

# "Resentidos " y "cargas mentais " : dos **critérios fundamentais** distintos en la gestión de los equipos de cuidados

CALASS 6,7,8 **de setiembre 2018 – Lyon**

**F. QUIDU<sup>1</sup>, M PERSONNIC<sup>2</sup>, M EZAN<sup>2</sup>, A MEGRET<sup>3</sup>, Dominique FILIPPA<sup>4</sup>, F. BRIVE<sup>5</sup>, J.P.ESCAFFRE<sup>6</sup>**

(1): Engenheiro de de investigação, Departamento SHS EHESP, Rennes, França,

(2) : Quadro cuidados, Hospital de Lorient, França,

(3) : Quadro cuidados, Hospital d'Argentan, França,

(4): Quadro cuidados, Hospital d'Eaubonne, França,

(5): Director de establecimiento médico social, PEP 35, França,

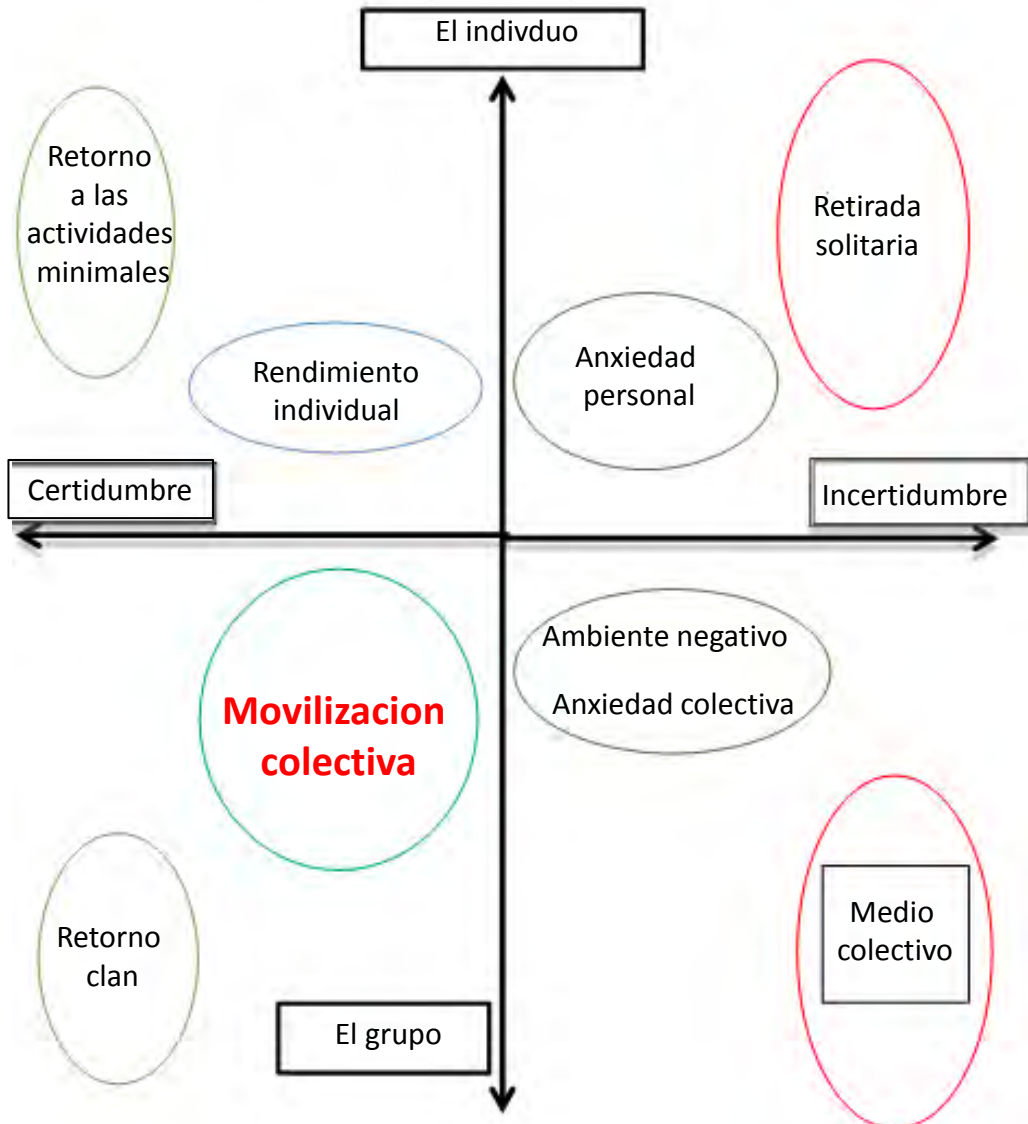
(6) : Profeso universitario, Campus de las ciencias, Rennes, França.

# Introducción

- Cuestión: ¿ existe una correspondencia entre el sistema de valores de los agentes y la distribución "normal" ideal según ellos pacientes en cuanto a la dependencia?
- El qotidien de un jefe del equipo: **gestión del "resentidos" individuales y colectivos:**
  - ¿ Qué uno resentido?
  - ¿ Como se ha expresado concretamente?

