**Grille d’observation des Interruptions de tâche (IT)**

**Nom de l’observateur (1):/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Nom de l’observateur (2)/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**

**Journée du Service Horaire**

*Renseignez autant de lignes qu’il y a d’interruption*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Heure de l’IT** | **Etape en cours** | **Ou** | **Comment** | **Origine de l’IT** | **Motif** | **Réaction** | **Tâche initiale reprise** | **Durée de l’interruption** |
| *XX h XX* | 1. Relevé de la prescription 2. Préparation 3. Administration 4. Traçabilité | 1. Salle de soins 2. Couloir 3. Chambre du patient 4. Zone de stockage ext à la salle de soins | 1. Téléphone 2. Physique 3. Alarme 4. Sonnette   Bruit ambiant (dont les discussions)   1. Autre, précisez | 1. Un tiers professionnel de santé   faire liste déroulante :  Autre professionnel de santé non médical, Médecin/pharmacien/sage-femme, Entourage du patient, Patient   1. Un tiers non professionnel de santé   faire liste déroulante : Entourage du patient, Patient   1. Soi-même 2. Autre, précisez | 1. Apport d’information 2. Recherche d’information 3. Demande de l’aide (ex sonnette) 4. Logistique (Problème de matériel, médicament manquant, etc.) 5. Oubli 6. 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. Autre : à préciser | ***Si réponse suspend dans la colonne précédente, alors répondre :***  ***a)Reprise au début après l’IT***  R | 1. *Inf à 1 min* 2. *1 à 5 min* 3. *Entre 5 et 10 min* 4. *Sup à 10 min* |
| ***b) Reprise au moment de l’interruption***  R |
| ***c)Reprise avec délai après l’IT***  R |
| ***d) pas de reprise de la tâche***  *(oubli)* |
| 12h00  Exemple | 2 | 1 | 2 | 1 | **1** le Dr. X a dit que Mme Y sort demain | ***1*** | C | 3 |
|  |  |  |  |  | **2 Est-ce que Mme Y sort demain ?** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Remarques éventuelles au cours de l’observation :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Le jour de l’enquête /plage horaire concerné | | |
| Nombre de lits du service | **Ex : 30 lits** | |
| Nombre de lits occupés | **Ex 25** | |
| Nombre de personnels présents au moment de l’audit (toutes catégories confondues)*Répondre par un chiffre global* | **10** | |
| Etape préparatoire avant l’audit | | |
| *Communication à prévoir (instances, équipes, CRUQPC, et.)* |  | |
|  | **Prévue** | **Observée** |
| *Descriptif des locaux (plan du service, ergonomie, accès à la salle de soins, etc.)Photo si besoin* |  |  |
| Organisation pré définie sur ce sujet.   * Si oui, laquelle (joindre la procédure éventuelle) * Si oui, quelles barrières ont été mises en place :   *ex. affiche, badge, gilet, espace de travail, accès sécurisée des locaux, gestion des appels téléphoniques, etc*.) |  |  |
| Gestion particulière relative aux sollicitations directes |  |  |
| Gestion particulière pour répondre aux questions des patients/de l’entourage |  |  |

**GUIDE DE L’OBSERVATEUR**

|  |  |
| --- | --- |
| **Pourquoi** | * Prise de conscience du nombre d’interruptions et de leur impact réel ou potentiel sur la sécurité * Permettre une prise de conscience et identifier les sources et motifs des interruptions, puis mettre en place des mesures d’amélioration |
| **Qui**  **(en binôme si possible)** | * Personne détachée pour toute la durée de l’observation, qui connait le soin et a pris connaissance du fonctionnement du service. * De préférence d’un autre service que celui où le professionnel exerce * C’est celui qui effectue la saisie sur la fiche d’observation. Il anime si possible le débriefing ou au minimum il y assiste. (ce débriefing à minimum concerne les professionnels qui ont accepté d’être observés. |
| **Quoi** | * Observation des infirmières (ou autre professionnel chargé de l’administration de la prescription *ex. Sage-femme, médecin*) * Observation des interruptions qui interviennent sur chacune des étapes : Observation sur chacune des 4 étapes cf. guide « outils de sécurisation et d’auto évaluation de l’administration des médicaments » * Tous les médicaments toutes voies confondues   **Relevé de la prescription/préparation/Administration/Traçabilité** |
| **Où** | Dans salle de soins, dans la zone de stockage, le couloir, au lit du patient, |
| **Quand** | 1 jour donné permettant d’observer toutes les étapes ; Si nécessaire, réaliser l’observation en plusieurs temps, tenant compte des plages horaires du service pour l’administration des médicaments |
| **Comment** | Sur la fiche d’observation, remplir la grille en s’aidant du descriptif ci-dessous :  L’observation est centrée sur une activité et non sur une personne.  **Remplir la grille selon l’exemple proposé**  **Pour faciliter l’exploitation de vos observations, remplir 1 fiche/service/par période d’observation** |