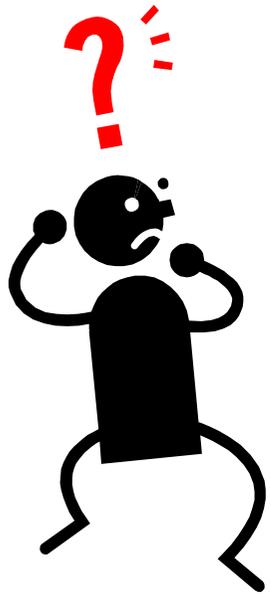


L'IDENTITOVIGILANCE EN ETABLISSEMENTS DE SANTE



TACT 12 AVRIL 2013
E MATHIEU
CHRU Montpellier

INTRODUCTION

- Surveillance et prévention des erreurs et risques liés à l'identification des patients
- Fiabilisation de l'identification du patient et les documents le concernant pour contribuer à la qualité de sa prise en charge

Recommandations OMS 2007

S'assurer que les établissements ont des systèmes en place pour permettre de :

- *Responsabiliser les acteurs de soin,*
- *Encourager la vérification de l'identité,*
- *Standardiser les pratiques de vérification dans l'établissement*
- *Élaborer des protocoles clairs de vérification de l'identité et de gestion des homonymies,*
- *Encourager les patients à participer au processus,*
- *Développer des formations sur les procédures de gestion/vérification de l'identité des patients pour les professionnels,*
- *Éduquer les patients sur l'importance et la pertinence de leur bonne identification tout en respectant les éléments privés*

Recommandations de l'ANAES (aujourd'hui HAS) publiées en juin 2003

« *Amélioration de la qualité de la tenue et du contenu du dossier patient* »

- « *Le dossier étant organisé autour du patient, un des rôles du dossier administratif est de fournir l'identification du patient à l'ensemble des professionnels de santé qui le prennent en charge... ;*
- *cette identification requiert d'être fiable et recueillie avec la plus grande précision possible à partir de documents administratifs officiels présentés par le patient tels que la carte d'identité, le passeport, la carte de séjour.»*

Certification V2010

L'identification du patient dans les établissements de santé devient une Pratique Exigible Prioritaire (PEP) dans la version V10 du manuel d'accréditation HAS

- Certification V 2010
- Critère 15a : identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge
- **Pratique Exigible Prioritaire (PEP)**
 - Niveau d'exigence supérieur
 - Investigation systématique

