

# Comment réduire les interruptions de tâches sur l'étape d'administration des médicaments en EHPAD ?

Retour d'expérience  
Accompagnement 2022 / 2023

Geneviève GUIOC et Yamina DIDANE  
EHPAD La Haye - Montsenelle - Manche

# **Retour d'expérience de l'EHPAD La Haye Montsenelle**

---

**Lancement il y a 1 an ... !**

# EHPAD 'LA HAYE MONTSENELLE'

Structure d'accueil en hébergement permanent  
2 sites – 45 lits + 19 lits

IDEC, médecin coordonnateur (poste non pourvu depuis 51 mois)

IDE: 4,5 ETP

Sans infirmières de nuit

Veille de nuit : 1 aide-soignante + 1 agent social sur 1 site

1 agent social sur site de 19 lits

Kinésithérapeute : 3 Libéraux

Psychomotricien ou ergothérapeute : Externe à la demande

Psychologue : 0,14 ETP pour les 2 sites

Etablissement équipé de télémédecine : oui

Convention avec HAD, EMSP, CMP et Normand'Hygiène

Détailler sur organisation générale, valoriser l'EHPAD



# Quels enjeux ?

---

**Pourquoi travailler sur les interruptions de tâches ?**

# EHPAD 'LA HAYE MONTSENELLE'

Les repas sont assurés sur les deux sites en salle à manger ou en chambre en fonction de l'état de santé :

- service assuré par les aides-soignantes et agents sociaux
- possibilité d'inviter à déjeuner des proches

La distribution des traitements est réalisée par l'infirmière

Bureau des infirmières et salles de soins : les résidents peuvent rencontrer les infirmières pour un conseil, pour un soin et pour des compléments d'informations sur leur état de santé.

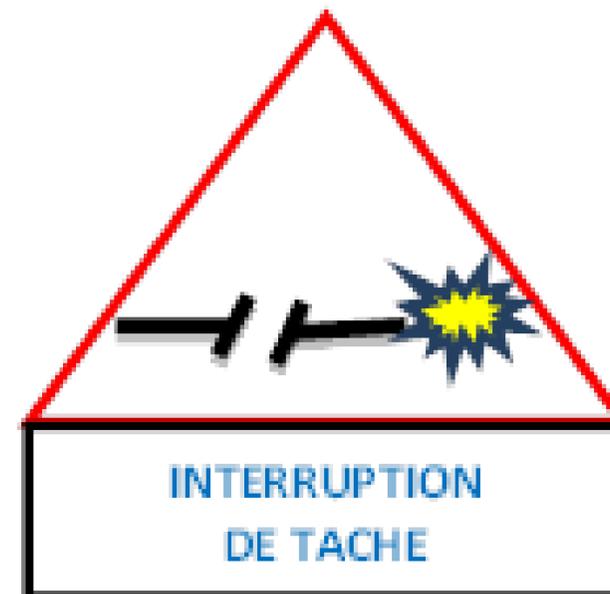
Souhait de se lancer dans l'accompagnement en 2022  
Lancement de l'audit en janvier 2023