# Tipos de comportamientos et " Resentidos "

## Espectro de los comportamientos canónicos individuales y colectivos



Deducimos de eso que el sistema cultural desempeña un papel fundamental.

matrice des valeurs culturelles

[V]	V1	V2	...	Vj	...	Vn
V1	1	v <sub>12</sub>		v <sub>1j</sub>		v <sub>1n</sub>
V2	v <sub>21</sub>	1		v <sub>2j</sub>		v <sub>2n</sub>
...						
V <sub>i</sub>	v <sub>i1</sub>	v <sub>i2</sub>		v <sub>ij</sub>		v <sub>in</sub>
...						
V <sub>n</sub>	v <sub>n1</sub>	v <sub>n2</sub>		v <sub>nj</sub>		1

$$D_{ci} = 1 - \left[ \frac{(\sum v_{ij}) - n}{n^2 - n} \right] \text{ (el grado de incertidumbre / certidumbre)}$$

Ello néguentropie total ( $\forall i$  et  $\forall j$ ,  $v_{ij} = +1$ ), la incertidumbre es ninguna ( $D_{ci} = 0$ ).

En situación de entropía ( $\forall i, \forall j$ ,  $i \neq j$ ,  $v_{ij} = -1$ ), entonces  $D_{ci} = 2$ . La entropía del sistema cultural tiende pues hacia un límite terminado:  $0 \leq D_{ci} < 2$ .

Tan definido, el grado de incertidumbre / certidumbre es únicamente vinculado a los relaciones entre los valores culturales.

## Certidumbre / incertidumbre, y condición de la expresión de los "resentidos"

- El grado de certidumbre / incertidumbre (Dci) podría ser una medida de la "carga mental ", a **condición** de admitir que existe un espectro que va de cargas mentales positivas (correspondiente a Dci bajo) a cargas mentales negativas (correspondiente a Dci que evoluciona hacia el nivel neguentropico). [No obstante de los juicios de los valores sobre los actos [VA], por esencia circunstanciados, pues no lancinantes].
- Los "resentidos", por esencia de corto plazo y quienes se olvidan a la salida del período de trabajo, se expresan en plena luz sólo en el crisol de la "**movilización colectiva**" de las cargas mentales.
- **Aquí: únicamente el análisis teórico y práctico de los resentidos en el marco de una movilización colectiva.**

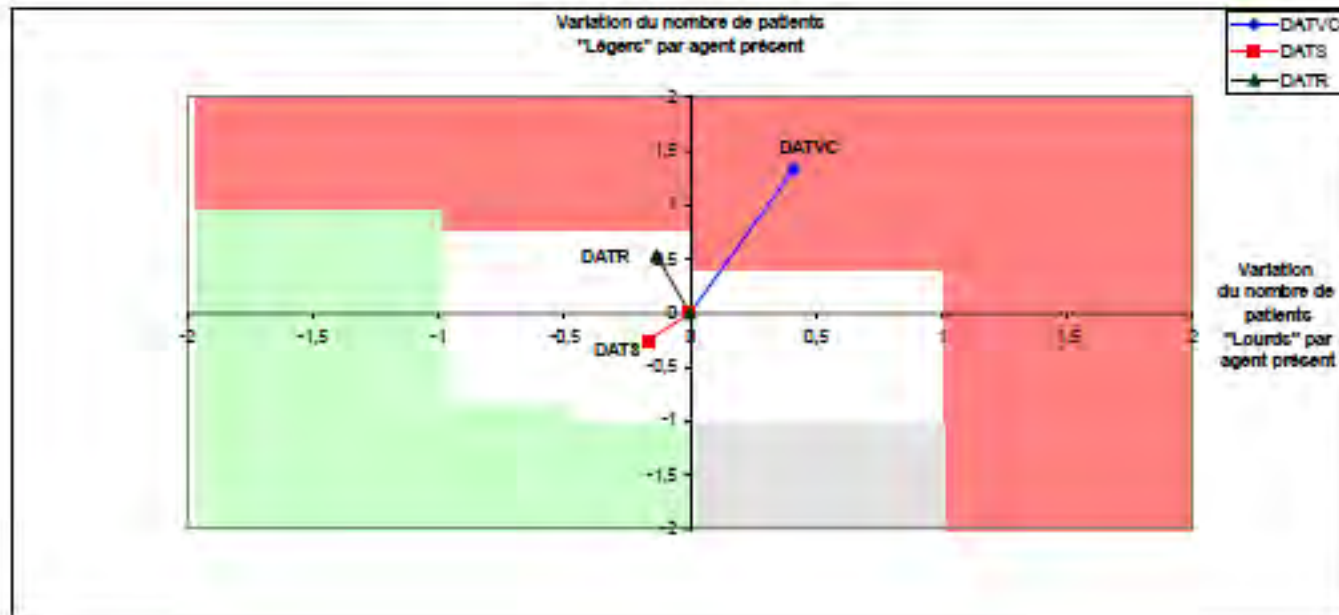
# Elementos recurrentes de investigaciones anteriores(1)

- 1- " Resentidos" **no son relacionados** con volúmenes de la carga de trabajo.
- 2- Se expresan **con relación** a una situación juzgada "normal".
- 3-La **causa** de los "resentidos " : - las variaciones de las cargas de trabajo con relación a esta situación "normal", implícita o explícita,
  - los niveles de dependencia de los pacientes a los sanitarios.

# Elementos recurrentes de investigaciones anteriores Puesta en evidencia por una cartografía universal

**Causes des variations de charges en soins directs**  
Unité de soins : Chirurgie B hospitalisation période du                    au                     
Référence : Unité de soins : Chirurgie B hospitalisation période du                    au                   

	Relevés	Eff. AS	Eff. IDE	Eff. Total	DATVC I.	DATVC Lo.	DATS I.	DATS Lo.	DATR I.	DATR Lo.	Total
Référence	1	4,5	3	7,5	12	2	9	5	12	2	14
Etude	1	3,5	4	7,5	14	3	11	6	16	1	17



¿ Qué uno **resentido "normal"** de una secuencia de trabajo?

