Interruption de tâche lors de l'administration des médicaments

Rosane LE BRUN (IDE) & Céline CHENY (Qualité Gestion des Risques)

04/10/2019

ALTYGO

2 FAM - 1 MAS
1 IEM - 1 IEAP
1 SESSAD
1 SSR

Enfance / Adulte
Médico-social / Sanitaire
17 M€
250 salariés
300 personnes accompagnées
300 patients suivis en pédiatrie

L'Institut de Rééducation et d'Education Motrice

L'Institut de Rééducation et d'Education Motrice (IREM) comportant **un IEM** et un **IEAP**, accompagne en **accueil de jour** et en **internat**, au sein des mêmes locaux, dans des « maisons » structurées en fonction des âges, des enfants, des adolescents et des jeunes adultes, âgés de **3 à 20 ans** et présentant une **déficience motrice** et/ou **polyhandicapés.**

80 jeunes accompagnés en 2018

70 ETP 5,2 M€

- **Une équipe pluridisciplinaire :**
  Rééducation, Soins, Educatif, Pédagogique
- **Accompagnement quotidien global de l'enfant, 5j/7**
- **L'Equipe IDE :** 2 mi-temps de nuit, 2 temps plein de jour (1 matin, 1 soir) → Couverture IDE 24/24

Pourquoi participer au projet ?

- Développer une culture sécurité en lien avec la prise en charge médicamenteuse : mettre en avant le risque d'erreur médicamenteuse

- Sensibiliser les professionnels non issus de la culture médicale et non initiés aux risque d'erreur médicamenteuse (établissement médico-social)

- Sensibiliser sur la fonction *SOINS* des IDE dans un établissement médico-social (IREM)

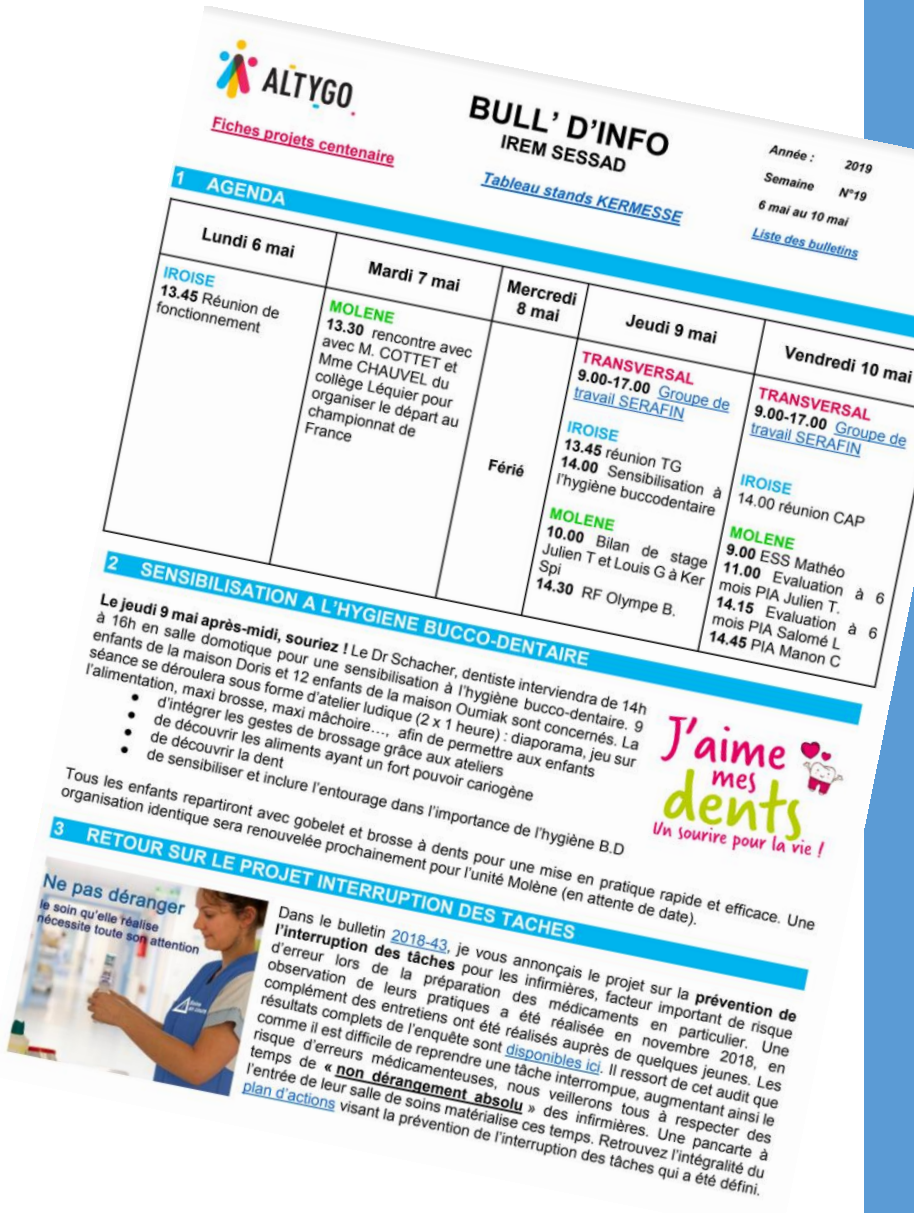
Intégration et suivi du projet :