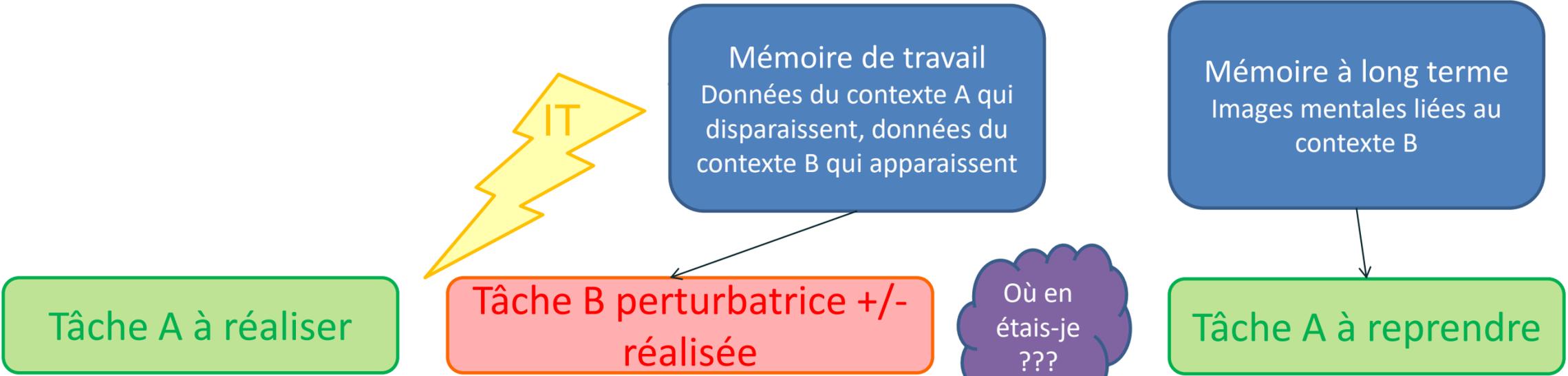
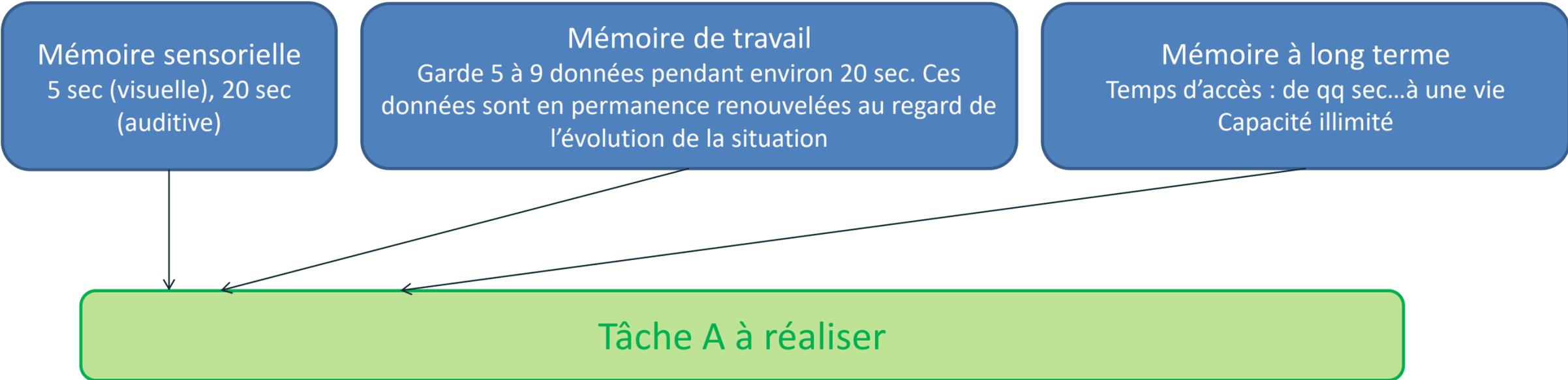
## Pourquoi travailler sur ce projet?

### Qu'est-ce que l'interruption de tâches ?

« L'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. »



# Comment fonctionne notre cerveau ?



Librement inspiré d'une intervention par cabinet de consulting AFM42

30 sec à plusieurs min...

# Interruption de tâche = facteur fréquemment retrouvé lors de l'analyse des erreurs médicamenteuses (CREX)

## 1. Conséquences potentiellement graves

## 2. Avec une ambiguïté concernant le personnel interrompu :

- L'interruption de tâche est valorisante (*« je suis important, on a besoin de moi »*)
- L'interruption de tâche est aussi facteur de stress professionnel (constat des médecins du travail, *« impression de ne pas faire correctement mon travail »*)
- Dans certaines études, 25% du temps IDE est lié à l'IT et à la gestion de ses conséquences

## 3. Et l'importance de communiquer dans une équipe :

- Lutter contre les interruptions de tâche renforce la sécurité de certains actes
- MAIS...cela ne doit pas être au détriment du partage d'informations

**Travail nécessaire autour de la notion d'interrompre à bon escient, au bon moment, de la bonne façon...**

## Quelques données sur ce sujet

- Le taux d'interruptions moyen est de 6,7 par heure par infirmière ;
- Chaque interruption est associée à une **augmentation du risque d'environ 13 % d'erreurs** (par exemple, ne pas enregistrer l'administration d'un médicament dans le dossier patient, ou administrer le mauvais médicament) ;
- les interruptions sont dues à des conversations déclenchées
  - ❑ par **les infirmières** elles-mêmes dans 22 % à 36,5 % des cas,
  - ❑ aux sollicitations **de la part des patients** dans 4,7 % à 26,4 % des cas
  - ❑ mais elles sont aussi liées à **l'environnement de travail** dans 4,5 % à 13 % des cas (par exemple, la pharmacie n'a pas en stock les doses nécessaires de médicaments, une alarme de monitoring se déclenche) ;
- sur 4 271 doses de médicaments administrés, l'interruption de tâche est constatée dans **53% des doses administrées**.



# Modalités d'accompagnement sur l'interruption de tâche

---

## Les outils

# Quelles pistes ?

## Que propose le kit régional pour agir sur les IT ?

### 1) Comprendre l'IT

Kit d'audit, le film



### 2) Prévenir pour agir sur l'IT

Améliorer les étapes du processus

Améliorer le travail en équipe

Agir sur les sources d'IT

Repérer la personne réalisant une tâche qui ne doit pas être interrompue

### 3) Récupérer pour agir sur l'IT



# LA LISTE DES OUTILS DISPONIBLES

## Un accompagnement HAS décliné sur les régions

- Un guide « Outils de sécurisation et d'auto-évaluation de l'administration des médicaments » - 2012
- Une enquête réalisée en 2012 qui a permis de mesurer l'appropriation de ce guide et d'identifier l'IT comme enjeu sécuritaire
- Un guide « L'interruption de tâche lors de l'administration des médicaments « Comment pouvons-nous créer un système où les bonnes interruptions sont autorisées et les mauvaises bloquées - 2016 .