# ¿ Cómo objetivizar y escoger una situación "normal"?

## Enfoque empírico: características nacidas de la experiencia del terreno

### Un día "normal" es un día:

- Con **efectivo acostumbrado** (número, proporción IDE / AS);
- Con un **equipo profesional**: más a 1/3 agentes con una experiencia en la unidad a 1 an;
- Con una **colaboración de profesionales** (IDE, AS) en adecuación con número y el perfil habitual de dependencia de los pacientes (ligeros/medios/pesado);

### Uno encargado global:

- Donde el personal tiene **tiempo de hacer su trabajo** (AVC, ATS, ATR, transmisiones, ponerse(a aterrizar), irse a la hora.): todas las tareas requeridas son realizadas sin estrés;
- Donde hay **pocas interrupciones** por los interventores médicos o exteriores: planificación prevista de los cuidados no constantemente interrumpida para respetar la organización establecida;
- Con un **volumen limitado de cargas** indirectas: ex: entradas-salidas moderadas, pocas camillas, pocas compras;
- Según la especialidad del servicio: sin muertes.

IMPORTANTE: la construcción misma de día "normal" (JO) emana de una reflexión colectiva del equipo y es decidida.

# Utilización de la cartografía de los resentidos para la gestión de los equipos: las simulaciones

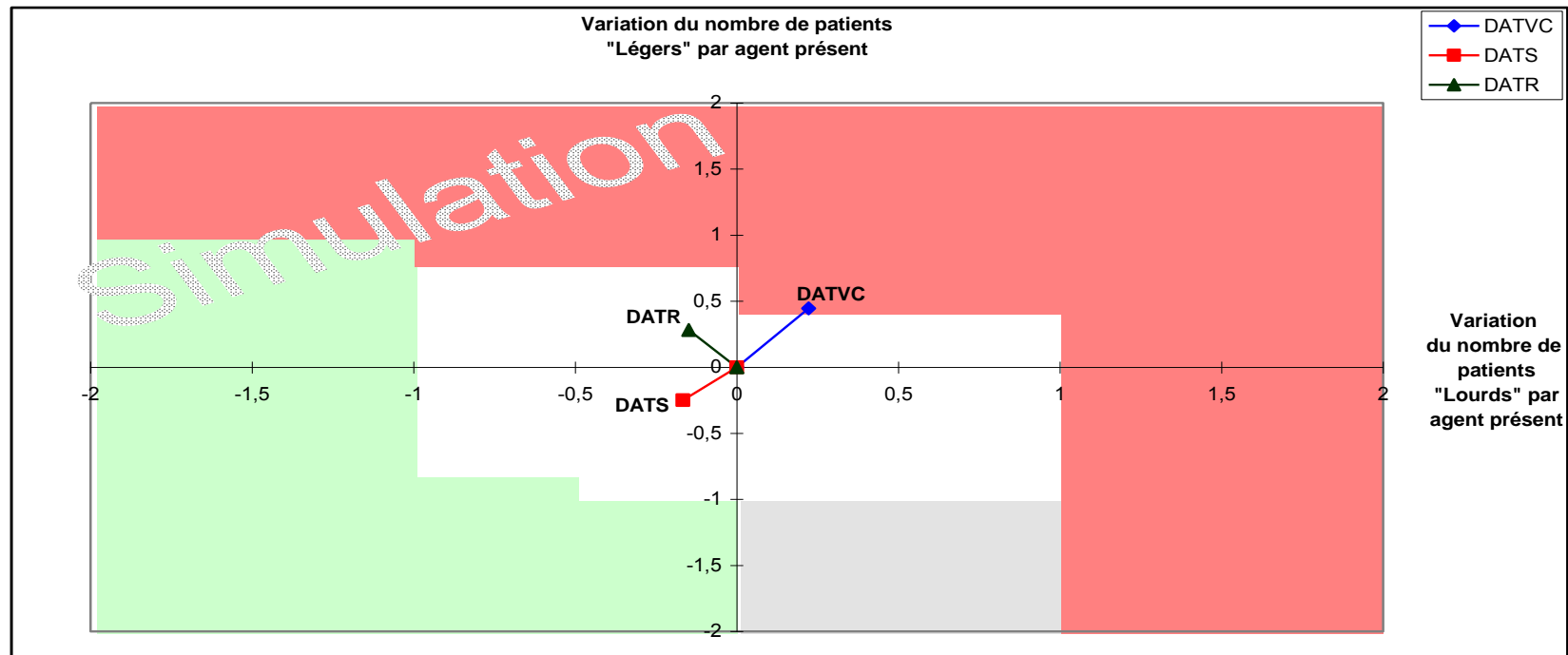
Unité de soins : Chirurgie B hospitalisation

## Causes des variations de charges en soins directs

Période du 08/01/2004 au 08/01/2004

Référence : Unité de soins : Chirurgie B hospitalisation période du 02/10/2003 au 02/10/2003

	Relevés	Eff. AS	Eff. IDE	Eff. Total	DATVC I.	DATVC Lo.	DATS I.	DATS Lo.	DATR I.	DATR Lo.	Total
Référence	1	4,5	3	7,5	12	2	9	5	12	2	14
08/01/04	1	3,5	4	7,5	14	3	11	6	16	1	17
Simulation	1	4,5	4	8,5	14	3	11	6	16	1	17





