

WEBINAIRE DU 29 SEPTEMBRE 2022

Evaluons et agissons sur les interruptions de tâches au cours de l'administration des médicaments

Réunion de lancement des groupes - Accompagnement 2022 : sanitaire et médicosocial

OMÉDIT Normandie

Déroulé du webinar

Rappel des enjeux et objectifs : Pourquoi travailler sur les interruptions de tâches ?

Les outils : kit d'accompagnement sur l'interruption de tâche

Le projet de déploiement sur 2022 /2023 en Normandie

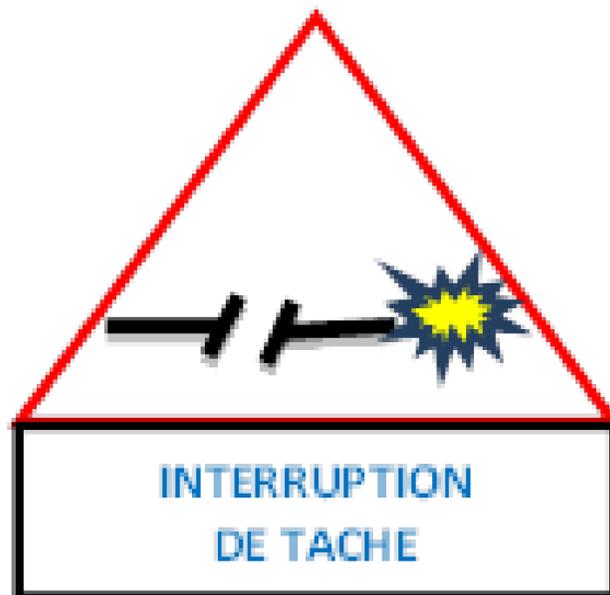
Rappel des enjeux et objectifs

Pourquoi travailler sur les interruptions de tâches ?

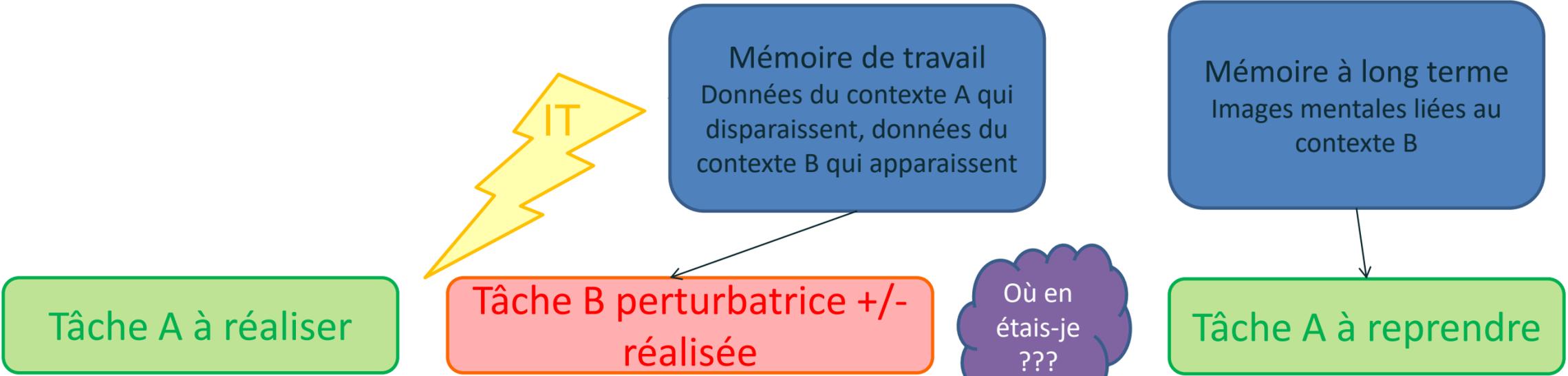
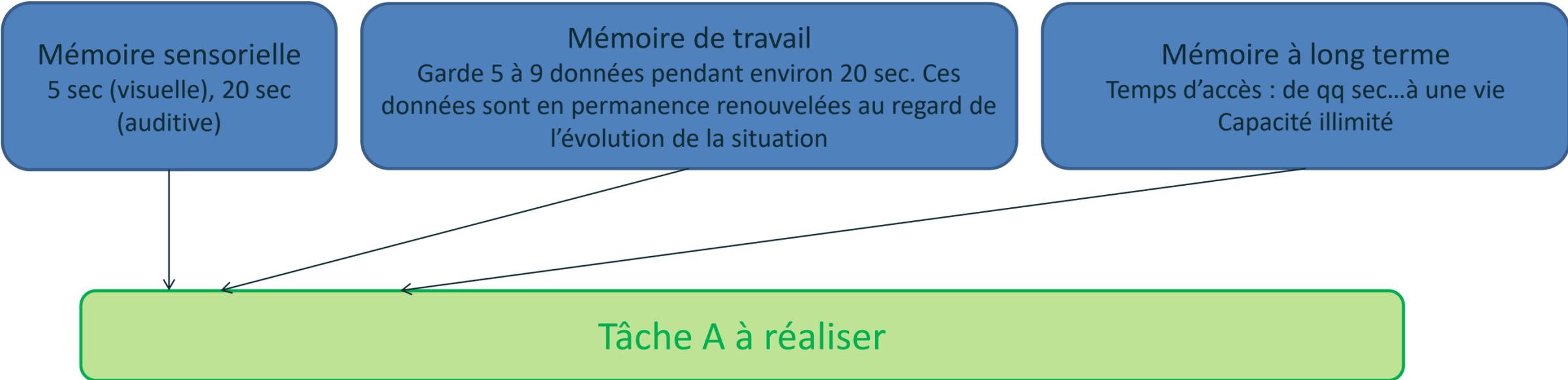
Pourquoi travailler sur ce projet?

