



## Analyse des réseaux de communication entre professionnels dans la recherche de conseils concernant la médication

45

Creswick N, Westbrook JI: Who do hospital physicians and nurses go to for advice about medications? A social network analysis and examination of prescribing error rates

Journal of Patient Safety 2014; ePub ahead of print, doi 10.1097/PTS.000000000000061

Les erreurs liées à la prescription de médicaments ont un impact important sur la sécurité. Pour établir une ordonnance en règle, il faut beaucoup de connaissances, d'informations et d'expérience. Les prescripteurs fondent leurs décisions sur des sources écrites, mais aussi sur les échanges avec des collègues et les conseils donnés par des pairs. Les jeunes en particulier demandent souvent l'avis de collègues expérimentés. A l'heure actuelle, on dispose toutefois de très peu d'informations sur les modèles de communication employés, sur les acteurs (qui demande conseil à qui et à quelle fréquence) et sur le lien entre ces interactions et le taux d'erreurs de prescription. En appliquant la méthode de l'analyse des réseaux sociaux, qui permet d'illustrer graphiquement la structure de modèles de communication et d'en apprécier la qualité, Creswick et Westbrook ont cherché à savoir qui prenait conseil auprès de quels pairs à l'hôpital pour la médication, quelles autres sources d'informations étaient utilisées et quel était le rapport entre les réseaux de communication et les erreurs de prescription. Ils ont soumis à tous les collaborateurs de deux unités (A (n=47) et B (n=54)) un questionnaire détaillé sur leur comportement en matière de communication avec les autres membres du personnel. Chacun devait indiquer en particulier à quelle fréquence il ou elle demandait conseil au collègue X, Y, Z... pour des décisions ou des tâches concernant des médicaments. Cette question ayant été posée à tous les collaborateurs, il est possible d'analyser la fréquence et la densité des contacts, mais aussi leur « direction » et leur réciprocité. Ceci permet d'identifier des « hubs », autrement dit des personnes qui sont souvent sollicitées par différents acteurs. La fréquence des erreurs de prescription a quant à elle été relevée dans le cadre d'audits cliniques par des pharmaciens ne participant pas à l'enquête. Ces derniers ont examiné les dossiers de 670 admissions après la clôture de l'analyse. Avec 7 % pour l'unité A et 12 % pour l'unité B, la densité (= nombre de contacts établis par rapport au nombre de contact potentiels) des demandes de conseils sur une semaine est faible. Dans chacune des unités, des médecins dirigeants n'ont jamais été mis à contribution. Les soignants ont été plus nombreux que les médecins à demander l'avis de tiers, mais se sont tournés en priorité

vers les membres de leur groupe professionnel. La proportion de relations réciproques est très faible (unité A : 9 % ; unité B : 14 %). Ce résultat indique clairement que la recherche de conseils en matière de médication relève d'une communication hiérarchique et non horizontale. Dans les deux unités, des collaborateurs ont souvent été appelés à fournir des conseils (« hubs ») : il s'agit d'une part des pharmaciens, auxquels respectivement 13 et 14 personnes ont fait appel au moins une fois par semaine et, d'autre part, des médecins-assistants, pôles d'informations pour les soignants et les assistants moins expérimentés. Les médecins dirigeants ont été beaucoup moins souvent sollicités, par quelques personnes seulement. L'unité B s'est distinguée par une plus forte densité de communication, une meilleure réciprocité et un plus faible nombre de médecins dirigeants isolés. Elle a aussi enregistré un taux d'erreurs de prescriptions moins élevé (0,63 par admission contre 1,81 pour l'unité A). Dans l'ensemble, les professionnels interrogés cherchent et donnent peu de conseils en médication, même si quelques-uns – pharmaciens, médecins-assistants et infirmières cadres en particulier – font office de « centres de renseignements ». Cette étude met en évidence le comportement de communication dans le contexte de la sécurité de la médication, et ce grâce à une méthode innovante qui pourrait être transposée à d'autres sujets dans le domaine de la communication. Sa conception ne permet toutefois pas d'établir de lien de cause à effet entre la densité et le type de demandes de conseils et les erreurs de prescription. Il serait intéressant d'analyser comment le savoir et l'expérience des médecins dirigeants pourraient être mieux intégrés et mis à profit en tant que ressource pour la sécurité des patients.

### Prof. D. Schwappach, MPH

Directeur scientifique de sécurité des patients suisse – Professeur à l'Institut de médecine sociale et préventive (ISPM) de l'Université de Berne

Lien vers le résumé

<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24583953>

Pour des raisons de droits d'auteur, nous ne pouvons malheureusement pas reproduire le texte dans son intégralité.