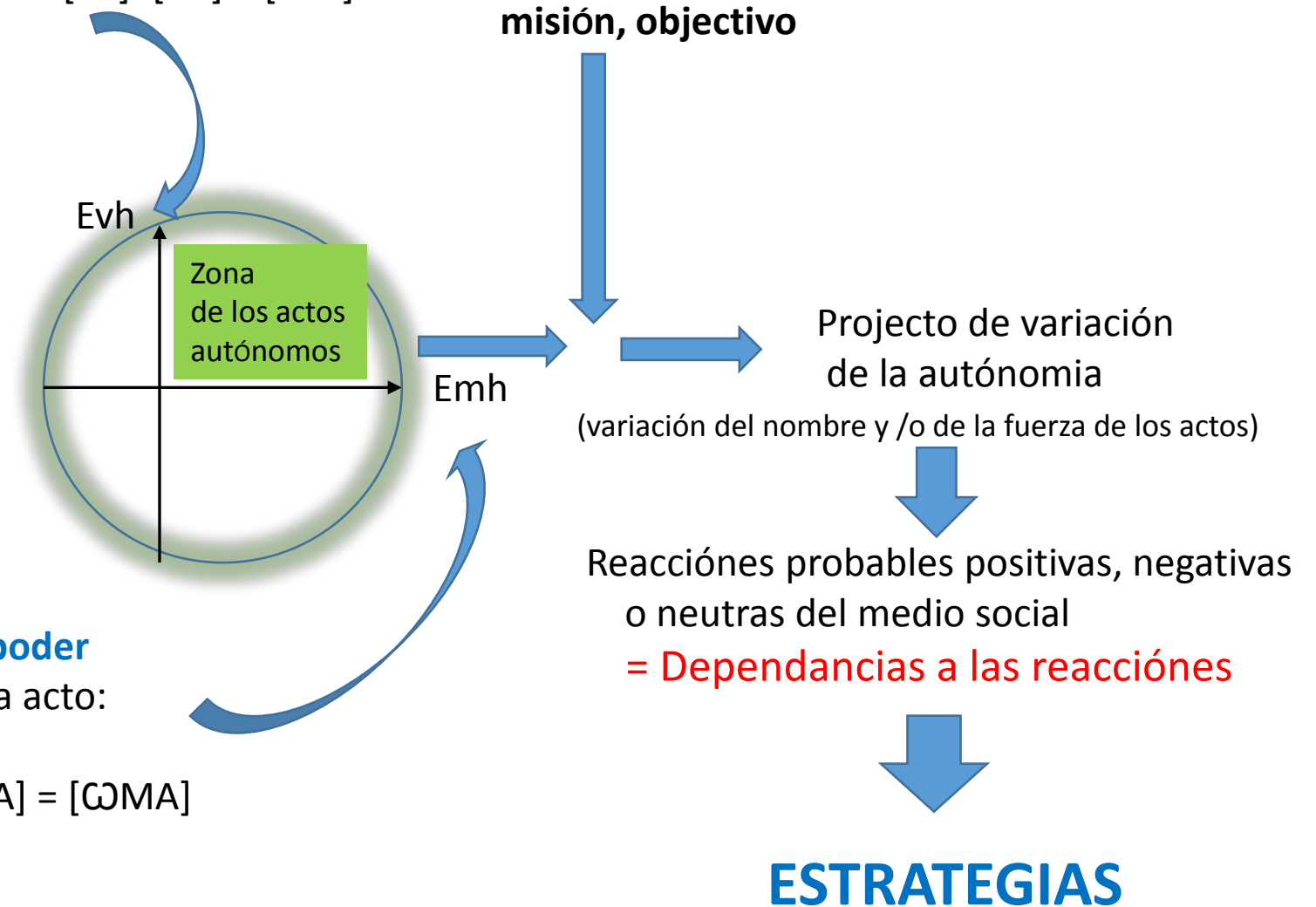
# ¿ Por qué la existencia de una " situación normal "? Obligación de recurrir a una teoría Aquí recurrir a la teoría Autonomía -Dependencia-Estrategias (ADS)

- Sistema de los valores culturales: [V]
- Importancia de los valores: [λ]  
→ [λ.V]
- Juicios sobre los actos Ah: [VA]

Grado de aceptación cultural  
de los actos:  $[\lambda V] * [VA] = [\lambda VA]$

- Sistema de medios materiales [M]
- Importancia de las pericias: [Ω]  
→ [ΩM]
- Rendimientos de los medios  
sobre los actos Ah: [MA]

Grado de poder  
sobre cada acto:  
 $[\Omega M] * [MA] = [\Omega MA]$



# CARACTERISTICAS TEORICAS DEL RESENTIDO « NORMAL »

## Situación cualquiera

Matriz de  $n$  valores culturales

[V]	V1	V2	...	Vj	...	Vn
V1	1	$v_{12}$		$v_{1j}$		$v_{1n}$
V2	$v_{21}$	1		$v_{2j}$		$v_{2n}$
...						
Vi	$v_{i1}$	$v_{i2}$		$v_{ij}$		$v_{in}$
...						
Vn	$v_{n1}$	$v_{n2}$		$v_{nj}$		1

Significación de los  $v_{ij}$ :

$v_{ij} > 0$  : valor Vi crea una sinergia con Vj;

$v_{ij} = 0$  : valor Vi es neutra referente a Vj ;

$v_{ij} < 0$  : valor Vi esta vista como contradictoria con Vj.

Cuando los ratios entre valores ( $v_{ij}$ ) valen (-1) (excepto la diagonal), la matriz [V] representa la incertidumbre total.

Al contrario, cuando estos ratios valen todos (+1), la matriz [V] representa la certidumbre total.

En la vida todos los días, se encuentra uno entre las dos situaciones : [ $v_{ij} < 0, > 0, = 0$ ]

## Situación « normal »

a-Estudios a partir de los medios materiales

Por ejemplo 3 medios materiales {M1, M2, M3}.