### Outils nationaux HAS

- Guide 2012 : [Guide ADM \(has-sante.fr\)](https://www.has-sante.fr/fr/guide/guide-adm)
- Guide 2016 : [guide\\_it\\_140316vf.pdf \(has-sante.fr\)](https://www.has-sante.fr/fr/guide/guide-it-140316vf.pdf)

Site internet HAS : [Haute Autorité de Santé - Interruptions de tâche lors de l'administration des médicaments \(has-sante.fr\)](https://www.has-sante.fr/fr/guide/guide-it-140316vf.pdf)

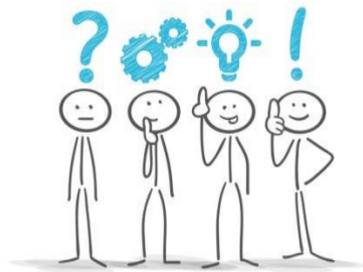
### Outils régionaux

- Accompagnement 2017/2019 de 14 ES
- Kit regional d'outils élaborés par les ES

Site internet OMÉDIT : [Interruption de taches \(omedit-normandie.fr\)](https://www.omedit-normandie.fr)

2 mois  
Octobre / novembre 2022

## Préparer



- Validez le projet auprès de la direction
- Participez à la réunion de lancement
- Informez les instances et les équipes // Sem sécurité des patients
- Validez le secteur et les équipes

4 à 6 mois  
Décembre 2022 à avril 2023

## Réaliser le diagnostic



- Observez les IT
- Décrivez votre organisation et vos locaux
- Connaissez votre culture de sécurité
- Validez le secteur et les équipes
- Analysez vos résultats
- Proposez des solutions en équipe

6 à 7 mois  
Mai à novembre 2023

## Déployer & suivre les actions



- Déployez les actions
- Suivre le déploiement
- Communiquez sur l'état d'avancement - Analysez vos résultats
- Proposez des solutions en équipe // Sem sécurité des patients

4 à 5 mois  
Décembre 2023 à avril 2024

## Mesurer & réajuster



- Évaluez les changements obtenus
- Réajustez si nécessaire
- Communiquez sur les résultats
- Valorisez les actions

2/05/2023 (sanitaire)  
4/05/2023 (ESSMS)  
Point d'étape



29/09/2022  
Réunion de lancement



15/11/2022 (sanitaire)  
17/11/2022 (ESSMS)  
1<sup>ère</sup> réunion de point d'étape

- Binômes / secteurs
- Auditeurs / information équipes
- Planifier l'observation (dates, horaires, observateurs)
- Information des instances



7/03/2023 (sanitaire)  
9/03/2023 (ESSMS)  
2<sup>ème</sup> réunion de point d'étape

- Audit / secteur ciblé
- Résultats analysés
- Débriefing fait ou prévu
- Solutions



21/09/2023 (sanitaire)  
21/09/2023 (ESSMS)  
4<sup>ème</sup> réunion de point d'étape

- Mise en place des actions
- Suivi du plan d'actions
- Evaluation des actions prévue et échancée



