

ANNEXES DU MEMOIRE

Annexe 2 : Description de la fonction d'infirmier chef au sein des hôpitaux Iris Sud

Annexe 3 : Courrier envoyé à la Direction des Soins Infirmiers des hôpitaux Iris Sud

Annexe 4 : Courrier de relance

Annexe 5: Accord de la Direction des Soins des hôpitaux Iris Sud

Annexe 6 : Courrier envoyé aux chefs et adjoints d'unité pour la participation à la recherche

Annexe 7 : Courrier envoyé aux chefs de service pour la participation à la recherche

Annexe 8 : Guide d'entretien

Annexe 2 : Profil de fonction infirmier chef HIS

Infirmier/sage-femme en chef (H/F/X)

Missions

Assurer la gestion de ce service et de guider l'équipe soignante dans le respect de la vision de l'institution et des valeurs éthiques, de la législation, de la réglementation et des procédures internes, ainsi que du budget octroyé

Activités et tâches

- **Assurer la gestion administrative du personnel de son unité**
 - Etablit et encode les horaires en tenant compte de la législation et du règlement du travail, dans le respect des schémas d'horaires établis
 - o Etablit et encode les horaires pour le mois M+2 (avant le 15 du mois) et veille à la répartition des congés sur toute l'année, dans le respect des schémas établis, de la réglementation interne et externe et des procédures internes
 - Adapte son staff en fonction des besoins et en respectant le cadre accordé
 - o Consulte régulièrement les tableaux de bord pour le suivi des staffs
 - o Identifie, propose et participe à la mise en œuvre des adaptations quotidiennes et structurelles du staff (ex : unité calme => entraide, effectif annuel des unités) dans le respect du cadre accordé et au regard des nécessités de l'ensemble des unités du site, se réfère à l'ICS en cas de besoin
 - o Planifie les besoins en personnel (équipe mobile, entraide, intérim...) en fonction des schémas horaires, dans le respect du cadre accordé
 - Tient le PEP à jour pour la clôture mensuelle
 - o Met à jour et modifie les horaires (absences, récupération, nouvel horaire, ...) quotidiennement et mensuellement (clôture) dans le logiciel de gestion
 - Gère ses emails
 - Transmet les demandes d'aménagement du temps de travail à l'ICS après discussion avec son collaborateur
 - o Réceptionne les demandes d'aménagement du temps de travail (interruption de carrière, congé parental, réduction/augmentation du temps de travail, ...) de son équipe, marque son avis et transmet à l'ICS
 - Propose des améliorations d'organisation et argumente ses besoins en personnel
 - o Propose des modifications de schéma horaire dans une perspective d'amélioration de l'organisation du service, en collaboration avec l'ICS
 - o Propose et argumente ses besoins annuels en ressources de personnel
- **Manager son équipe**
 - Anime son équipe
 - o Est le garant des valeurs et de la philosophie de soins de HIS
 - o Propose et fixe des objectifs annuels pour son unité, en collaboration avec l'ICS
 - o Encadre (fixation d'objectifs individuels, ...) et motive les membres de son équipe, donne du feed-back régulier
 - o Recadre en cas de dysfonctionnement des membres de son équipe, rédige au besoin des rapports, en informe l'ICS et propose des solutions
 - o Effectue les bilans périodiques de compétences conformément au règlement en la matière et détecte les besoins en formation

