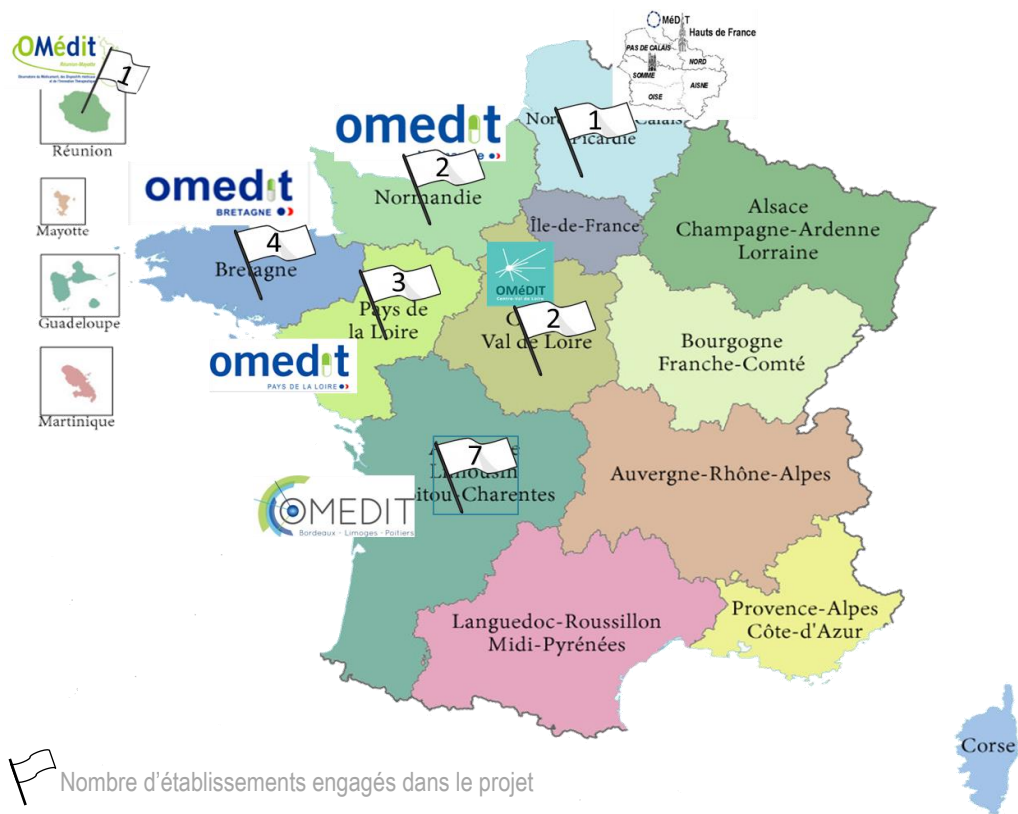


Figure 1.OMÉDITs et établissements engagés



## Les éléments clés pour lancer une démarche de gestion des interruptions de tâche lors de l'administration des médicaments

### Retour d'expérience de 7 régions

*L'interruption de tâche 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'interruption de tâche 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.*

### Premiers enseignements pour implémenter une démarche de gestion des interruptions de tâche

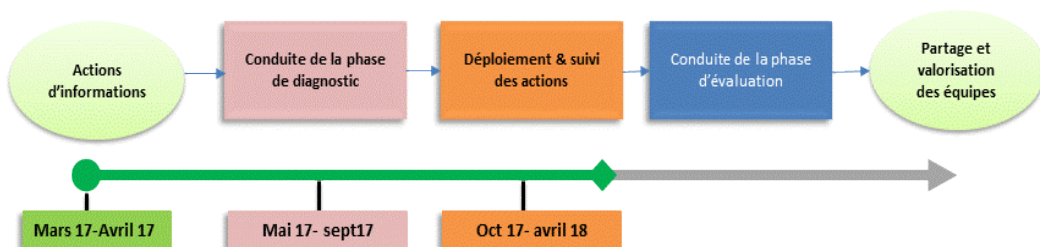
En partenariat avec 7 OMÉDITs et 20 équipes

### Les constats

L'interruption de tâche est fréquente.

- Elle est causée en majorité par les collègues
- Elle est courte, moins d'1 minute
- Elle génère du stress et de la fatigue
- Elle est source d'erreurs

Figure 2 Etat d'avancement du projet



## ① Je retiens que

### ► L'engagement institutionnel doit positionner cette situation à risque comme un enjeu stratégique

- La démarche de gestion des interruptions de tâche doit être un objectif de sécurité du patient, soutenue et visible
- Elle renforce la culture de sécurité, identifie la criticité du processus, implique l'organisation du travail, le travail en équipe, dont la communication, la coordination des acteurs et l'ergonomie du travail ;
- La désignation d'un référent sur le sujet comme accompagnateur de la démarche est un des facteurs de réussite du projet.

**La gestion des interruptions de tâche aide à promouvoir une culture sécurité partagée et affichée :  
Eviter les interruptions de tâche, c'est l'affaire de tous !**

### ► C'est un enjeu de sécurité pour l'équipe du service

- Pour obtenir un résultat, il est très important de capitaliser sur la vigilance collective au sens pluri-professionnel du terme
- Bien que le périmètre porte ici sur le processus de l'administration des médicaments, l'ENSEMBLE des professionnels doit participer au projet, et non uniquement le corps infirmier

*Pourquoi ?*

- *Parce que les interrupteurs sont les collègues qui participent à la prise en charge du patient ;*
- *Pour trouver en équipe les meilleures solutions ;*
- *Pour réfléchir ensemble à l'organisation du travail, aux besoins en termes de communication ;*
- *Pour décider ensemble des tâches « sacrées », etc.*



### ► Cette démarche se conçoit comme un programme structuré qui vise le changement sur le long terme

- Insister sur les compétences en gestion de projet, dans l'accompagnement du changement et plus globalement sur les facteurs humain et organisationnel.
- Accompagner les équipes à changer leurs habitudes et comportements ;
- Concevoir et mettre en œuvre de manière continue un plan de communication et d'animation de l'équipe. Imaginer un management visuel pour diffuser de l'information et obtenir un retour des équipes.

### ► Les pistes de solutions sont multiples mais aussi singulières par rapport à l'organisation de chaque équipe et aux souhaits des équipes engagées

- Dans la réalisation de l'audit et notamment l'analyse des résultats, le nombre d'interruption de tâche n'est pas plus important que leur motif ;
- L'audit et ses résultats sont à contextualiser selon le terrain étudié ;
- Les solutions sont systémiques (globales dont organisationnelles) ;
- Le projet a pour objectif de limiter les interruptions de tâche et de mieux récupérer l'interruption de tâche lorsqu'elle a lieu. Il faut travailler sur la notion des interruptions de tâche évitables et des interruptions de tâche justifiées. La notion de « sacralisation » d'une tâche peut aider à la réflexion.
- Utiliser les méthodes et les outils adaptés aux enjeux liés aux facteurs humains et organisationnels (la communication, la dynamique d'équipe, le leadership, le climat de l'équipe, etc.) ;

## ② Mobilisons-nous tous !

**Travaillons sur les notions d'interruptions de tâche évitables et d'interruptions de tâche justifiées !  
Lançons la campagne de déclaration des événements indésirables en lien avec des interruptions de tâche !**