Directeur, Responsables d'Unités, IDE : Réunions de présentation / débriefings

Professionnels de l'établissement :

- Communication dans le bulletin d'information hebdomadaire
- Relais au sein des maisons par l'IDE référente et l'assistante qualité
- Relais du Responsable d'Unité en réunion de fonctionnement.

Temps dédié au projet pour l'IDE référente et l'assistante qualité



ALTYGO

Fiches projets centenaire

BULL' D'INFO
IREM SESSAD

Tableau stands KERMESSE

Année : 2019
Semaine N°19
6 mai au 10 mai

Liste des bulletins

1 AGENDA

Lundi 6 mai	Mardi 7 mai	Mercredi 8 mai	Jeudi 9 mai	Vendredi 10 mai
IROISE **13.45** Réunion de fonctionnement	MOLENE **13.30** rencontre avec avec M. COTTET et Mme CHAUVEL du collège Léquier pour organiser le départ au championnat de France	Férié	TRANSVERSAL **9.00-17.00** Groupe de travail SERAFIN IROISE **13.45** réunion TG **14.00** Sensibilisation à l'hygiène buccodentaire MOLENE **10.00** Bilan de stage Julien T et Louis G à Ker Spi **14.30** RF Olympe B.	TRANSVERSAL **9.00-17.00** Groupe de travail SERAFIN IROISE 14.00 réunion CAP MOLENE **9.00** ESS Mathéo **11.00** Evaluation à 6 mois PIA Julien T. **14.15** Evaluation à 6 mois PIA Salomé L **14.45** PIA Manon C

2 SENSIBILISATION A L'HYGIENE BUCCO-DENTAIRE

Le jeudi 9 mai après-midi, souriez ! Le Dr Schacher, dentiste interviendra de 14h à 16h en salle domotique pour une sensibilisation à l'hygiène bucco-dentaire. 9 enfants de la maison Doris et 12 enfants de la maison Oumiak sont concernés. La séance se déroulera sous forme d'atelier ludique (2 x 1 heure) : diaporama, jeu sur l'alimentation, maxi brosse, maxi mâchoire…, afin de permettre aux enfants

- d'intégrer les gestes de brossage grâce aux ateliers
- de découvrir les aliments ayant un fort pouvoir cariogène
- de découvrir la dent
- de sensibiliser et inclure l'entourage dans l'importance de l'hygiène B.D

J'aime mes dents
Un sourire pour la vie !

Tous les enfants repartiront avec gobelet et brosse à dents pour une mise en pratique rapide et efficace. Une organisation identique sera renouvelée prochainement pour l'unité Molène (en attente de date).

3 RETOUR SUR LE PROJET INTERRUPTION DES TACHES

Dans le bulletin 2018-43, je vous annonçais le projet sur la **prévention de l'interruption des tâches** pour les infirmières, facteur important de risque d'erreur lors de la préparation des médicaments en particulier. Une observation de leurs pratiques a été réalisée en novembre 2018, en complément des entretiens ont été réalisés auprès de quelques jeunes. Les résultats complets de l'enquête sont disponibles ici. Il ressort de cet audit que comme il est difficile de reprendre une tâche interrompue, augmentant ainsi le risque d'erreurs médicamenteuses, nous veillerons tous à respecter des temps de « **non dérangement absolu** » des infirmières. Une pancarte à l'entrée de leur salle de soins matérialise ces temps. Retrouvez l'intégralité du plan d'actions visant la prévention de l'interruption des tâches qui a été défini.

