

# L'usure du personnel soignant

## « J'ai été dégoûtée du métier. C

Des soignants quittent la profession, épuisés par près de deux ans de crise covid. Si l'ampleur des départs est difficile à quantifier, le malaise est, lui, bien documenté.

### TÉMOIGNAGES

LORRAINE KIHLL

Là, je suis contente parce que j'arrive à en parler sans pleurer. Elle est fébrile, Anne. En colère souvent. Et intarissable lorsqu'il s'agit de parler de son métier d'infirmière aux soins intensifs, plus précisément de l'angoisse immense de devoir remettre les pieds à l'hôpital malgré 32 ans d'expérience. « Quand le covid est arrivé, je me suis dit que je ne tiendrais jamais le coup entre la cadence, le stress, l'inhumanité de devoir traiter les gens sans en avoir le temps et l'indifférence de la hiérarchie. Aujourd'hui encore, quand je rentre de congé, c'est avec l'angoisse de me dire : "Qu'est-ce qu'ils nous auront encore pondu ? Qu'est-ce que je ne vais pas savoir faire." »

La quinquagénaire n'est pas la seule infirmière au bord de la rupture. « Encore maintenant, quand on entend qu'on va avoir un covid, la moitié du service s'écroule. » C'est peut-être bien le seul réconfort – un peu malsain : tout le monde galère.

Depuis décembre 2020, Sciensano prend régulièrement le pouls du personnel soignant pour surveiller l'impact du covid en termes de santé physique et mentale. Le dernier coup de sonde, réalisé avant la 4<sup>e</sup> vague en septembre 2021, montre qu'une personne sur quatre envisage de quitter la profession (28,2% pour être précis, lire ci-dessous); ils n'étaient « que » 9,5% avant la crise. La prévalence des symptômes de stress étant particulièrement préoccupante : 59% se sentent fatigués, 31% évoquent des problèmes de concentration, 17% parlent d'anxiété. Un tableau peut-être noirci par le caractère volontaire du sondage : il se peut que les personnes en situation de

mal-être soient plus susceptibles de vouloir répondre à une (énième) enquête sur leur bien-être.

Mais le constat reste partagé par tous les responsables des organisations représentatives et des hôpitaux : après cinq vagues, le personnel hospitalier est sur les genoux, en particulier aux soins intensifs.

### « On devait bâcler les soins »

Amélie Falmagne, 33 ans, a passé le cap après 8 ans en USI. Enfin, presque passé le cap, avec un congé sans solde d'un an amorcé après son congé de maternité (pour peut-être revenir, si jamais). Elle a repris des soins à domicile. « Pourtant, il y a deux ans, je n'aurais jamais pensé partir, mais j'ai été dégoûtée du travail. Complètement. Je n'étais jamais venue travailler avec les pieds de plomb mais là, au moment de recommencer, c'était presque angoissant l'idée de revenir à l'hôpital. »

Elle raconte la lourdeur des soins, seule, enfermée pendant cinq à six heures dans un box pour s'occuper d'un patient, crevant de chaleur sous des couches de matériel de protection. Et le détail de ces lunettes qui lui font terriblement mal mais que personne ne peut venir réajuster parce que tout le monde est sous l'eau. Les infirmiers des autres services envoyés en soutien à qui il faut tout expliquer, tout le temps, et dont il faut vérifier le travail, tout le temps. De l'aide et beaucoup de bonne volonté, vraiment, mais une charge de travail supplémentaire. Et puis l'inhumanité des soins qui fait perdre le sens de ce qu'on fait.

« Ce que j'aimais avec mon travail, c'était de pouvoir prendre en charge un patient de manière globale, c'est pour ça que j'ai choisi les soins intensifs. Mais là, on devait bâcler les soins.

68 %

seulement des infirmiers qualifiés en âge de travailler exerçaient effectivement leur profession en 2018, d'après les chiffres de l'administration. Ils n'étaient plus que 58 % après 50 ans.

96 %

des infirmiers hospitaliers, en moyenne, disent exercer des soins qui ne relèvent pas de leur formation, d'après une étude réalisée par le KCE juste avant le covid. L'écrasante majorité y rapporte faire parfois ou souvent des tâches administratives comme décharger des patients (73%), du nettoyage (77% - à noter que c'est beaucoup, beaucoup plus marqué en Flandre), des distributions de repas (82%), transporter des patients (61%).

3.788

lits étaient, au 9 janvier, fermés en raison de pénurie de personnel : 192 lits USI et 3.596 non USI.

On n'avait tout simplement pas le choix, la priorité était aux gestes médicaux, à l'urgence. La toilette était faite à la hâte, le bain de bouche, on oublie. Ça peut paraître superflu, mais c'est ce qui permet d'éviter escarres et infections, c'est super important. Un de nos patients avait une trachéotomie et ne pouvait pas parler. Normalement, on prend le temps pour essayer de comprendre, de communiquer, mais là, c'était : "Vous avez mal quelque part ? Vous voulez aller aux toilettes ? Non ? Alors désolée, Monsieur, mais on n'a pas le temps, là." Lorsqu'il a pu de nouveau parler, après deux mois donc, sans voir ses proches, il a dit que c'était ça qui avait été le pire : nous voir avec tout notre attirail sans savoir qui on était et ne pas pouvoir communiquer. »

Au rayon des « gouttes de trop » (parce qu'il y en a plusieurs), Amélie Falmagne évoque la demande de la direction de s'occuper du nettoyage des

chambres, la nuit, faute d'aide-ménagère dans cette tranche horaire (une instruction aussi reçue par Anne). « Nos collègues formés tombaient malades un à un. On courait tout le temps... et là, on nous demandait en plus de nettoyer. »

### Infirmier mais aussi secrétaire, aide-ménagère, brancardier...

Ce report de tâches mentionné par la plupart des interlocuteurs n'est pas propre au covid. « On ne cesse de réduire le personnel. Pas forcément infirmier d'ailleurs, mais tout ce qui gravite autour : administratif, technique, logistique », observe Martin, 10 ans de carrière aux soins intensifs qu'il va bientôt quitter pour devenir pompier. « C'est la secrétaire qui n'est pas remplacée quand elle part à la retraite, une aide-soignante qui part... Peu à peu, c'est aux infirmiers de gérer. De sorte qu'on fait de plus en plus de choses au détriment des soins et du



En septembre 2021, 28,2% du personnel soignant interrogé par Sciensano envisageait de quitter la profession. © DOMINIQUE DUCHESNES

KROLL

