



QUALI ' COM

3^{ème} Numéro

Décembre 2018



ASTUCES DD AU TRAVAIL COMME A LA MAISON



Des containers de recyclage en bois APCAR sont présents à côté des photocopieurs, pensez au tri du papier

LES GRANDS RENDEZ-VOUS

Bravo pour les efforts constatés sur les photocopies



Vive la
PHOTOPLANNING !!!

Octobre 2018
Questionnaire
IDD par le
groupe DD

**Du 26 au 30 nov
2018**
Semaine
Sécurité du
patient

30 nov 2018
Envoi du
compte
qualité à la
HAS

**Du 11 au 14 déc
2018**
Formation
Animer en
Humanitude
Le Mesnil / Le
Village

24 janvier 2019
Réunion
COFIL
Qualité et
Gestion des
Risques

Juin 2020 - 2021
Certification
du GHT

Directeur de publication : Michelle MOCHALSKI
Rédacteur en chef : Estelle REMOND
Comité de rédaction : Isabelle DAENS, Isabelle GALLE, Virginie NEVEU
Co-rédacteurs : Sylvina GOMES

DANS CE NUMERO

Astuces DD	1
Les grands rendez-vous	1
<u>Zoom sur</u> : L'interruption de tâche	2
Interviews sur l'interruption de tâches	3 & 4
Quizz	4

ZOOM SUR : L'INTERRUPTION DE TÂCHE

Nous sommes tous habitués à faire plusieurs choses en même temps dans nos travaux respectifs et nous banalisons ces activités multitâches.

Multiplier les activités est devenu une habitude, dans un souci de terminer ce que l'on a à faire dans un temps imparti !

Le téléphone qui sonne alors que vous êtes en entretien, une sonnette qui retentit alors que vous êtes déjà auprès d'une personne, une demande de dernière minute alors que vous êtes en pleine préparation des chariots repas, une personne qui souhaite des renseignements pour constituer un dossier alors même que vous êtes en pleine facturation...

Les occasions d'être interrompus dans une activité et de sentir « mitraillé » de demandes multiples et variées ne manquent pas et concernent tous les services !



Mais au fait, l'interruption de tâche, c'est quoi ? Quelles conséquences a-t-elle sur le travail ?

« L'interruption de la tâche est l'arrêt inopiné, provisoire ou définitif d'une activité. La raison est propre à l'opérateur, ou, au contraire, lui est externe. L'interruption 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. »

L'INRS (Institut National de Recherche et de Sécurité) ajoute que l'interruption de la tâche est source de charge mentale. Avec le temps, elle est mal vécue par le salarié qui a l'impression de faire un travail de mauvaise qualité et de ne jamais pouvoir terminer ce qu'il a entrepris. L'interruption de tâche est source de stress, de fatigue mentale et physique. Les risques liés à la multiplication simultanée d'activités impacteraient 98% d'entre nous : nous pouvons en conclure que nos cerveaux ne sont pas prêts pour cela !!!! (Note des rédactrices : quelle découverte ! Nous pensions que le cerveau monotâche était exclusivement masculin...)



Quels sont les risques, les conséquences ?

- ✓ La perte de concentration
- ✓ Risque d'oubli
- ✓ Risque d'erreur
- ✓ Risques psychosociaux (stress, fatigue, sensation de ne pas être efficient)

Il apparaît indispensable de travailler sur la gestion de ces risques et donc sur leur survenue !

Comment agir pour atténuer les interruptions de tâche ?

Il est important de **ne pas segmenter les tâches mais de les prioriser**, en fonction du degré d'urgence. Hiérarchiser les actions : le concept est simple mais pas toujours facile à concrétiser lorsque les appels de chaque corps de métier se succèdent.

L'ensemble des professionnels doit avoir conscience qu'en **regroupant les informations** et en les transmettant à bon escient, les interruptions de tâches sont moins nombreuses, et donc le risque d'oubli et d'erreur diminué.

- Lorsque nous appelons un collègue d'un autre service, est-ce urgent ou cela peut-il **attendre que nous ayons plusieurs informations à transmettre** ?
- Ma demande peut-elle être **formulée par mail** ? Mon interlocuteur pourra la prioriser et la traiter sur un temps dédié.
- Soyez **attentif** à la tâche en cours, votre interruption peut engendrer une erreur.
- N'hésitez pas à **faire patienter le demandeur** jusqu'à la fin de votre tâche.

Vous avez des idées, des propositions pour pallier ce problème ? Envoyez-les par mails à la cellule qualité : estelle.remond@hopital-yvetot.fr

INTERVIEWS SUR L'INTERRUPTION DE TÂCHE

Les questions posées aux personnels rencontrés sont les suivantes :

1. Quelle est votre définition de l'interruption de tâches ?
2. Quelle forme prend-t-elle ?
3. Quelle est sa fréquence ?
4. Comment réagissez-vous ?
5. Quels outils mettez-vous en place ?