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...

Contexte

- 1. Interruption de tâche = facteur favorisant la survenue d'erreur ou d'évènement indésirable qui revient souvent dans l'analyse des causes de survenue d'évènements indésirables étudiés en CREX ou en REMED**
- 2. Conséquences potentiellement graves, à type :**
 - D'erreur dans la mise en œuvre de la tâche en cours
 - D'oubli de poursuivre la tâche interrompue
 - De défaut de contrôle de la tâche en cours de réalisation
- 3. Par ailleurs, 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
- 4. Enfin, importance dans une équipe de communiquer :**
 - 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...

Pourquoi travailler sur ce projet?

Quelles sont les données chiffrées disponibles 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**.



Un facteur fréquemment retrouvé dans les EIM de la région sur l'étape d'administration (CREX/RMM, EIG déclarés à l'ARS)

Une IDE s'apprête à donner le traitement à Mr Dupont dans sa chambre, elle vient de terminer ses contrôles.

Elle est sollicitée par sa collègue pour soulever un autre patient.

Elle dépose le traitement sur le chariot de soins, au retour, pressée, elle prend sans s'en rendre compte le traitement de Mr. Durand (même produit, mais dose différente)

Autres exemples : lors de l'étape d'aide à la prise, interruption par un résident violent - lors d'un calcul de dose réalisée, lors de la traçabilité des inter dose de morphine,

Périmètre de l'administration :

