

Prévenir les interruptions en pharmacie hospitalière

DEUXIÈME PARTIE



Méлина Raimbault
Assistante de recherche,
département de pharmacie
et unité de recherche en
pratique pharmaceutique
Centre hospitalier universitaire
Sainte-Justine



Jean-François Bussières
Chef du département de
pharmacie et unité de recherche
en pratique pharmaceutique
Centre hospitalier universitaire
Sainte-Justine

Dans le cadre du circuit du médicament, les distractions et les interruptions diminuent le niveau d'attention. Un premier article a recensé les principaux écrits à ce sujet (*Objectif prévention*, vol. 34, n° 2, p. 6-7), celui-ci présente nos perspectives de prévention.

L'équipe d'assistants techniques en pharmacie et de pharmaciens est amenée à saisir, analyser, préparer, dispenser et intervenir à propos de nombreux médicaments. Ces services pharmaceutiques requièrent un haut niveau d'attention.

Une seule étude établit un lien entre les interruptions et les erreurs en pratique pharmaceutique¹. Cette relation mériterait d'être davantage étudiée. Toutefois, le personnel soignant et celui de la pharmacie reconnaissent, en général, la problématique des interruptions, particulièrement dans le contexte du circuit du médicament.

PEUT-ON PRÉVENIR LES INTERRUPTIONS ?

La documentation offre peu de suggestions concrètes visant à réduire les interruptions. En soins infirmiers, une étude (Palese²) suggère qu'une infirmière soit chargée de répondre au téléphone pour ne pas déranger les autres occupées aux tournées de médicaments. D'autres auteurs (Kreckler³) souhaitent pouvoir repérer facilement ces infirmières par une blouse ou un élément de couleur bien visible. Ils pensent aus-

si qu'il faudrait dissuader les visites et les appels des familles pendant les heures critiques de tournées médicamenteuses.

De profonds changements sont nécessaires pour limiter les interruptions, quand on sait que la principale source est le personnel soignant, avant même les patients. En pharmacie, une étude (Beso⁴) propose de dédier un poste aux questions de l'externe pour éviter que tous les membres de l'équipe pharmaceutique ne soient interrompus. Enfin, une publication (United States Pharmacopeia⁵) suggère cinq interventions afin de réduire les distractions, soit :

- > **mener une Analyse des modes de défaillance**, de leurs effets et leur criticité (AMDEC) afin d'identifier les sources de distraction ;
- > **éloigner les téléphones du personnel** exécutant des tâches liées à la prescription, la dispensation et l'administration des médicaments ;
- > **rédiger un aide-mémoire** de l'ordre optimal des étapes relatives à des tâches complexes, afin de reprendre au bon endroit après une interruption ;
- > **offrir de la formation** sur l'importance des tâches complexes et la réduction des interruptions ;
- > **identifier les interruptions inacceptables** et mettre en place des affiches rappelant les zones ciblées.

Aussi, nous pensons que la santé et la sécurité des travailleurs passent par une bonne organisation du travail, tant au niveau de l'aménagement que de l'ergonomie des pratiques. À cet effet, le guide de l'ASSTSAS⁶ indique qu'une bonne ergonomie du travail peut contribuer à réduire les interruptions

Une bonne ergonomie du travail peut contribuer à réduire les interruptions lorsque les flux de production sont optimisés.

lorsque les flux de production sont optimisés. L'importance de limiter les interruptions est aussi soulignée.

COMMENT PASSER À L'ACTION ?

À partir de notre revue documentaire, nous pensons que la réduction des interruptions en pharmacie peut s'inspirer des éléments suivants.

> **Réduire les appels téléphoniques internes et externes :** mettre en place des cascades téléphoniques avec des menus, un centre d'information pharmaceutique ; identifier un pharmacien répondant unique par quart de travail pour limiter le dérangement de plusieurs acteurs ; utiliser des casques téléphoniques afin de limiter les sonneries, des médaillons personnels (ex. : Voicera®) afin d'éliminer le recours à la téléphoniste ou un tiers ; rendre des outils disponibles en ligne sur l'Intranet.

> **Réduire le bruit environnant**⁷: aménager la zone de saisie et de validation des ordonnances à l'extérieur de la zone de préparation de médicaments et de toute circulation à d'autres zones de production ou de passage ; améliorer la fenestration pour limiter le bruit externe ; positionner les haut-parleurs pour l'appel général afin de réduire ou éviter la diffusion de messages à la zone de saisie ; sélectionner des imprimantes laser avec émission réduite de bruit ; ajouter des cloisons antibruit autour de certains équipements (ensacheuse, réfrigérateur, pneumatique, pompe, robot, etc.).

> **Limiter les discussions :** optimiser les aménagements pour éviter les interruptions liées à la présence d'obstacles (ex. : configurer les postes de travail pharmacien/assistant technique afin de faciliter les échanges initiés par contact visuel plutôt que par interpellation) et limiter les discussions



Deux solutions pour faciliter la concentration : le port d'un casque d'écoute pour limiter les sonneries et une affiche demandant de réduire les discussions.

Les interruptions nuisent à la prestation sécuritaire de soins dans le cadre du circuit du médicament.

non reliées au travail lorsqu'elles génèrent des interruptions/distractions à risque d'erreur. Cependant, la recherche d'un climat de travail optimal repose, notamment, sur des interactions sociales adéquates et suffisantes. Ainsi, la réduction des interruptions doit se faire en adoptant des règles qui maintiennent ce climat de travail.

> **Réviser les flux de production :** optimiser les tâches et éviter les déplacements inutiles, les interpellations à distance, les croisements de processus, la réalisation de plus d'une tâche à un même banc de travail, etc. ; élaborer un protocole de délégation permettant la vérification par un délégué assistant technique (réduit l'interruption du pharmacien et non celle de l'assistant technique) et l'utilisation de clichés pris à l'aide de caméras numériques.

> **Proposer un cadre normatif optimal pour les aménagements :** par exemple, dans la plupart des pharmacies, la zone de saisie et de validation des ordonnances est souvent au carrefour de toutes les autres zones, ce qui augmente les interruptions dans un secteur où le niveau d'attention devrait pourtant être optimisé. Dans le cadre des travaux menés par l'ASSTSAS, la Corporation d'hébergement du Québec a publié deux projets de normes pour l'aménagement de salles blanches⁸. Selon nous, cette démarche devrait être poursuivie et complétée pour l'ensemble du département de pharmacie. En effet, les aménagements de nombreux départements au Québec datent de quelques décennies et plusieurs projets de réaménagement et de déménagement sont en planification.

ÉLÉMENTS À RETENIR

On reconnaît qu'il existe une problématique d'interruptions en pharmacie hospitalière. Nous pensons que les interruptions nuisent à la prestation sécuritaire de soins dans le cadre du circuit du médicament. Cet article propose une réflexion sur les mesures contribuant à la réduction des interruptions et distractions en pharmacie. Soulignons que notre équipe de recherche effectuera une étude terrain sur les interruptions en pharmacie et évaluera l'impact de certaines interventions. ●

RÉFÉRENCES

L'ensemble des références sont disponibles avec la version Internet de cet article (www.asstsas.qc.ca).