

Projet de recherche

IMPACTT

PREPS DGOS 2018-2020

«*Impact sur la gestion des interruptions de tâches d'un programme d'amélioration des interactions entre professionnels »*

Note d'information à l'attention des établissements et des équipes



Projet mené en collaboration avec :



Cette étude est financée par la Direction Générale de l'Offre de Soins, Ministère de la Solidarité et de la Santé dans le cadre d'un Projet de recherche sur la performance du système de soins.



1 Pourquoi s'intéresser aux interruptions de tâches ?

Les interruptions de tâches (IT) sont un véritable fléau des organisations notamment liées à la transformation et l'intensification du travail. Elles n'épargnent pas le milieu des soins. Les conséquences des IT sont largement démontrées sur la sécurité des soins : altération de la prise de décision, retard, oubli d'information, erreur humaine, charges mentale et psychique des professionnels. De nombreuses réflexions ont été menées dans le cadre de la sécurisation du circuit du médicament ou les secteurs d'activités à risques mais peu sur le processus global de fonctionnement d'une équipe en secteur d'hospitalisation.

Depuis 2014, QualiREL Santé s'intéresse à la problématique des interruptions de tâches et du travail en équipe notamment par l'accompagnement de plusieurs équipes en région sur l'amélioration du travail en équipe (Programme d'Amélioration du Travail en Equipe – PACTE de la Haute Autorité de Santé) et sa campagne de communication spécifique sur les interruptions de tâches « Histoires de patients – Tome 3 – En parlant d'interruptions de tâches ».

Force des expériences des équipes, QualiREL Santé a développé un accompagnement (= dispositif interventionnel) dans un objectif de structurer et pérenniser une démarche d'amélioration des interactions entre fonctions professionnelles portant sur la gestion des interruptions de tâches (IT). Deux équipes de la région des PDL expérimentent actuellement cet accompagnement. Ce dernier intègre la dimension du travail en équipe et les interactions entre professionnels (interrupteurs et interrompus) au sein des processus de soins en secteur d'hospitalisation.



2 Principe général

L'objectif principal du projet IMPACTT est de mesurer l'impact d'un dispositif interventionnel portant sur les interactions entre professionnels d'une équipe de soins, sur l'évolution des caractéristiques des IT dites évitables.

Des objectifs secondaires du projet IMPACTT sont :

- d'étudier l'impact du dispositif interventionnel sur les autres caractéristiques des IT (prévalence, évitabilité, durée, reprise de tâche),
- d'étudier les représentations portant sur les IT (professionnels, patients, entourage).

La population cible est l'ensemble des personnes intervenant en unité d'hospitalisation conventionnelle de médecine et/ou de chirurgie sur la période de l'étude dans les établissements participants.

3 Quelles sont les retombées pour les équipes et la sécurité des soins?

Ce projet permettra d'identifier les tâches et les activités à protéger des IT. Il permettra de sécuriser ses pratiques et enfin d'amorcer une réflexion sur le travail en équipe.

4 Qui est concerné ?

Peuvent candidater les équipes d'unité d'hospitalisation conventionnelle de médecine et/ou de chirurgie en région PDL. L'établissement doit être volontaire.

5 Comment participer ?

Un appel à participation sera lancé fin du premier semestre 2018. Lors de l'appel à participation, chaque établissement et équipe devront formaliser leur engagement au travers d'une grille de maturité permettant de s'assurer des facteurs favorisant la mise en œuvre du dispositif interventionnel (climat social et économique, engagement institutionnel et volontariat de l'équipe).

Plusieurs équipes d'un même établissement juridique peuvent participer au projet sous couvert qu'elles n'appartiennent pas au même établissement géographique.

40 équipes seront retenues dont 20 (après tirage au sort) composeront le groupe témoin et disposeront du dispositif courant 2020. Le dispositif interventionnel sera mis en œuvre dès 2019 sur les 20 équipes composant le groupe expérimental.

6 En quoi consiste l'intervention ?

Quel accompagnement de QualiREL Santé sur le sujet ?

