



## I- Contexte

L'interruption de tâche est un facteur favorisant la survenue d'évènements indésirables (notamment d'erreurs médicamenteuses) non retenu par les professionnels de santé lors de l'analyse des causes profondes d'évènement indésirable du fait du caractère habituel de ce type d'évènement.

En juin 2016, la HAS a mobilisé un groupe de travail national sur la thématique « sécurisation de l'administration des médicaments ». A cette occasion, les OMÉDIT ont été sollicités pour accompagner la réalisation d'un audit expérimental sur les interruptions de tâches lors de l'administration des médicaments, faire l'analyse des causes d'interruptions de tâche observées au sein des services audités et évaluer l'appropriation de l'outil expérimenté par des équipes de terrain. En région, trois établissements ont été accompagnés par l'Unité Qualité et Sécurité de l'OMÉDIT Bretagne.

En 2018, l'OMÉDIT Bretagne (Observatoire du Médicament, des Dispositifs Médicaux et de l'innovation Thérapeutique) et le CAPPS Bretagne (Coordination pour l'Amélioration des Pratiques Professionnelles) étendent cette démarche de gestion des interruptions de tâches lors de l'administration des médicaments à l'échelle régionale.

## II- Synthèse générale

Les données sont issues de l'auto-évaluation produite par les établissements ayant utilisé les outils de la HAS.

**Nombre de fiches d'adhésion pour le déploiement du projet en 2018/2019** 24  
**Nombre d'établissement n'ayant pu répondre** 2

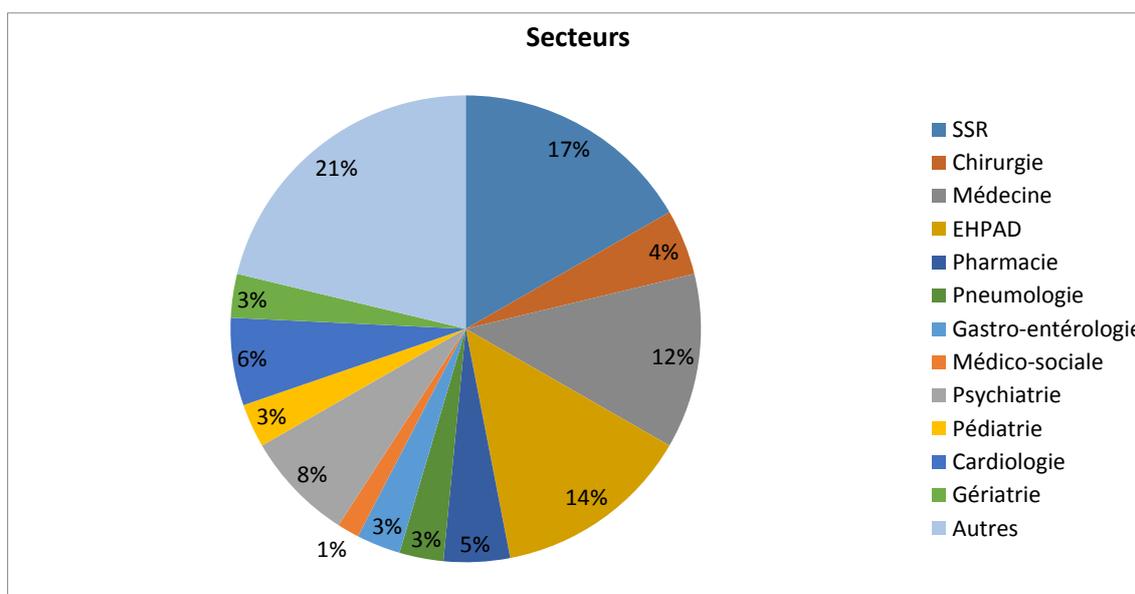
**Nombre d'établissement dont le déploiement initial était prévu en 2019/2020 ayant rendu des résultats en 2018/2019** 4

**Nombre d'établissements ayant fourni des résultats pour l'année 2018/2019** **29\***

Secteurs	Nombre
SSR	11
Chirurgie	3
Médecine	8
EHPAD	9
Pharmacie	3

Secteurs	Nombre
Pneumologie	2
Gastro-entérologie	2
Médico-sociale	1
Psychiatrie	5
Pédiatrie	2

