

Chères lectrices, chers lecteurs de la Newsletter sur l'étude SHURP, Depuis la publication du rapport sur l'étude SHURP en automne 2013, nous ne sommes pas restés inactifs. Nous avons organisé dans toutes les régions linguistiques de la Suisse des rencontres régionales avec les établissements médico-sociaux (EMS) qui ont participé à cette étude et nous avons examiné ensemble les résultats obtenus. De plus, nous avons eu la possibilité de présenter les principaux résultats de l'étude à différents congrès et les premières publications des résultats de recherche sur «la fidélité à l'entreprise» et le «mobbing» sont en préparation pour des revues spécialisées. En outre, une nouvelle réunion des acteurs impliqués dans SHURP est prévue pour le 30 octobre 2014. Au nom du groupe de recherche SHURP, je vous souhaite de passer un bel été et vous prie d'agréer mes salutations les meilleures. René Schwendimann, responsable de l'étude SHURP

Rencontres régionales SHURP

Sept rencontres régionales d'une demi-journée (4 en allemand, 2 en français et 1 en italien) avec les représentants des EMS qui ont participé à l'étude SHURP ont été organisées suite à la publication des principaux résultats de l'étude. Lors de ces rencontres, les résultats ont été présentés et leur signification pour les EMS – aux priorités thématiques différentes – ont été discutés de manière approfondie. Voici les champs d'action les plus discutés:

- attachement à l'entreprise, recrutement et rétention des collaborateurs;
- détection du stress parmi le personnel;
- attractivité de l'EMS comme lieu de travail, satisfaction au travail;
- problèmes de santé, promotion de la santé;
- ressources en temps, rationnement.

RESPONS

Avec l'étude RESPONS (Residents Perspectives of Living in Nursing Homes in Switzerland), Sabine Hahn et son équipe de la Haute école spécialisée bernoise, division Santé, ont analysé la qualité des soins dans la perspective des résidents d'EMS. Pour cela, un échantillon des EMS ayant participé à SHURP, randomisé et stratifié par taille, a été tiré et recruté pour la participation à cette étude. En Suisse alémanique, 840 résidents ont été interviewés jusqu'à fin juin. Les 23 inter-

viewers ont été formés pour faire des interviews; ils ont également de l'expérience dans les soins et l'accompagnement de résidents. La récolte de données va démarrer au cours des prochaines semaines dans les EMS romands. Pour le recrutement sur place et l'accès aux EMS, la HES bernoise a eu la chance de pouvoir renforcer son équipe avec Christine Serdaly Morgan qui avait déjà collaboré à l'étude SHURP et qui, dans ce contexte, s'était occupée des EMS romands. En Suisse romande, il est prévu d'interviewer 250 résidents de onze EMS.

Fidélité à l'entreprise et mobbing

Dans le cadre de travaux de master, deux sous-études ont été réalisées sur les thèmes de la fidélité à l'entreprise (attachement des collaborateurs - « comittment ») et du mobbing sur la base des données SHURP récoltées auprès de 5'232 personnes qui travaillent dans les soins et l'accompagnement dans 163 EMS.

Dans l'étude « *Attachement émotionnel du personnel de soins et d'accompagnement dans les établissements médico-sociaux suisses* », Elisabeth Graf a analysé l'impact de l'attachement des collaborateurs et des facteurs d'influence. En l'occurrence, il s'agit de l'attachement émotionnel, de l'identification et de l'engagement des collaborateurs envers leur entreprise. Le degré d'attachement émotionnel des collabora-

teurs dans les EMS suisses était élevé avec une valeur moyenne de 3.86 sur une échelle de 1-5. Les différences dans les caractéristiques du personnel (par ex. l'âge, l'expérience professionnelle, la formation) ou de l'EMS (par ex. la taille, la région linguistique, la forme juridique) n'étaient pas significatives pour l'attachement des collaborateurs. Des évaluations plus élevées de la direction, de la satisfaction au travail, de la qualité des soins dans l'unité et de la collaboration avec la direction de l'EMS et la direction du service infirmier constituent les facteurs principaux ayant un impact positif sur l'attachement du personnel. Plus l'attachement du personnel de soins et d'accompagnement était élevé moins l'absentéisme, l'intention de démissionner et les problèmes de santé étaient élevés. En outre, il s'est avéré que les collaborateurs avec un attachement élevé rapportaient moins d'agression de la part de résidents sur les soignants. Le personnel des soins et de l'accompagnement constitue la ressource principale d'un EMS et sa gestion est un facteur décisif pour l'attachement des collaborateurs à l'entreprise. Ainsi, la gestion et le développement du personnel, par exemple par la valorisation et la reconnaissance, l'empowerment et l'intégration dans des décisions, jouent un rôle essentiel pour la rétention du personnel.

Avec l'étude « *Mobbing au sein du personnel de soins et d'accompagnement dans des établissements médico-sociaux suisses* » Myriam Saladin a analysé la présence de mobbing et ses liens avec différents facteurs organisationnels dans les EMS. Par mobbing, on comprend un comportement inapproprié hebdomadaire persistant sur une période de six mois envers un employé ou un groupe d'employés qui entraîne des problèmes de santé ou de sécurité. Dans les EMS observés, 4.5% du personnel de soins et d'accompagnement mentionnent des expériences de mobbing. Les personnes concernées par le mobbing présentent deux fois plus sou-

vent des problèmes de santé que celles qui ne sont pas concernées; elles ont une satisfaction au travail de 84% inférieure et une intention de démissionner cinq fois plus élevée. En outre, la possibilité de la présence du mobbing augmente lorsque les ressources en personnel sont moins élevées et que le climat de sécurité et de collaboration au sein de l'équipe est altéré.