Déroulement de l'audit :

1ère phase du 22 au 26 octobre 2018 :
Grilles d'observations

- Observations des pratiques IDE par l'assistante qualité
- Auto-évaluations des IDE
- Relais et débriefings informels avec l'équipe IDE

2ème phase du 12 au 30 novembre 2018 :
Entretiens individuels

- « Entretien » avec les enfants internes et externes : réalisé par l'IDE référente à partir d'un questionnaire enfant

Méthodologie d'appropriation du projet et des outils :

Modification de la grille d'observation et du questionnaire d'entretien

S'adapter à l'usager : « *Qui sont nos jeunes ?* »

- **Capacités** des jeunes (communication, langage), **habitudes** quotidiennes des jeunes, rythme des jeunes (soins/médicaments par rapport aux activités/sorties)

S'adapter à l'organisation interne de l'établissement : « *Comment est-on organisé dans le service ? Qu'est ce qui peut arriver ?* »

- **Fonctionnement** de l'établissement : lieu de vie « maisons », internat/externat, divers professionnels aux priorités et cultures différentes, réalité quotidienne des IDE

Cela a supposé une bonne connaissance des jeunes accueillis et du fonctionnement du service ainsi que du temps pour tester les nouveaux outils adaptés.

Exemples de modifications réalisées :

Age : Sexe : Masculin ☐ Féminin ☐

Mobilité possible Oui ☐ Non ☐ Partielle ☐

Type d'accueil Interne ■ Externe ☐

④Quand tu as besoin de voir ou de parler avec l'IDE, que fais-tu ?			
Je demande à un membre du groupe éducatif	Je sonne	Je me déplace	Je ne sais pas

⑤Quand tu as mal, que fais-tu ?			
Je demande à un membre du groupe éducatif	Je sonne	Je me déplace	Je ne sais pas

⑦Dans la journée, quand tu vas à l'infirmerie, s'il y a la pancarte « Soins », que fais-tu ?				
Je frappe	J'appelle l'IDE car je sais qu'elle est là	J'attends car cela veut dire que l'IDE s'occupe d'un autre enfant	Je reviens plus tard car ma demande n'est pas urgente	Je ne sais pas

⑧Lorsque l'IDE distribue des traitements et que tu veux lui demander quelque chose, que fais-tu ?			
Je l'appelle tout de suite	J'attends qu'elle vienne à ma table	Je lui demande avant qu'elle parte du réfectoire	Je ne sais pas

Exemples de modifications réalisées :

Etape en cours	Ou	Comment	Origine de l'IT
1. Relevé de la prescription 2. Préparation 3. Administration 4. Traçabilité 5. Soins	1. Salle de soins 2. Couloir 3. Chambre du jeune 4. Réfectoire 5. Salle de vie/d'activité	1. Téléphone 2. Physique 3. Alarme 4. Sonnette 5. Bruit ambiant (dont les discussions) *6.* Autre, précisez	1. Un tiers professionnel de santé (Médecin/aide-soignant) 2. Un tiers non professionnel de santé (administratif, logistique, agent) 3. Soi-même 4. Prestataire extérieur 5. Entourage du patient 6. Patient *7.* Autre, précisez

Correspond à la réalité de ce qui existe ou se vit dans l'établissement

Motif	Réaction
1. Apport d'information 2. Recherche d'information 3. Demande de l'aide (ex sonnette) 4. Logistique (Problème de matériel, etc.) 5. Oubli (tablette, vêtements) 6. Soins à effectuer 7. Autre, précisez	1. Suspend l'action en cours et traite la nouvelle demande (*ex : se déplace, répond)* 2. Suspend l'action et délègue la nouvelle tâche 3. Poursuit l'action en cours en écoutant 4. Suspend l'action et la diffère dans le temps *5.* Autre : à préciser

Synthèse des résultats issus des grilles d'observations (1ère phase) :

75 IT au total sur les 5 jours d'observations / Aucune IT la nuit

Auteur de l'IT	*Médecins, AS (60%) Jeunes (14%) IDE (8%)*
Motif	*Apport d'information (31%) Recherche d'information (27%)*
Etapes en cours	*Préparation (32%) Administration (32%) Traçabilité (15%)*
Comment	*Interruption physique (64%)*
Où	*En salle de soins (65%)*
Réactions	*SUSPEND l'action : traite la demande (35%), différe dans le temps (24%)* *POURSUIT l'action en écoutant (32%)*
Tâche initiale reprise	*Au moment de l'Interruption (65%)*
Durée de l'Interruption	*Moins d'1 minute (68%)*

Synthèse des résultats issus des entretiens (2ème phase) :

17 jeunes interrogés (10 internes et 7 externes) de 9 à 15 ans dont 7 jeunes en fauteuil

- Les jeunes interrogés n'hésitent pas à se déplacer en cas de besoin…

- … mais savent être patients et attendent que l'IDE soit disponible pour répondre à leur demande.

