

Management

>> ASV

>> **L'AUTEUR**
Philippe MICHON

Détresse morale des ASV : attention, risque de démission !

Les ASV sont confrontées à un environnement stressant et à une demande de soins de plus en plus urgente. L'évolution de l'arsenal thérapeutique conduit à des décisions plus stressantes qu'autrefois. Une pénurie de main d'œuvre suffisamment qualifiée et la difficulté d'accéder à certaines techniques donne l'impression que le vétérinaire ne prodigue pas tous les soins théoriquement possibles. Quand on cherche les causes de démissions des ASV, une bonne partie rapporte une détresse morale liée aux conditions de travail.

Définition de la détresse morale

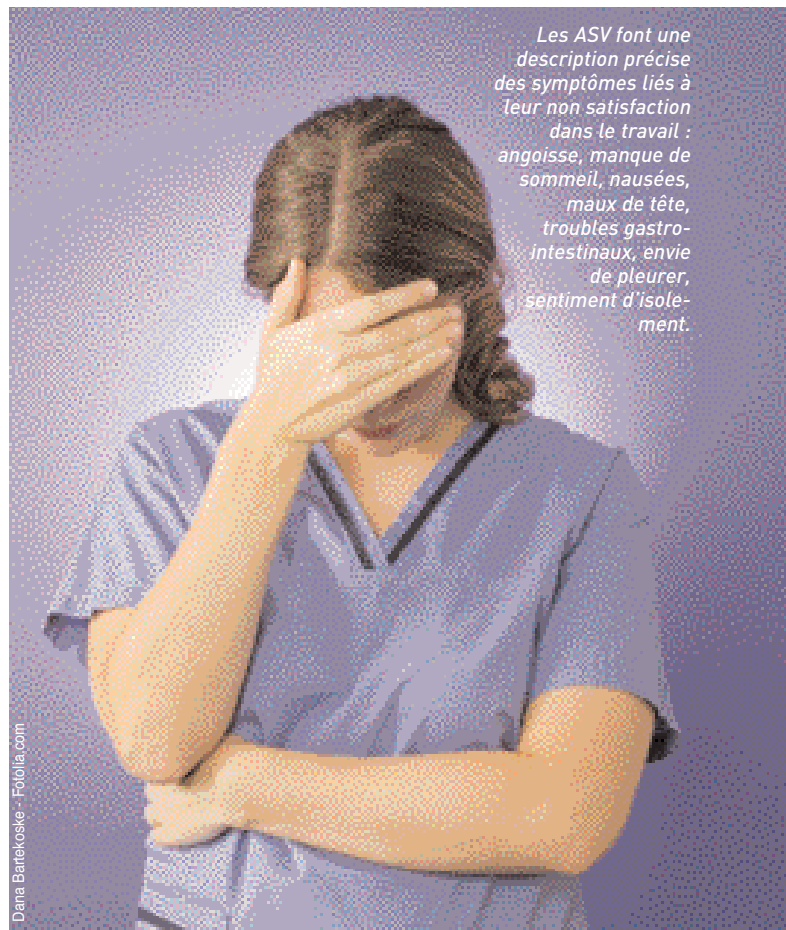
La détresse morale se rencontre quand une ASV sait qu'il y a quelque chose qu'il faudrait faire sur un cas et que le système, pour des raisons financières, des insuffisances de possibilité de référer, un manque de temps, un refus du vétérinaire d'effectuer un acte, un manque de matériel ou des raisons légales, empêche de le faire. La crainte d'une vague d'euthanasies liées à une législation canine plus coercitive risque d'amplifier ce phénomène. Par extension, la détresse morale est parfois définie comme une souffrance psychologique ou émotionnelle qui survient quand des contraintes extérieures ou personnelles empêchent quelqu'un d'agir selon ce qu'il estime être le mieux*.

Dépister la détresse morale

Les ASV ont deux patrons : le vétérinaire et le client. Quand une dissension éclate entre les deux, elles sont souvent entre le marteau et l'enclume. Elles ressentent souvent une autonomie insuffisante, avocates impuissantes du vétérinaire et du client. L'acharnement thérapeutique du client ou du vétérinaire peut amplifier ce stress.