Equipe de blanchisserie

L'interruption de tâche, c'est quand on n'arrive pas à nettoyer une tâche sur un vêtement ? (rires de l'équipe).

Pour nous, l'interruption de tâches, c'est le travail que l'on n'arrive pas à faire pour x raisons ou par manque de personnel. Ça peut aussi être une panne de machine.

L'interruption de tâche, c'est tous les jours. « On fatigue ».

On priorise le travail, on laisse de côté les petits travaux comme recoudre un bouton par exemple.

Stéphanie LAGY, AS EHPAD :

L'interruption de tâche, c'est arrêter le travail que l'on effectuait brusquement.

Le téléphone : ce sont d'ailleurs des appels en interne et particulièrement les mauvaises orientations du standard, avec des appels qui ne nous concernent pas.

Une urgence médicale (par exemple une chute)

Une famille qui pose des questions

Des collègues pour relever un résident, toute aide en général.

C'est régulier et très fréquent. On ne peut pas effectuer un soin du début à la fin sans être au moins une fois dérangée

Lorsqu'une famille par exemple pose des questions et si le patient dont lequel je m'occupais et en sécurité, je réponds à la famille. A contrario, je demande à la famille de patienter.

Si c'est une urgence, je mets mon résident en sécurité et j'y vais.

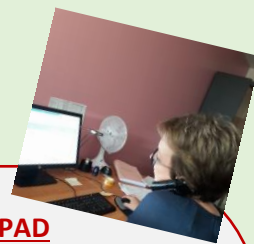
Si le téléphone sonne alors que je fais un soin, je rappelle plus tard, mais si je peux je réponds.

Propositions

Pour les appels de l'administration (par exemple : signatures de contrat ou autre), ce serait bien que l'administration appelle en fin de matinée.

S'assurer que le standard a l'annuaire interne à jour.

Si c'est un appel du CHU, demander au standard de ne pas passer les appels aux aides-soignantes, qui ne peuvent pas toujours renseigner.



Stéphanie TENIERE, Cadre EHPAD

L'interruption de tâche est un élément inattendu qui survient à n'importe quel moment, et à maintes reprises dans la journée.

La fréquence est difficile à définir. Quotidienne, c'est sûr, mais combien de fois par jour ?

Cela peut être n'importe quel moyen de communication : téléphone, entrée d'une personne dans le bureau...

C'est un fait sociétal : nous vivons dans une société d'immédiateté, regarde Google par exemple ! Et individualiste. C'est en lien avec ce que nous imposent nos organisations de travail moderne : le mail à la place du courrier....

Il n'y a plus de notion de priorisation : on se laisse envahir par une question, c'est anxiogène et si on n'a pas la réponse, on ne sait plus fonctionner. On le fait tous à plus ou moins grande échelle. Je pense que les gens ne se rendent pas compte qu'ils dérangent.

L'interruption de tâche fait partie de mon quotidien. Des fois je ferme la porte de mon bureau ou j'éteins mon téléphone mais ça ne fonctionne pas toujours...

C'est une charge mentale supplémentaire, qui nous suit, avec la crainte d'oublier quelque chose. Des fois, cela me revient chez moi, le vendredi soir ou dans un moment de détente, alors je gère depuis chez moi. Je mets des rappels sur mon téléphone personnel.

J'ai beaucoup de choses à penser de par ma fonction, mais les tâches sont souvent sans liens entre elles : agents, familles, administratif, résidents... Je me dis souvent « Il faut que... », « Faut que j'y pense... »

C'est parfois frustrant dans le sens « je n'arrive même pas à faire ça », c'est une remise en question de pleins de choses, je doute parfois d'avoir la bonne organisation. De par ma position, je sais que je dois rester accessible. Couper le téléphone et m'enfermer, c'est mettre des barrières. J'ai essayé le « ne me déranger qu'en cas d'urgence » mais alors tout devient urgent... (Rire)

Equipe de cuisine

L'interruption de tâche, c'est être interrompu pendant le travail, et même pendant le temps de pause ! (rires) (note d'Isabelle DAENS : je suis allée les interviewer sur leur temps de repas☺)

Pour nous c'est essentiellement le téléphone. C'est souvent à nous de quitter ce que l'on fait, même pendant la production. Parfois nous sommes appelés car c'est nous qui avons oublié quelque chose. Ou alors il y a une nouvelle entrée.

La fréquence, c'est plutôt un jour sur deux.

Nous sommes aussi interrompus par les livraisons, mais c'est rapide.