88% des jeunes attendent que l'IDE intervienne au réfectoire pour répondre à leur demande.

Tendance inversée par rapport aux professionnels

Les actions issues de l'audit:

Organisationnelles

Equipe :

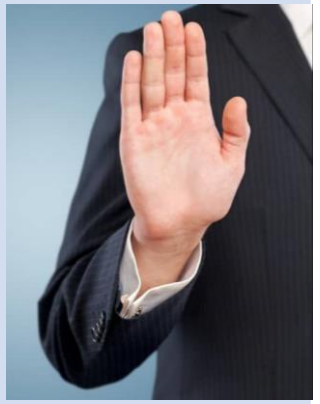
Privilégier au maximum la **communication** d'informations aux IDE par **messagerie ou lors des temps dédiés aux transmissions**

Professionnels accompagnants (AS) :

Assurer la **traçabilité** des constantes sur le logiciel dossier patient au même titre que les IDE

IDE :

Différer et **dire non** aux sollicitations non urgentes



Les actions issues de l'audit :

Structurelles
Mettre une **bannette** pour déposer les carnets des enfants ou autres documents à l'entrée de l'infirmerie

Les actions issues de l'audit:

Sensibilisation
Modifier la **pancarte « occupé »** (soins) à l'entrée de l'infirmerie Enlever la pancarte lorsque les soins sont terminés **Cibler les temps de préparation des médicaments** (temps « à risque ») et les indiquer aux professionnels par un affichage Formaliser et distribuer une enquête avec **questionnaire auprès des professionnels**

EXEMPLES :

Pendant les horaires indiqués,

Soins et médicaments en priorité !

7h – 7h30

17h30 – 18h15

Au réfectoire : midi et soir

EXEMPLES :

BULL' D'INFO
IREM SESSAD

Année : 2019
Semaine N°27
Du 01 au 5 juillet

PRÉVENTION DES INTERRUPTIONS DE TACHES DES IDE LORS DE LA PRÉPARATION ET L'ADMINISTRATION DES MÉDICAMENTS

Mise en œuvre des actions !

Rappelez-vous, les résultats de l'audit d'observations de pratiques et le plan d'action retenu vous ont été transmis dans le bulletin n°2019-19.

Vous apercevrez désormais sur les portes des infirmeries IREM et Internat:

- une **affiche** positionnée par les IDE lors de la préparation et l'administration des médicaments. (L'affiche "Soins" n'est donc plus d'actualité).
Cette affiche marque le temps de "***non dérangement absolu***" à respecter par tous.

- un **affichage continu** déployé sur les mêmes portes des infirmeries pour mettre en avant les tranches **horaires "les plus à risque"** où les soins et les médicaments (préparation/administration) sont prioritaires.

« **Pendant les horaires indiqués, Soins et médicaments en priorité !** »

La prévention des interruptions de tâches passe également par **la sensibilisation de chacun** sur ce sujet.

Extraits du questionnaire auprès des professionnels :

② Lorsque vous avez besoin de communiquer avec une IDE, que faites-vous ?

③ Lorsqu'un jeune vous demande d'aller à l'infirmerie car il est douloureux, que faites-vous ?

④ Dans la journée, lorsque vous allez à l'infirmerie, s'il y a la pancarte signifiant que l'IDE est occupée, que faites-vous ?

⑥ Quels sont les temps/tranches horaires où vous avez le plus besoin de communiquer avec les IDE ?

⑦ Avez-vous la sensation de déranger votre (vos) collègue(s) IDE dans son (leur) travail ?

ET APRES ?

- Résultats et analyse des réponses des questionnaires aux professionnels en cours (Directeur, Responsables, IDE)
- Bilans aux équipes

- Proposition d'organisation de la démarche au sein de la Maison d'Accueil Spécialisée du Chêne Vert à Plouha (Accueil en hébergement permanent et temporaire de résidents en situation de handicap)

CONCLUSION

- Prise de conscience que l'interruption de tâche des professionnels, et particulièrement des IDE lors de l'administration des médicaments, est souvent **banalisée au fil du temps**

- Prise de conscience que l'on peut agir, et que nous devons rester en alerte sur les **sollicitations « évitables »**…

Lancement du projet régional au sein d'un établissement médico-social