**Hipotesis 1** : situación S0, todos los medios son interconectados, no contradictorios  $\rightarrow b_{ik} = +1$  :

[M]	M1	M2	M3
M1	1	1	1
M2	1	1	1
M3	1	1	1

[ $\omega_{MA}$ ]	Ah
M1	$\omega_{1.C1h} + \omega_{1.C2h} + \omega_{1.C3h}$
M2	$\omega_{2.C1h} + \omega_{2.C2h} + \omega_{2.C3h}$
M3	$\omega_{3.C1h} + \omega_{3.C2h} + \omega_{3.C3h}$
Emh	$\sum \omega_i \cdot \sum C_{kh}$

b-Consecuencias sobre el sistema de valores

Sea 4 valores engendradas por Ah : {V1, V2, V3, V4}.

[V]	V1	V2	V3	V4
V1	1	1	1	1
V2	1	1	1	1
V3	1	1	1	1
V4	1	1	1	1

**Hipotesis 2** en situación S0 :

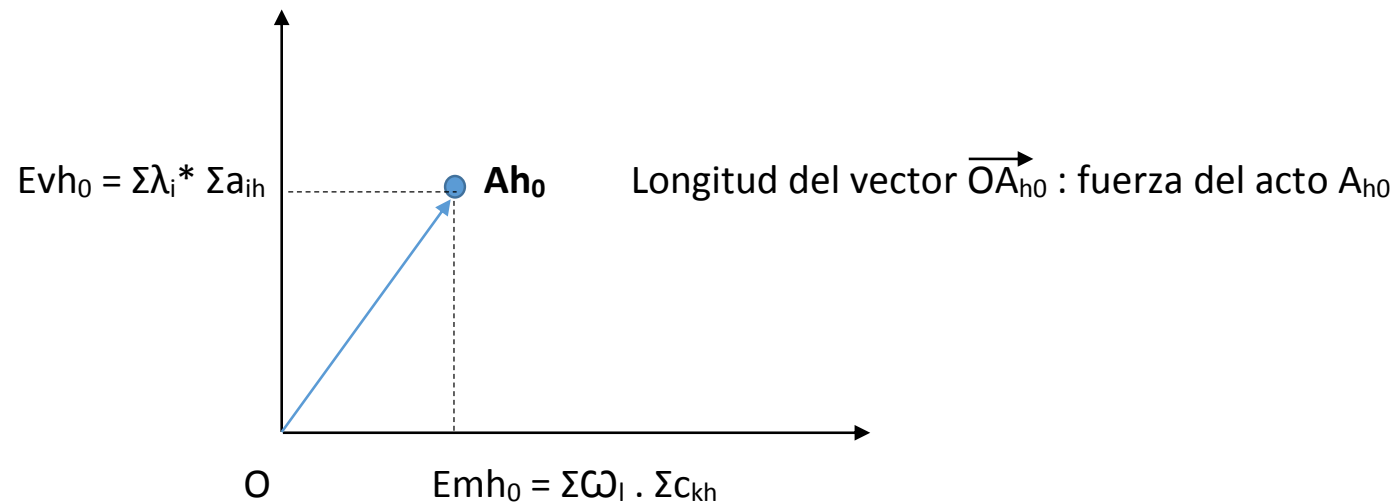
$\forall i, j \quad v_{ij} = +1 \iff$  no hay contradicción en el sistema cultural (**certidumbre**), todos los valores son en sinergia, formando un bloque pudiendo ser considerado como una metavalor.

## Graficos : Posicionamiento del acto $A_h$ en situación « normal »

La **fuerza de aceptación**  $E_{vh}$  de un acto  $A_h$  se calcula a partir del producto de las matrices Sistema de valores  $[V]$ , importancia de estos valores  $[\lambda]$ , juicios de estos valores sobre los actos  $[VA]$ .  $E_{vh}$  es la suma de cada columna correspondiente a un acto  $A_h$ .

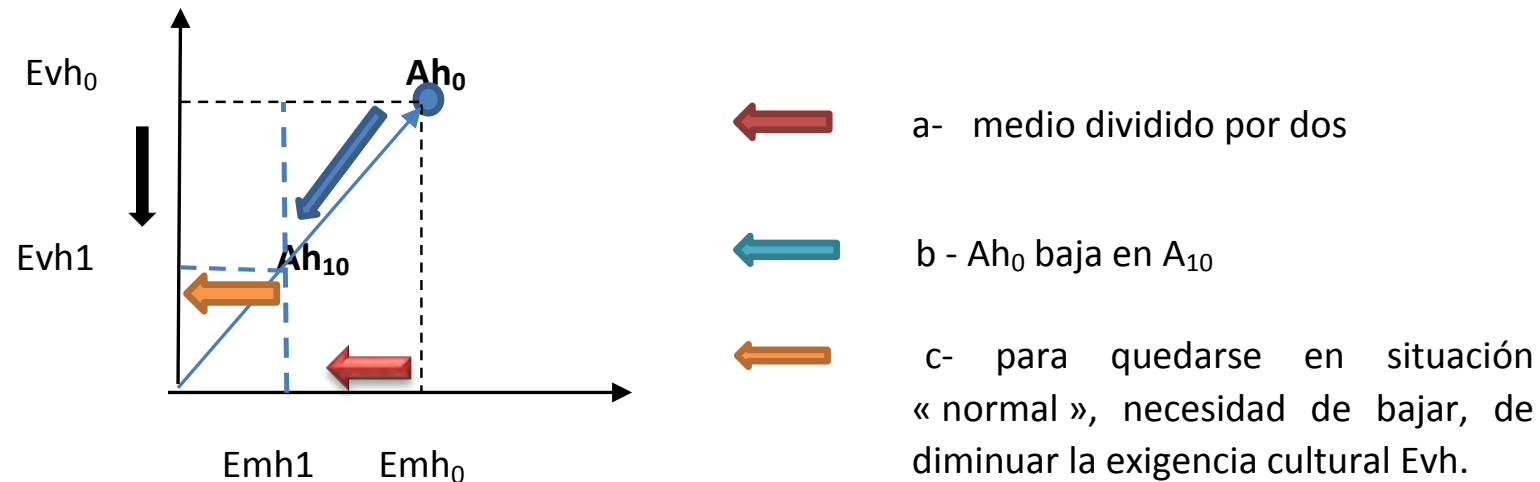
En una **situación de certidumbre**, demostramos que  $E_{vh} = \sum \lambda_i \cdot \sum a_{ih}$ ,  $a_{ih} > 0$ .