Relevé de la prescription, préparation, administration, traçabilité

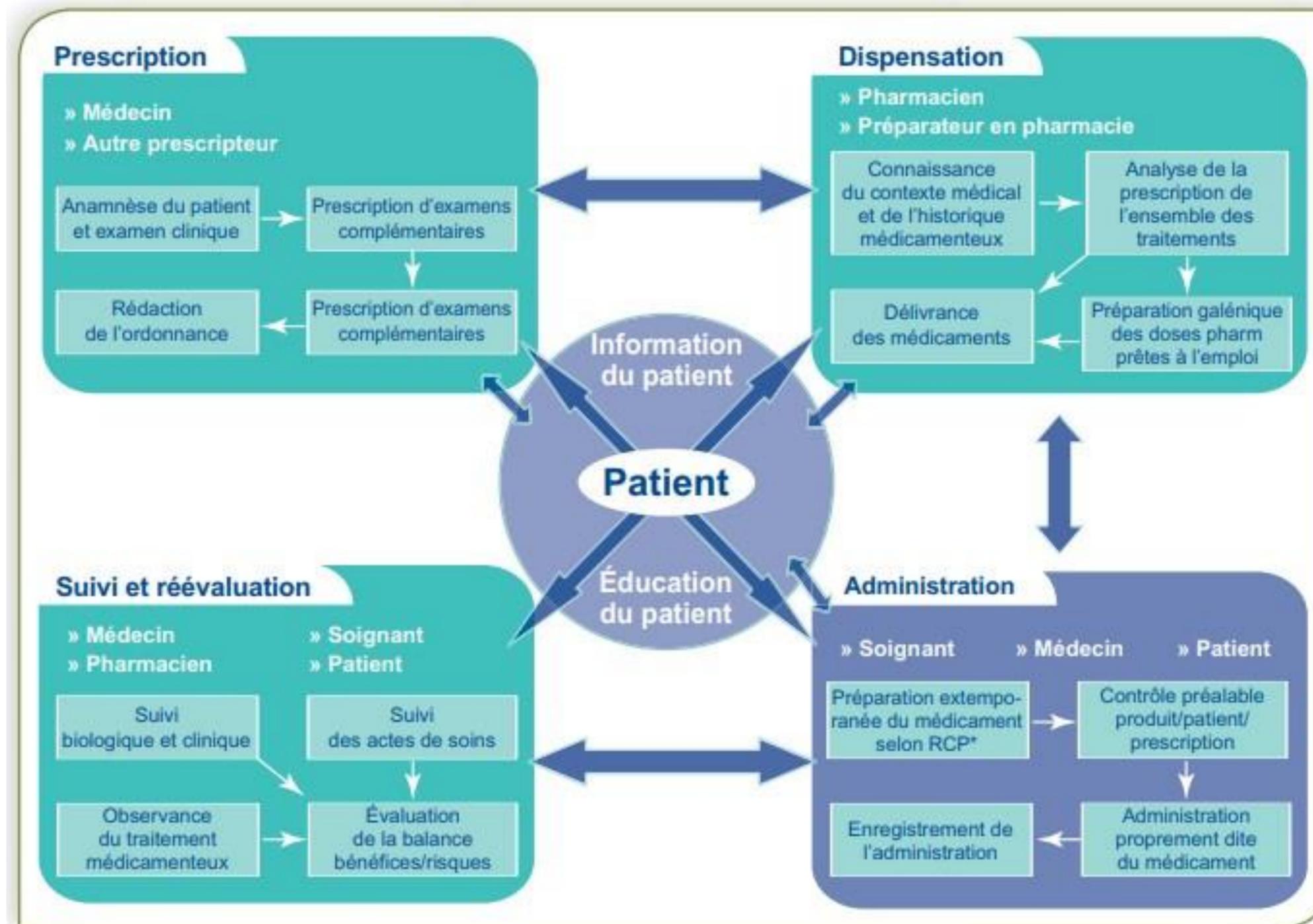
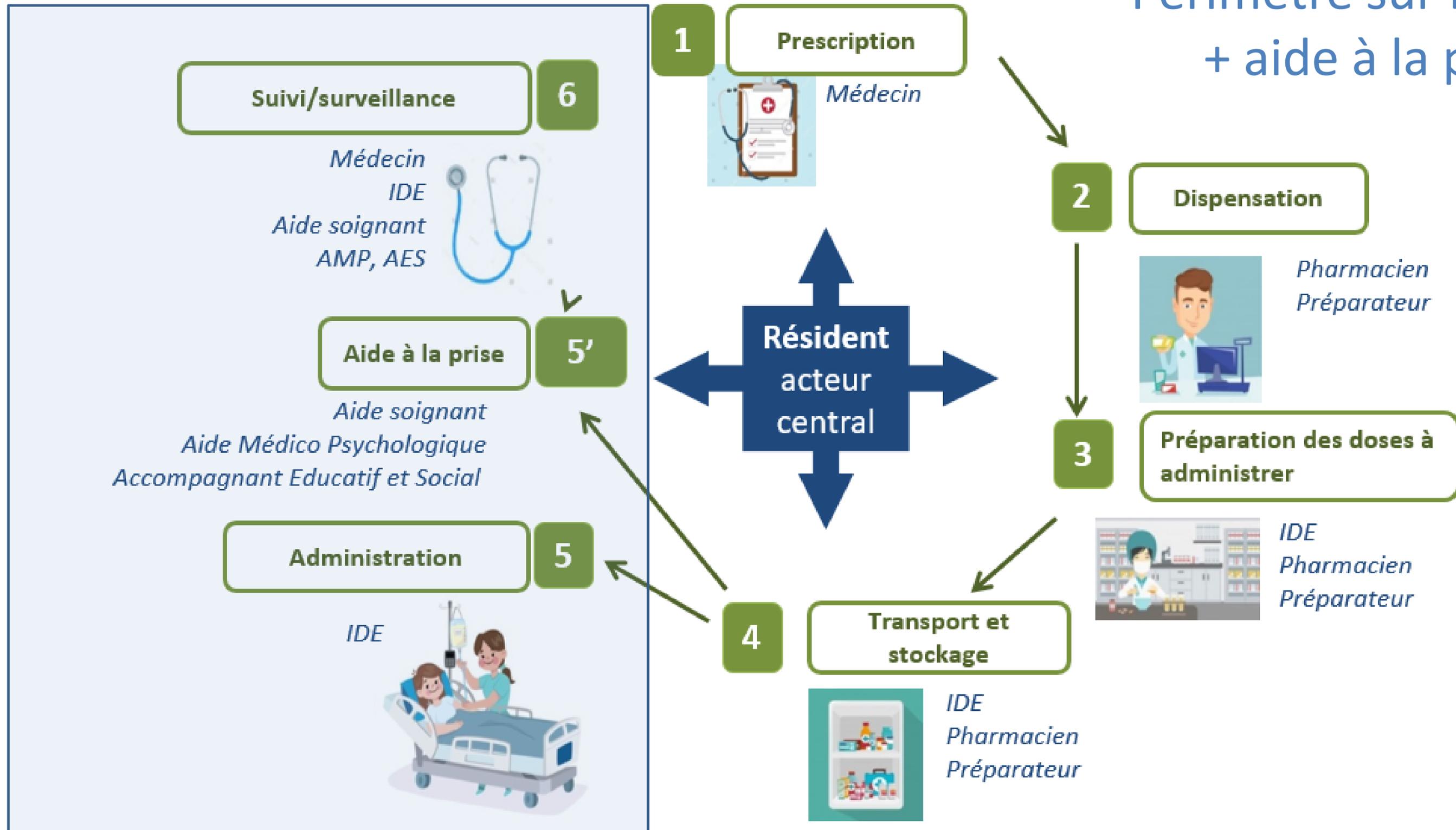


