La réponse à une urgence et à un réel besoin d'écoute et de soutien

Près de 50% des soignants estiment être ou avoir été en situation de souffrance

– burnout, conduites addictives – dans leur carrière. Et plus des trois quarts chercheraient de l'aide s'ils se retrouvaient dans une telle situation. Face à l'urgence, l'association Soins aux Professionnels de Santé (SPS) a mis à disposition, depuis le 28 novembre dernier, un numéro vert – 0 805 23 23 36 – gratuit, disponible 24h/24 et 7j/7, pour aider les soignants qui souffrent. Le bilan, après plus d'un mois d'activité de la plateforme d'appel, témoigne du besoin d'écoute et de soutien des professionnels rendus vulnérables.

Bilan d'activité de la plateforme depuis sa mise en place

Du 28/11/16 au 03/01/17, la plateforme a reçu **220 appels** pour une durée totale d'environ **80 heures**
. Près de 200 appelants différents ont été pris en charge, plusieurs ont été rappelés et suivis par les psychologues SPS, un peu plus d'une dizaine ont appelé plusieurs fois. La durée moyenne des appels est d'environ 20 minutes mais deux appels ont nécessité plus d'une heure d'entretien. Neuf appels ont été passés de nuit et dix appels les dimanches et jours fériés.

Les appelants sont **en majorité des femmes** (les trois-quarts). Environ 60% de salariés pour 40% de libéraux. Les professions les plus représentées :
infirmiers, aides-soignants, médecins et pharmaciens
. Les départements les plus représentés : Finistère, Paris, Rhône.

Ce bilan d'activité de la plateforme, en un peu plus d'un mois de fonctionnement, démontre bien l'importance de la mise à disposition d'une structure d'écoute, d'orientation et de soutien des professionnels de santé en souffrance.

Accueil, écoute, soutien, accompagnement

« Je me sens épuisé », « J'ai trop de travail », « Je me sens harcelé », « Je n'en peux plus », « J'ai besoin d'aide », « J'ai décidé de m'en sortir »… Après avoir composé le 0 805 23 23 36, le numéro d'appel de la plate- forme SPS, les soignants rendus vulnérables ou en souffrance trouvent un accueil, une écoute, un soutien et un accompagnement :

- Accueil de premier niveau d'écoute ; prise en charge immédiate par des psychologues spécialisés et expérimentés auprès des soignants en souffrance ;
- Orientation adaptée (pour un cas simple) ou appel immédiat par un cadre de la plateforme (pour une demande plus spécifique).

Motifs des appels : quelques témoignages

L'épuisement professionnel arrive en tête (un quart des appelants) suivi par **les demandes orien- tation** (près de 10%),
les conflits avec la hiérarchie (8%),
les dénonciations des conditions de travail et
les ressentis de harcèlement (respectivement 6%).

Yvan, médecin, se dit épuisé. Il a l'impression de sombrer dans la dépression et n'a personne à qui en parler. Son couple bat de l'aile et il a peu d'amis. Il était soulagé d'avoir ce temps d'écoute et n'hésitera pas à rappeler.

Sandrine, infirmière, a subi, pendant plusieurs années, des pressions des cadres de son service pour faire des « jours-nuits ». Or elle a une maladie rare qui l'empêche de le faire. En fin d'entretien, elle dit être soulagée d'avoir pu parler à une tierce personne et d'avoir été entendue.

Laurence, aide-soignante, travaille depuis l'âge de 17 ans, aime toujours son travail. Malheureusement, elle arrive à l'épuisement. En cause : les conditions de travail qui se sont

dégradées, son travail qui perd tout son sens, l'humain qui disparaît. Elle avait besoin de parler et d'être écoutée.

Anne, pharmacienne, appelle car elle se dit surchargée de travail et en difficulté financière. Très abattue, elle est en demande de conseils au niveau comptabilité et gestion de sa pharmacie.

Pascal, kinésithérapeute, a fait les tests du burn out et rentre dans les critères. Il est en surcharge de travail et ne trouve pas d'associé dans son département. Il avait besoin de « vider son sac ».

Un appel au financement participatif et au mécénat

La plateforme SPS d'écoute et de services appelle à la mobilisation de tous les partenaires de la santé pour assurer la pérennité de son action par son financement participatif. Une action essentielle pour aider, accompagner et orienter les professionnels de santé qui se retrouvent un jour dans une situation de souffrance psychologique. Adhésions, dons, legs ou s'investir, vous pouvez agir.

Vous souhaitez soutenir cette action ? Rendez-vous sur www.asso-sps.fr.