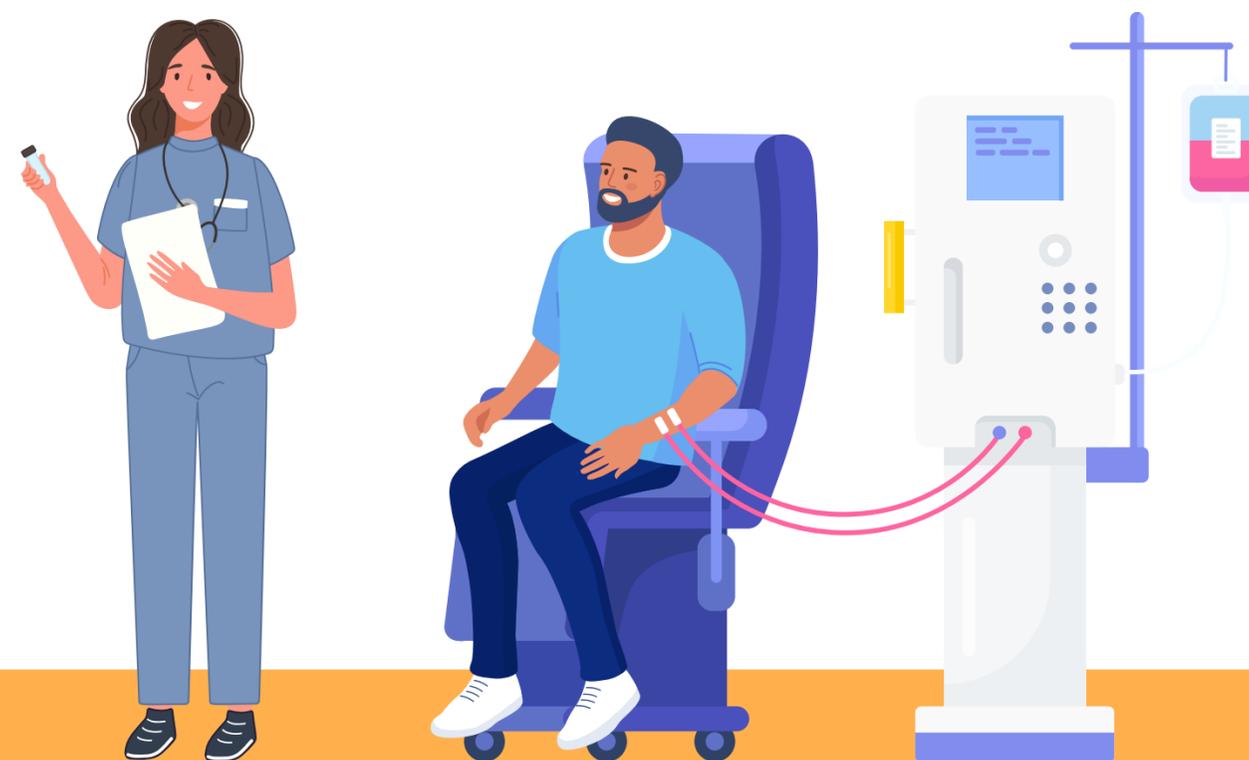


Interruption de tâche en hémodialyse :

gestion des risques

Support de formation



Qu'est-ce que l'interruption de tâche ?



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

- « L'interruption de tâche (IT) 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'IT 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. »

Guide HAS interruption de tâche, 2016

Pourquoi s'intéresser à l'interruption de tâche ?



*Les interruptions font
partie du métier
Ça ne me dérange pas,
je suis multitâche !*



*Je suis d'accord !
Surtout que depuis le temps que je
travaille ici, je commence à avoir
l'habitude*



Attention aux fausses croyances et idées reçues !



Pourquoi s'intéresser à l'interruption de tâche ?



*Les interruptions font partie du métier
Ça ne me dérange pas,
je suis multitâche !*

*Je suis d'accord !
Surtout que depuis le temps
que je travaille ici, je
commence à avoir l'habitude*



Le saviez-vous ?



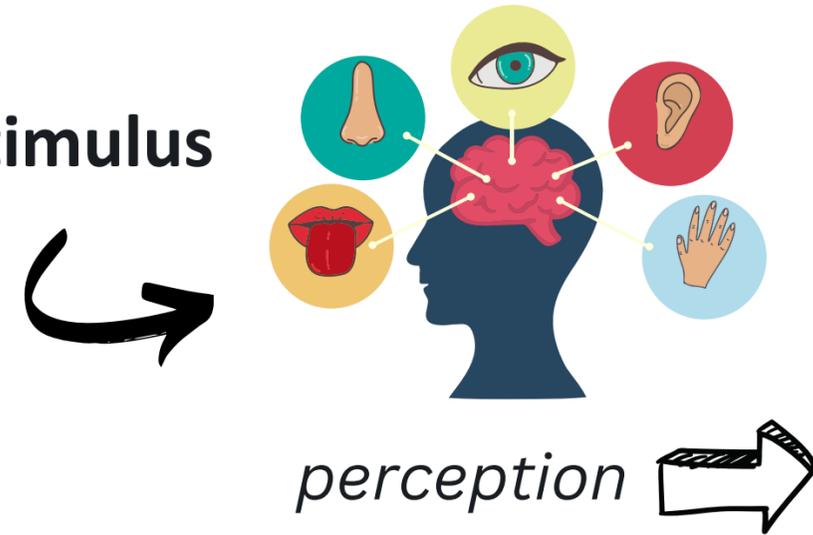
- La capacité de mémoire de travail est LIMITEE ; elle ne sert PAS à stocker de l'information, elle est donc sensible aux interruptions de tâche
- **80 % des erreurs** qui surviennent en milieu professionnel concerne une personne expérimentée en situation de routine
- **97,5 %** des individus ne sont **PAS multitâches**. La mémoire est très sensible aux interférences.
- Les activités multitâches augmentent notamment le STRESS et la CHARGE MENTALE.