Secteurs	Nombre
Cardiologie	4
Gériatrie	2
Autres	14



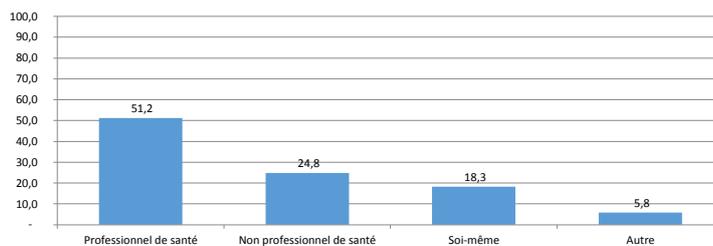
\* Les résultats des établissements expérimentateurs des outils de la HAS en 2016 ont été intégrés

### III- Résultats régionaux des audits d'observation

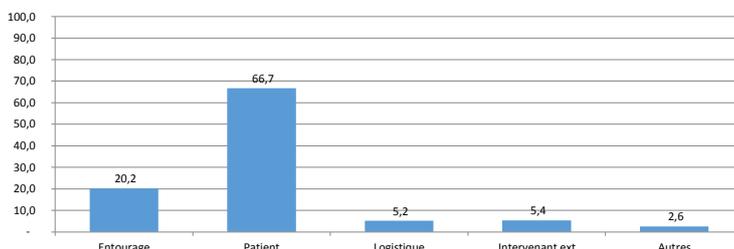
Nombres d'IT constatés sur l'ensemble des établissements et services audités

2688

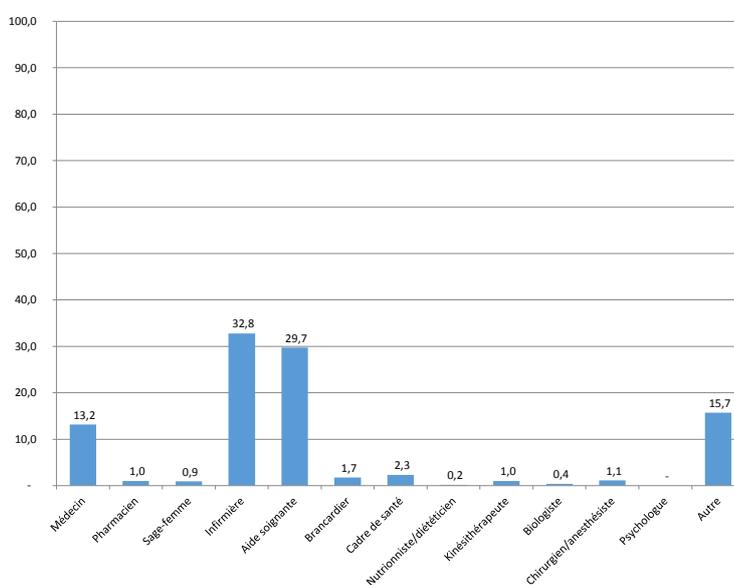
Auteur de l'IT	
	IT Régionale (%)
<b>Professionnel de santé</b>	<b>51,2</b>
Non professionnel de santé	24,8
Soi-même	18,3
Autre	5,8
Total	100,0



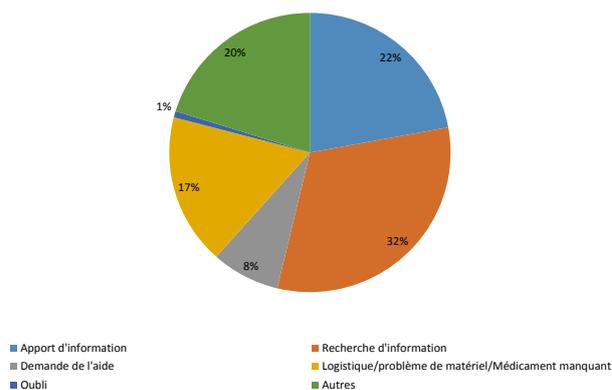
Si Non professionnel de santé	
	IT Régionale (%)
Entourage	20,2
<b>Patient</b>	<b>66,7</b>
Logistique	5,2
Intervenant ext	5,4
Autres	2,6
Total	100,0



