

CONTRAINTES PSYCHOSOCIALES ET ORGANISATIONNELLES EN MILIEU DE SOINS



Questionnaire CPO, Contraintes Psychosociales et Organisationnelles en milieu de soins

Les conditions de travail sont de plus en plus difficiles en milieu de soins car l'activité s'intensifie tandis que le nombre de soignants diminue. Le programme national ORSOSA, Organisation des soins et de la santé des soignants a validé le questionnaire CPO. Il a été développé à partir du questionnaire « Nursing Work Index – Extended Organization » (NWI-EO) et permet de mesurer les contraintes psychosociales et organisationnelles en milieu de soins. Une version est spécifique pour les infirmiers et une autre pour les aide-soignants.

Ce questionnaire de diagnostic rapide du niveau de contraintes psychologiques et organisationnelles comporte 22 questions qui représentent 8 dimensions. Il s'inscrit dans une démarche d'évaluation et de prévention des risques psychosociaux en milieu de soins. Ce questionnaire peut aider notamment les établissements publics puisque chaque employeur public doit établir un plan de prévention des risques psychosociaux avec pour objectif de rendre les hôpitaux et les établissements de soins magnétiques : des établissements dans lesquels les soignants ont envie de rester travailler et dans lesquels la qualité des soins et la santé des soignants est démontrée comme meilleure.

Le questionnaire CPO explore 8 dimensions

Au travers des 22 questions, ce questionnaire explore 8 dimensions :

- 3 questions explorent le soutien du cadre infirmiers
- 2 questions explorent l'adéquation des effectifs
- 5 questions explorent les échanges d'informations centrées sur les soins permis par l'organisation
- 3 questions explorent les interruptions dans les tâches
- 3 questions explorent les relations entre médecins et infirmiers (version du questionnaire destiné aux infirmiers) ou les relations entre infirmiers et aide-soignants (version du questionnaire destiné aux aide-soignants).
- 2 questions explorent le partage de valeurs communes
- 2 questions explorent le soutien de l'administration
- 2 questions explorent le respect des congés et des temps de repos.

Questionnaire CPO : version pour les infirmiers

Au sein de l'unité dans laquelle je travaille actuellement :

Q1- Les médecins et les infirmier(e)s ont de bonnes relations de travail

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q2-Le cadre de santé apporte son soutien aux infirmier(e)s

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q3- Je dispose d'assez de temps et d'occasions pour discuter des problèmes de soins des patients avec les autres infirmier(e)s

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q4- Il y a suffisamment d'infirmier(e)s dans l'équipe pour garantir aux patients une bonne qualité des soins

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q5- Le cadre de santé est un bon chef d'équipe, un bon manager

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q6- Le personnel est en nombre suffisant pour faire le travail

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q7- Il y a beaucoup de travail d'équipe (coordination) entre les infirmier(e)s et les médecins

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q8- Le cadre de santé apporte son soutien aux infirmier(e)s lors des prises de décision, même en cas de conflit avec un médecin

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q9- Il y a des moments où les infirmier(e)s et les médecins travaillent ensemble

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q10- Je suis souvent interrompu(e) au cours des tâches que

j'accomplis : sonnette, téléphone, demande d'aide, nouvelle tâche à faire...

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q 11- Il y a fréquemment des incidents qui viennent déranger la réalisation de mon travail

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q12- Les tâches annexes que j'ai à faire gênent mon travail de soignant

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q13- Il y a rarement des rappels sur vacances ou RTT

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q14- Il n'y a pas de difficulté à choisir des jours de vacances ou RTT

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q15- Il y a suffisamment de temps de chevauchement pour assurer les transmissions lors de la relève

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q16- Il y a suffisamment de temps pour organiser le travail en équipe

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q17- Il est possible de discuter en équipe des difficultés d'ordre psychologique rencontrées dans ma relation de soins avec les malades

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q18- Je suis consulté(e) lors de l'élaboration du projet de service

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q 19- L'équipe partage les mêmes valeurs éthiques

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q20- L'équipe partage le même sens de l'excellence du travail

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q21- L'administration a conscience des difficultés actuelles d'exercice du métier

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q22- L'administration se donne les moyens d'améliorer la situation des soignants

