

Tendance à l'épuisement professionnel et satisfaction au travail des infirmières : le rôle modérateur de l'orientation patient ?

Christophe Fournier
Anne Loubès

IAE de Montpellier – MRM

Contexte de la recherche

- Métier d'infirmier en mutation
 - Pénibilité du travail
- Importance de la prise en charge des RPS



Recherche qui s'intéresse à la relation santé et travail du personnel infirmier en considérant les apports potentiels de l'orientation patient.

L'orientation patient

Une notion développée en marketing...

- L'orientation client fait référence à « *la tendance ou la prédisposition de l'employé à répondre aux besoins des clients dans le contexte de son travail* » (Brown et al. 2002).

...et transposée au secteur de la santé :

- L'orientation-patient est « *la découverte, la compréhension puis le suivi des besoins du patient au travers d'attitudes et de comportements proactifs et positifs* » (Chang et al., 2011).

L'orientation patient : une ressource ?

Organisationnelle :

- Dimension importante de la qualité des soins (Donabedian, 1988 ; 2005)
- Liée aux stratégies de soins émergentes (« *patient-centered care* » et « *goal-oriented patient care* », Reuben et Tinetti, 2012)

Individuelle :

- Un trait de personnalité opérant pour limiter les effets négatifs de l'épuisement professionnel (Babakus et Yavas, 2012)

Épuisement professionnel et satisfaction au travail

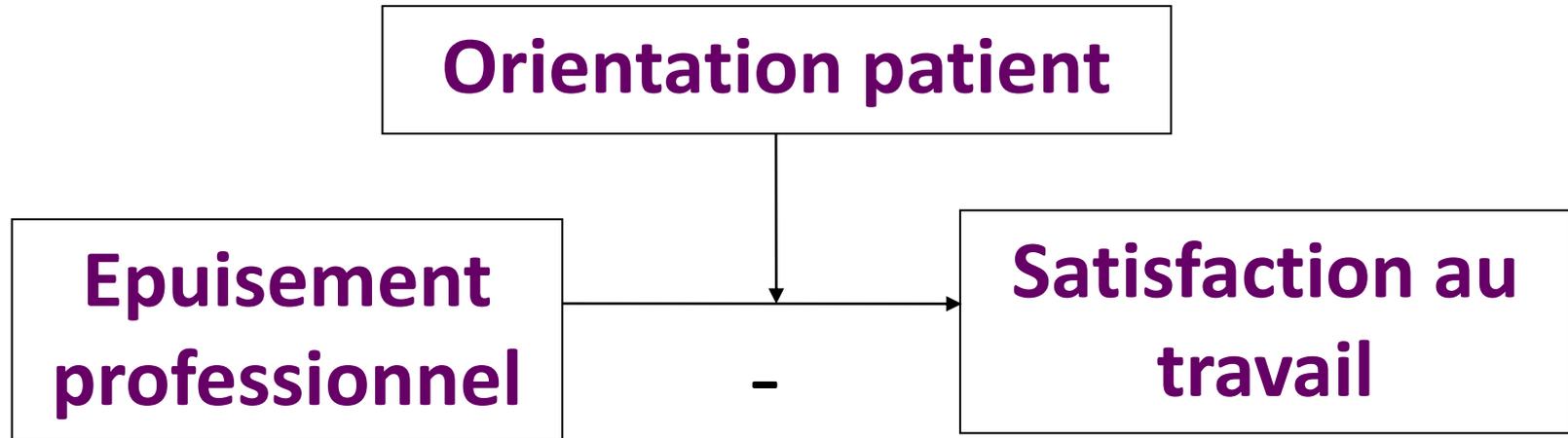
- **Des relations avérées dans la littérature** (méta analyse de Lee & Ashforth, 1996)
- **L'épuisement professionnel :**
 - «*C'est un syndrome d'assèchement émotionnel, de déshumanisation et de sentiment de non accomplissement qui survient auprès d'individus exerçant des professions d'assistance* » (Maslach et Jackson, 1986).
 - deux dimensions retenues : assèchement émotionnel et dépersonnalisation
- **La satisfaction au travail :**

« Une attitude qui concerne la façon dont quelqu'un aime ou n'aime pas son emploi » (Churchill et al., 1976).

Problématique de la recherche

- **L'orientation patient (sensibilité au patient, prédisposition à agir selon ses besoins) peut-elle modérer significativement l'impact négatif de l'épuisement professionnel sur la satisfaction au travail des infirmiers ?**

Modèle de Recherche



Hypothèses

- **H1** : plus l'épuisement professionnel est élevé, plus la satisfaction au travail perçue est faible.
- **H2** : L'orientation patient va modérer la relation négative entre l'épuisement professionnel et la satisfaction au travail, l'impact négatif étant moindre pour les personnels fortement orientés patient.