Figure 1. Macro processus du circuit du médicament (7)

Périmètre sur ESSMS : + aide à la prise



Les outils

**Kit d'accompagnement sur
l'interruption de tâche**

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 \(has-sante.fr\)](http://has-sante.fr)
- Guide 2016 : [guide_it_140316vf.pdf \(has-sante.fr\)](http://has-sante.fr)

Site internet HAS : [Haute Autorité de Santé - Interruptions de tâche lors de l'administration des médicaments \(has-sante.fr\)](http://has-sante.fr)

Outils régionaux

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

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

Le projet de déploiement

2022 / 2023 en Normandie

Lancement sur engagements des partenaires

Appui de 2 pilotes :

- Dr Nathalie Contentin, Centre Henri Becquerel
- Marie Lefebvre Caussin, pharmacien Clinique du Cèdre

Appel à candidature pour lancement de plusieurs groupes :

Lancement du 29/09/2022 :

- Groupe N°1 : Sanitaire : 17 établissements
- Groupe N°2 : Médico-social : 17 établissements
- Groupe N°3 : Médico-social : 17 établissements
 - Sous groupes : handicap / EHPAD

Engagements pour les partenaires

Pour l'équipe

- Désigner le binôme référent (pharmacien/cadre – IDE du service – IDE/RAQ – IDE/AS ,,,)
- Tenir informé la direction et les différentes instances
- S'engager pour 18 mois et respecter le cadre méthodologique
- Associer les professionnels concernés par le domaine
- Partager son expérience
- Contribuer à la restitution finale

Pour la structure

- Désigner un référent pour accompagner les équipes
- Travailler en partenariat avec l'OMÉDIT
- Assurer le suivi tel que défini dans le projet
- Contribuer au retour d'expérience
- Participer à la restitution finale

