

EVITER les Interruptions de tâches

4 octobre 2019

Présentation : Nathalie CZORNA cadre soignant et Stéphanie MONNIER, responsable qualité GDR



CLINIQUE MUTUALISTE
DE LA PORTE DE L'ORIENT

— GROUPE MUTUALISTE —

PRESENTATION DE LA CLINIQUE - TERRITOIRE ET POPULATION

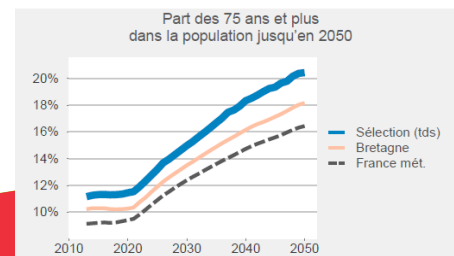
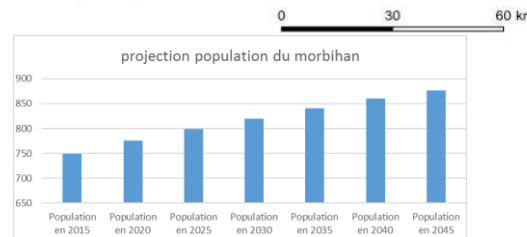
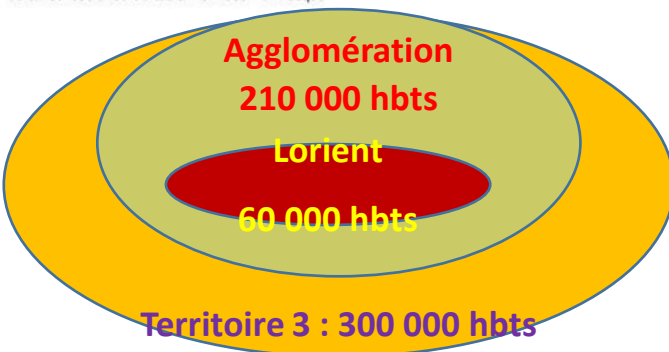
Territoires de santé



- **400** professionnels de santé dont 60 médecins
- **176 lits et places**
- **12** salles d'opération
- **IRM / scanner**
- **69 000 consultations** + environ 100 000 consultations libérales
- **16 500 séjours** (50% chirurgie, 30% exploration, 20% médecine)
- **+25%** d'activité en 5 ans
- 1250 séjours de cancérologie
- **60% des séjours** pris en charge en **ambulatoire** (dont la moitié en circuit court)
- **DMS globale : 1,6 j**



Source : ARS Bretagne
Réalisation : ARS Bretagne, Janvier 2018
Carte réalisée avec Cartes & Données - © Artique



Déroulement du projet

1. Audit Interruption de Tâches
2. Mises en place des actions

Evaluation : en police de couleur noire avec les actions



CLINIQUE MUTUALISTE
DE LA PORTE DE L'ORIENT
— GROUPE MUTUALISTE —

1

Audit Interruption de Tâches



CLINIQUE MUTUALISTE
DE LA PORTE DE L'ORIENT
— GROUPE MUTUALISTE —

Résultats et plan d'actions des audits du 13/12/2018 et du 2/04/2019 du projet OMEDIT interruption de tâches

Service audité	Nombre d'interruption de tâches observées	
	13/12/2018 De 7h30 à 14h, soit une durée totale d'observations de 6 heures	26/02/19 de 15h à 19h , soit une durée totale d'observations de 4 heures
US 1 Urologie	19	22
Ambulatoire	10	14
USC	9	6
US 2	17	11
US 3	35	26
US 4	40	5
total	129	85

Suivi du projet par
la Commission
pharmaceutique

Audit réalisé par
les IDE référents
médicaments en
croisés



CLINIQUE MUTUALISTE
DE LA PORTE DE L'ORIENT
— GROUPE MUTUALISTE —

13/12/2018 AUTEUR DE L'I.T.

74	Professionnel de santé
24	Non professionnel de santé
25	Soi-même (Exemple : Multi-tâche)
6	Autre(s)
129	

2/04/2019

AUTEUR DE L'I.T.

45	Professionnel de santé
31	Non professionnel de santé
9	Soi-même (Exemple : Multi-tâche)
	Autre(s)
85	

Résultats des audits interruption de tâches

Si NON PROFESSIONNEL DE SANTE

2	Entourage du patient / résident
19	Patient
1	Logistique
2	Intervenant extérieur à l'unité
	Autre(s)
24	

Si PROFESSIONNEL DE SANTE

12	Médecin
5	Pharmacien
	Sage-femme
23	Infirmière
17	Aide soignante
3	Brancardier
1	Cadre de santé
	Nutritionniste / Diététicien
2	Kinésithérapeute
	Biologiste
3	Chirurgien / anesthésiste
	Psychologue
8	Autre
74	

Si NON PROFESSIONNEL DE SANTE

7	Entourage du patient / résident
16	Patient
3	Logistique
4	Intervenant extérieur à l'unité
1	Autre(s)
31	

Si PROFESSIONNEL DE SANTE

11	Médecin
1	Pharmacien
	Sage-femme
11	Infirmière
13	Aide soignante
3	Brancardier
1	Cadre de santé
	Nutritionniste / Diététicien
	Kinésithérapeute
	Biologiste
	Chirurgien / anesthésiste
	Psychologue
3	Autre
43	



CLINIQUE MUTUALISTE
DE LA PORTE DE L'ORIENT
— GROUPE MUTUALISTE —

Résultats des audits interruption de tâches

13/12/2018

MOTIF ?