03/2024 (sanitaire)  
03/2024 (ESSMS)  
5<sup>ème</sup> réunion de clôture

- Présentation des résultats
- Outils/supports
- Participation réunion régionale



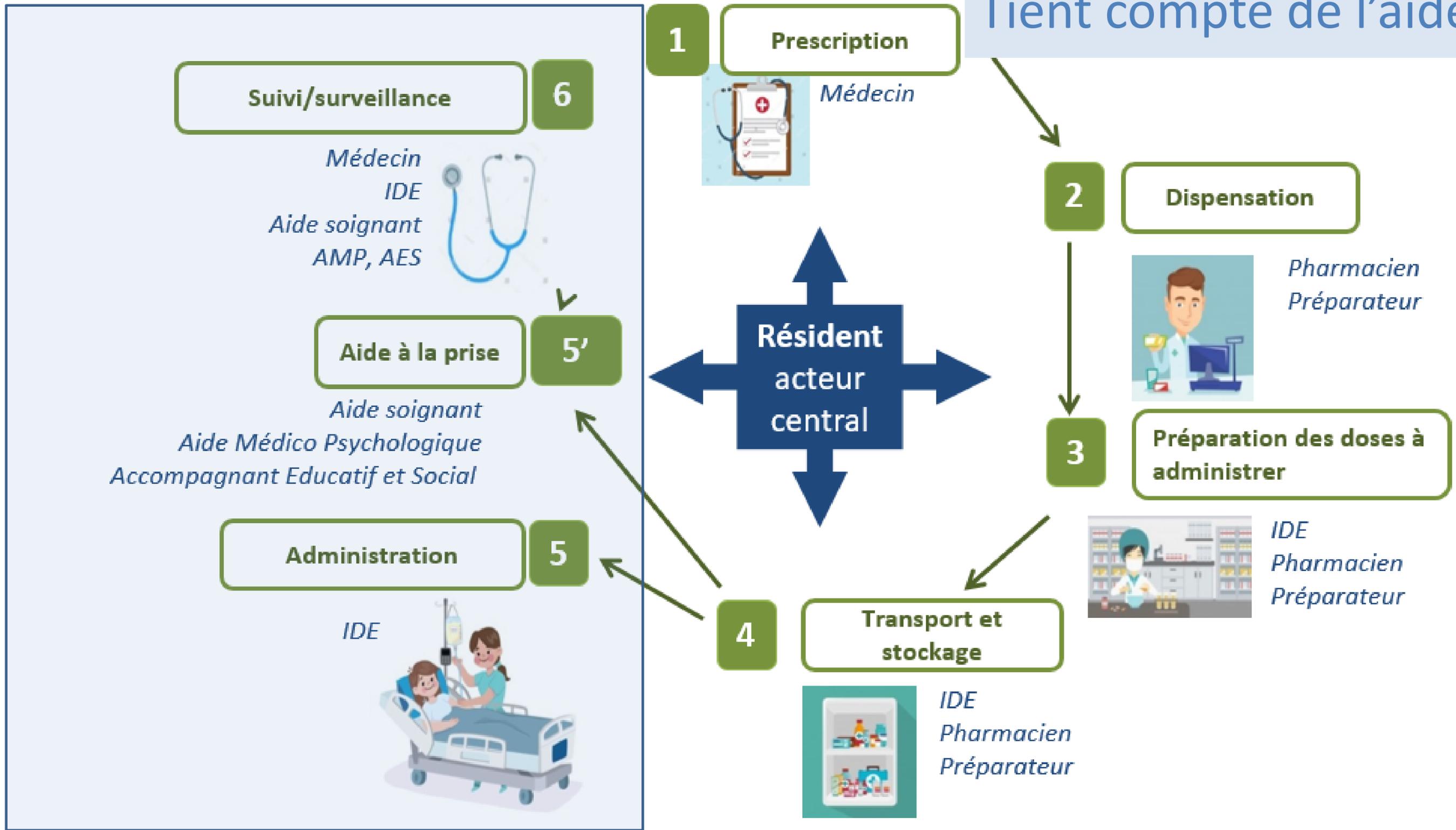
Avril 2024  
Réunion régionale  
😊

**Etape par étape**

---

**La méthode déployée sur  
l'EHPAD Montsenelle**

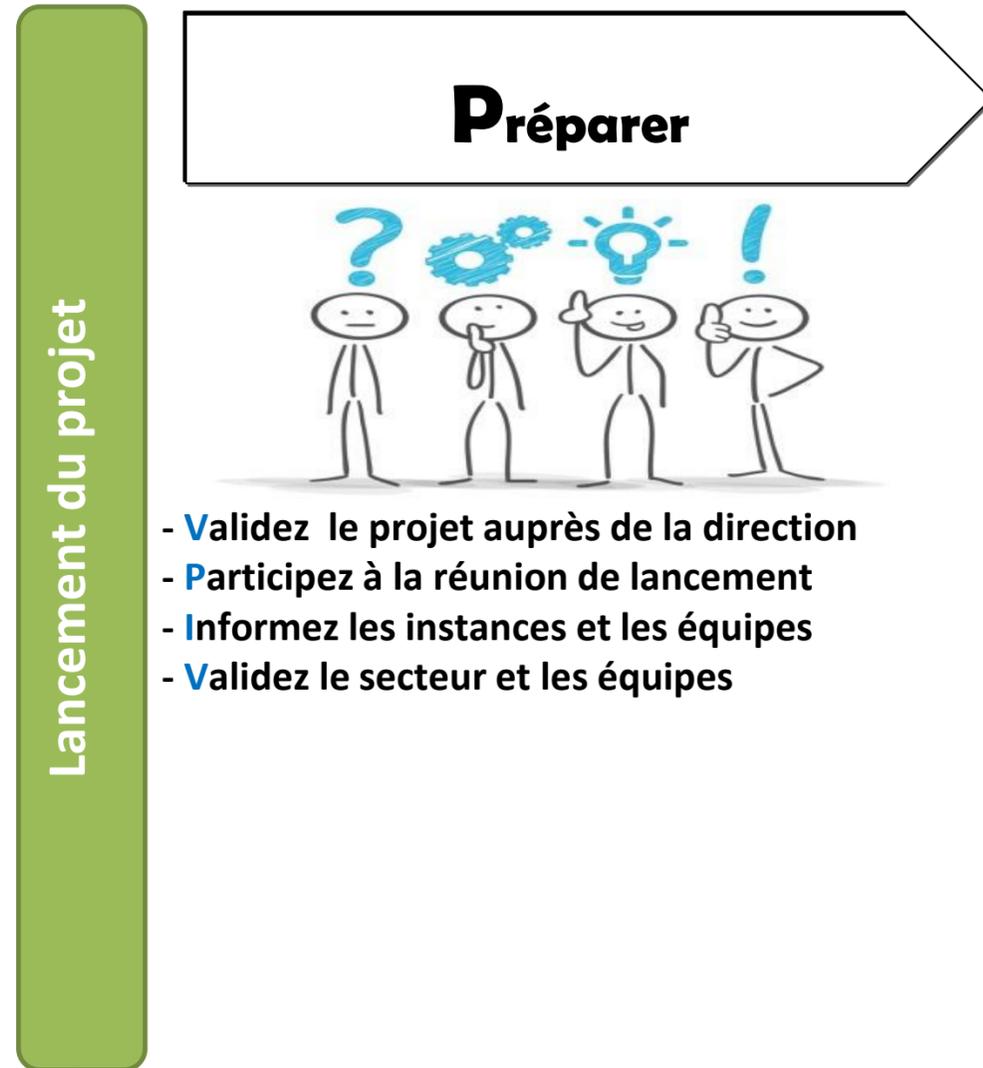
# Périmètre sur EHPAD : Tient compte de l'aide à la prise