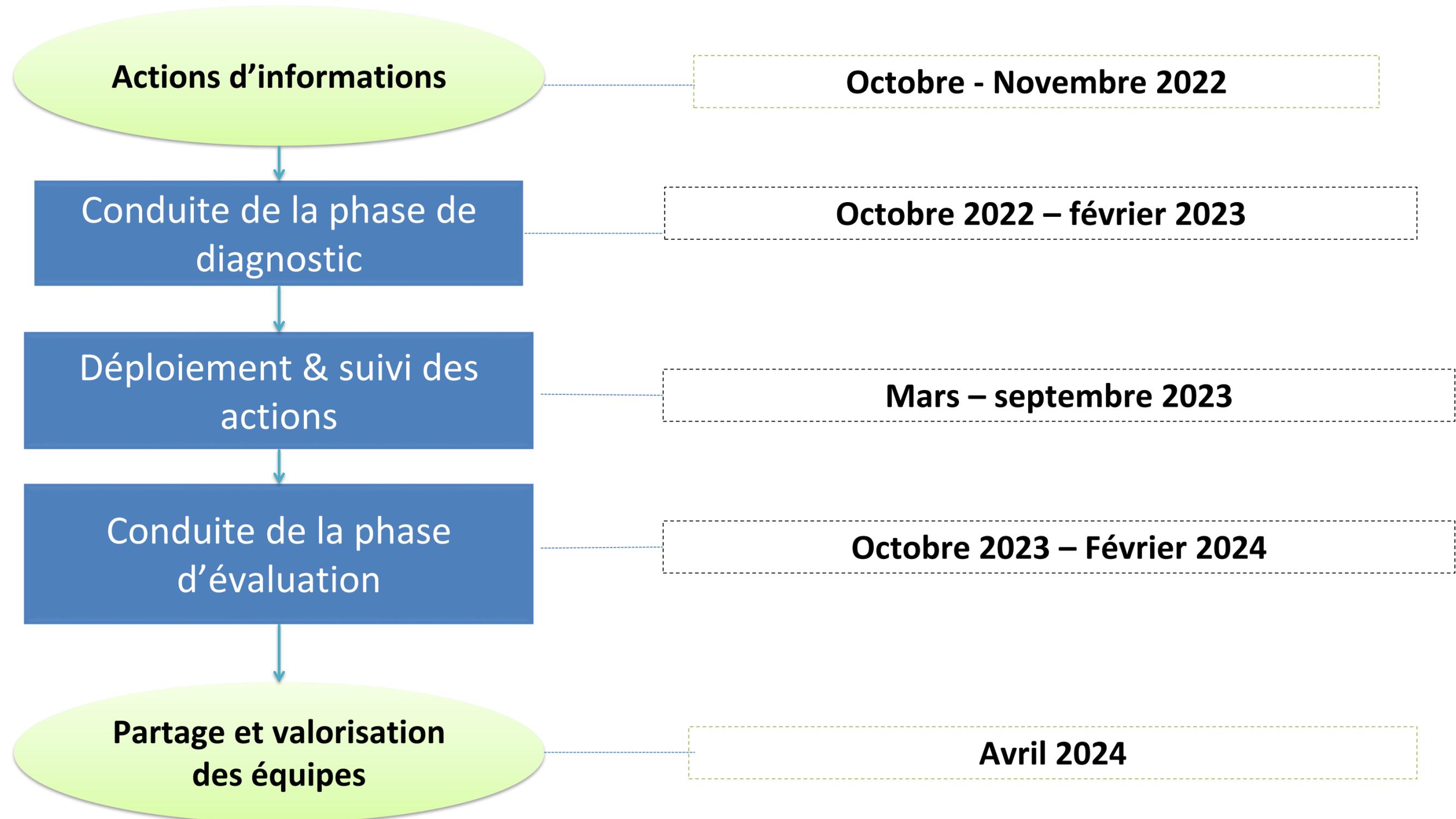
Pour l'OMÉDIT

- Assurer la coordination avec le référent de chaque structure
- Assurer la diffusion des supports nécessaires
- Analyser les données
- Organiser la réunion de restitution plénière
- Diffuser le retour d'expérience