23	Apport d'information
55	Recherche d'information
4	Demande de l'aide (Exemple Mise au fauteuil)
27	Logistique/Problème de matériel/Médicament manquant
1	Oubli
18	Autres/Précisez

128

ETAPES EN COURS

35	Relevé de la prescription
46	Préparation
33	Administration
16	Traçabilité

130

COMMENT ?

19	Téléphone
72	Physique
2	Alarme
4	Sonnette
2	Bruit ambiant
7	Discussion
8	Autre(s), précisez sur la cellule de droite

114



CLINIQUE MUTUALISTE
DE LA PORTE DE L'ORIENT
— GROUPE MUTUALISTE —

Résultats des audits interruption de tâches

MOTIF ?

2/04/2019

27	Apport d'information
38	Recherche d'information
	Demande de l'aide (Exemple Mise au
6	fauteuil)
	Logistique/Problème de matériel/Médicament
4	manquant
2	Oubli
7	Autres/Précisez

84

ETAPES EN COURS

19	Relevé de la prescription
31	Préparation
31	Administration
4	Traçabilité

85

COMMENT ?

11	Téléphone
44	Physique
	Alarme
	Sonnette
3	Bruit ambiant
21	Discussion
	Autre(s), précisez sur la cellule de
2	droite

81



CLINIQUE MUTUALISTE
DE LA PORTE DE L'ORIENT
— GROUPE MUTUALISTE —

Résultats des audits interruption de tâches

OU ?

51	Salle de soins
48	Couloir
31	Chambre du patient / résident
	Salle à manger
	Zone de stockage extérieure à la salle de soins

130

REACTIONS ?

72	Suspend l'action en cours et traite la nouvelle demande
10	Suspend l'action et délègue la nouvelle tâche
35	Poursuit l'action en cours en écoutant
8	Autre(s) : à préciser

125

OU ?

29	Salle de soins
21	Couloir
35	Chambre du patient / résident
	Salle à manger
	Zone de stockage extérieure à la salle de soins

85

REACTIONS ?

39	Suspend l'action en cours et traite la nouvelle demande
4	Suspend l'action et délègue la nouvelle tâche
39	Poursuit l'action en cours en écoutant
	Autre(s) : à préciser

82



CLINIQUE MUTUALISTE
DE LA PORTE DE L'ORIENT
— GROUPE MUTUALISTE —

13/12/2018

2/04/2019

Résultats des audits interruption de tâches

13/12/2018

TACHE INITIALE REPRISE

20	Reprise au début après l'IT
90	Reprise au moment de l'interruption
6	Reprise avec délai au moment de l'IT
	Pas de reprise de la tâche (oubli)

116

DUREE DE L'INTERRUPTION

66	Inférieure à 1 mn
46	1 à 5 mn
11	Entre 5 et 10 mn
8	Supérieure à 10 mn

131

2/04/2019

TACHE INITIALE REPRISE

11	Reprise au début après l'IT
66	Reprise au moment de l'interruption
6	Reprise avec délai au moment de l'IT
	Pas de reprise de la tâche (oubli)

