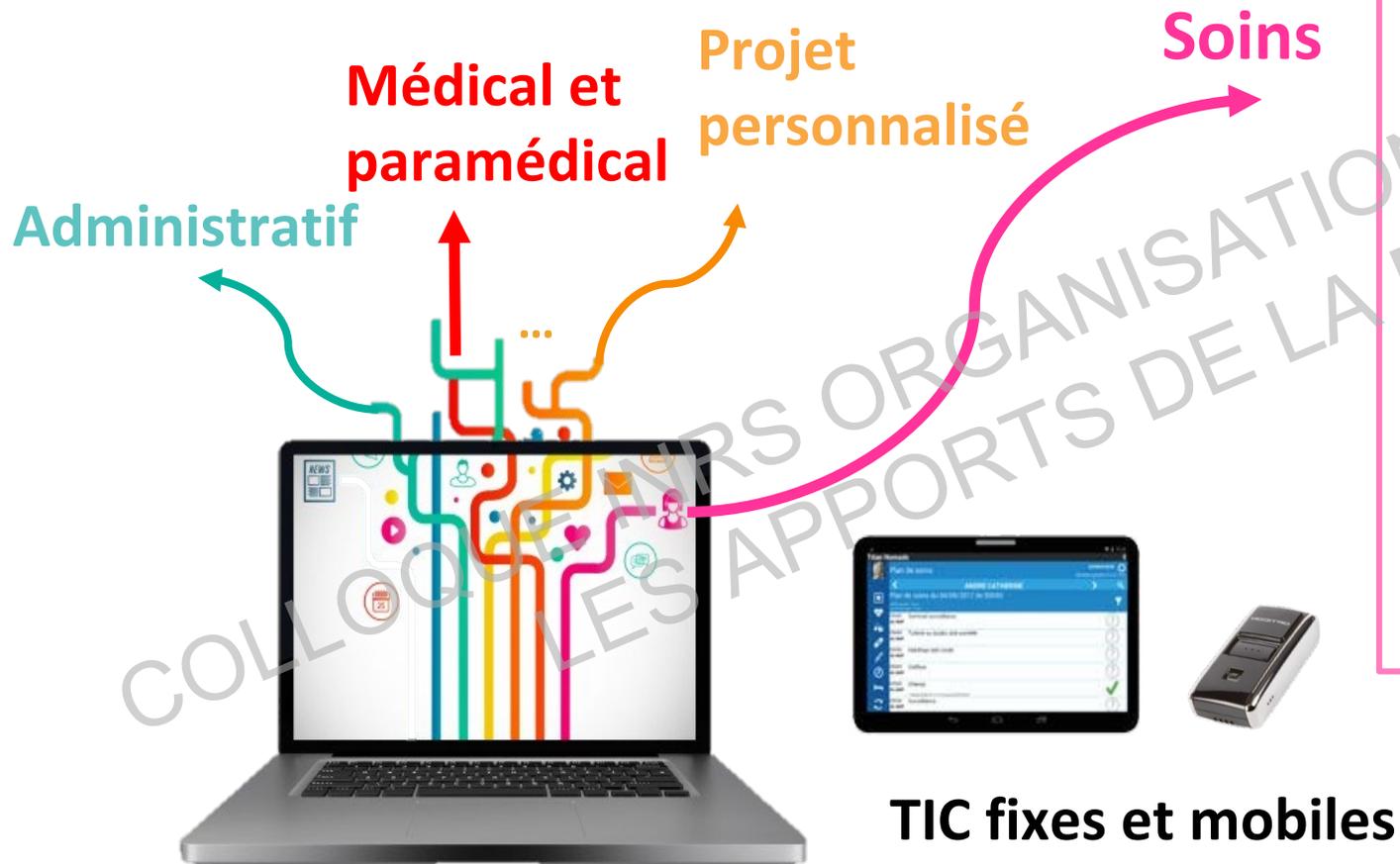
Effets pour la santé



COLLOQUE INRS ORGANISATION DU TRAVAIL & RPS
LES APPORTS DE LA RECHERCHE



Logiciels de gestion des soins en Ehpad



- Prendre/vérifier des informations regroupées au même endroit
- Avoir accès à la planification des soins
- Assurer la traçabilité :
 - Signer les soins ou les traitements
 - Transmissions écrites ciblées ou narratives
- Echanger/communiquer