Demande de retour par mail par chaque référent

Engagement + binôme constitué : pré-requis indispensable pour novembre 2022

Calendrier prévisionnel pour les partenaires



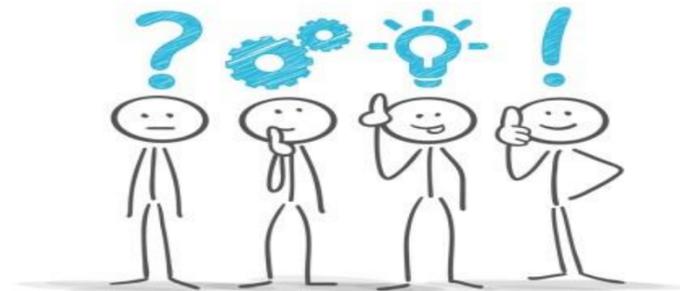
Préparer le projet

2 mois

☰ Octobre / novembre 2022

Lancement du projet

Préparer



- 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

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

☑ Affiche pour communiquer



Réunion de lancement
29/09/2022

Objectifs:

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

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 !!

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.

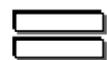
(OBSERVATION + TEMPS DE RENCONTRES + EXPLOITATION)

Quand ?

Entre décembre 2022 et janvier 2023

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



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

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**onnaissiez votre culture de sécurité
- **V**alidez le secteur et les équipes
- **A**nalysez vos résultats
- **P**roposez des solutions en équipe

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

C - Elaboration du plan d'actions

Avec quoi ?	✓ Liste de thématique Et plan d'actions ✓ Déclaration d'EI
Quand ?	Entre février et mars 2023

D - Validation du plan d'actions et restitution

Avec quoi ?	✓ Support de présentation
Quand ?	Avril 2023

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

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

Témoignez

Vidéo Minute je me mobilise en équipe pour réduire les IT

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

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

Témoignez

Vidéo Minute je me mobilise en équipe pour réduire les IT

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

A - Restituer ET consolider les résultats

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

B – Partager votre expérience

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

Quelles pistes ?

Que propose le guide pour agir sur les IT ?