Pourquoi s'intéresser à l'interruption de tâche ?

Comprendre notre mémoire.

C'est humain.

Stimulus



1 - Mémoire sensorielle
(< 1 sec)



2 - Mémoire de travail
= mémoire à court terme, immédiate
(durée de vie : +/- 20 secondes !)



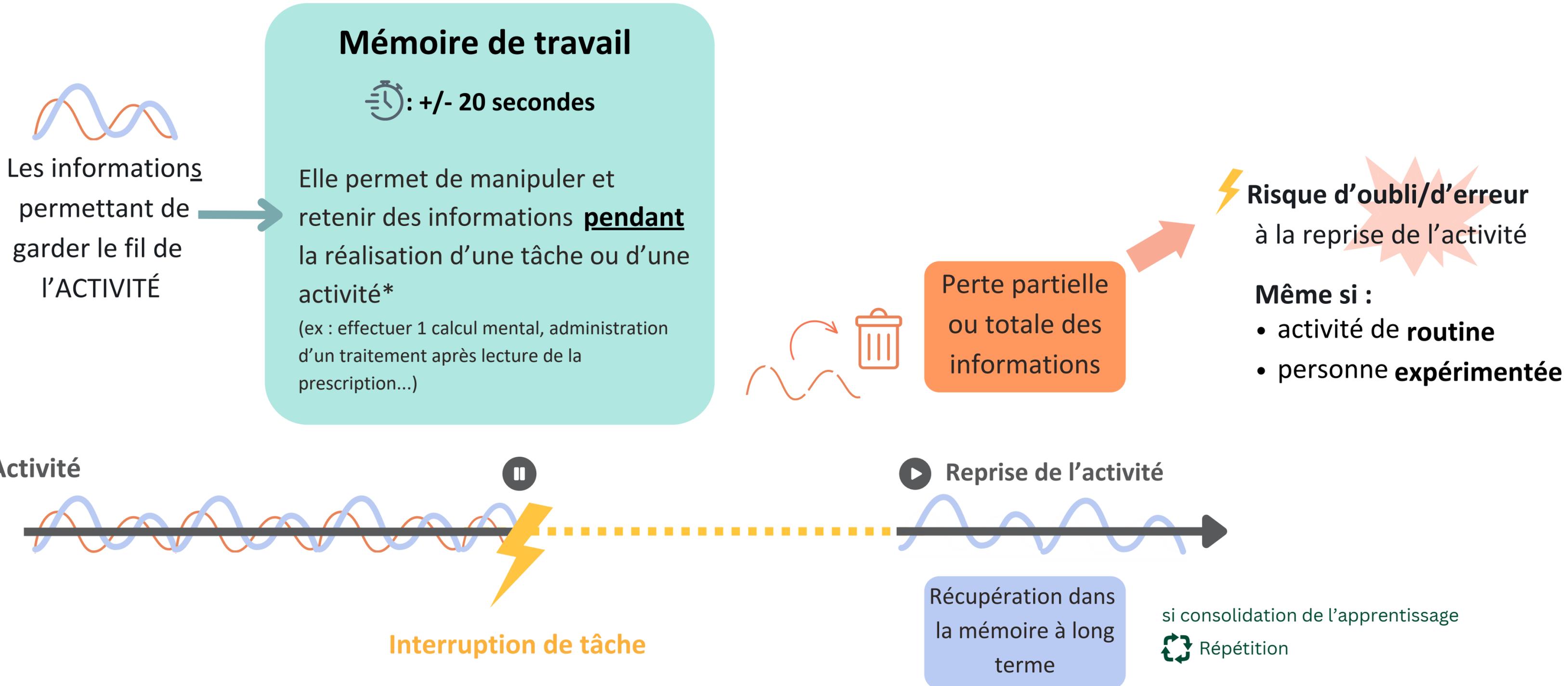
Capacité LIMITÉE
très sensible aux **Interruptions de tâche**
capacité de rétention : 5 à 9 items
capacité de traitement : 2 à 4 items



3 - Mémoire à long terme
(jours, mois, années)