«La crainte d'une vague d'euthanasies liées à une législation canine plus coercitive risque d'amplifier la détresse morale des ASV.»

Des attentes conflictuelles entre les vétérinaires et les ASV peuvent être une cause de stress supplémentaire : contrairement à ce que beaucoup croient, leurs valeurs sont souvent différentes, elles ont parfois du mal à supporter le poids de la hiérarchie, elles estiment leurs moyens et la communication insuffisants. Les réclamations des ASV concernent souvent un manque d'écoute. Elles revendiquent plus de participation dans les décisions importantes. Curieusement, les vétérinaires ressentent la même chose mais en parlent peu. Pas un de ces deux groupes n'estime que l'autre puisse autant ressentir cela. Les ASV regrettent de ne pas pouvoir faire le maximum pour des raisons financières ou d'équipe insuffisante. Les vétérinaires se plaignent d'être les seuls à prendre les décisions, alors que les ASV se



Les ASV font une description précise des symptômes liés à leur non satisfaction dans le travail : angoisse, manque de sommeil, nausées, maux de tête, troubles gastro-intestinaux, envie de pleurer, sentiment d'isolement.

plaignent d'être obligées d'appliquer les décisions prises par les autres.

«Les ASV peuvent avoir l'impression de travailler plus pour des résultats financiers que dans l'intérêt du client, plus comme vendeuses que comme infirmières.»

L'euthanasie est un moment désagréable et parfois éprouvant pour l'ASV (lire encadré). La notion d'éthique du confort de la mort est très importante. Elles sont parfois laissées seules avec le client et pas toujours préparées à répondre à ses questions. Beaucoup mentionnent un sentiment de culpabilité augmentant le stress moral. La distorsion provoquée par les soins jugés futiles et ceux qui sont indispensables est également importante.

Enfin, mais la liste n'est pas exhaustive, les soins préventifs ont été épinglés en médecine humaine comme source de détresse morale supplémentaire. Une écoute attentive des discussions des ASV fait parfois ressortir ce phénomène.

Elles peuvent avoir l'impression de travailler plus pour des résultats financiers que dans l'intérêt du client, plus comme vendeuses que comme infirmières. C'est pourquoi une information complète sur chaque produit vendu en dehors du cadre de la pathologie est primordiale.

Les raisons d'un départ

Les critères principaux de non satisfaction du travail d'ASV ont été identifiés: qualité de sommeil, dépression et stress émotionnel. Les ASV n'emploient pas le terme de détresse morale mais font une description précise des symptômes : angoisse, manque de sommeil, nausées, maux de tête, troubles gastro-intestinaux, envie de pleurer, sentiment d'isolement. Les moyens d'éviter la détresse morale existent, aux vétérinaires de les appliquer. ■

** Pendry P, Moral distress: recognizing it to retain nurses, Nurs Econ. 2007; 25(4):217-221.*

>> GROS PLAN

Les moyens d'éviter la détresse morale

- Surveiller le climat de la structure pour identifier les problèmes récurrents qui aboutissent à une détresse morale ;
- développer un modèle pour analyser les situations au sein de la structure susceptibles d'aboutir à une détresse morale et les corriger ;
- créer un système de support pour les ASV, des protocoles pour les euthanasies, un comité d'éthique prenant en compte leur avis, des débriefings lors de stress, la possibilité d'exprimer la peine ;
- donner l'accès aux ASV à un maximum de sources d'information ;
- favoriser les échanges entre ASV d'horizons divers ;
- donner les moyens aux ASV de diminuer le stress moral au sein de la structure. **P.M.**

>> GROS PLAN

Causes d'arrêt du travail d'ASV ou de changement de structure

- **Soins aux patients**
 - Gravité des cas gérés,
 - Ratio ASV/clients/vétos
 - Certitude d'avoir tout l'équipement pour soigner au mieux
 - **Conditions de travail**
 - Problèmes de management
 - Manque d'aide et de support de la part du vétérinaire
 - Trop de responsabilités
 - **Déménagements**
 - **Facteurs liés à l'emploi**
 - Salaire
 - Horaires
- P.M.**