Méthode

Caractéristiques des situations de travail

Usages du logiciel dans l'Activité

Contraintes/ressources psychosociales
Intensité du travail, Rapports sociaux, Sens du travail, Autonomie

Phase 1. Entretiens téléphoniques



7 aides-soignants



8 infirmiers



7 infirmiers coordinateurs

Phase 2. Etude de cas en situation réelle

Observations + Entretiens directeur, médecin co,...
3 Ehpad



37 soignants



+ (à venir)

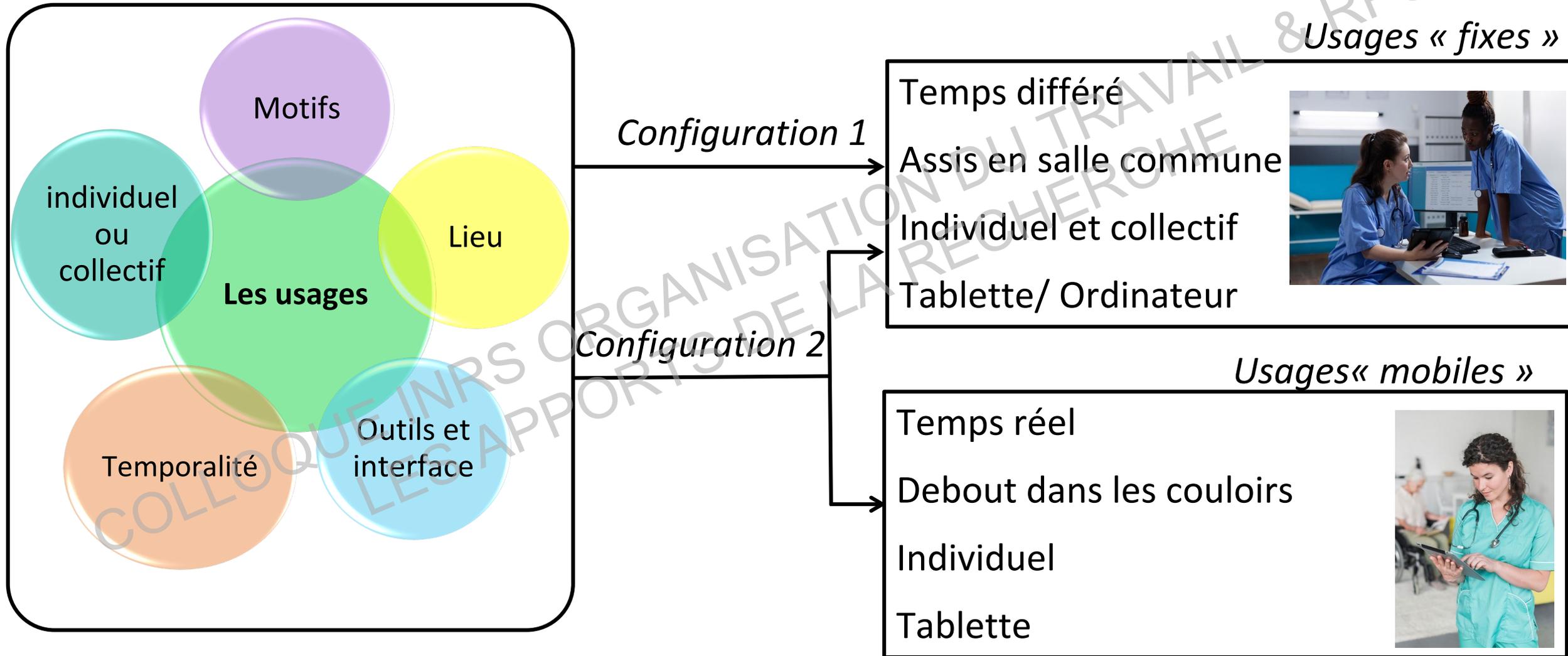
Phase 3. Elaboration et diffusion d'un questionnaire