# Préparer le projet

2 mois

☰ Octobre / novembre 2022



- Validez le projet auprès de la direction
- Participez à la réunion de lancement
- Informez les instances et les équipes
- Validez le secteur et les équipes



Réunion de lancement  
29/09/2022

Objectifs:

- Fournir les éléments d'informations nécessaires au projet
- Répondre aux questions et repérer les difficultés éventuelles

## EHPAD 'LA HAYE MONTSENELLE'

**L'objectif : partager clairement le projet et obtenir l'adhésion de l'ensemble de l'équipe**

☑ Affiche pour communiquer



Réunion fin novembre avec référents :

Check des points d'étapes

- Constitution des binômes
- Choix du/des secteurs
- Choix des auditeurs
- Information des équipes qui vont être observés
- Prévoir l'information des patients/entourage qui vont être observés
- Planifier l'observation (dates, horaires, observateurs)
- Information des instances concernées

**Faire moins, mais bien !**

**Commencer petit avec des équipes motivées !!**

## Partager clairement le projet et obtenir l'adhésion de l'ensemble de l'équipe

- 1 Choix du binôme : 1 infirmière et l'infirmière coordinatrice
- 2 Choix du secteur : tous les bâtiments
- 3 Choix des auditeurs : Mme GUIOC, Directrice et Mme Lecluze, Assistante de direction
- 4 Information aux équipes : communication interne , affichage , planification audit
- 5 Information aux résidents et à leurs famille : courrier et Conseil de Vie Social



## Diagnostic : Réaliser l'état des lieux

4 à 6 mois



Décembre 2022 à avril 2023

### Réaliser le diagnostic



- Observez les IT
- Décrivez votre organisation et vos locaux
- Connaissez votre culture de sécurité
- Validez le secteur et les équipes
- Analysez vos résultats
- Proposez des solutions en équipe

Le diagnostic prend du temps  
Temps d'observation : une journée  
Observer à différents temps de la journée

Binôme : avoir une personne qui connaît bien le secteur et une personne extérieure au secteur – dans l'idéal

L'objectif: Faire l'état des lieux des IT et prendre en compte les facteurs humains et l'organisation

**Comprendre et partager**

**Faire prendre conscience des enjeux**

**A - Auditer le processus d'administration des médicaments**

Avec quoi ?

**La grille d'audit / observation**

Ce qui comprend le descriptif des locaux dont les photos, l'organisation en place, etc.

(OBSERVATION + TEMPS DE RENCONTRES + EXPLOITATION)

Quand ?

**Audit conduit sur un secteur de 19 chambres :**

- étape de vérification des traitements, distribution et administration matin et soir : en janvier 2023
- réalisation entretiens avec les résidents en capacité de communiquer,

## Etat des lieux des IT et prendre en compte les facteurs humains et l'organisation

- 7 interruptions de tâches au cours de l'audit d'observation à la distribution du matin et du midi
- Par qui ? : les agents entre eux +++ et les résidents
- Pourquoi ? quelques cas : dysfonctionnement matériel (cafetière qui ne marchait plus), installation des résidents (installation aux petits déjeuner), état clinique (vomissement d'un résident; l'IDE qui demande au résident un retour sur sa consultation de la veille ) ...