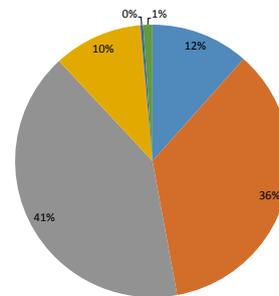
Si professionnel de santé	
	IT Régionale (%)
Médecin	13,2
Pharmacien	1,0
Sage-femme	0,9
<b>Infirmière</b>	<b>32,8</b>
Aide soignante	29,7
Brancardier	1,7
Cadre de santé	2,3
Nutritionniste	0,2
Dietéticien	0,2
Kinésithérapeute	1,0
Biologiste	0,4
Chirurgien	1,1
Anesthésiste	0,0
Psychologue	15,7
Autre	15,7
Total	100,0



Motif	
	IT Régionale (%)
Apport d'information	22,1
<b>Recherche d'information</b>	<b>31,6</b>
Demande de l'aide	7,8
Logistique/problème de matériel/Médicament manquant	17,5
Oubli	0,7
Autres	20,2
Total	100,0

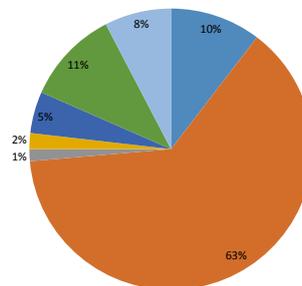


Étapes en cours	
	IT Régionale (%)
Relevé de la prescription	11,5
Préparation	35,6
<b>Administration</b>	<b>41,0</b>
Traçabilité	10,5
Soins	0,3
Autres	1,1
Total	100,0



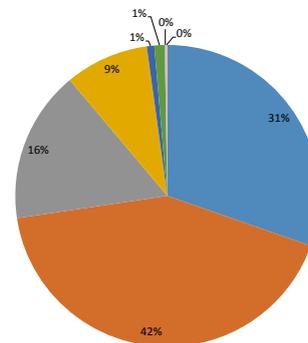
■ Relevé de la prescription ■ Préparation ■ Administration ■ Traçabilité ■ Soins ■ Autres

Comment	
	IT Régionale (%)
Téléphone	10,4
<b>Physique</b>	<b>63,3</b>
Alarme	1,4
Sonnette	1,8
Bruit ambiant	4,8
Discussion	10,8
Autres	7,6
Total	100,0



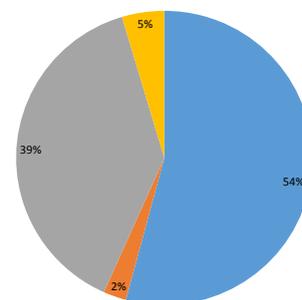
■ Téléphone ■ Physique ■ Alarme ■ Sonnette ■ Bruit ambiant ■ Discussion ■ Autre

Où	
	IT Régionale (%)
Salle de soins	30,4
<b>Couloir</b>	<b>42,3</b>
Chambre du patient / résident	16,3
Salle à manger	8,9
Pharmacie	0,8
Zone de stockage extérieure à la salle de soins	1,1
Salle de vie/activités	0,1
Autres	0,1
Total	100,0



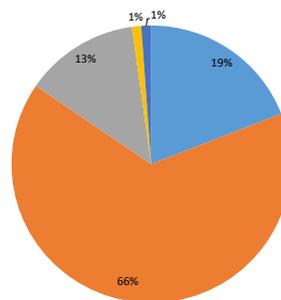
■ Salle de soins ■ Chambre du patient / résident ■ Pharmacie ■ Salle de vie/activités ■ Couloir ■ Salle à manger ■ Zone de stockage extérieure à la salle de soins ■ Autres

Réactions	
	IT Régionale (%)
<b>Suspend l'action en cours et traite la nouvelle demande</b>	<b>54,2</b>
Suspend l'action et délègue la nouvelle tâche	2,5
Poursuit l'action en cours en écoutant	38,7
Autres	4,6
Total	100,0



