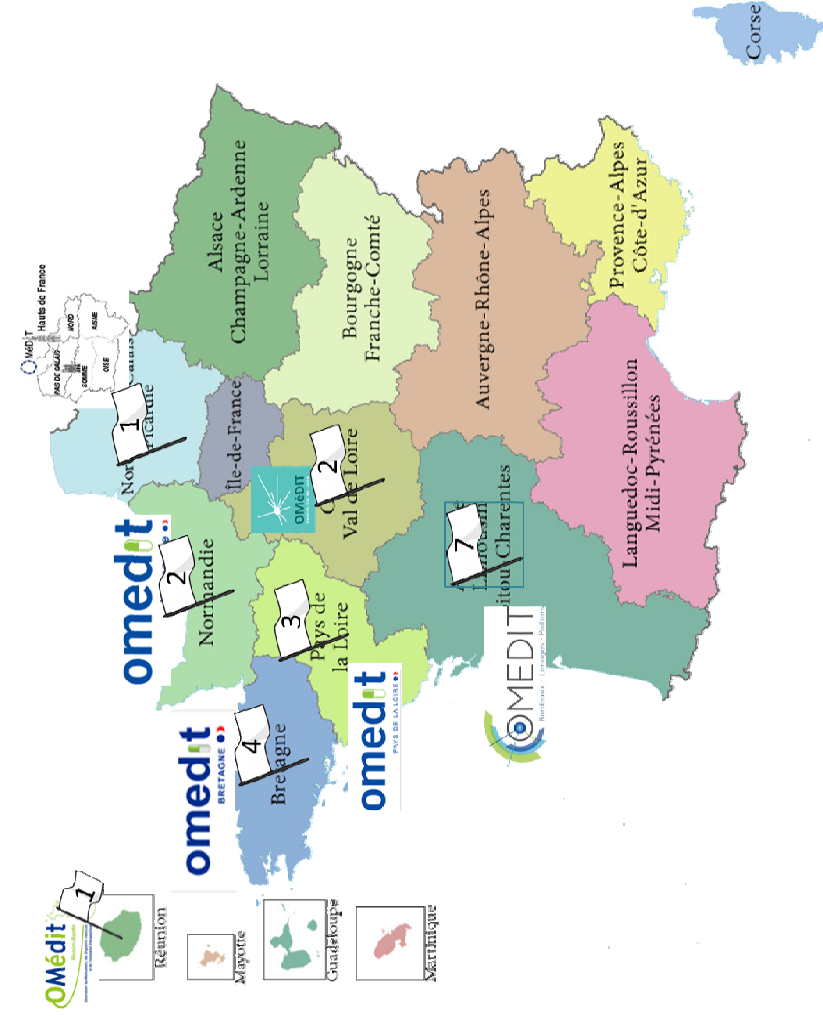


Figure 1. OMéDITs et établissements engagés



Les éléments clés pour lancer une démarche de gestion des interruptions de tâche (IT) lors de l'administrations des médicaments

Retour d'expérience de 7 régions

L'interruption de tâche (IT) est définie par l'arrêt inopiné, provisoire ou définitif d'une activité humaine. La raison est propre à l'opérateur, ou, au contraire, lui est externe. L'IT induit une rupture dans le déroulement de l'activité, une perturbation de la concentration de l'opérateur et une altération de la performance de l'acte. La réalisation éventuelle d'activités secondaires achève de contrarier la bonne marche de l'activité initiale.

Premiers enseignements pour implémenter une démarche de gestion des IT à partir du guide de la HAS

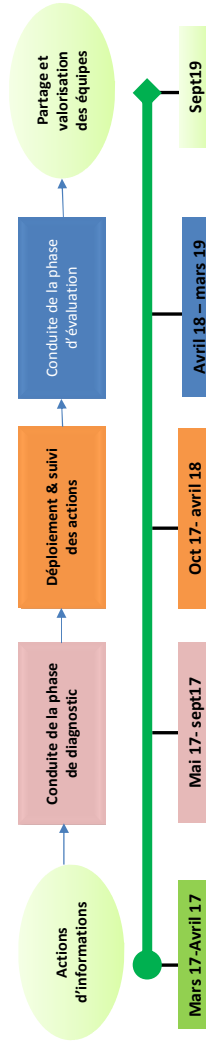
En partenariat avec 7 OMéDITs et 20 équipes

Les constats

L'interruption de tâche est fréquente.

- Elle est causée en majorité par les collègues
- Elle est courte, moins d'1 minute
- Elle génère du stress et de la fatigue
- Elle est source d'erreurs

Figure 2 Avancement du projet



① Je retiens que

► L'engagement institutionnel doit positionner cette situation à risque comme un enjeu stratégique

- La démarche de gestion des IT doit être un objectif de sécurité du patient, soutenue et visible et de bien-être au travail ;
- Elle renforce la culture de sécurité, identifie la criticité du processus, implique l'organisation du travail, le travail en équipe, dont la communication, la coordination des acteurs et l'ergonomie du travail ;
- La désignation d'un binôme référent dans le service ;
- Un accompagnateur externe est un des facteurs de réussite du projet. Votre Omédit peut en assurer l'accompagnement.

La gestion des IT aide à promouvoir une culture sécurité partagée et affichée :

Eviter les IT, c'est l'affaire de tous !

► C'est un enjeu de sécurité pour l'équipe du service

- Pour obtenir un résultat, il est très important de capitaliser sur la vigilance collective au sens pluri-professionnel du terme
- Bien que le périmètre porte ici sur le processus de l'administration des médicaments, l'ENSEMBLE des professionnels doit participer au projet, et non uniquement le corps infirmier
Pourquoi ?
 - Parce que les interrupteurs sont les collègues qui participent à la prise en charge du patient ;
 - Pour trouver en équipe les meilleures solutions ;
 - Pour réfléchir ensemble à l'organisation du travail, aux besoins en termes de communication ;
 - Pour décider ensemble des tâches « sacrées », etc.

② Mobilisons-nous tous !

Travaillons sur les notions d'IT évitables et d'IT justifiées !

Lançons la campagne de déclaration des événements indésirables en lien avec des IT !

► Cette démarche se conçoit comme un programme structuré qui vise le changement sur le long terme

- Insister sur les compétences en gestion de projet, dans l'accompagnement du changement et plus globalement sur les facteurs humains et organisationnel.
- Accompagner les équipes à changer leurs habitudes et comportements ;
- Concevoir et mettre en œuvre de manière continue un plan de communication et d'animation de l'équipe. Imaginer un management visuel pour diffuser de l'information et obtenir un retour des équipes ;
- S'approprier le guide HAS et respecter les étapes clés.

► Les pistes de solutions sont multiples mais aussi singulières par rapport à l'organisation de chaque équipe et aux souhaits des équipes engagées

- Dans la réalisation de l'audit et notamment l'analyse des résultats, le nombre d'IT n'est pas plus important que leur motif ;
- L'audit et ses résultats sont à contextualiser selon le terrain étudié ;
- Les solutions sont systémiques ;
- Le projet a pour objectif de limiter les IT et de mieux récupérer l'IT lorsqu'elle a lieu. Il faut travailler sur la notion des IT évitables et des IT justifiées. La notion de « sacralisation » d'une tâche peut aider à la réflexion.
- Utiliser les méthodes et les outils adaptés aux enjeux liés aux facteurs humains et organisationnels (la communication, la dynamique d'équipe, le leadership, le climat de l'équipe, etc.).