Grafico : situación  $S_0$



## Grafico : Posicionamiento del acto $A_h$ en situación « normal » (2)

Sea los medios divididos por dos debido a la simultaneidad de dos actos similares :

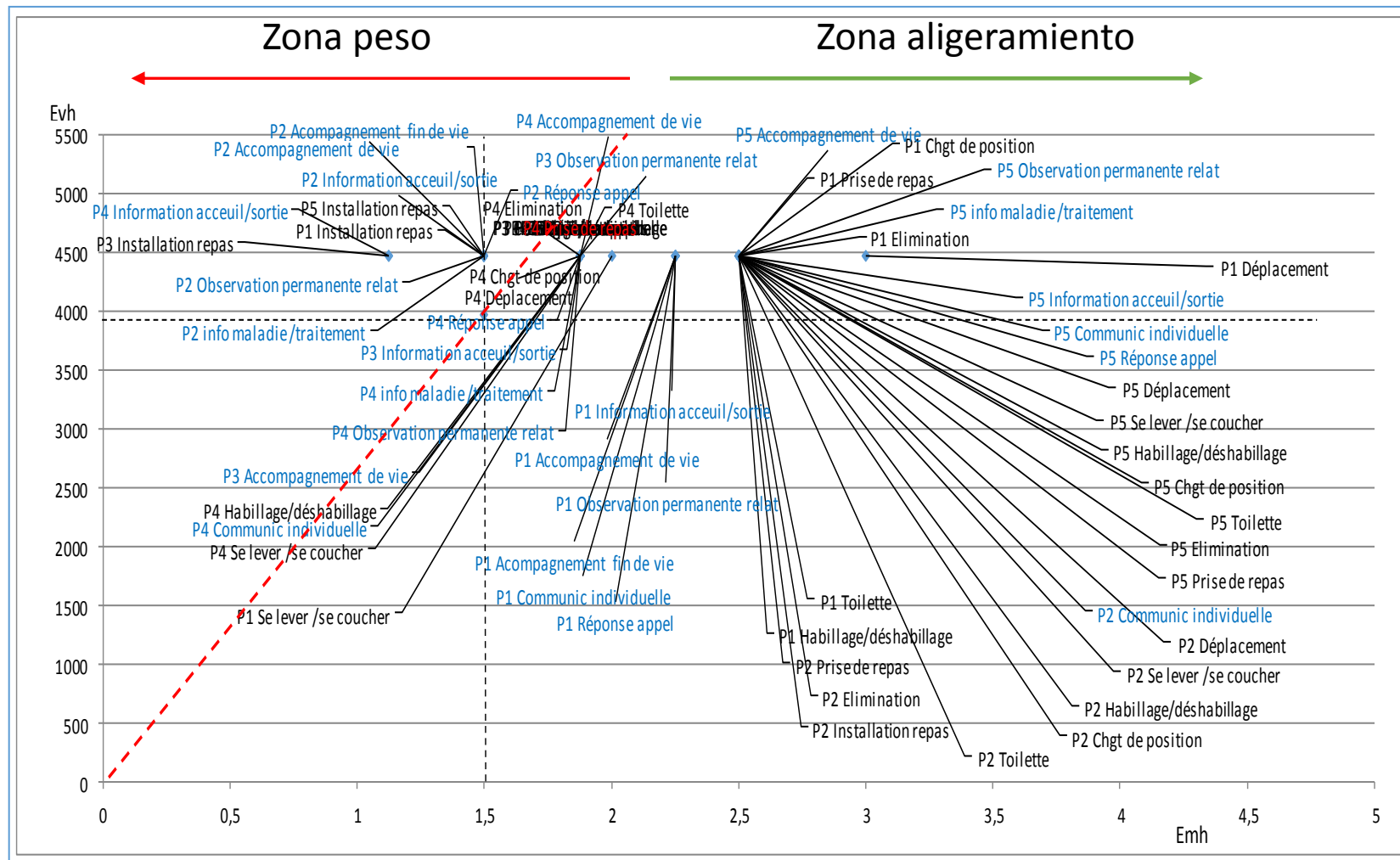


Para que la situación aparezca todavía « normal », se falta entonces una baja de aceptación (exigencia cultural) de  $Evh_0$  à  $Evh_1$ . Sino, quedandose al nivel  $Evh_0$ , la **frustración** aparece.