- Remonte les besoins en formation, collectifs et individuels, à l'ICS pour l'établissement du plan de formation annuel
- Organise des réunions (calendrier, ordre du jour et PV, suivi de la mise en œuvre des décisions)
- Supervise les étudiants de son unité, en collaboration avec l'ICANES
- Rédige et met en page, complète, des documents professionnels (courriers, formulaires, conventions, ...)
- Participe à l'engagement des membres de son équipe.
 - Participe aux décisions d'engagement dans son unité, dans le respect du cadre accordé et de la législation sociale
 - Participe au recrutement des infirmiers
- Participe à l'intégration des nouveaux membres de son équipe.
 - Participe au parcours d'intégration des nouveaux engagés et assure un feed-back auprès de l'ICS
- Assure la communication ascendante et descendante selon les informations et les situations.
- Intervient en première ligne dans la gestion des conflits au sein de son équipe et met en place des actions correctives et préventives
- Participe au développement de projets de management.
 - Participe à l'élaboration des descriptions et profils de fonction de la Direction des soins ;
 - Exemples : développement de carrières horizontales et verticales, politique de gestion des absences, formation, fidélisation du personnel, analyse des départs...
- **Assurer la coordination et la qualité des soins de son unité**
 - Organise les soins et en assure la continuité au quotidien.
 - Est responsable de l'organisation, de la continuité et de l'activité infirmière de son unité, ainsi que des soins livrés par son équipe ;
 - Crée les dotations par type de commande (médicaments, matériel stérile, stérilisation, ...), et supervise les commandes ;
 - Coordonne les entrants et les sortants de son unité ;
 - Assure les activités administratives ;
 - Travaille à l'amélioration de la coordination et de la qualité des soins.
 - Initie, participe et/ou gère des projets contribuant à améliorer la coordination et la qualité des soins, en collaboration avec l'ICS ;
 - Travaille à l'amélioration de la qualité des soins au regard des indicateurs avec son équipe, en collaboration avec les infirmiers de référence et l'ICS / les Experts ;
 - Propose et met en œuvre des actions correctives nécessaires relatives au fonctionnement de son unité (économat, matériel stérile de la pharmacie, médicaments, amortissements, linge, ...), en collaboration avec l'ICS et l'Adjoint ;
 - Elabore et adapte les procédures de travail dans le respect de la législation pertinente et des directives de la Direction des soins.
 - Informe et forme son équipe, veille et contrôle l'application correcte des procédures de travail ;
 - Est responsable pour les enregistrements exigés par la loi (DIRHM, données SMUR, PIT,) ;
 - Assure le contact avec les médecins.
 - Participe à la concertation pluridisciplinaire (médecins, paramédicaux, autres professionnels de la santé, acteurs extra muros...) au sein de son unité et contribue activement à la collaboration interprofessionnelle;
 - Accompagne les familles et l'entourage des patients.
 - Gère les plaintes des patients et de leurs familles.
 - Assure une première ligne en cas de plainte directe, désamorce dans la mesure du possible le problème et réoriente le patient/la famille vers la personne/la procédure adéquate ;
 - À la demande du directeur, de l'Adjoint et/ou de l'ICS, analyse, investigue, rédige éventuellement un rapport dans le cadre de la gestion des plaintes ;

Source : ENNOV

Annexe 3

----- Message transféré -----

De : "Mango Angele Gaelle" <angelemango@yahoo.fr>

À : "Beatriz Lago" <blago@his-izz.be>

Cc : "Anne Regnier" <aregnier@his-izz.be>

Envoyé : lun., mars 4, 2024 à 19:58

Objet : Enquête mémoire

Madame Bonjour,

Comme vous le savez , je suis inscrite en 2^{ème} année de master en Santé Publique à l'Université Catholique de Louvain et cette année d'études est marquée par la rédaction d'un mémoire sur un sujet de notre choix .

Pour cela , je me suis intéressée au Syndrome de Burnout, plus précisément sur la perception qu'ont les infirmiers chefs d'unité de ce syndrome , ainsi que sur leurs connaissances des moyens de prévention existants , de leur rôle et capacité dans la mise en œuvre de ces moyens de prévention.

Il ne s'agit donc pas de faire ressortir des statistiques ou de parler d'expériences vécues, mais plutôt d'avoir une idée de comment les chefs d'unité perçoivent le syndrome de burnout ainsi que leur rôle dans la prévention dudit syndrome auprès des équipes soignantes .

Les interviews restent tout de même purement anonymes .

J'aimerais réaliser une partie de mon enquête (ou toute d'après les possibilités) auprès des infirmiers chefs d'unité de HIS (pour ceux qui seraient d'accord) .

J'aimerais savoir svp s'il me faut une permission de la direction infirmière pour cela et si oui quelles démarches suivre .