Pratique Exigible Prioritaire

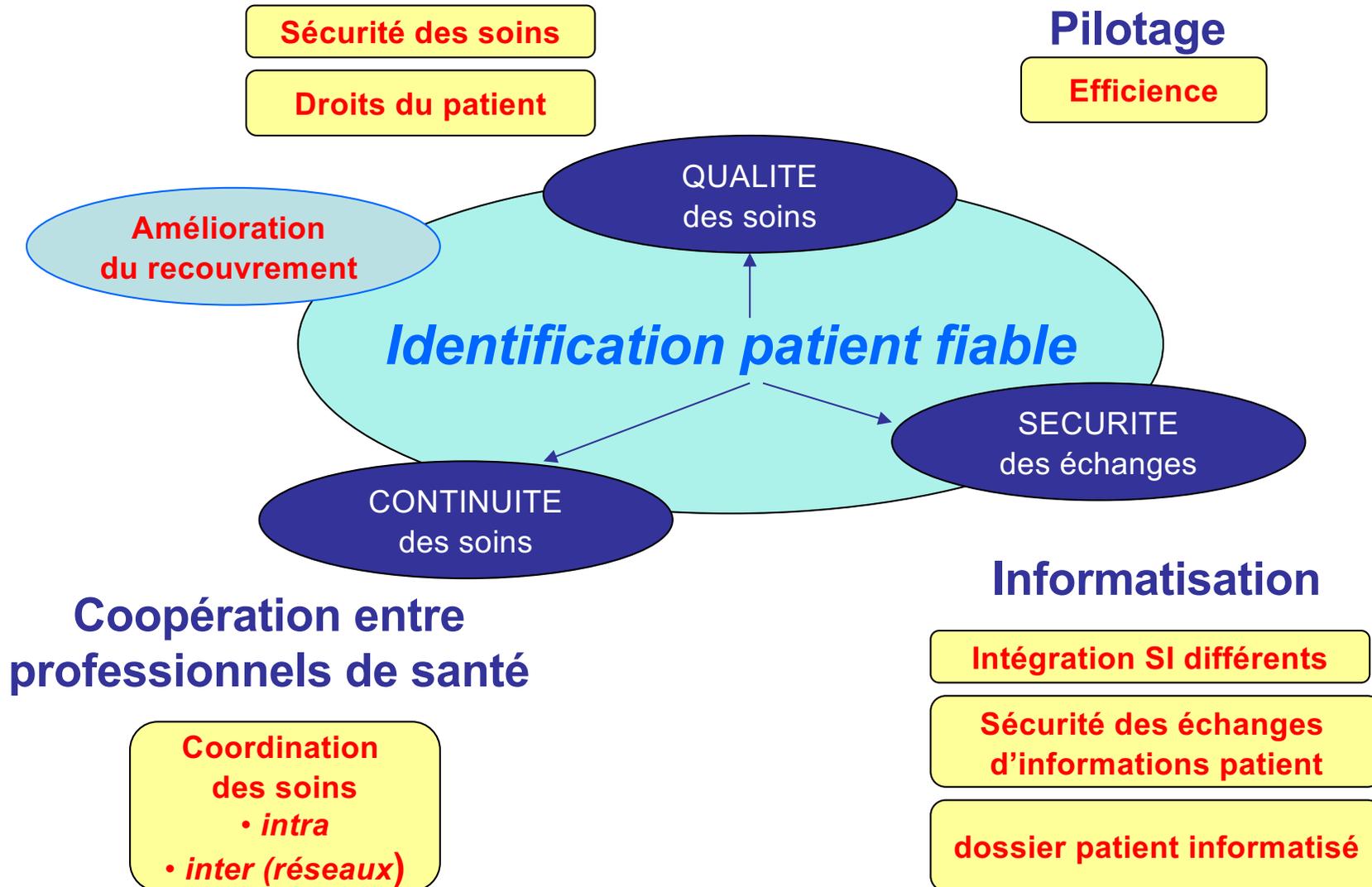
Référence 15a : L'identification du patient

l'identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge

E1 Prévoir	E2 Mettre en œuvre	E3 Evaluer et améliorer
<p>Une organisation et des moyens permettant de fiabiliser l'identification du patient, à toutes les étapes de sa prise en charge, sont définis</p>	<p>Les personnels de l'accueil administratif et les professionnels de santé sont formés à la surveillance et à la prévention des erreurs d'identification du patient</p>	<p>La fiabilité de l'identification du patient à toutes les étapes de la prise en charge est évaluée à périodicité définie (indicateurs, audit) et les erreurs sont analysées et corrigées</p>