4 à 6 mois



Décembre 2022 à avril 2023

## Réaliser le diagnostic



- **O**bservez les IT
- **D**écrivez votre organisation et vos locaux
- **C**onnaissiez votre culture de sécurité
- **V**alidez le secteur et les équipes
- **A**nalysiez vos résultats
- **P**roposez des solutions en équipe

Le débriefing doit se faire dans l'idéal avec l'ensemble de l'équipe : penser à l'adhésion de tous pour identifier les actions possibles

## B - Restituer les résultats et faire le diagnostic de fonctionnement de l'équipe

Avec quoi ?	<b>Fiche débriefing (max 1 heure)</b> <b>Kit de questions</b> « comprendre et partager notre pratique » support d'aide à discussion sur les étapes et fonctionnement du service
Quand ?	<b>Entre février et mars 2023</b>



01h30

**L'objectif: s'intéresser aux causes profondes et rechercher des solutions sur le comportement, la réalisation de la tâche, l'environnement de travail, qui fait quoi et à quel moment...?**

Réunion début mars avec référents :

Check des points d'étapes

- Audit conduit sur secteur ciblé
- Organisation et locaux décrits
- Résultats analysés
- Culture sécurité évaluée / Facteurs humains et organisationnels évalués (kit de questions)
- Débriefing fait ou prévu
- Solutions

## Analyse du debriefing post observation des IT via un questionnaire

- Acteurs : Interruptions liées aux personnels, aux familles et aux résidents
- Moments : vérification et administration des traitements

### **LE RESSENTI DES AUDITEES**

- Plutôt partagé concernant cette observation
- Pas eu le sentiment d'avoir été interrompues
- Résultat partagés sur la normalité de l'interruption (50%)
- Nuisance dans la perception du travail bien fait
- Pas l'impression d'interrompre leurs collègues

### **LES ATTENTES**

- **RISQUE REEL DURANT LA PRISE EN CHARGE MEDICAMENTEUSE**
- **NE PAS ETRE INTERROMPUES**
- **REFLEXION SUR LES ACTIONS POSSIBLES POUR EVITER LES IT**

# EHPAD 'LA HAYE MONTSENELLE'

## Analyse de l'enquête auprès des résidents sur les IT

- Notre panel porte sur 18 résidents interrogés.
- 71% de femmes et 29% d'hommes.
- Autonomie : 60% totale, 29% partielle et 18% en absence de mobilité
- Orientés dans le temps et l'espace.
- **13% des résidents sont capables de dire à quel moment ils peuvent demander des informations sans déranger l'IDE.**

EHPAD LA HAYE MONTSENELLE  
30, route des Moulins  
Pôle St Suzanne  
50250 MONTSENELLE  
Tél : 02 33 71 99 13  
Fax : 02 33 71 95 39  
Mail : [direction.ehpad@univ-rouen.fr](mailto:direction.ehpad@univ-rouen.fr)

**Guide d'entretien avec le résident**

> Renseignez les éléments suivants relatifs au résident (avant ou après l'entretien)

Age :            Sexe : Homme     Femme   
Mobilité possible    Oui     Non     Partielle   
Durée de l'hospitalisation au jour de l'enquête :

> Liste de questions

Listes de questions				
Q1) Savez-vous comment le service dans lequel vous êtes hospitalisé est organisé ? Savez-vous à quelle heure les médicaments sont distribués ? OUI NON A quelle heure les repas sont servis ? OUI NON A quel moment vous pouvez demander des informations ? OUI NON				
Q2) Votre entourage a-t-il eu les mêmes informations ? Non				
Je vais vous présenter un certain nombre de situations, dites-moi comment vous faites pour chacune d'elles :				
Q3) Vous avez mal, que faites-vous ?				
J'attends qu'un membre de l'équipe passe	je sonne une fois et patient	je me déplace (ou mon entourage)	J'insiste sur la sonnette	Ne sais pas
Q4) La télévision ne marche pas et vous avez votre série préférée qui passe, que faites-vous ?				
J'attends qu'un membre de l'équipe passe	je sonne une fois et patiente	je me déplace (ou mon entourage)	J'insiste sur la sonnette	Ne sais pas
Q5) Vous avez besoin du bassin				
J'attends qu'un membre de l'équipe passe	je sonne une fois et patiente	je me déplace (ou mon entourage)	J'insiste sur la sonnette	Ne sais pas
Q6) Vous voulez connaître le résultat d'un examen médical (ex du scanner) que vous avez passé hier, que faites-vous ?				
J'attends qu'un membre de l'équipe passe	je sonne une fois et patiente	je me déplace (ou mon entourage)	J'insiste sur la sonnette	Ne sais pas
Q7) Vous constatez que le médicament qui se trouve dans le pilulier ne ressemble pas à celui que vous prenez habituellement, que faites-vous ?				
J'attends qu'un membre de l'équipe passe	je sonne une fois et patiente	je me déplace (ou mon entourage)	J'insiste sur la sonnette	Ne sais pas
Q8) Vous trouvez que votre repas est froid, que faites-vous ?				
J'attends qu'un membre de l'équipe passe	je sonne une fois et patiente	je me déplace (ou mon entourage)	J'insiste sur la sonnette	Ne sais pas
Demain, si l'on vous disait :				
Q9) Pour avoir une information médicale ou sur votre traitement, vous pouvez parler avec le médecin ou l'infirmière entre telle heure et telle heure, qu'en pensez-vous ?				
Pas du tout utile	Plutôt pas utile	Ni pas utile ni utile	Utile	Très utile
Q10) Une infirmière qui prépare les médicaments a un gilet jaune où est inscrit : ne pas déranger, qu'en pensez-vous ?				
Pas du tout utile	Plutôt pas utile	Ni pas utile ni utile	Utile	Très utile
Vous avez besoin d'une information, vous le faites en priorité auprès				
Du médecin	D'une aide-soignante	D'une infirmière	Ne sais pas	Autre, précisez
Autre(s) commentaire(s)				
<input type="text"/>				