L'intervention porte l'ambition d'évaluer et questionner les équipes sur le phénomène des IT dans leur fonctionnement et ainsi améliorer les interactions entre professionnels en faveur de la qualité et la sécurité des soins.

Les premières étapes du dispositif interventionnel s'articulent autour des termes : « identifier, comprendre, agir ». Une méthode observationnelle couplée à la passation d'un questionnaire va permettre d'identifier les IT et de recueillir la perception des membres de l'équipe. Les résultats seront discutés en équipe sous l'égide de QualiREL. L'équipe s'orientera sur la mise en œuvre de solutions. Divers outils mis à disposition par QualiREL permettront à l'équipe de mener à bien cette phase « agir ».

Les étapes secondaires du dispositif interventionnel s'articulent autour des termes « Evaluer, communiquer et capitaliser » et font partie intégrante de la démarche d'amélioration continue appliquée à la sécurité des soins.

Le schéma ci-dessous présente les objectifs de chacune des étapes de l'intervention.

Identifier	Comprendre	Agir	Evaluer
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les IT et recueillir les interactions réelles entre les membres de l'équipe et la sphère externe à l'équipe, - Recueillir la perception des membres de l'équipe. 	<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyser en équipe les résultats des recueils des IT et des représentations des professionnels, - Identifier les activités à protéger des IT, - Identifier les IT utiles pour la sécurité des soins, - Cibler les potentiels d'amélioration et les barrières de sécurité associées. 	<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en œuvre les solutions retenues : adaptation des organisations, sensibilisation, accompagnement au changement. 	<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mesurer l'évolution des IT et des interactions réelles entre les membres de l'équipe. - Mesurer la perception des membres de l'équipe.

7 Quels engagements pour l'établissement et l'équipe ?

Un facilitateur de l'établissement doit être nommé. Il sera en contact régulier avec un facilitateur de QualiREL Santé et un binôme médico-soignant de l'équipe volontaire.

Un binôme médico-soignant volontaire doit se nommer référent du projet au sein de chaque équipe participante. Le binôme référent se compose d'au moins un professionnel reconnu pour son leadership auprès de l'équipe. Le binôme est en charge de la coordination de l'intervention au sein de l'équipe. Il assure notamment auprès des professionnels de l'équipe, le relais d'informations émises par le facilitateur du projet IMPACTT.

Le binôme est en charge de la bonne mise en œuvre des recueils quantitatifs et qualitatifs du projet de recherche au sein de son équipe. Il sera notamment demandé pour la réalisation de la méthode observationnelle de :

- Laisser la possibilité à 2 personnes, spécialisées en sécurité des soins et extérieures à l'établissement, d'observer les pratiques des professionnels pendant 5 heures consécutives.
- Permettre à 1 de ces 2 personnes spécialisées en sécurité des soins d'échanger avec les personnes ayant interrompu (professionnels de l'équipe ou extérieurs à l'équipe). Ces échanges prendront la forme d'un entretien semi-directif composé de 12 questions. Cet entretien ne fera pas l'objet d'enregistrement audio mais d'une prise de notes. Cet entretien sera précédé d'un rappel de l'objectif et d'une vérification de l'accord. Il aura une durée maximale de 15 minutes. Aucune donnée en relation avec l'état de santé des patients ne sera collectée.

8 Et après, quelle valorisation pour les équipes, l'établissement ?

Les actions menées par l'équipe et l'établissement seront valorisables dans le cadre de la certification de l'établissement. Chaque équipe sera vivement remerciée lors des travaux de recherche publiés auprès de la communauté scientifique.

Investigateur Principal	Chef de projet
Nom : Noémie TERRIEN	Nom : Delphine TEIGNÉ
Service : SRA QualiRELSanté	Service : SRA QualiRELSanté
Adresse :	Adresse :
Hôpital St Jacques Bât Louis Philippe PHU 11	Hôpital St Jacques Bât Louis Philippe PHU 11
85 Rue Saint Jacques, 44093 Nantes cedex	85 Rue Saint Jacques, 44093 Nantes cedex
Téléphone : 02.40.84.69.30	Téléphone : 02.53.48.25.95