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Questionnaire CPO : version pour les aide-soignants

Au sein de l'unité dans laquelle je travaille

Q1- Les aides soignant(e)s et les infirmier(e)s ont de bonnes relations de travail

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q2-Le cadre de santé apporte son soutien aux aides soignant(e)s

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q3- Je dispose d'assez de temps et d'occasions pour discuter des problèmes de soins des patients avec les autres aides soignant(e)s

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q4- Il y a suffisamment d'aides soignant(e)s dans l'équipe pour garantir aux patients une bonne qualité des soins

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q5- Le cadre de santé est un bon chef d'équipe, un bon manager

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q6- Le personnel est en nombre suffisant pour faire le travail

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q7- Il y a beaucoup de travail d'équipe (coordination) entre les infirmier(e)s et les aides soignant(e)s

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q8- Le cadre de santé apporte son soutien aux aides soignant(e)s lors des prises de décision, même en cas de conflit avec un médecin

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q9- Il y a des moments où les infirmier(e)s et les aides soignant(e)s travaillent ensemble

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q10- Je suis souvent interrompu(e) au cours des tâches que j'accomplis : sonnette, téléphone, demande d'aide, nouvelle tâche à faire...

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q 11- Il y a fréquemment des incidents qui viennent déranger la réalisation de mon travail

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q12- Les tâches annexes que j'ai à faire gênent mon travail de soignant

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q13- Il y a rarement des rappels sur vacances ou RTT

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q 14- Il n'y a pas de difficulté à choisir des jours de vacances ou RTT

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q15- Il y a suffisamment de temps de chevauchement pour assurer les transmissions lors de la relève

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q16- Il y a suffisamment de temps pour organiser le travail en équipe

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q17- Il est possible de discuter en équipe des difficultés d'ordre psychologique rencontrées dans ma relation de soins avec les malades

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q 18- Je suis consulté(e) lors de l'élaboration du projet de service

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q19- L'équipe partage les mêmes valeurs éthiques

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q20- L'équipe partage le même sens de l'excellence du travail

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q21- L'administration a conscience des difficultés actuelles d'exercice du métier

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Q22- L'administration se donne les moyens d'améliorer la situation des soignants

- Fortement d'accord : compter 1 pour calculer le score
- D'accord : compter 2 pour calculer le score
- En désaccord : compter 3 pour calculer le score
- Fortement en désaccord : compter 4 pour calculer le score

Calcul des scores pour chaque dimension du questionnaire CPO

Mode de calcul des scores de contrainte CPO et valeurs seuils (75° percentile) de chacune des 8 dimensions mesurées.

Des seuils d'alerte ont été fixés dans le cadre du programme national ORSOSA.

Organisation qui ne permet pas la communication

$$15 \times (Q3 + Q15 + Q16 + Q17 + Q18) / 20$$

Score seuil infirmier : 9,97

Score seuil Aide-soignant : 9,37

Manque de support du cadre de santé

$$15 \times (Q2 + Q5 + Q8) / 12$$

Score seuil infirmier : 9,43

Score seuil Aide-soignant : 9,50

Effectifs insuffisants pour faire le travail

$$15 \times (Q4 + Q6) / 8$$

Score seuil infirmier : 11,25

Score seuil Aide-soignant : 12,00

Interruptions fréquentes dans le travail

$$15 \times (15 - Q10 + Q11 + Q12) / 12$$

Score seuil infirmier : 7,50

Score seuil Aide-soignant : 8,28

Mauvaises relations au sein de l'équipe soignante et médicale

$15 \times (Q1 + Q7 + Q9) / 12$

Score seuil infirmier : 8,75

Score seuil Aide-soignant : 8,40

Manque de partage des valeurs du travail

$15 \times (Q19 + Q20) / 8$

Score seuil infirmier : 9,24

Score seuil Aide-soignant : 9,37

Manque de soutien de l'administration

$15 \times (Q21 + Q22) / 8$

Score seuil infirmier : 13,31

Score seuil Aide-soignant : 12,86

Organisation qui ne permet pas le respect des congés

$15 \times (Q13 + Q14) / 8$

Score seuil infirmier : 10,42

Score seuil Aide-soignant : 10,37