83

DUREE DE L'INTERRUPTION

49	Inférieure à 1 mn
31	1 à 5 mn
4	Entre 5 et 10 mn
1	Supérieure à 10 mn

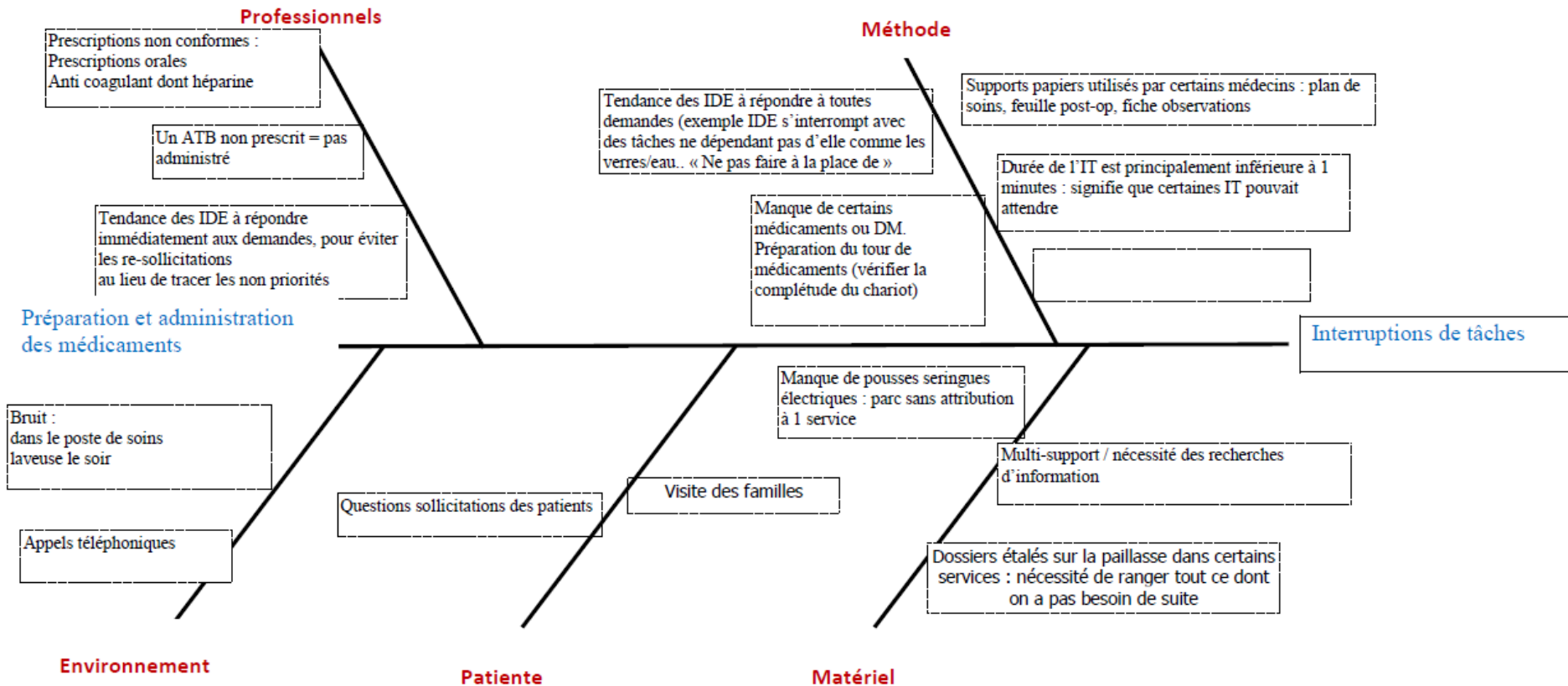
85



CLINIQUE MUTUALISTE
DE LA PORTE DE L'ORIENT
GROUPE MUTUALISTE

Résultats des audits interruption de tâches

DIAGRAMME CAUSES – EFFETS



2

Actions mises en place



CLINIQUE MUTUALISTE
DE LA PORTE DE L'ORIENT
— GROUPE MUTUALISTE —

Actions mises en place

Mise en place d'un espace dédié à la préparation des médicaments
Point au 26/09/2019 : mis en place avant l'été 2019



CLINIQUE MUTUALISTE
DE LA PORTE DE L'ORIENT
— GROUPE MUTUALISTE —

Actions mises en place

Circuit de l'information



- Suppression des appels téléphoniques extérieurs le matin : affiches diffusées en juin 2019 + information à l'accueil. Point en septembre : moins d'appels externes, mais encore beaucoup d'appels internes
- communication auprès des familles : affiches diffusées en juin 2019 dans les chambres des services de soins + ascenseurs

photo



CLINIQUE MUTUALISTE
DE LA PORTE DE L'ORIENT
— GROUPE MUTUALISTE —

Actions mises en place

Circuit d'information : limiter les appels concernant le circuit administratif

- Les appels depuis l'accueil sont orientés vers l'encadrement

Point au 26/09/2019 : moins d'appels

- La mise en place de la gestion des lits, placements prévisionnels positionnés sur le logiciel administratif et dossier patient

Point au 26/09/2019 : depuis début septembre, en cours de rodage.

Appels des brancardiers pour les numéros de chambre, rappel effectué via chef de bloc / organisation (d'abord regarder dans HM, sinon appel du cadre)



CLINIQUE MUTUALISTE
DE LA PORTE DE L'ORIENT

— GROUPE MUTUALISTE —

Actions mises en place

Mise en place de l'UDAC,
Unité d'accueil de
Chirurgie



Les patients entrant le matin sont admis dans une unité d'accueil en dehors des services d'hospitalisation

Les professionnels des étages sont centrés sur la prise en charge des patients en post opératoire

Evaluation de cette action :

- Bilan hebdomadaire réalisé depuis la mise en place : 11/09/2019
- Questionnaire de satisfaction patient
- Amélioration ressentie côté soignants
- Bilan prévu à 3 et 6 mois



CLINIQUE MUTUALISTE
DE LA PORTE DE L'ORIENT
— GROUPE MUTUALISTE —