## Analyse de l'enquête auprès des résidents sur les IT

Les résidents ont été exposés à différentes situations de la vie courante en établissement médico-social, quelques exemples :

- Vous avez mal, que faites-vous?
- La télévision ne marche pas et vous avez votre série préférée qui passe , que faites-vous?
- Vous avez besoin du bassin
- Vous voulez connaître le résultat d'un examen médical que vous avez passé hier, que faites-vous?
- Vous constatez que le médicament qui se trouve dans le pilulier ne ressemble pas à celui que vous prenez habituellement, que faites-vous?
- Vous trouvez que votre repas est froid, que faites-vous? .....

**.....DES SITUATIONS DE LA VIE QUOTIDIENNE QUI PEUVENT CONDUIRE A DES IT**

## Analyse de l'enquête auprès des résidents sur les IT

### En conclusion :

- Le panel interrogé attend qu'un membre de l'équipe passe pour les situations n'étant pas urgentes et n'hésite pas à sonner pour les besoins primaires ayant besoin d'une aide humaine

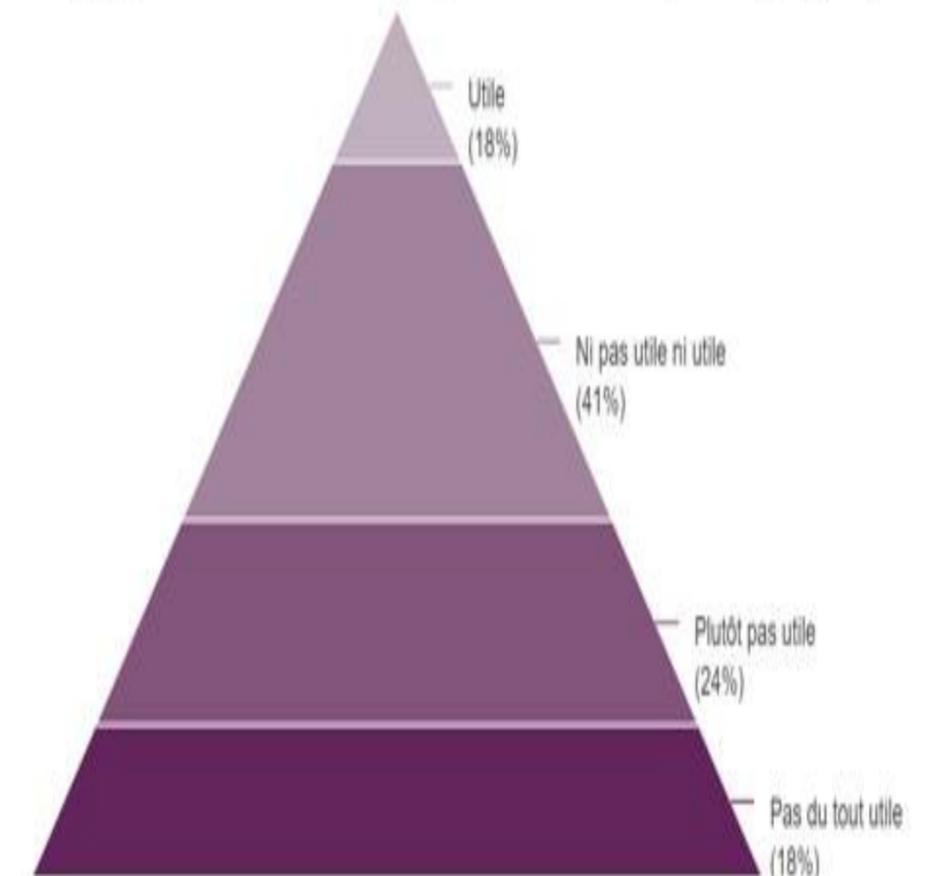
Pour les actions possibles :

- **port d'un gilet orange par les soignants lors de l'administration médicamenteuse.**

Le panel est partagé entre utilité et inutilité :

- 41% n'ont pas d'avis
- 18% pas du tout utile
- 24% inutile
- **18% utile**

Une infirmière qui prépare les médicaments à un gilet jaune où est inscrit "ne pas déranger", qu'en pensez-vous ?