1) Comprendre l'IT

Kit d'audit, le film



2) Prévenir pour agir sur l'IT

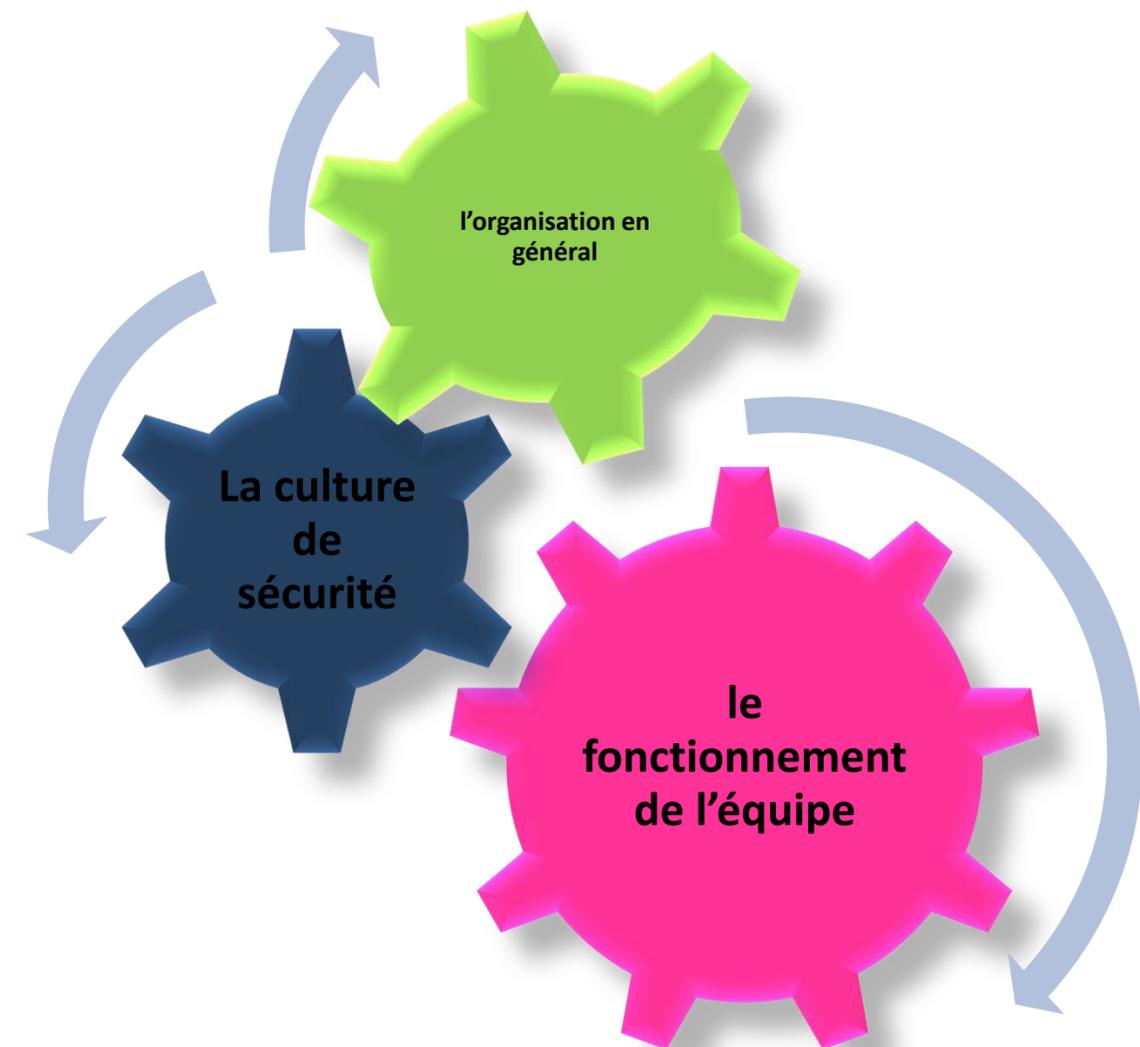
Améliorer les étapes du processus

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



Quelles pistes ?

Quels outils sont proposés pour agir sur les IT ?

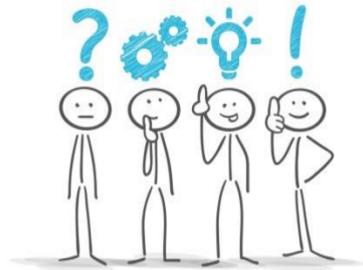


- Des actions de sensibilisation ➔ **avec le film pédagogique**
- Des actions pour un état des lieux ➔ **le kit d'audit** comprenant une grille d'observation, une fiche de débriefing, une fiche d'échange avec le patient
- Des actions permettant de prévenir ➔ **focus illustration avec des outils d'aide au repérage** d'un professionnel exerçant une tâche à risque
- Des actions permettant la récupération de la tâche : **focus illustration check-list, Mémo**

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

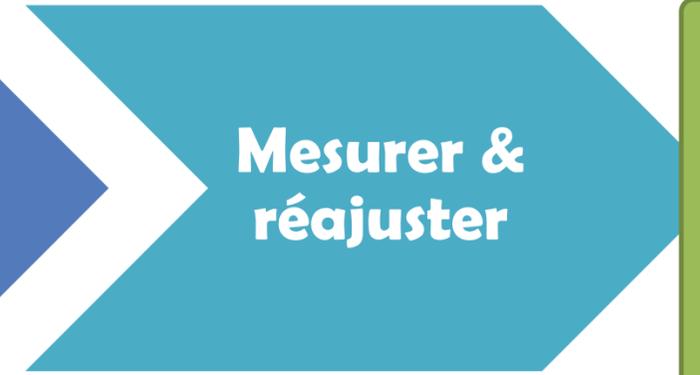


Déployer & suivre les actions



- 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



29/09/2022
Réunion de lancement



15/11/2022 (sanitaire)
17/11/2022 (ESSMS)
1^{ère} 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^{ème} réunion de point d'étape

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



??/09/2023 (sanitaire)
??/09/2023 (ESSMS)
3^{ème} 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)
4^{ème} réunion de clôture

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



Avril 2024
Réunion régionale
😊