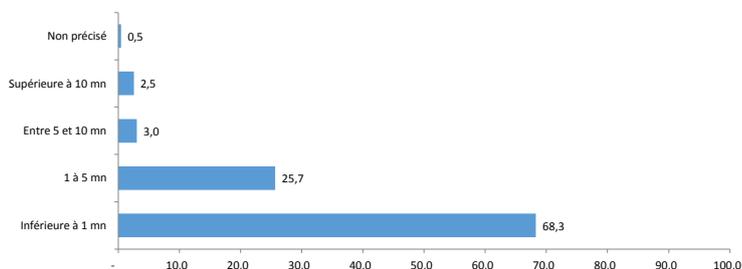
■ Suspend l'action en cours et traite la nouvelle demande ■ Suspend l'action et délègue la nouvelle tâche ■ Poursuit l'action en cours en écoutant ■ Autre(s) : à préciser

Tâche initiale reprise	
	IT Régionale (%)
Reprise au début après l'IT	19,1
<b>Reprise au moment de l'interruption</b>	<b>65,5</b>
Reprise avec délai au moment de l'IT	13,2
Pas de reprise de la tâche (oubli)	1,1
Non précisé	1,1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>



■ Reprise au début après l'IT ■ Reprise au moment de l'interruption ■ Reprise avec délai au moment de l'IT  
■ Pas de reprise de la tâche (oubli) ■ Non précisé

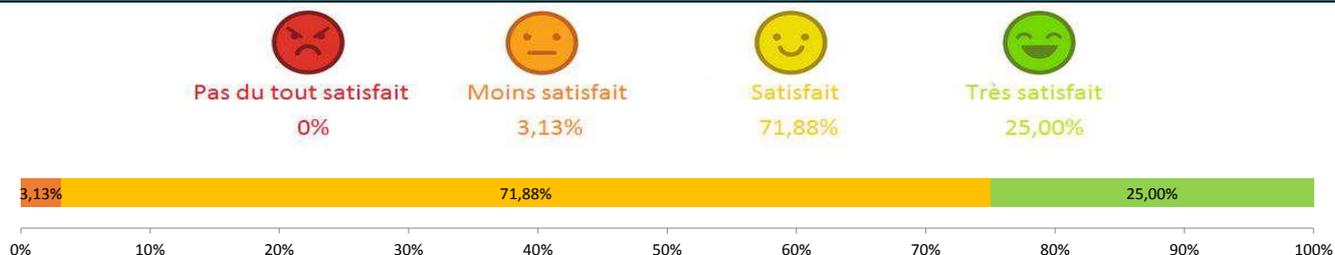
Durée de l'interruption	
	IT Régionale (%)
<b>Inférieure à 1 mn</b>	<b>68,3</b>
1 à 5 mn	25,7
Entre 5 et 10 mn	3,0
Supérieure à 10 mn	2,5
Non précisé	0,5
<b>Total</b>	<b>100,0</b>



#### IV- Résultats régionaux des Débriefings avec les équipes

<b>Nombre total de services ayant réalisé le projet interruption de tâche</b>	<b>63</b>
<b>Nombre de services ayant réalisé le débriefing auprès de leurs équipes</b>	<b>12</b>
<b>Nombre total de personnes ayant répondu au questionnaire</b>	<b>41</b>

#### Comment avez-vous vécu cette observation ?



#### Questions diverses

	Oui	Non	Ne sais pas	Non concerné
Avez-vous eu le sentiment d'avoir modifié votre comportement ?	28,9%	<b>52,6%</b>	2,6%	15,8%
Avez-vous eu le sentiment d'avoir été interrompu ?	<b>57,5%</b>	27,5%	0,0%	15,0%
Si oui, est-ce normal ?	<b>44,8%</b>	37,9%	6,9%	3,4%
Les interruptions sont-elles toujours justifiées ?	13,8%	<b>86,2%</b>	0,0%	0,0%
Cela nuit-il à votre perception du travail bien fait ?	<b>85,7%</b>	14,3%	0,0%	0,0%
Vous-même, avez-vous l'impression d'interrompre vos collègues ?	<b>96,4%</b>	3,6%	0,0%	0,0%
Est-ce que l'interruption de tâche vous paraît être un risque dans l'activité d'administration des médicaments ?	<b>97,5%</b>	2,5%	0,0%	0,0%
L'administration des médicaments, peut-elle être considérée comme un processus à risque que l'on ne devrait pas interrompre ?	<b>97,6%</b>	2,4%	0,0%	0,0%
Pensez-vous que l'on puisse agir sur le sujet des IT?	<b>90,0%</b>	7,5%	2,5%	0,0%