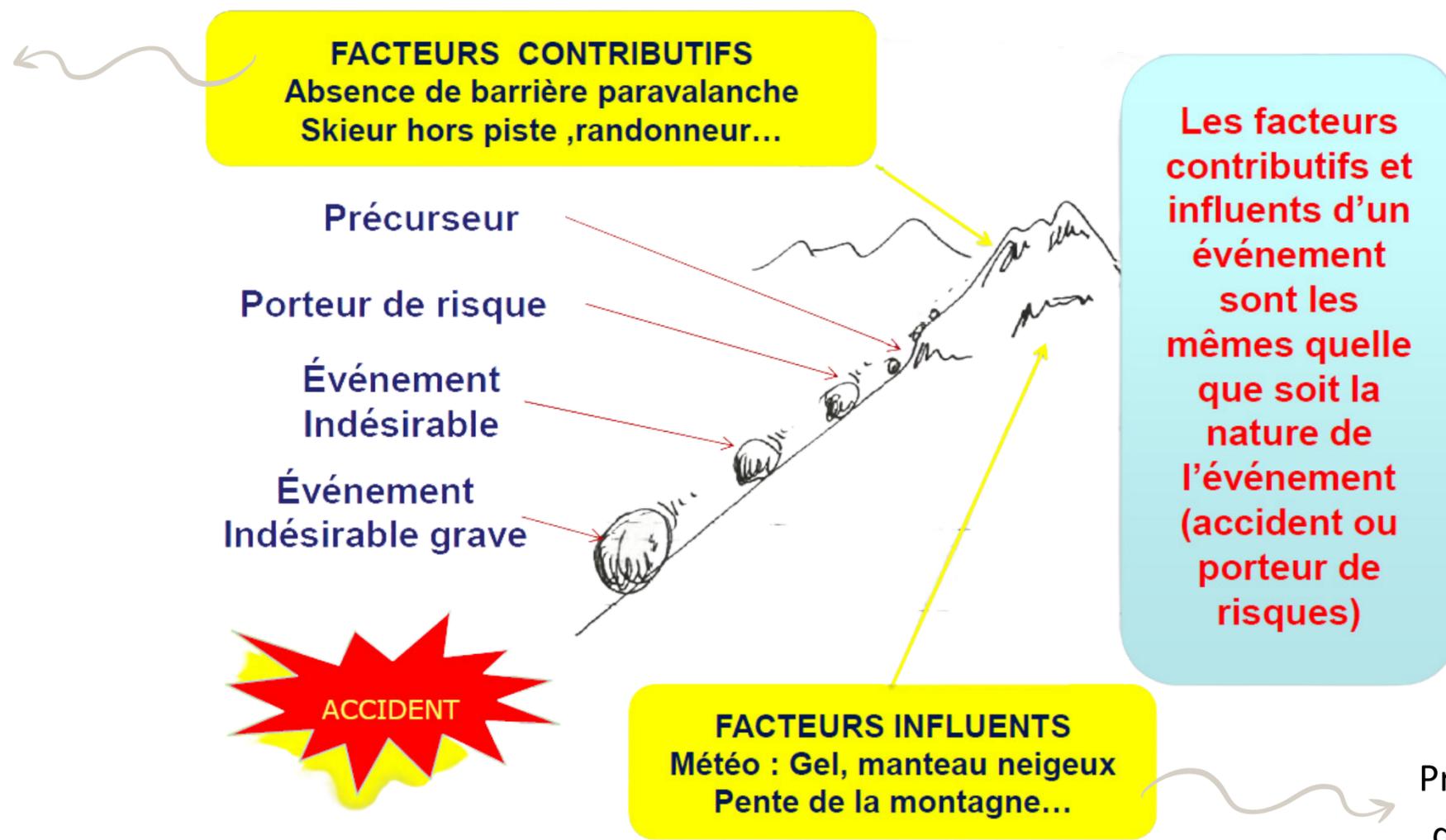
Pourquoi s'intéresser à l'interruption de tâche ?



Pourquoi s'intéresser à l'interruption de tâche ?

Du facteur influent à l'accident

Absence de transmission
entre collègues,
interruption de tâche, ...



Source : 
AFM42

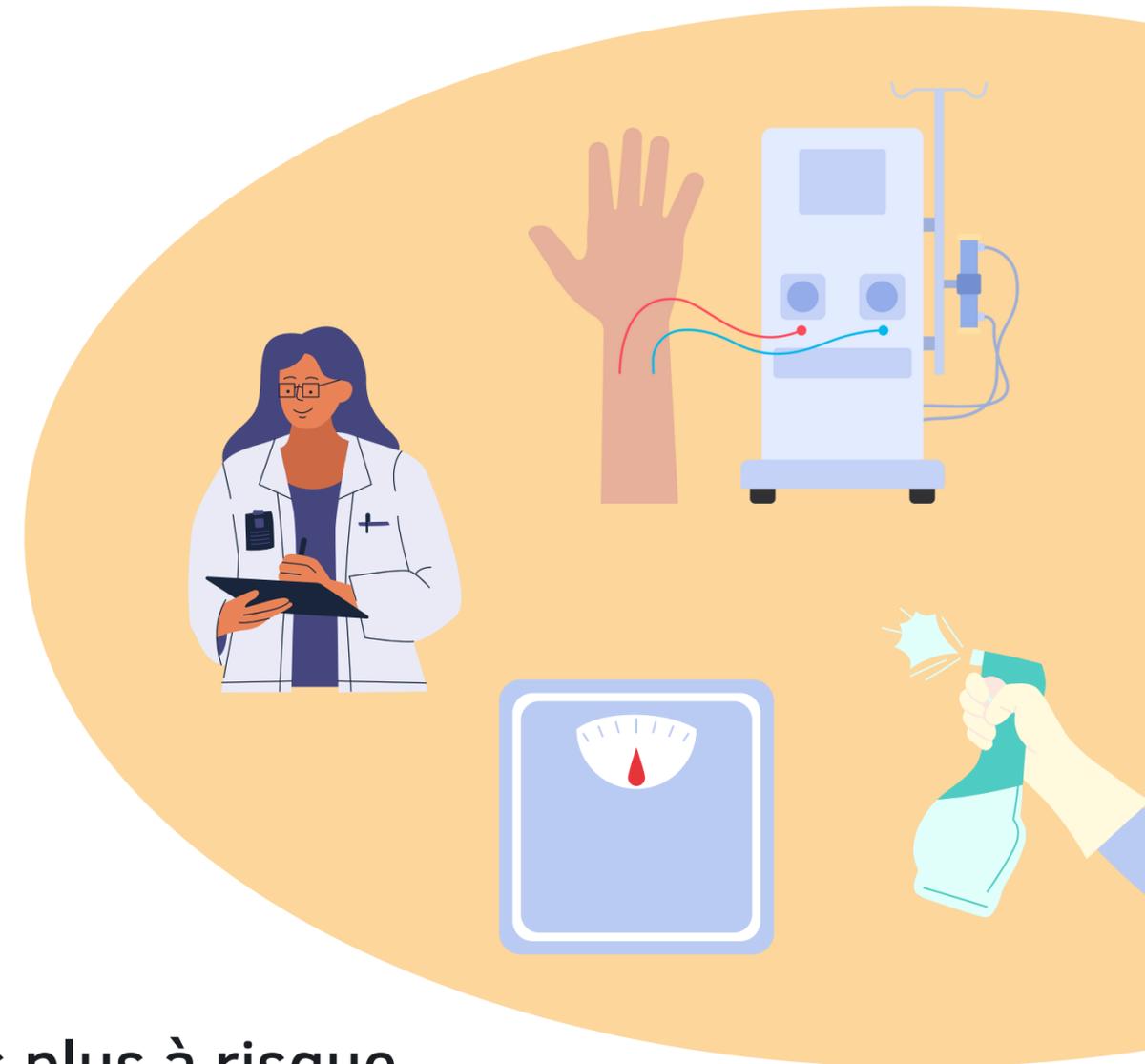
Procédures inappropriées, équipements défectueux, professionnels fatigués, ...