### Grafo de los resentidos teóricos para cada acto realizado

----- Línea teórica de las situaciones "normales"

Período de trabajo considerado como "normal" por l'AS



Correspondencia entra el resentido global exprimido y los resentidos teóricos actos realizados

# ¿ Cómo integrar la " situación normal " teórica en la cartografía universal?

- Variables que hay que conocer :
  - El **número de pacientes** encargados por el agente de cuidados (Enfermero, Ayudante técnico sanitario) durante su secuencia de trabajo.
  - La **distribución** en situación "normal" de los pacientes **por nivel de dependencia**.
  - **La medición de los valores culturales** de las sanitarias y de las relaciones entre ellas (grado de certidumbre) : 4 valores identificados: "**gustar transmitir** ", "**Búsqueda de eficacia** ", "**Disponibilidad**", "**Espíritu de equipo** ".
  - La **importancia** atribuida de cada valor por cada sanitario en el realización del oficio[λ].

## Ejemplos: distribución de los pacientes por tipo de dependencia y por nivel en situación "normal" por Unidad de Cuidados

0 : indifférence; 1: peu important; 2: Plutôt important; 3: important; 4- très important

Unité	date	grade	équipe M1/AM 2	Nbre patients	Importances de la valeur : Aimer transmettre X=1				Importances de la valeur : Recherche Efficacité				Importances de la valeur : Disponibilité				Importances de la valeur : Esprit d'équipe				Matrice [V]										ATVC			ATS			ATR			Nombre d'agents etp									
					0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	V1/V2	V1/V3	V1/V4	V2/V1	V2/V3	V2/V4	V3/V1	V3/V2	V3/V4	V4/V1	V4/V2	V4/V3	Somme	Dci	Auton	moy	fortem	Auton	moy	m	Auton	moy	m	IDE	AS
Usic Cardio	27-avr	2	1	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	-0,5	0,5	1	0	0,5	1	0,5	1	0	1	0,5	0	5,5	0,54	2	1	1	0	2	1	0	2	1	2	2
Usic Cardio	27-avr	2	1	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0,5	0	1	0,5	0	1	0,5	0	1	1	0,5	0,5	6,5	0,46	1	2	1	0	3	1	0	3	1	2	1
Usic Cardio	27-avr	1	1	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0,5	0	1	0,5	0	0,5	0	0,51	0,5	1	1	0,5	6,01	0,50	1	2	1	0	3	1	0	2	1	2	2

### Distribution des patients par niveau (%) en situation « normale »

	ATVC			ATS			ATR			
	peu ou forte	Auton	moy	peu ou forte	Auton	moy	peu ou forte	Auton	moy	fortem
<b>Usic Cardio Ez</b>	27,3	45,5	27,3	0,0	72,7	27,3	0,0	72,7	27,3	
<b>Chir Ortho Ez</b>	4,2	53,1	42,7	0,0	53,1	46,9	0,0	49,0	51,0	
<b>Neurologie Ez</b>	23,3	36,7	40,0	0,0	60,0	40,0	0,0	53,3	46,7	
<b>Cardiologie Ez</b>	47,2	37,5	15,3	8,3	76,4	15,3	11,1	66,7	22,2	
<b>Pneumologie Ez</b>	36,9	47,6	15,5	0,0	77,4	22,6	0,0	75,0	25,0	
<b>MPU 2 Ez</b>	36,4	36,4	27,3	0,0	75,8	24,2	0,0	66,7	33,3	
<b>ORL-OPHT Ez</b>	34,0	44,0	22,0	0,0	80,0	20,0	0,0	98,0	2,0	

# En conclusión

Basándose en los primeros resultados, comprobamos (en tendencia) que en grado fuerte de certeza:

- Para las ayudantes técnicas sanitarias: la distribución "ideal" de los pacientes **se equilibra** sobre todos los niveles de dependencias enfrente de los actos de la vida corriente;
- Para las enfermeras una **concentración** sobre el bajo y el medio nivel de dependencia enfrente de los actos técnicos somáticos.

En incertidumbre, aceptación menor de pacientes pesados en dependencia enfrente de los actos de la vida corriente y enfrente de los actos técnicos somáticos.