Quand on nous appelle on répond toujours ; si on ne décroche pas, ça passe sur haut-parleur. « Des fois, j'entends quelqu'un parler, avant de comprendre que c'est le téléphone » (rires)

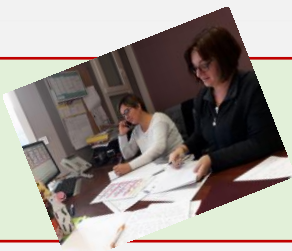
Céline GRATIGNI, Infirmière coordinatrice

C'est être interrompu tout le temps quand tu es en train de faire quelque chose. En général, c'est le téléphone.

L'interruption de tâche, c'est mon quotidien. Je pare au plus urgent ; par exemple, la gestion d'un arrêt de travail prime sur les plannings.

Je la gère en priorisant, cela fait partie de mon travail. Je ne peux imaginer travailler sans interruption de tâche. Ce serait ne pas répondre aux demandes des agents.

J'ai toujours avec moi un cahier ou un support pour noter au fur et à mesure et je barre quand c'est réglé.



Virginie LEROY, administration

L'interruption de tâche, c'est déranger quelqu'un en train de travailler.

Pour moi c'est le téléphone, la visite d'un agent qui veut une réponse maintenant, un mail. Parfois, c'est même mon agenda Outlook qui me rappelle que j'ai un rendez-vous ou un dossier à faire alors que je suis sur un autre dossier...

J'essaie de prioriser, selon ce qui me semble le plus important, surtout s'il y a des dates butoirs à respecter.

Je n'ai pas le choix, cela fait partie de mon travail. Je suis obligée de noter sinon il y a risque d'oubli. J'ai l'impression d'en avoir plein la tête, de devoir penser à tout.

**Un grand merci à tous
les agents ayant
consacré un peu de leur
temps à QUALI'COM**

QUIZZ

N°	QUESTIONS	VRAI	FAUX
1	J'ai accès à toutes les fiches actions d'amélioration de l'établissement sur ENNOV		
2	Il existe une procédure d'atterrissage du Père-Noël sur ENNOV		
3	Tous les comprimés peuvent être écrasés		

1. VRAI (=vues PAQSS) 2. VRAI (Référence : HY-PROC-2018-018) 3. FAUX (liste sur ENNOV Référence : HY-DE-2014-001)

Charlène LELAUMIER, IDE Médecine / SSR :

Selon moi, l'interruption peut être délétère pour le patient et pour nous même. C'est fatiguant, stressant, pesant, chronophage et vraiment irritant à l'usage. L'interruption de tâche, c'est être obligé d'arrêter un soin infirmier.

- On peut être interrompu par un coup de téléphone (médecin traitant, CHU pour entrées), par une famille ou des collègues (médecins, soignants, secrétaire...) qui viennent poser des questions. Parfois c'est le patient même.
- Lors de la préparation des piluliers et l'administration des traitements.
- Durant mes transmissions informatiques, si l'on est dérangé
- Lorsque les ambulanciers viennent chercher un patient et que je dois arrêter pour donner les papiers.
- Les sonnettes.
- En permanence, on est sollicité pour tout et n'importe quoi
- Etre dérangée par une famille autre que celle du patient dont je suis en train de m'occuper.

Lorsqu'on fait un soin, il y a très souvent une procédure à respecter et on peut être interrompue et faire une faute d'hygiène, se tromper dans un dosage à administrer, donner un traitement à quelqu'un d'autre.

C'est tellement souvent ! C'est vraiment chronophage... C'est pratiquement inquantifiable... C'est en permanence, ça fait partie du quotidien.

Ça dépend de ce que je fais :

- Si je suis sur la distribution des médicaments, je demande à la personne d'attendre que je termine.
- Lorsque je fais une transfusion, je ne réponds plus au téléphone mais si une collègue frappe à la porte et pose une question, je vais lui répondre car ce soin est long et je sais qu'elle attend ma réponse pour continuer son travail.
- Si une famille m'interpelle dans le couloir, je leur donne une tranche horaire de ma prochaine disponibilité afin de pouvoir les renseigner.
- Aux transmissions orales, si je reçois des appels en interne, je réponds, sinon je raccroche pour les appels en externe.
- Lorsque je fais un soin, je ne réponds plus au téléphone.
- Par contre, ce n'est pas évident de ne pas répondre à la demande d'une collègue. Je réponds et je suis obligée de me reconcentrer sur ce que je faisais la minute d'avant.

Propositions

Dans certains établissements, lorsqu'une IDE prépare les piluliers de tous les patients du service, elle met un gilet jaune fluo ou un brassard, pour signifier qu'elle ne doit pas être dérangée par les collègues.

Lors de nos transmissions, on met sur la porte de la salle de soins, le panneau « ne pas déranger ».