Méthodologie

- Les répondants
- La mesure des construits
- La préparation des données

Les répondants

- **106** questionnaires retournés
- IDE de plusieurs établissements
 - 75% sont des femmes
 - 40% ont moins de 34 ans,
 - 26% entre 35 et 44 ans,
 - 34% plus 45 ans et plus

L'opérationnalisation

- **Tendance à l'épuisement professionnel**
 - Maslach Burnout Inventory - Maslach and Jackson (1981)
 - Assèchement émotionnel (3 items)
 - Dépersonnalisation (3 items)
- **Satisfaction au travail** (6 items)
 - Brayfield et Roth (1951).
- **Orientation patient** (6 items)
 - Chang et al. (2011) et par Chien, Chou et Hung (2011).

La préparation des données

Construit	Moy	Ecart type	1	2	3	4
1. Assèchement émotionnel	13,9	6,23	0.81			
2. Dépersonnalisation	9,83	7.31	0,46**	0,89		
3. Satisfaction au travail	31,5	6.75	- 0,10	- 0,31*	0,78	
4. Orientation Patient	45,5	5.20	- 0,18	- 0,41**	0,32*	0,82

Résultats

Assèchement émotionnel, orientation patient et satisfaction au travail

Modèle	R	R ² -	R ² ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Var de R ²	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	0.319 ^a	,102	,072	6,50755	,102	3,457	2	61	,038
2	0.423 ^b	,179	,138	6,27285	,077	5,650	1	60	,021

a. Valeurs prédites : (constantes), Assèchement émotionnel, Orientation patient

b. Valeurs prédites : (constantes), Assèchement émotionnel, Orientation patient, Assèchement émotionnel x Orientation patient

L'impact significatif de l'assèchement émotionnel sur la satisfaction est confirmé - L'hypothèse H1a est acceptée.

Assèchement émotionnel, orientation patient et satisfaction au travail

Variables	Satisfaction au travail		
	B	t	sig
Assèchement émotionnel (AE)	2,965	- 1,9	,020
Orientation patient (OP)	-0,872	- 0,22	386
AE * OP	2,377	1,88	,004
Constante	- 2,399	-	,021
R2	0,42		
R2 ajusté	0,18		

Interaction significative entre l'orientation patient du soignant et son niveau d'assèchement émotionnel sur son niveau de satisfaction au travail, nous conduisant à valider H1b.

Dépersonnalisation, orientation patient et satisfaction au travail

Modèle	R	R2	R2 ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Var R2	Var de F	ddl1	ddl2	Sig.
1	,374 ^a	,140	,111	6,36941	,140	4,945	2	61	,010
2	,445 ^b	,198	,158	6,19975	,059	4,384	1	60	,041

a. Valeurs prédites : (constantes), Dépersonnalisation, Orientation patient

b. Valeurs prédites : (constantes), Dépersonnalisation, Orientation patient, Dépersonnalisation x Orientation patient

Un impact significatif de la dépersonnalisation sur la satisfaction des infirmiers envers leur travail ($\beta = -1,97$; $t = -2,32$, $p = 0,02$) nous conduisant à accepter l'hypothèse H2a.

Dépersonnalisation, orientation patient et satisfaction au travail

Variables	Satisfaction au travail		
	B	t	sig
Dépersonnalisation (DP)	-1,97	-2,32	0,02
Orientation patient (OP)	-0,67	-0,35	0,723
DP * OP	1,67	2,10	0,04
Constante		3,28	0.00
R2	0,44		
R2 ajusté	0,20		

Une forte orientation-patient permet de gommer l'impact négatif de l'épuisement professionnel appréhendé ici par la dépersonnalisation, nous conduisant à accepter H2b.

Apports de cette recherche

Managérial

- L'orientation patient limite la tendance à l'épuisement professionnel ce qui offre un levier d'action favorable à la réduction de l'épuisement professionnel.

Théorique

- Transposition d'un concept en marketing dédié au forces de ventes dans le domaine de la GRH du secteur de la santé.

Méthodologique

- Utilisation d'une échelle d'orientation patient qui combine des instruments utilisés dans le secteur médical par Chang et al. (2011) et par Chien et al. (2008).
- Toutes les échelles sont composées d'items comportant onze échelons.

Perspectives offertes

- Prendre en compte d'autres conséquences de l'épuisement professionnel.
- Intégrer la surcharge de travail au cadre d'analyse
- Affiner les connaissances du concept d'orientation patient dont le positionnement est encore indéterminé dans la littérature
- Elargir et diversifier la collecte des données auprès des établissements représentatifs de l'activité médico-sociale en France et explorer cette relation dans un contexte international