# Diagnostic : Réaliser l'état des lieux

☰ 4 à 6 mois  
Décembre 2022 à avril 2023

**Réaliser le diagnostic**



- **O**bservez les IT
- **D**écrivez votre organisation et vos locaux
- **C**onnaissez votre culture de sécurité
- **V**alidez le secteur et les équipes
- **A**nalysez vos résultats
- **P**roposez des solutions en équipe

## C - Elaboration du plan d'actions

Avec quoi ?

- ✓ Liste de thématique et plan d'actions
- affichage de sensibilisation IT,
- absence d'appels téléphoniques lors de la distribution (limiter les appels des résidents/familles),
- affiche sur poste de soins lors de la vérification des semainiers
- ✓ Déclaration d'EI

Quand ?

→ élaboration d'un plan d'action courant mai

## D - Validation du plan d'actions et restitution

Avec quoi ?

- ✓ Support de présentation

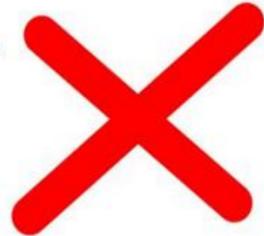
Quand ?

courant mai

Les actions doivent porter sur les enjeux de communication ,, mais aussi jouer sur les organisations de travail (+ difficiles ou + longues à mettre en œuvre mais + pérennes)  
Les micro actions prennent tout leur sens : faciles et rapides

Notre plan d'actions  
Gilet jaune ?

EHPAD LA HAYE MONTSENELLE  
30, route des Moulins  
Préfil Sté Suzanne  
50250 MONTSENELLE  
Tél : 02 33 71 98 13  
Fax : 02 33 71 98 38  
Mail : [direction.ehpad.lahayemontsenelle@orange.fr](mailto:direction.ehpad.lahayemontsenelle@orange.fr)



Ne pas déranger  
vérification  
des semainiers



Merci de votre compréhension

**PAS DE PASSAGE DE  
COMMUNICATION  
ENTRE 11H50 ET 12H45  
SAUF HOPITAL OU  
MEDECIN**



EHPAD La Haye-Montsenelle  
30, route des moulins  
Préfil Sté Suzanne  
50250 MONTSENELLE  
Tél : 02 33 71 98 13

**omedit**  
Normandie

**L'INTERRUPTION DE TACHE, ELLE EXISTE !  
MOBILISONS-NOUS ENSEMBLE !**

Barrière de récupération

Sécurité du patient

Barrière d'atténuation

Perturbation de la concentration

Bonnes Pratiques d'Administration

Poste informatique



omedit HAS

# Déploiement et suivi des actions

6 à 7 mois  
Mai à novembre 2023

**Déployer &  
suivre les actions**



- Déployez les actions
- Suivre le déploiement
- Communiquez sur l'état d'avancement
- Analysez vos résultats
- Proposez des solutions en équipe

Les actions ciblent les barrières de prévention et de récupération. Les actions de formation et/ou de simulation doivent également être envisagées

## Mise en place des actions

Avec quoi ?	✓ Plan d'action ✓ Affiche pour communiquer
Quand ?	Entre mai et aout 2023

## Suivi du plan d'actions

Avec quoi ?	✓ Support de présentation
Quand ?	Entre septembre et novembre 2023

Réunion début septembre avec référents :

Check des points d'étapes

- Mise en place des actions
- Suivi du plan d'actions
- Evaluation des actions prévue et échéancée

# Evaluation au sein de l'EHPAD

4 à 5 mois

☰ Décembre 2023 à avril 2024

**Mesurer & réajuster**



- **E**valuez les changements obtenus
- **R**éajustez si nécessaire
- **C**ommuniquiez sur les résultats
- **V**alorisez les actions

**L'objectif: Mettre en avant les changements, réajuster le plan d'action et valoriser le travail**

## Résultats intermédiaires

Avec quoi ?

- ✓ kit d'audit
- ✓ L'enquête de satisfaction des professionnels
- ✓ L'enquête culture de sécurité (si réalisée dans la phase de diagnostic)



1 semaine

Quand ?

**Entre décembre 2023 et janvier 2024**

# Evaluation finale au niveau régional – toutes équipes partages leurs expériences

4 à 5 mois

Décembre 2023 à avril 2024

**Mesurer & réajuster**



## A - Restituer ET consolider les résultats

Avec quoi ?	✓ Présentation des résultats et du plan d'action
Quand ?	Entre février et mars 2024

## B – Partage d'expériences entre les structures

Avec quoi ?	✓ Réalisation de supports / outils exemple vidéo et réunion régionale
Quand ?	Avril 2024

Réunion mars 2024 avec référents :

Check des points d'étapes

Présentation des résultats

Outils/supports

Participation réunion régionale