Test des théories sur un plus grand nombre

1. Approche qualitative

2. Approche quantitative

Deux configurations d'usage observées à ce jour



Intensité

→ Temporalité différée :

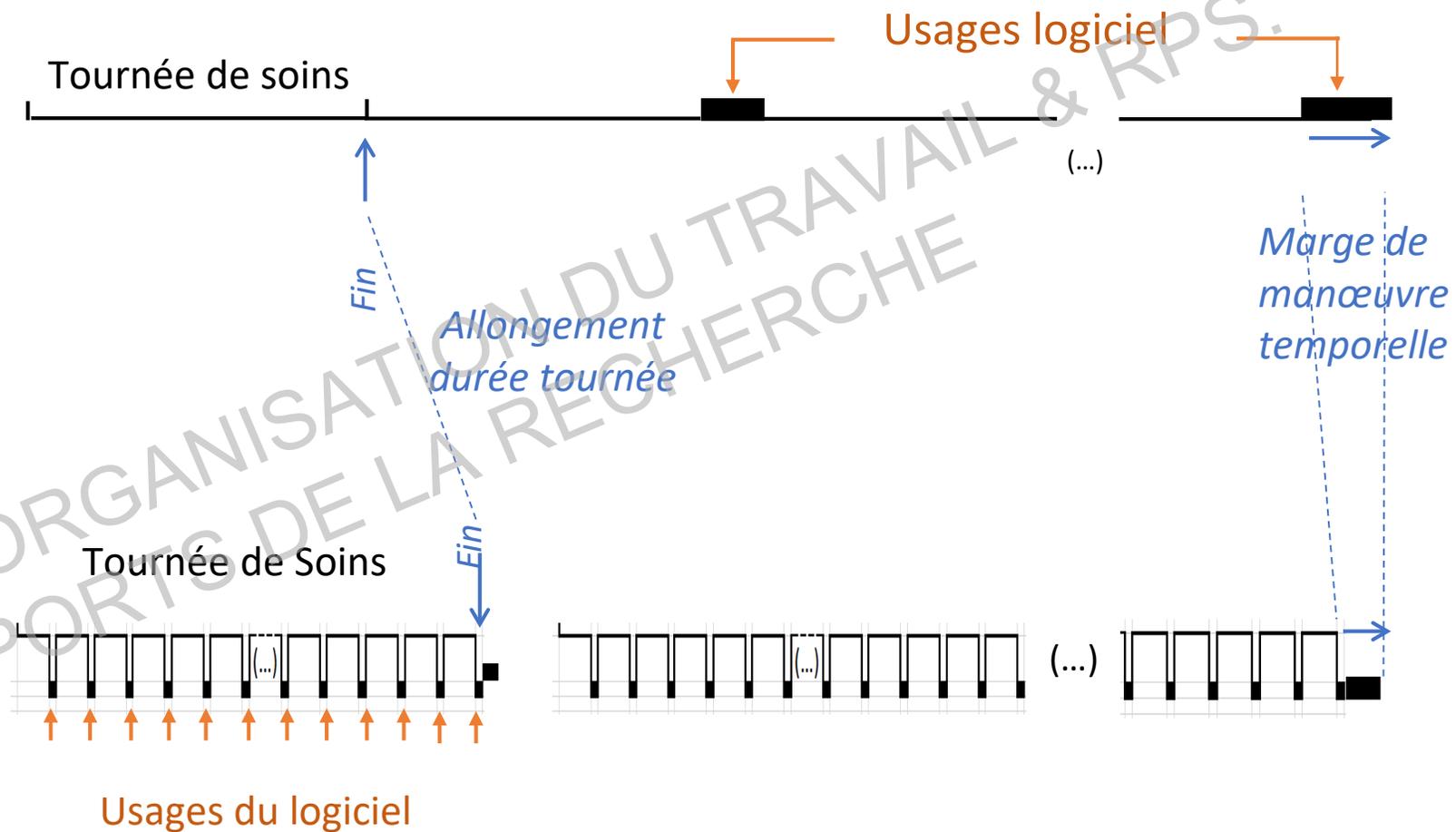
«Rupture» dans la cadence

Effort de mémorisation

→ Temps réel :

Fiabilité des données

Sentiment d'interruptions
Pression temporelle



Effets sur les rapports sociaux?

