



## Les Interruptions de Tâches : évitables ?

### Travail d'un service pilote au CHU de Saint Etienne

Mme Géraldine Capony  
Cadre de santé  
Médecine Interne

## Le projet

### Données bibliographiques...

- 20% des causes des Evènements Indésirables Graves
- Publication HAS

### Contexte au CHUSE

- Cause récurrente lors des analyses d'évènements indésirables
- Risque/priorité du processus HAS PATIENT GERIATRIE
  - ✓ Service pilote : **médecine interne**
- Méthodo HAS **simplifiée et élargie**
- Projet de service (IDE, médecins, internes)

**1<sup>ère</sup> phase : septembre – octobre 2016 : recensement**



## Bilan du recensement en médecine interne

### • Très difficile de recueillir des données sur un poste :

- Pour les IDE, une interruption par un patient non concerné par le soin en cours n'est pas une Interruption de tâche
- Le fait d'être constamment interrompu rend le recensement des IT difficile

### • Au total :

- 15 jours de recensement des IT par le service de médecine interne
- 175 IT recensés dont 165 par les IDE

➔ Pas des statistiques mais une tendance



## Bilan du recensement en médecine interne

### Les tâches interrompues:

- Préparation du plumier et traitements (68 IT)
- Soins aux patients – tour des chambres (58 IT)
- Relève (16 IT)
- Prélèvement sanguin (12 IT)
- Service repas (4 IT)
- Autres (7 IT)

**En moyenne, sur 1 heure l'IDE peut-être interrompue toutes les 7 minutes (soit 6 à 10 IT/heure).**



## Le Portrait-Robot de l'IT

### Où ?

- En salle de soin (55%)
  - pendant la préparation des médicaments (per os ou injectables) (41%).
- Lors du tour des chambres (35%)

### Comment et par qui ?

- Physiquement (53%)
  - par un professionnel de santé (55%),
  - pour lui apporter/donner une information (70%)
- Par voie téléphonique (42%).

### Réaction ?

- L'IDE interrompt son soin afin de traiter la demande (73%).
- Elle reprend le cours de sa tâche après une interruption de moins d'1 minute dans 56% des cas.



## Phase 2 : réflexion d'équipe

### Quelles tâches préserver en priorité ?

- Préparation des médicaments (piluliers, injectables)
- Administration des médicaments
- Transfusion sanguine
- Toilettes de patient
- Pose VVC-VVP
- Soins en isolement

**Attention, le choix doit être restreint et spécifique à l'équipe.**



## Mesures mises en place

### Information / sensibilisation / communication

- Affiche *amovible* « Ne pas déranger » pour la salle de soins
- Affiche d'information « interruptions de tâches » pour les usagers (maison des usagers, zones attentes, services...)
- Livret d'information à destination des usagers
- Affiche d'information « interruptions de tâches » pour les agents
- Campagne d'information vers les agents et usagers du CHUSE (CHU'mag, semaine sécurité des patients, film pédagogique HAS, bande-dessinée OMEDIT Pays de Loire...)



## Mesures mises en place

### Organisation

#### Dans le service :

- Port d'un gilet choisi en équipe lors des tâches critiques
- Poste Journée IDE : gestion du téléphone ou gestion des tâches critiques (transfusions sanguines...) selon moyens disponibles
- Information des familles sur les heures privilégiées d'appel du service

#### Limiter les appels téléphoniques :

##### Imagerie :

- Programmation des séjours : concertation avec le service de radiologie pour valider la planification des patients pour le mois n+1
- Transmission via le dossier patient du planning des RDV des patients hospitalisés

##### Biologie :

- Appel pour résultats urgents => numéro de l'interne avec bascule vers IDE au bout de 20 sec / 4 sonneries



## Bilan actuel

### - Port du Gilet :

- Réflexion longue autour du message inscrit sur le gilet : début seulement en septembre
- Difficultés à faire passer le message auprès des usagers et des professionnels

⇒ **flyer expliquant la vie du service** qui sera posé dans les chambres et présenté par les AS à l'entrée du patient.

### - Rendez-vous d'imagerie : évaluation en cours

### - Biologie: OK

**Evaluation provisoire : en faveur d'une légère diminution des IT**



## Perspectives et conclusions

### - Travail qui nécessite :

- Le temps d'une réflexion d'équipe
- Une excellente communication auprès des usagers, des professionnels et des instances de l'établissement
- La participation des représentants des usagers

### - Mais un **beau projet transversal** d'équipe et d'établissement sur le long terme



Merci de votre attention