## V- Résultats régionaux des enquêtes patients

Nombre total de services ayant réalisé le projet interruption de tâche	63
Nombre de services ayant réalisé l'enquête auprès de leur patient	15
Nombre total de personnes ayant répondu au questionnaire	28

Informations	Oui	Non	Ne sais pas	Non concerné
Heure des médicaments	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Heure des repas	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Temps pour demander des infos	60,00%	16,00%	24,00%	0,00%
Entourage possède les infos ?	78,26%	8,70%	13,04%	0,00%

Mise en situation	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	Non concerné
Vous avez mal, que faites vous ?	7,41%	44,44%	37,04%	7,41%	3,70%	0,00%
La télévision ne marche pas et vous avez votre série préférée qui passe, que faites-vous ?	11,11%	37,04%	37,04%	0,00%	0,00%	4,17%
Vous avez besoin du bassin, que faites vous ?	0,00%	25,93%	40,74%	3,70%	3,70%	16,67%
Vous voulez connaître le résultat d'un examen médical (ex du scanner) que vous avez passé hier, que faites-vous ?	62,96%	0,00%	40,74%	0,00%	0,00%	0,00%
Vous constatez que le médicament qui se trouve dans le pilulier ne ressemble pas à celui que vous prenez habituellement, que faites-vous ?	25,93%	22,22%	48,15%	0,00%	7,41%	0,00%
Vous trouvez que votre repas est froid, que faites-vous ?	0,00%	29,63%	51,85%	0,00%	22,22%	0,00%

Avis	Pas du tout utile	Plutôt pas utile	Ni pas utile ni utile	Utile	Très utile	Ne sais pas	Non concerné
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 ?	3,70%	11,11%	3,70%	55,56%	25,93%	0,00%	3,70%
Une infirmière qui prépare les médicaments a un gilet jaune où est inscrit : ne pas déranger, qu'en pensez-vous ?	18,52%	11,11%	7,41%	40,74%	18,52%	3,70%	0,00%

Sollicitation	Médecin	Aide soignante	Infirmière	Ne sais pas	Autres
Vous avez besoin d'une information, vous le faites en priorité auprès	25,93%	18,52%	59,26%	0,00%	7,41%

## VI- Synthèse régionale des plans d'actions

Actions organisationnelles	Actions structurelles	Actions de sensibilisation
Commander du matériel informatique adapté	Définir et isoler l'espace de préparation	Sensibiliser sur les "Bonnes Pratiques Professionnelles"
Utiliser un "gilet jaune" lors de la préparation des médicaments	Expertiser les circuits des chariots par un ergonome	Former les professionnels aux "Erreurs médicamenteuses"
Mettre en place un créneau dédié à la transmission d'information aux patients	Définir une unité d'accueil avec un professionnel référent	Définir des tâches sacrées/a ne pas interrompre - Evaluer la pertinence de l'IT
Déléguer le téléphone quand cela est possible		Réitérer l'audit d'observation
Définir les étapes de transition entre les équipes du soir et du jour		Créer un mémo " Que faire en cas d'interruption?" - chariot
Mettre en place, en dehors de l'étape d'administration médicamenteuse, un créneau pour les appels extérieurs		Créer une affiche de sensibilisation sur les IT et l'accrocher au niveau de la salle de préparation
Mettre à disposition un cahier de transmission d'informations non urgentes sur les chariots		Créer un symbole/logo sur les IT
Préparer à l'avance le matériel quand cela est possible (anticipation)		Réviser le livret d'accueil patients et professionnels pour les informer sur les IT (Horaires, planning, organisation...)
Utiliser des étiquettes lisibles (écriture non manuscrite + police grande)		Utiliser des lettres d'information comme rappel sur le sujet des IT
Reviser/Vérifier les coordonnées (Annuaire, site internet, etc.)		Réaliser des enquêtes sur les IT auprès des professionnels
Mettre à jour les logiciels informatiques		Réaliser des enquêtes sur les IT auprès des patients
Mettre en place un registre des visiteurs		
Réorganiser les plannings des professionnels - Concordance des temps médicaux et paramédicaux		
Mettre en place de fiches de tâches/missions - rôle de l'IDE / rôle de l'AS		
Assurer la continuité de la prise en charge (préparation jusqu'à l'administration) par un même professionnel		
Acquérir des chariots adaptés et les fermer systématiquement		