Il est possible de faire diminuer les comportements de mobbing par des mesures prises au niveau organisationnel et par des supérieurs hiérarchiques. Une culture constructive de la critique et de l'erreur permet de combattre le mobbing. Les supérieurs hiérarchiques doivent veiller à ce que les conflits entre les collaborateurs soient thématiques. Cela comprend également des accords concrets en matière d'objectifs, des entretiens de bilan réguliers, des répartitions claires des tâches et des rôles ainsi qu'une communication ouverte lors de processus de changement.

Ces deux études seront publiées dans des revues spécialisées au cours des prochains mois et seront ainsi présentées en détail aux professionnels.

Conférences sur l'étude SHURP

Depuis l'automne 2013, les résultats de l'étude SHURP ont été présentés à différents congrès, par exemple en novembre 2013 à l'International Research Conference Nursing Homes, à St. Louis (USA). A cette occasion, Franziska Zúñiga a présenté les premiers résultats de l'étude SHURP devant un public international. Une conférence plénière intitulée « [SHURP ou les EMS sous la loupe](#) » a été également tenue au Congrès de l'ASI en juin 2014 à Bâle. René Schwendimann a approfondi le thème de la satisfaction au travail relativement élevée du personnel de soins et d'accompagnement ainsi que les facteurs y relatifs. Les deux thèmes de cette conférence feront l'objet de publications détaillées dans diverses revues spécialisées.

En outre, les résultats de l'étude SHURP sur les problèmes de santé ainsi que sur l'origine, la qualification et l'expérience professionnelle du personnel de soins et d'accompagnement ont été présentés les 11 et 12 mars 2014 au Congrès national sur les professions de la santé (Swiss Congress for Health Professions). Les présentations sont disponibles sur <http://www.schp.ch/> (session parallèle A6 et B1).

Départ

A la fin du mois d'avril, Christine Serdaly Morgan a terminé son mandat en tant que chef de projet SHURP en Suisse romande. Elle a apporté un énorme soutien à la réalisation de l'étude SHURP, en particulier en assurant la communication avec les EMS, les associations et les autorités de cette région linguistique. Nous aimerions ici la remercier pour son grand engagement, son apport constructif et créatif et la bonne collaboration avec l'équipe de recherche. Nous allons continuer de collaborer avec elle de manière ponctuelle en vue des résultats de l'étude et de leur communication, et bien entendu aussi par le biais de RESPONS.

De son côté, Catherine Bassal quittera l'équipe de recherche à la fin de 2014. En tant que collaboratrice scientifique, elle a participé à la préparation et à la validation de la version française du questionnaire. Elle consacre sa recherche au thème de la « Régulation émotionnelle » du personnel de soins et d'accompagnement dans les EMS suisses. Elle a présenté ses premiers résultats au Congrès national de gérontologie qui s'est déroulé fin janvier 2014 à Fribourg. Nous la remercions de sa précieuse collaboration dans le cadre du partenariat pour ce projet entre la Haute école de Santé de Fribourg et l'Institut de sciences infirmières de l'Université de Bâle.

Les études SHURP en cours

Les données récoltées seront évaluées au cours des deux prochains semestres dans le cadre de travaux de master sur les thèmes « Facteurs de

stress dans l'accompagnement de personnes souffrant de démence », « Maltraitance de personnes âgées dans des services spécialisés en matière de démence » et « Relation entre les facteurs contextuels et le comportement agressif de résidents envers le personnel de soins et d'accompagnement ».

Dans le cadre de ses études de doctorat, Franziska Zúñiga approfondit les thématiques de la dotation en personnel, de la qualité de l'environnement de travail, du rationnement des soins et des résultats obtenus auprès des résidents. Egalement dans le cadre de son doctorat, Suzanne Dhaini examine nouvellement les problèmes de santé du personnel de soins et d'accompagnement ainsi que leurs liens avec des résultats relatifs au personnel comme l'absentéisme, l'intention de démissionner et la satisfaction au travail.

Publications

Nous aimerions ici attirer votre attention sur le rapport concernant l'étude SHURP qui est libre d'accès en français, allemand et italien sur:

<http://nursing.unibas.ch/shurp>

Réunion des acteurs impliqués dans SHURP

Comme déjà annoncé, la prochaine rencontre des différents acteurs impliqués dans l'étude SHURP aura lieu à Olten le 30 octobre 2014 (durant l'après-midi). Il est prévu d'approfondir les deux thèmes suivant: « Les caractéristiques d'un bon EMS » et « Les facteurs de qualité mis en évidence par l'étude SHURP ». L'équipe de RESPONS participera également à cette rencontre et informera sur l'état actuel de cette étude.

Une dernière information pour conclure

Nous attirons votre attention sur la future étude nationale **nurses at work** qui examinera la diversité de carrières des infirmières et infirmiers. Davantage d'informations sur <http://www.nurses-at-work.com/fr>