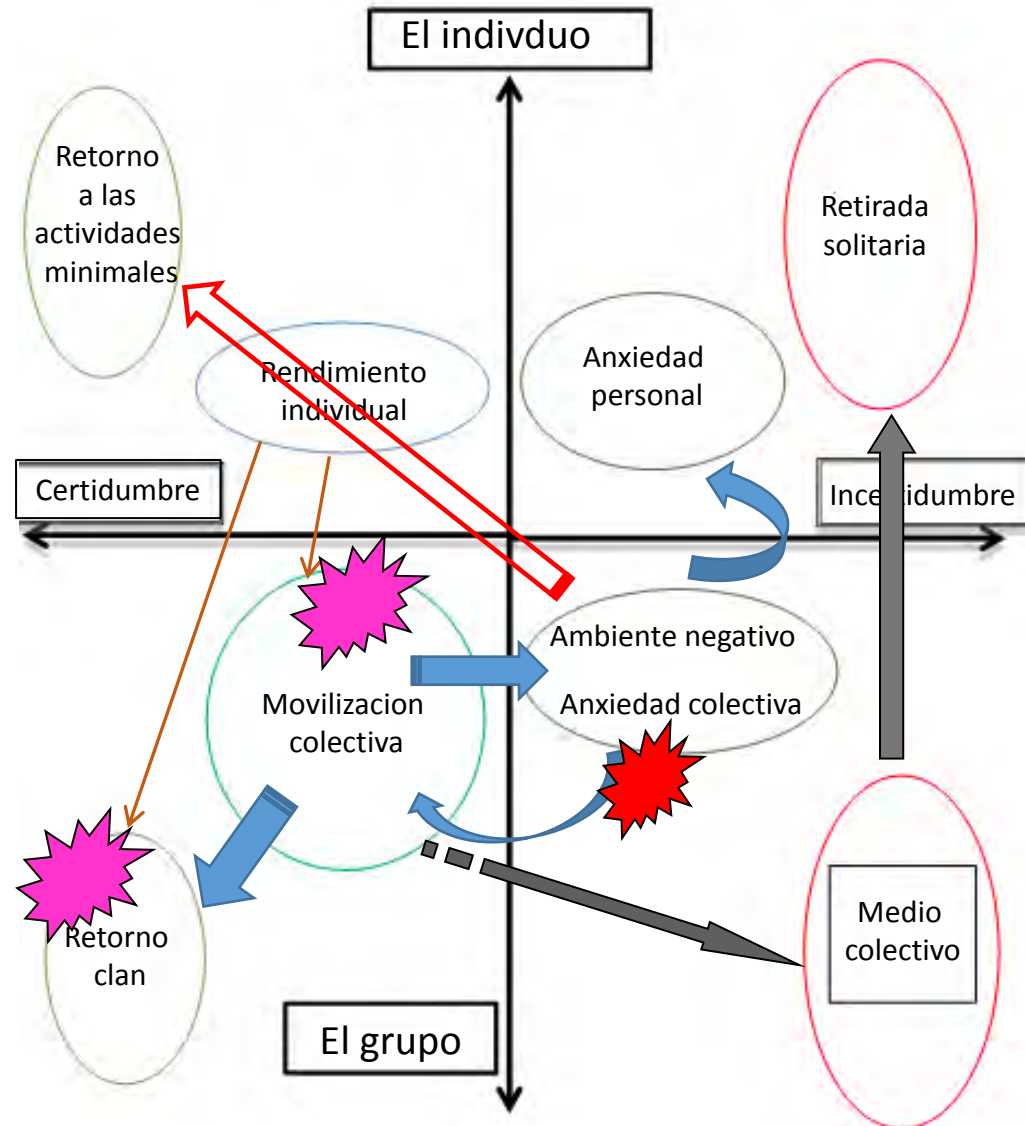
Merci

Gracias

Abrigado

Grazie

# Los resentidos se expresan sólo en una situación de "movilización colectiva"



## Ejemplo: cálculos de la aceptación Evh y del poder de ejecución Emh en situación "normal"

AVC														
⊗ S-F matériel (formation) : insuff = 0; suff = 0,5; larg suf = 1														
											P1 Installation repas	Matrice [GMA]	P1 Installation repas	
Matrice [M]	Force physique	Autres moyens		Matrice [G]	Force physique	Autres moyens		Matrice [GM]	Force physique	Autres moyens	1	Force physique AVC	2	
Force physique	1	1		Force physique	1	0		Force physique	1	1	1	Autres moyens AVC	2	
Autres moyens	1	1		Autres moyens	0	1		Autres moyens	1	1		<b>Emh =</b>	<b>4</b>	
Extrait														
Matrice [V]	Aimer transmettre			Indifférent = 0      Peu Important = 1										
			Niveau d'importa nce [λ]	Aimer transmettre	Altruisme	Discrétion	Disponibilité	Recherche d'efficacité	Degré de jugement [A]	AhN		Puissance d'accepta tion [AVA]	AhN	
Aimer transmettre	1		Aimer transm	4	0	0	0	0	Aimer transm	3		Aimer transm	189	
Altruisme	1		Altruisme	0	4	0	0	0	Altruisme	3		Altruisme	189	
Discrétion	1		Discrétion	0	0	4	0	0	Discrétion	3		Discrétion	189	
Disponibilité	1		Disponibilité	0	0	0	4	0	Disponibilité	3		Disponibilité	189	
Recherche d'efficac	1		Recherche d'e	0	0	0	0	4	Recherche d'e	3		Recherche d'e	189	
Egalité	1		Egalité	0	0	0	0	0	Egalité	3		Egalité	189	
Empathie	1		Empathie	0	0	0	0	0	Empathie	3		Empathie	189	
Esprit d'équipe	1		Esprit d'équip	0	0	0	0	0	Esprit d'équip	3		Esprit d'équip	189	
Fiabilité	1		Fiabilité	0	0	0	0	0	Fiabilité	3		Fiabilité	189	
Générosité	1		Générosité	0	0	0	0	0	Générosité	3		Générosité	189	
Goût d'apprendre	1		Goût d'appre	0	0	0	0	0	Goût d'appre	3		Goût d'appre	189	
Honnêteté	1		Honnêteté	0	0	0	0	0	Honnêteté	3		Honnêteté	189	
Humanité	1		Humanité	0	0	0	0	0	Humanité	3		Humanité	189	
Humilité	1		Humilité	0	0	0	0	0	Humilité	3		Humilité	189	
Partage Sgt/Sgé	1		Partage Sgt/S	0	0	0	0	0	Partage Sgt/S	3		Partage Sgt/S	189	
Loyauté	1		Loyauté	0	0	0	0	0	Loyauté	3		Loyauté	189	
respect	1		respect	0	0	0	0	0	respect	3		respect	189	
Responsabilité	1		responsabilité	0	0	0	0	0	responsabilité	3		responsabilité	189	
Rigueur profession	1		Responsabilit	0	0	0	0	0	Responsabilit	3		Responsabilit	189	
Tolérance	1		Rigueur prof	0	0	0	0	0	Rigueur prof	3		Rigueur prof	189	
Aimer communiquer	1		Tolérance	0	0	0	0	0	Tolérance	3		Tolérance	189	
			Aimer commu	0	0	0	0	0	Aimer commu	3		Aimer commu	189	
													<b>Evh</b>	<b>3969</b>