Soutien aux échanges lors des temps de transmissions orales

Les usages d'autrui, sources de tensions au sein des équipes

→ Répercussions des différentes temporalités d'usage sur l'activité collective



Infirmier

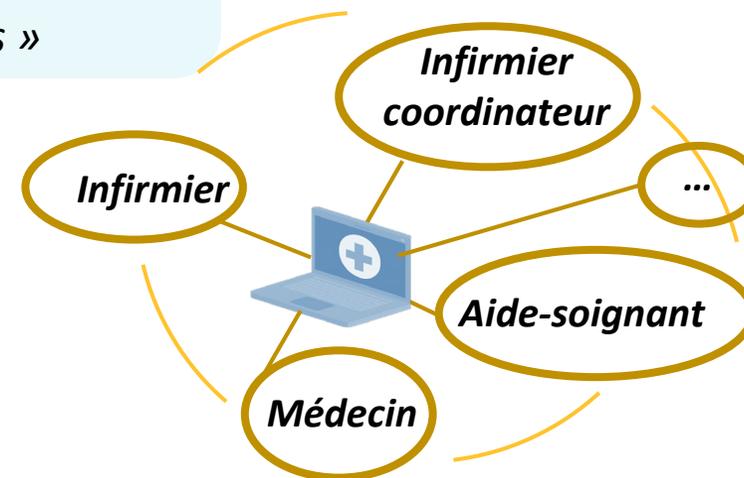
« Ce sont les interruptions qui empêche de signer en temps réel. C'est la **pression des filles** qui viennent pour que je mette les bandes (...) « alors c'est bien pour Mme ? c'est bon pour Monsieur ? ... Alors **pour jouer la coordination**, je mets les bandes, je fais les soins et je note après »

→ Dépendance organisationnelle



Aide-soignante

« Le plus de soucis qu'on a, c'est quand les infirmières n'ont pas rentré les informations à la base. Il **manque des choses pour nous** ».



Sens du travail ?

Support au travail bien fait et à la protection des soignants

Sentiment de travail inutile

→ valeur ajoutée perçue des signatures ?

Aide-soignante



« ça sert à quoi? »

Sentiment de qualité empêchée

→ Manque de soutien organisationnel

: formation, temps insuffisant, conditions matérielles, etc.

Infirmière



Conflits de valeur



Infirmière

« IDE : Au final il y a quelque chose qui est pas si mal. Mais l'usage qu'on en fait derrière et la façon dont on le détourne, moi, c'est ça qui me tracasse. Et puis, oui, ça retire de l'humain. »

« IDE : Je comprends pas qu'on ne prévoit pas une formation. Il y a une formation incendie obligatoire, on nous l'a pas loupée celle-là ! Le logiciel, ça me semblerait évident qu'on ait au moins une demi-journée, pas entre deux portes pendant 10 minutes (...)

Pour des usages des logiciels pourvoyeurs de ressources psychosociales...Quelques pistes de réflexion

Conditions matérielles

- Réseau
- Disponibilité des outils fixes et mobiles
- Aménagement des stations fixes
- Transport des outils mobiles
- ...

La formation initiale et continue

- À la traçabilité
- Aux outils
- Aux différentes versions du logiciel

Accompagner
la mise en œuvre
des usages des logiciels

Caractéristiques des logiciels

- Améliorer la fiabilité,
- Améliorer l'ergonomie du contenu sans en dégrader le sens
- ...

Conditions temporelles

- Articuler usages temps différé et temps réel à l'échelle des individus et des équipes

Organisation collective, accompagnement au changement et participation

- Partager à l'échelle de l'établissement, des soignants/métiers des intervenants
- les rôles donnés au logiciel
 - le sens des indicateurs
 - les besoins et les difficultés.