Une IT peut favoriser l'apparition d'une **erreur** → Évènement porteur de risque pour le patient
(par diminution de la vigilance, de la concentration, de l'attention, ...)

Circuit de l'hémodialyse

Nombreuses tâches pouvant être interrompues :

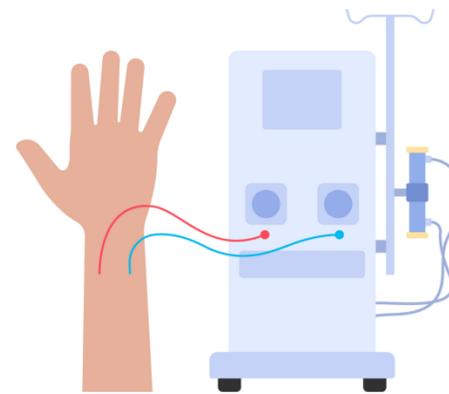
- Prescription
- Validation pharmaceutique
- Préparation des paniers
- Montage du circuit
- Amorçage du bain
- Prise des constantes
- Installation du patient au lit ou fauteuil
- Insertion
- Programmation
- Branchement
- Mise en route de la séance de dialyse
- Mesure du débit de la fistule
- Prélèvements sanguins
- Surveillance du patient
- Restitution
- Débranchement
- Retrait des lignes
- Désinfection du générateur
- Commandes
- Réception et rangement des commandes
- ...



➔ Quelles sont les étapes les plus à risque
= étapes à ne pas interrompre ?

Branchement et Débranchement

→ Étapes identifiées comme étant les plus à risque



Pourquoi ?

- Risque d'erreur de programmation
- Risque infectieux
- Risque hémorragique
- Risque d'Accident d'Exposition au Sang (AES)

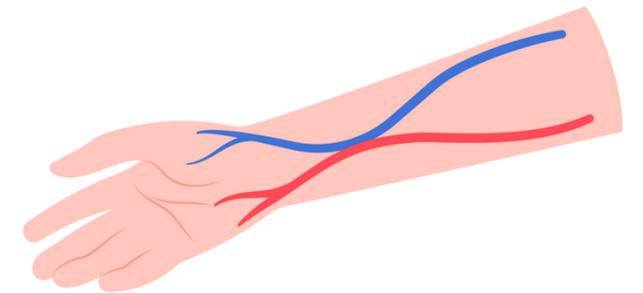
Risque d'évènement indésirable
voire d'**évènement indésirable grave**



Accident

Autres étapes à risque en cas d'interruption de tâche :

- **Prélèvements sanguins**
- **Mesures du débit de la fistule**



Pourquoi ?

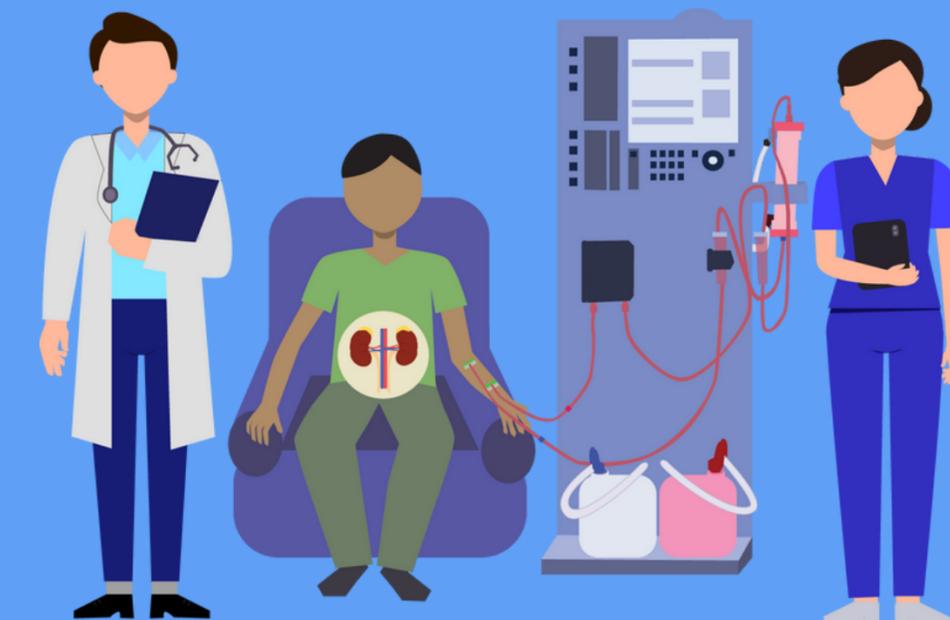
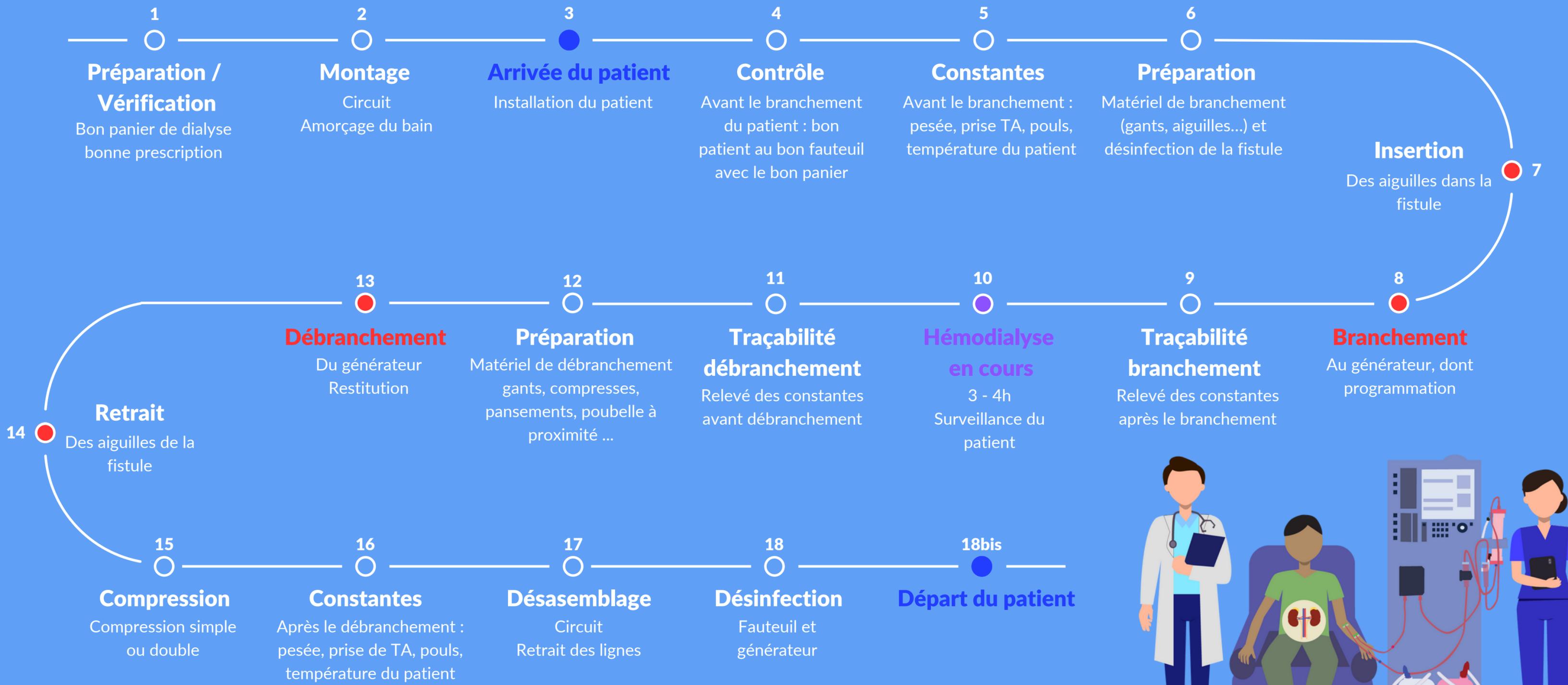
Nécessité de diminuer temporairement le débit de la pompe