Les enjeux de l'identification du patient

Gestion des risques, Qualité, Vigilance

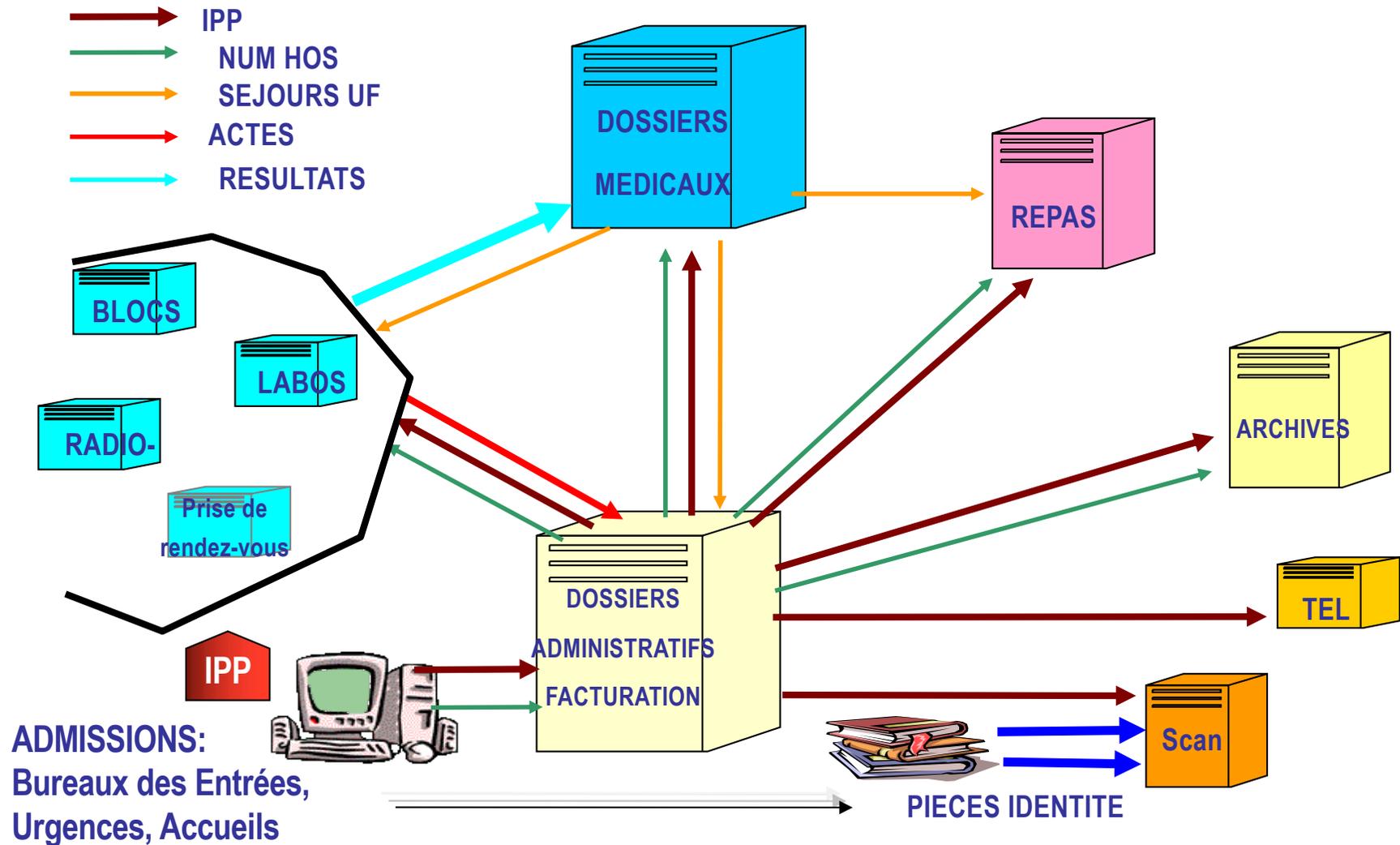


« Le bon soin au bon patient »

L'Identito-vigilance à toutes les étapes de la prise en charge du patient

- La prise de rendez-vous
- l'admission administrative du patient (consultation, hospitalisation, séance...)
- la prise en charge soignante et médicale du patient , dans le service de soins, en consultations, dans les plateaux médico techniques, au bloc opératoire.....
- Le dossier médical informatisé patient,
- Le dossier papier
- Les demandes d'examens labos, produits sanguins....
- le transports internes ,

L'IPP dans le Système d'Information Hospitalier (SIH)



L'IPP dans le SIH (2)

l'Identité

Les données qui représentent le patient dans le Système d'Information Hospitalier, constituent l'identité du patient.

Identité = identifiant + traits

Identifiant Permanent du Patient (IPP)

