

DOTATION EN PERSONNEL INFIRMIER

LES ERREURS SE MULTIPLIENT LORSQUE LES INFIRMIÈRES TRAVAILLENT DE LONGUES HEURES DANS LES HÔPITAUX

Source

Rogers, A. E., Hwang, W.-T., Scott, L. D., Aiken, L. H., et Dinges, D. F. (2004). The working hours of hospital staff nurses and patient safety. *Health Affairs*, 23(4), 202-212.

Objectif

Étudier le régime de travail des infirmières¹ de chevet dans les hôpitaux et déterminer s'il y a un lien entre le nombre d'heures travaillées et la fréquence des erreurs.

Contexte

Dans beaucoup d'hôpitaux, la pénurie d'infirmières a obligé les infirmières à faire des quarts de travail plus longs et davantage de quarts en heures supplémentaires. Les infirmières signalent aussi régulièrement avoir moins de pauses pendant leurs quarts de travail et moins de temps pour récupérer avant de reprendre le travail. Les changements apportés au régime de travail, en plus des charges de travail de plus en plus exigeantes à cause de la plus grande complexité des besoins des patients et de leur hospitalisation plus courte, risquent de réduire la capacité des infirmières de dispenser des soins sécuritaires aux patients. On ne sait pas grand chose de l'incidence des heures travaillées par les infirmières sur la sécurité des patients.

Méthodes

- L'échantillon qui a servi à cette étude regroupait 393 infirmières de chevet, membres de l'*American Nurses Association*, qui travaillaient à temps plein dans des hôpitaux aux États-Unis.
- Les participantes ont reçu, par la poste, deux registres portant chacun sur une période de deux semaines.
- On a demandé aux infirmières de répondre, pendant leurs journées de travail, à 40 questions portant sur les heures prévues et les heures travaillées, la période de la journée pendant laquelle elles ont travaillé, leurs heures supplémentaires,² leur cycle veille-sommeil, leurs erreurs et quasi-erreurs. Pendant leurs jours de congé, on leur a demandé de répondre à 17 questions sur le cycle veille-sommeil, leur humeur et leur consommation de caféine.

¹ Dans la présente étude, « infirmières » désigne les « infirmières autorisées », les « infirmières immatriculées » et les « infirmières » à titre réservé en vertu des lois provinciales applicables au Canada. Par ailleurs, dans ce document, les mots de genre féminin appliqués aux personnes désignent les femmes et les hommes, et vice-versa, si le contexte s'y prête.

² Un quart de travail était considéré comme constituant des heures supplémentaires lorsque les heures travaillées dépassaient les heures prévues ou lorsque l'infirmière signalait que son quart de travail constituait « des heures supplémentaires prévues ».

- La majorité des répondantes ont rempli les deux registres portant sur un total de 28 jours. Le pourcentage de celles qui n'ont renvoyé qu'un seul registre était faible.
- Les infirmières de l'échantillon ont fourni des données sur 5 317 quarts de travail.
- Les erreurs et les quasi-erreurs³ ont été les principaux résultats étudiés.

Principales constatations

- Les infirmières travaillaient en moyenne 55 minutes de plus que la durée prévue de leur journée de travail et faisaient, en général, plus de 40 heures par semaine.
- Toutes les infirmières ont fait au moins un quart de travail en heures supplémentaires pendant la période de 28 jours; deux tiers d'entre elles ont toutefois signalé avoir fait des heures supplémentaires 10 fois ou plus pendant cette période. Le tiers des infirmières ont déclaré avoir fait des heures supplémentaires chacun des jours pendant lesquels elles ont travaillé durant cette période.
- Elles ont signalé 199 erreurs et 213 quasi-erreurs, dont près de 60 % portaient sur l'administration de médicaments.
- La probabilité de commettre une erreur augmentait
 - à mesure que le nombre d'heures travaillées augmentait;
 - lorsque les infirmières faisaient des heures supplémentaires;
 - lorsque les infirmières travaillaient plus de 40 heures par semaine.
- Les risques d'erreurs étaient trois fois plus élevés lorsque les infirmières faisaient des quarts de travail de 12,5 heures ou plus.

Que signifient les constatations de cette étude?

- Le régime de travail actuel des infirmières de chevet dans les hôpitaux risque de compromettre la sécurité des patients.
- La fatigue des infirmières qui abattent de longues heures de travail peut augmenter les risques d'erreurs.
- Les administrateurs, les gestionnaires et les infirmières affectés à des services dans des hôpitaux doivent bien réfléchir à l'incidence, sur les patients, de quarts de travail de 12 heures et des heures supplémentaires.
- Les méthodes de dotation en personnel infirmier qui contribuent à la sécurité du patient constituent un volet important d'un milieu de travail professionnel et de qualité.

Janvier 2005

RR 1-9

³ On a consigné une quasi-erreur lorsqu'une infirmière se rendait compte qu'elle commettait une erreur.