

# Interruptions de tâche liées à l'utilisation du téléphone entre soignants au sein d'une Structure d'Urgence : mieux téléphoner pour mieux soigner ?

A.GUIBERT, Structure des Urgences; C.LAURENT, Service Qualité  
Centre Hospitalier de Bourg-en-Bresse

## Introduction

L'utilisation de la téléphonie pour la communication entre soignants est incontournable au sein d'une unité de soins. Les interruptions de tâche générées par l'utilisation des téléphones peuvent néanmoins être source d'Évènements Indésirables Associés aux Soins.

L'objectif principal de notre étude est de quantifier le volume d'appels et leur typologie sur le poste du médecin Coordinateur De Flux (CDF) de notre Structure d'Urgence (SU).

## Matériel et méthode

Étude descriptive rétrospective.

Critères d'inclusion : tous les appels reçus et émis sur et depuis le poste téléphonique du CDF.

Période d'inclusion : mars 2016, sur les appels en journée (9-20heures).

Recueil des données via le service informatique.

Critères d'évaluation : nombre d'appels et leur type (entrant/sortant), durée moyenne des appels, nombre d'appels non aboutis (poste occupé).

## Résultats

	Nombre d'appels	Fréquence des appels	Appels non aboutis	Durée moyenne des appels
<b>Appels entrants</b>	1632 (53/jour)	1/ 12'30"	26%	45"
<b>Appels sortants</b>	1904 (61/jour)	1/ 10'45"	29%	53"
<b>TOTAL</b>	3536 (=114/jour)	1/ 7'34"	Durée totale par jour = 67min (10,2% du temps)	

## Discussion

Nombre d'appels important, confirmant l'impression subjective des soignants.

1 appel = 1 interruption de tâche pour son réceptionnaire, à l'origine d'une dispersion mentale pouvant altérer la prise de décision ou la continuité d'une action.

=> réduire les interruptions de tâche est un enjeu de sécurisation de la prise en charge du patient.

Actions d'amélioration suite à l'étude :

- diffusion des résultats dans notre service => sensibilisation des soignants à cette problématique,

- travail en cours sur l'élaboration de règles de bonnes pratiques sur l'utilisation des téléphones et la communication au sein du service.

D'autres études devront évaluer l'impact de leurs mises en place.