⚡ En cas d'interruption, risque d'oublier de remettre le débit initial prescrit

➡ **Risque de “sous-dialyse”**

INTERRUPTIONS DE TÂCHE

LES ETAPES À RISQUE EN CENTRE D'HÉMODIALYSE



Facteurs de risque

Liés aux patients

- Comorbidités importantes, allergies
- 1ère prise en charge par l'IDE
- Patient peu communicant
- ...



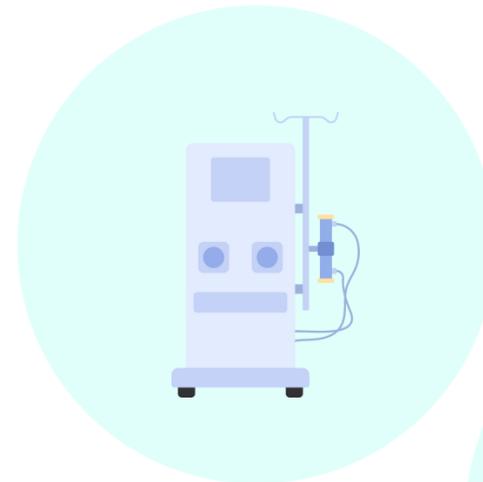
Liés à l'équipe

- IDE débutant/en formation
- Sous-effectif
- ...



Liés aux équipements

- Nouveau générateur
- Nouveaux consommables
- ...



Liés à l'environnement

- Travaux
- ...



À quelles interruptions de tâche êtes-vous confrontés ?

➡ Pour limiter les risques liés aux interruptions de tâche, il est nécessaire d'**identifier ces interruptions**

- Qui ?
- Comment ?
- Pourquoi ?
- Où ?

À quelles interruptions de tâche êtes-vous confrontés ?

Qui ?

- Personnel de l'établissement
 - IDE
 - Médecin
 - Pharmacien
 - Secrétaire
 - Assistant social
 - ...
- Patient/entourage du patient
- Professionnels extérieurs
 - Taxi
 - Ambulanciers
 - Livreurs
 - ...

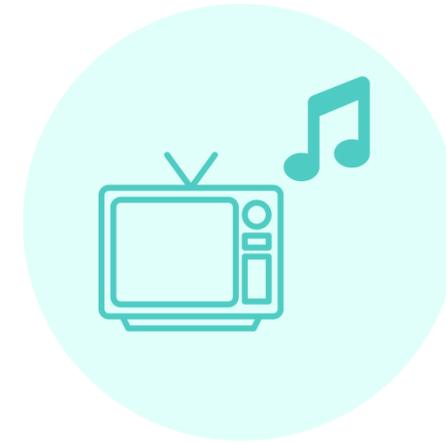
Toutes ces personnes sont concernées par les interruptions de tâche et doivent être **impliquées** dans leur limitation



À quelles interruptions de tâche êtes-vous confrontés ?

Comment ?

- Sollicitation par téléphone
- Sollicitation en physique
- Bruits ambiants
 - Alarmes
 - Musique
 - Discussions
 - Télévision
 - ...



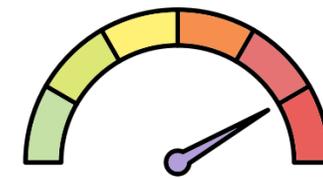
À quelles interruptions de tâche êtes-vous confrontés ?

Pourquoi ?

- Apport d'information
- Recherche d'information
- Demande d'aide
- Logistique/Problème de matériel/Médicament ou dispositif médical manquant
- Oubli/rappel
- Discussion informelle (ex. : météo, ...) ou non liée à l'action en cours
- ...