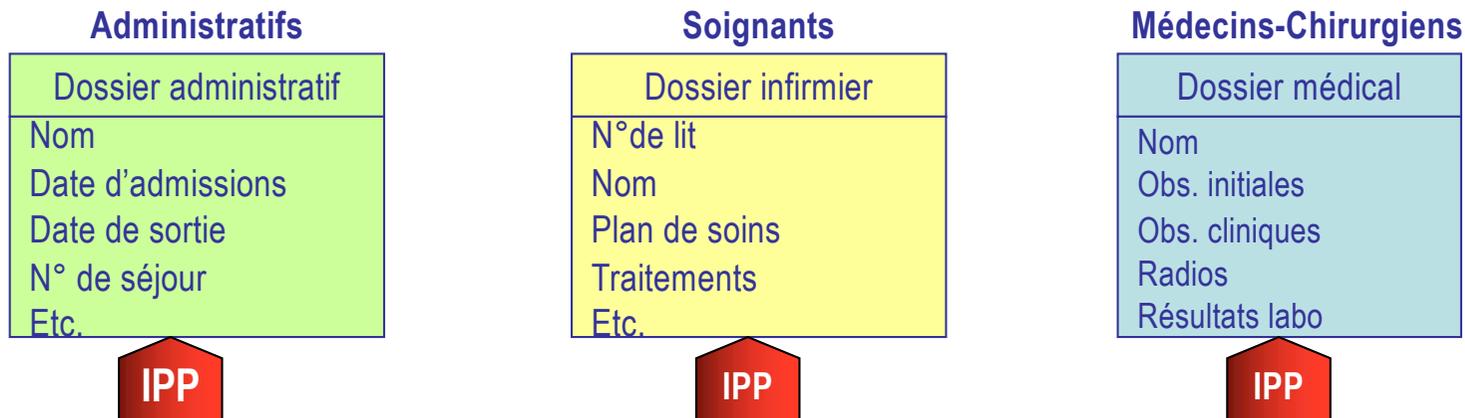
Numéro attribué à la première venue du patient dans le système d'information.

L'IPP... au sein de l'hôpital

- **L'IPP** permet de suivre l'antériorité d'un patient dans l'établissement, c'est un lien permanent :



- **L'IPP** constitue un lien entre des acteurs qui utilisent des identifiants différents, c'est un lien unique :



Identifier un patient consiste à ...



1

Recueillir les informations
du patient

les « traits
stricts »

2

Utiliser ces informations
comme critères de recherche
pour rechercher le patient
dans le système
d'information

« recherche
sur traits »

Nom ?
Prénom ?
Date de naissance ?
Sexe ?
.../...

Une identité est constituée :

- d'un « identifiant »
- de « traits »

Identifiant

Martin Claude

3

- Soit retrouver l'identité
du patient déjà existante
- Soit créer son identité :
saisir ses traits et lui
attribuer un identifiant

L'identité du patient dans le SIH

Les traits stricts composant l'identité

Nom de famille = nom de naissance = nom patronymique

(loi n° 2002-304 du 4 mars 2002 relative au nom de famille) Nom donné à la naissance d'un individu (ne fait plus référence systématiquement au nom du père, le nom de la mère peut être choisi également comme nom de naissance ou l'association des 2)

Nom marital = nom de femme mariée ou nom de veuve, ce nom peut être gardé par la femme divorcée avec autorisation en nom usuel

Prénom (1er prénom à l'état civil = prénom officiel)

*EX: en indiquant son **1er prénom (prénom officiel)** et non le 2ème inscrit sur sa pièce d'identité (usité dans la vie de tous les jours).*

Date de naissance (jour, mois, année)

Sexe

L'identité du patient dans le SIH (2)

Traits étendus = traits utilisés pour compléter l'identité du patient

- adresse, lieu de naissance, noms du père ou de la mère ou du tuteur légal, existence de séjours antérieurs dans l'hôpital....

Traits complémentaires

- N° tél, information socioprofessionnelle, nationalité, nom de l'employeur, régime de sécurité sociale, numéro d'assurance obligatoire, numéro d'assurance complémentaire

Les pièces d'identité

pièce d'identité = garant de la sécurité des soins au patient. (cela évite les confusions de personnes = collision d'informations médicales).

La loi relative à l'assurance maladie

(JO du 17 août 2004 - art. L 162-21 CSS) Permet aux services administratifs des Établissements de Santé de **demander à l'assuré d'attester de son identité** par la production d'un titre d'identité comportant sa photographie.

Carte d'identité

Passeport

Extrait d'acte de naissance

Livret de famille

Carte de séjour...



Les anomalies de l'identité

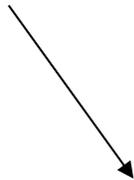
DOUBLON



identité (1)

- Moreau
- Claude
- 24/10/1990
- F
- ...

Patient non trouvé ou non utilisable et donc recrée : erreurs d'orthographe et de date de naissance (étrangers)

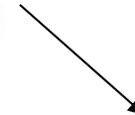


identité (2)

- Moreau
- Claude
- 24/10/1990
- F
- ...

Deux identifiants (ou plus) concernent une même personne

COLLISION ou USURPATION



identité

- Moreau
- Claude
- 24/10/1990
- F
- ...