Je vous remercie d'avance pour votre réponse .

Bonne réception

Angèle Gaelle Mango

Annexe 4



Mango Angele Gaelle

Expéditeur : angelemango@yahoo.fr

À : Beatriz Lago



mar. 26 mars à 08:30 ☆

Bonjour madame

Je viens par ce mail réitérer ma demande concernant la réalisation de mon enquête de mémoire auprès des infirmiers de HIS.

Je vous transfère de ce fait le mail envoyé précédemment.

Je vous remercie d'avance pour votre réponse et vous souhaite de passer une belle journée.

Bonne réception.

Angèle Mango.

Annexe 5 : Réponse de la direction infirmière Hôpitaux Iris Sud

Le mar., mars 26, 2024 à 9:14, Beatriz Lago
<blago@his-izz.be> a écrit:

Bonjour Angele,

ok pour la direction des soins.

On voudrait aussi avoir le mémoire afin de lire ton travail.

bien à toi

Annexe 6 : Courrier envoyé aux chefs d'unités/chefs Adjoint

Objet : Demande de participation à un travail de mémoire

Bonjour,

Je m'appelle Angèle Mango , je travaille comme infirmière à l'unité de Pneumologie de l'hôpital Joseph Bracops .

Je suis en parallèle un cursus de Master en Science de la Santé Publique à l'Université Catholique de Louvain.

Dans le cadre de ce master , nous sommes appelé à réaliser un mémoire sur un sujet de notre choix .

Mon choix s'est porté sur le syndrome de Burn-out, plus précisément la perception qu'ont les infirmiers responsables (managers de proximité) de ce syndrome, ainsi que de leur rôle dans la prévention du burn-out des infirmiers en milieu hospitalier .

La pénurie du personnel infirmier se fait de plus en plus ressentir au sein des hôpitaux bruxellois. Les équipes sont souvent incomplètes mais malgré cela, la charge de travail elle reste inchangée. A force d'être exposé à des conditions de travail non satisfaisantes ,ceci peut avoir plusieurs conséquences parmi lesquelles le burn-out .

Le burn-out est un réel problème de santé publique qui touche un grand nombre d'infirmiers . Dans une équipe, les conséquences du burn-out peuvent être nombreuses. Nous pouvons citer entre autres l'augmentation des taux d'absentéisme, de présentéisme, de roulement du personnel, ou encore le désengagement du travailleur , la distanciation sociale etc. ...

Les infirmiers chefs / Adjoints d'unité de par leur proximité avec les équipes infirmières jouent un rôle très important dans la prévention du burn-out de ces équipes .

En raison de votre expérience en tant que chef /Adjoint d'unité, et donc de leader de proximité, j'aimerais via ce mail , solliciter votre participation à ce travail. Cette participation consiste en un entretien semi directif sur votre perception du syndrome de burn-out ainsi que sur vos connaissances et aptitudes dans la prévention du dit syndrome auprès des équipes dont vous avez la responsabilité.

Cet entretien devra durer entre 45minutes et une heure et les réponses seront purement anonymes.

Dans une semaine , je vous passerai un appel téléphonique afin de convenir ensemble, et si vous êtes d'accord d'une date et heure pour réaliser l'interview ci-dessus mentionné.

Je reste à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

En vous remerciant de l'attention que vous porterez à ma demande, je vous prie d'agréer , madame / monsieur, en l'expression de mes meilleures salutations .

ANGELE MANGO

Annexe 7 : Courrier envoyé aux chefs de services

Objet : Demande de participation à un travail de mémoire

Bonjour

Je m'appelle Angèle Mango , je travaille comme infirmière à l'unité de Pneumologie de l'hôpital Joseph Bracops .

Je suis en parallèle un cursus de Master en Science de la Santé Publique à l'Université Catholique de Louvain.

Dans le cadre de ce master , nous sommes appelé à réaliser un mémoire ou travail de fin d'études sur un sujet de notre choix .

Mon choix s'est porté sur le syndrome de Burn-out , plus précisément la perception qu'ont les infirmiers responsables (managers de proximité) de ce syndrome, ainsi que leur rôle dans la prévention du burn-out des infirmiers en milieu hospitalier .