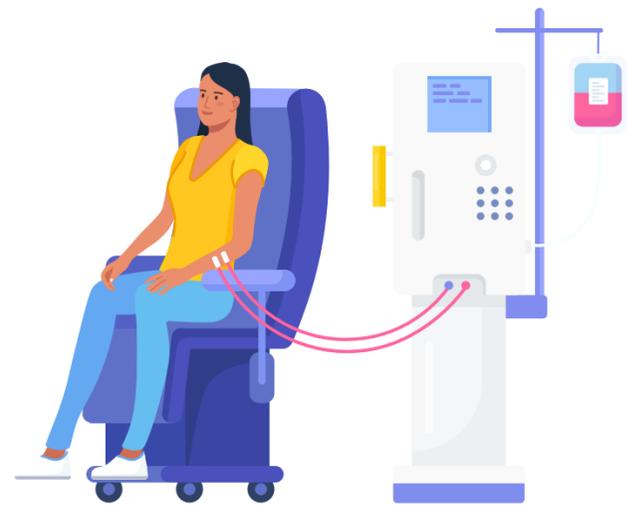
Motifs de degré d'urgence variable



À quelles interruptions de tâche êtes-vous confrontés ?

Où ?

- Fauteuil/lit du patient
- Réserve/zone de stockage
- Couloir
- Poste infirmier
- ...

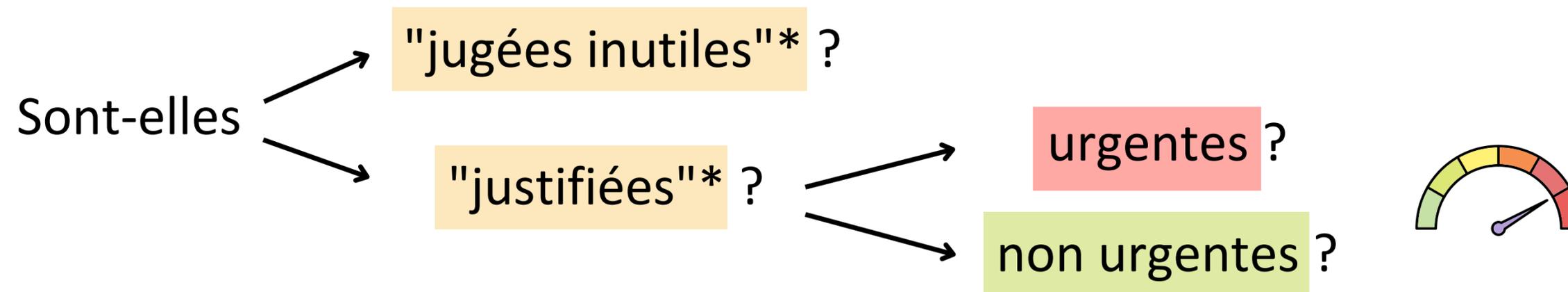


- **Éviter** l'interruption de tâche
- **Gérer** l'interruption de tâche
 - Je suis interrompu(e), comment réagir ?

Comment limiter les risques liés à l'interruption de tâche ?

Éviter l'interruption de tâche

➡ Les IT identifiées doivent ensuite être **caractérisées**



➡ Quel(s) moyen(s) mettre en œuvre pour supprimer les IT "jugées inutiles" ou contourner les IT non urgentes ?



(*Guide HAS interruption de tâche, 2016)

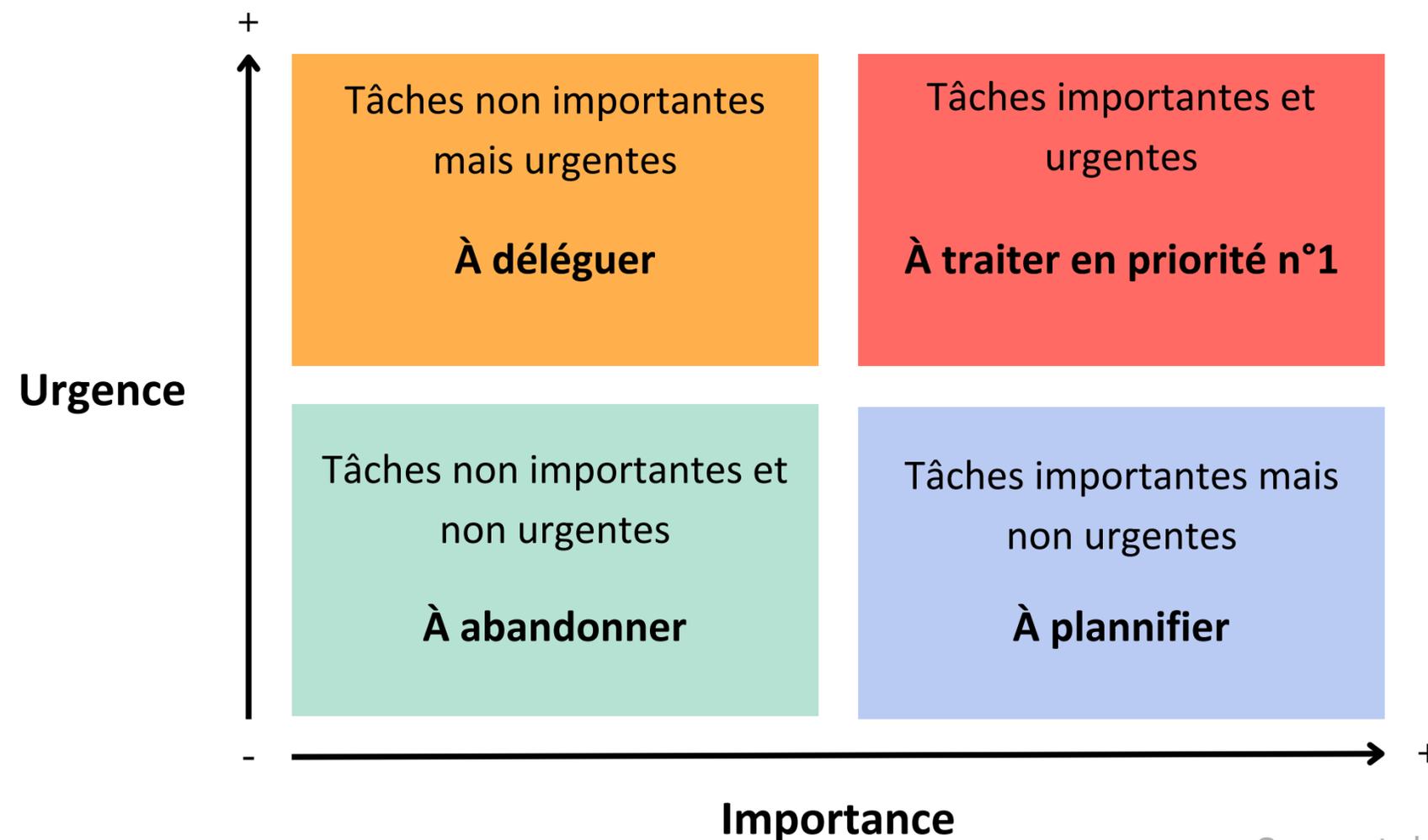
Comment limiter les risques liés à l'interruption de tâche ?