Le même identifiant est attribué à deux personnes différentes (au moins)



Les anomalies de l'identité (2)

ANOMALIE = Risque Médical

Doublon = plusieurs dossiers pour un même patient ➡ :ne pas disposer de toutes les informations médicales concernant ce patient, et de prendre des décisions médicales inadéquates.

Collision = même dossier pour 2 personnes ➡ réunir les informations médicales de 2 personnes dans un seul dossier patient.

Homonymie = les traits (noms, prénom) associés à 2 personnes sont identiques ➡ risque de créer une collision d'identité entre ces 2 personnes

Les anomalies de l'identité (3)

- Les erreurs surviennent
 - à la création du dossier = erreur dans l'identité, faux papiers, absence de PI
 - à la recherche d'antériorité
 - Doublon
 - Collision

Les anomalies de l'identité (4)

- **Typologie des erreurs d'identité**
 - Erreurs d'orthographe et de date de naissance (étrangers)
 - Erreurs d'orthographe du nom : lettres, espaces, tirets, ...
 - Erreurs de prénom : marcele-marcelle
 - Inversions nom-prénom : marie Jeanne
 - Absence du nom de jeune fille
 - Dans le système d'information
 - Carte vitale
 - date de naissance : inversion de 2 chiffres, jour-mois,
 - erreurs sur carte Vitale(date naissance différente sur carte vitale et Pl...)

La gestion des erreurs d'identité

Gestion quotidienne des corrections : gestionnaire CIV

- fusions,
- déplacements de séjours,
- Collisions, usurpations,

Analyse avant fusion : PI valides et/ou dossier médical du patient en cas de doute,

Le signalement et le suivi

Demandes tracées : Mise en place d'un système de signalement

- Signalement des événements avérés mais aussi des situations à risques
- Analyse des signalements,
- Amélioration du processus,

Suivi des indicateurs qualité,

- Nombre de doublons détectés sur une période, tirage aléatoire,
- Taux de fusions....
- Nombre de rectification d'erreurs

Le signalement et le suivi (2)

Évaluation des pratiques professionnelles d'identification du patient sur les lieux d'admission de patient,

- Écart entre la réglementation et les documents qualité
- Écart sur la connaissance des procédures en vigueur
- Écart sur l'application de ces procédures (révision des documents qualité, sensibilisation/formation des professionnels)

Bonnes pratiques

Politique institutionnelle : Charte identification du patient

- Procédures de création, et de vérification de l'identité
 - Organisation de la traçabilité de la vérification :
 - Description des cas particuliers : Homonymie, Patient, étrangers, Patient inconscient, admissions sous X...toxicomanes, accouchements, nouveaux nés, demande de non divulgation de la présence,
 - Procédure dégradée en cas de panne du logiciel
- Procédures de gestion des erreurs d'identité,
 - Règles de correction de l'identité : à qui s'adresser, fiche de signalement claire et correctement remplie, quelle IPP garder lors de fusion de doublon,...
 - Demande de modification d'identité
 - Demande de fusion de dossier
 - Suspicion d'usurpation d'identité

Bonnes pratiques (2)

Sensibilisation des patients

- Affiches, flyers
- livret d'accueil
- Semaine des vigilances,

Formation aux règles d'identitovigilance

- Sensibilisation , formation des professionnels aux règles de vérification et de sa traçabilité

Contrôle de l'identité

- à la création du dossier administratif : Question ouverte, Nom et prénom a minima, date de naissance....
- Reformulation par le patient et contrôle de l'identité lors de la prise en charge par tous les professionnels de santé (soignants, médecins)

Bonnes pratiques (3)

Pose de bracelet d'identification

- urgences, bloc opératoire
- transports internes....

Vérification

- durant le processus transfusionnel,
- lors de l'étiquetage des tubes de prélèvements,
- Guide de bonne exécution des analyses de biologie médicale

Check List au bloc opératoire,

- vérification identité avant l'intervention chirurgicale, étiquetage des prélèvements, pièces opératoires

Conclusion

Identitovigilance

- Permet de prévenir des erreurs évitables graves
- Concerne tous les professionnels: administratifs, soignants, médecins, ,
- Concerne les patients, avec une composante humaine forte,
- Nécessite une organisation et un suivi efficients

MERCI DE VOTRE ATTENTION