La pénurie du personnel infirmier se fait de plus en plus ressentir au sein des hôpitaux bruxellois . Les équipes sont souvent incomplètes mais malgré cela, la charge de travail elle reste inchangée . A force d'être exposé à des conditions de travail non satisfaisantes , ceci peut avoir plusieurs conséquences sur les équipes, parmi lesquelles le burn-out .

Le burn-out est un réel problème de santé publique qui touche un grand nombre d'infirmiers . Dans une équipe , les conséquences du burn-out peuvent être nombreuses. Nous pouvons citer entre autres l'augmentation des taux d'absentéisme , de présentéisme , de roulement, le désengagement du travailleur , la distanciation sociale etc. ...

Les chefs de service de par leur proximité avec les équipes infirmières jouent un rôle très important dans la prévention du burn-out de ces dites équipes.

En raison de votre expérience en tant que chef de service et donc de manager, j'aimerais via ce mail , solliciter votre participation à ce travail. Cette participation consiste en un entretien semi directif sur votre perception du syndrome de burn-out ainsi que sur vos connaissances et aptitudes dans la prévention du dit syndrome auprès des équipes dont vous avez la responsabilité.

Cet entretien devra durer entre 45minutes et une heure et les réponses seront purement anonymes.

Dans une semaine , je vous passerai un appel téléphonique afin de convenir ensemble , et si vous êtes d'accord d'une date et heure pour réaliser l'interview ci-dessus mentionné.

Je reste à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

En espérant que vous répondrez favorablement à ma demande, je vous prie d'agréer , madame / monsieur mes salutations distinguées.

ANGELE MANGO

Annexe 8: Guide d'entretien

1) Présentation de l'infirmier chef d'unité (Nom , sexe , tranche d'âge , ancienneté en tant qu'infirmier, dans la fonction actuelle de chef d'unité , type de service , dernier niveau d'études donnant accès à la fonction)

- 2) En 5 mots, décrire le rôle d'un infirmier chef ?
- 3) Qu'entendez-vous par syndrome de burn-out ?
- 4) Aujourd'hui, de plus en plus on parle de pénurie du personnel infirmier dans les hôpitaux, qu'en est-il de votre service? avez-vous une idée du taux d'absentéisme dans votre unité ? Quelles sont généralement les causes d'absence régulières ?
- 5) Quelles peuvent être selon vous les principales causes et manifestations de burn-out chez un soignant ? (pensez-vous que ces causes et manifestations sont connues de tous ?).
- 6) Quelles sont selon vous les conséquences du Burn-out d'un infirmier, au niveau de l'équipe, au niveau de l'organisation ? et au niveau individuel ?
- 7) Quelle est votre opinion finalement de ce syndrome ?
- 8) Quelles sont selon vous les différents moyens de prévention du burn-out en milieu hospitalier ? Au sein des hôpitaux Iris Sud ? (Quid des formations)
- 9) Au niveau de votre unité de soins, ces moyens de prévention sont-ils d'application ?
 - Si oui comment ?
 - Si non pourquoi ?
- 10) Au niveau des hôpitaux Iris Sud, quelles sont selon vous les facilitateurs et ou les barrières à l'application des moyens de prévention du burn-out au sein des équipes infirmières ? (qu'en est -il du ratio patient / infirmier ? les budgets alloués pour les soins ?)
- 11) En tant que leader de proximité, comment percevez-vous votre rôle dans la prévention du burn-out des infirmiers de votre unité ? (Quid de la pénurie du personnel sur l'exercice du rôle de chef)
- 12) Vous sentez vous soutenue dans la mise en application des moyens de prévention ? si oui comment ? si non pourquoi ?
- 13) Quelles sont vos suggestions pour que la prévention du burn-out soit améliorée au sein des hôpitaux iris sud en général et dans votre unité de soins en particulier ?
- 14) Avez-vous d'autres choses à ajouter par rapport à notre thématique ?

Je vous remercie pour vos réponses .