Éviter l'interruption de tâche



Catégoriser les motifs d'IT

Matrice d'Eisenhower



Exemples :

- 
- Apport d'information sur le retard prévu d'un patient de l'après-midi
 - Demande d'aide devant une difficulté à comprimer le point de ponction
 - Contrôle d'une livraison
 - Appel téléphonique
 - Discussion sur les derniers films sortis au cinéma

Comment limiter les risques liés à l'interruption de tâche ?

Éviter l'interruption de tâche

Interactions entre collègues

Avant d'interrompre un collègue dans sa tâche, je me pose ces questions* :

- Est-ce **urgent** ?
- Est-ce que mon interruption est **justifiée et pertinente** ?
- Si je l'interromps, ai-je d'autres requêtes ou demandes à effectuer qui pourraient permettre d'éviter des interruptions ultérieures ?
- Est-il dans l'une des étapes les plus à risque ?

*d'après Lewis et al., 2012



Urgence et pertinence à définir par l'ensemble du personnel

Proposition de solution (CHU Nantes, 2017) :

Si le questionnement aboutit à l'absence de nécessité d'interrompre, l'utilisation d'un bloc-note pour les messages non urgents peut être un moyen d'informer à distance

MESSAGE	
Noté par :	_____
Date :	_____ à _____ h _____
Pour :	_____
De :	_____
<input type="checkbox"/> a téléphoné	<input type="checkbox"/> est passé
<input type="checkbox"/> sans laisser de message	
<input type="checkbox"/> rappellera vers _____ h _____	
<input type="checkbox"/> demande de le rappeler vers _____ h _____ au n° _____	
<input type="checkbox"/> a laissé le message suivant :	_____

Comment limiter les risques liés à l'interruption de tâche ?

Éviter l'interruption de tâche



Organisation Proposition de solutions



Confier la gestion des interruptions à une personne non impliquée dans le processus*
Exemple : Évincer le téléphone de certaines zones à certains moments



Mettre en place un système d'entrée par badge ou par code pour les patients



Repenser la chronologie, l'ergonomie pour éviter les déplacements durant lesquels il y a un risque de se faire interrompre*
- Préparer et vérifier le matériel en amont
- Limiter le trajet pour jeter les tubulures, poches pendant le débranchement



Déterminer les horaires de livraison adaptés avec les fournisseurs

Profiter de moments adaptés pour les échanges entre professionnels ou avec le patient/son entourage*



Évaluer le bruit ambiant (dont les alarmes)*

Comment limiter les risques liés à l'interruption de tâche ?

Éviter l'interruption de tâche



Information

Il est important d'impliquer et de **sensibiliser tous les acteurs** à cette problématique

Patient

directement par la discussion, par le biais d'affiches, de flyer ou d'information dans le livret d'accueil

- Comprendre que le bruit d'une discussion, d'un téléviseur peuvent déconcentrer l'IDE
- Profiter de moments adaptés pour les discussions avec le personnel et les autres patients
- Informer de l'horaire de fin de la séance : le patient contacte lui-même le taxi

Professionnels extérieurs

directement par la discussion, par le biais d'affiches ou de flyers

Comprendre qu'il existe des horaires durant lesquels la sollicitation des IDE doit être évitée

Comment limiter les risques liés à l'interruption de tâche ?

Gérer l'interruption de tâche

Estimer le risque de s'interrompre à l'étape en cours



Estimer l'urgence du motif d'interruption



Selon les critères d'urgence et priorisation définis par l'équipe soignante

Il est plus sûr de ne pas répondre à la sollicitation

Objectif : écourter l'interruption

S'autoriser à refuser et/ou reporter



Il faut répondre à la sollicitation

Objectif : sécuriser l'interruption

Aide-mémoire : noter l'étape à laquelle l'interruption a lieu pour reprendre l'activité au bon moment sans oubli

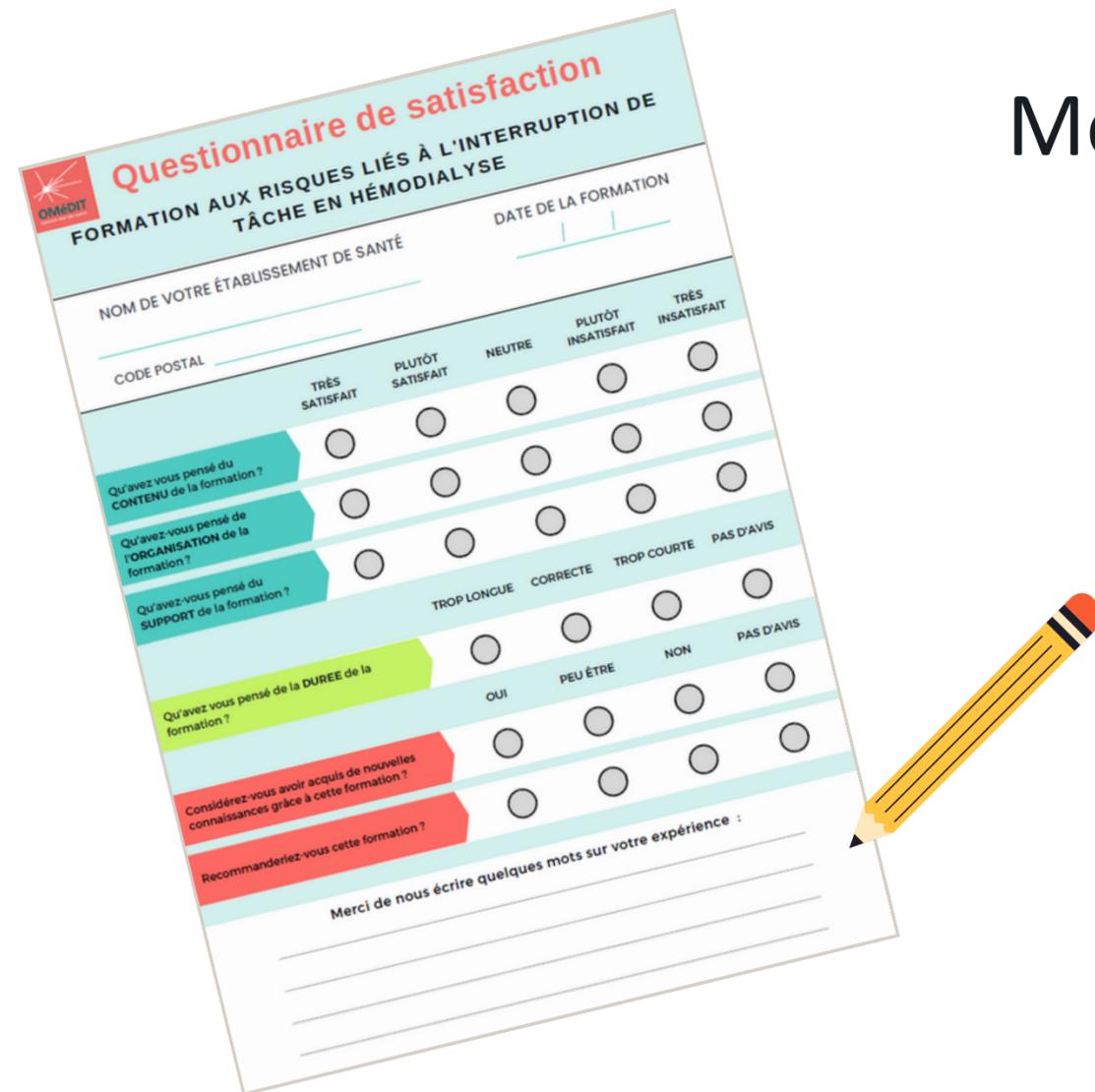


Éviter et gérer les interruptions de tâche :

- commence par une prise de conscience de leur existence et de leurs conséquences potentielles
 - **Évaluation des pratiques professionnelles**
"Interruption de tâche en hémodialyse" - OMÉDIT Centre-Val de Loire, 2023
- nécessite une réflexion collective et individuelle sur les notions d'urgence et de pertinence
 - **Interrompre / se laisser interrompre :**
 - quelle est la responsabilité de chacun ?
 - quels facteurs prendre en compte lors de la prise de décision ?
- passe par une recherche de solutions en équipe pour une évolution dans l'organisation du service
- concerne tous les acteurs, les professionnels comme les patients

 contribue à la sécurisation de la prise en charge des patients

Votre avis nous intéresse !



Questionnaire de satisfaction
FORMATION AUX RISQUES LIÉS À L'INTERRUPTION DE
TÂCHE EN HÉMODIALYSE

NOM DE VOTRE ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ _____ DATE DE LA FORMATION ____/____/____
CODE POSTAL _____

	TRÈS SATISFAIT	PLUTÔT SATISFAIT	NEUTRE	PLUTÔT INSATISFAIT	TRÈS INSATISFAIT
Qu'avez-vous pensé du CONTENU de la formation ?	<input type="radio"/>				
Qu'avez-vous pensé de l'ORGANISATION de la formation ?	<input type="radio"/>				
Qu'avez-vous pensé du SUPPORT de la formation ?	<input type="radio"/>				
Qu'avez-vous pensé de la DURÉE de la formation ?	<input type="radio"/>				
	TROP LONGUE	CORRECTE	TROP COURTE	PAS D'AVIS	
Considérez-vous avoir acquis de nouvelles connaissances grâce à cette formation ?	<input type="radio"/>				
Recommanderiez-vous cette formation ?	<input type="radio"/>				
	OUI	PEU ÊTRE	NON	PAS D'AVIS	

Merci de nous écrire quelques mots sur votre expérience :

Merci de nous donner votre avis sur cette formation en remplissant le questionnaire de satisfaction



Sources

- Guide pédagogique pour la sécurité des patients : édition multiprofessionnelle - Organisation Mondiale de la Santé, 2015
- Guide Interruption de tâche lors de l'administration des médicaments - Haute Autorité de Santé, 2016
- Guide Interruption de tâche lors des activités anesthésiques au bloc opératoire et en salle de surveillance post-interventionnelle - Haute Autorité de Santé, 2020
- La Gestion des risques par le Retour d'Expérience, Les méthodes d'analyse des causes profondes, Partager, Analyser, Corriger - Société AFM 42, 2019
- Mémoire, Une affaire de plasticité synaptique - Inserm, 2019
- “Neurosciences et sécurité - Eviter les erreurs humaines au travail” - I. Simonetto (édition Mardaga, parution 5 novembre 2020)