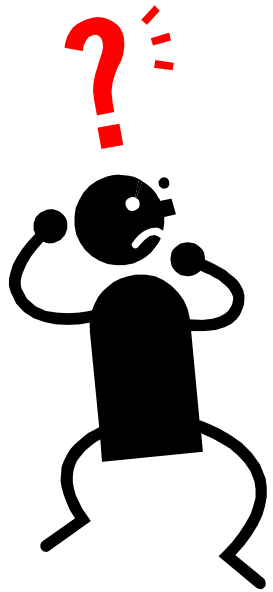


# L'IDENTITOVIGILANCE EN ETABLISSEMENTS DE SANTE



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

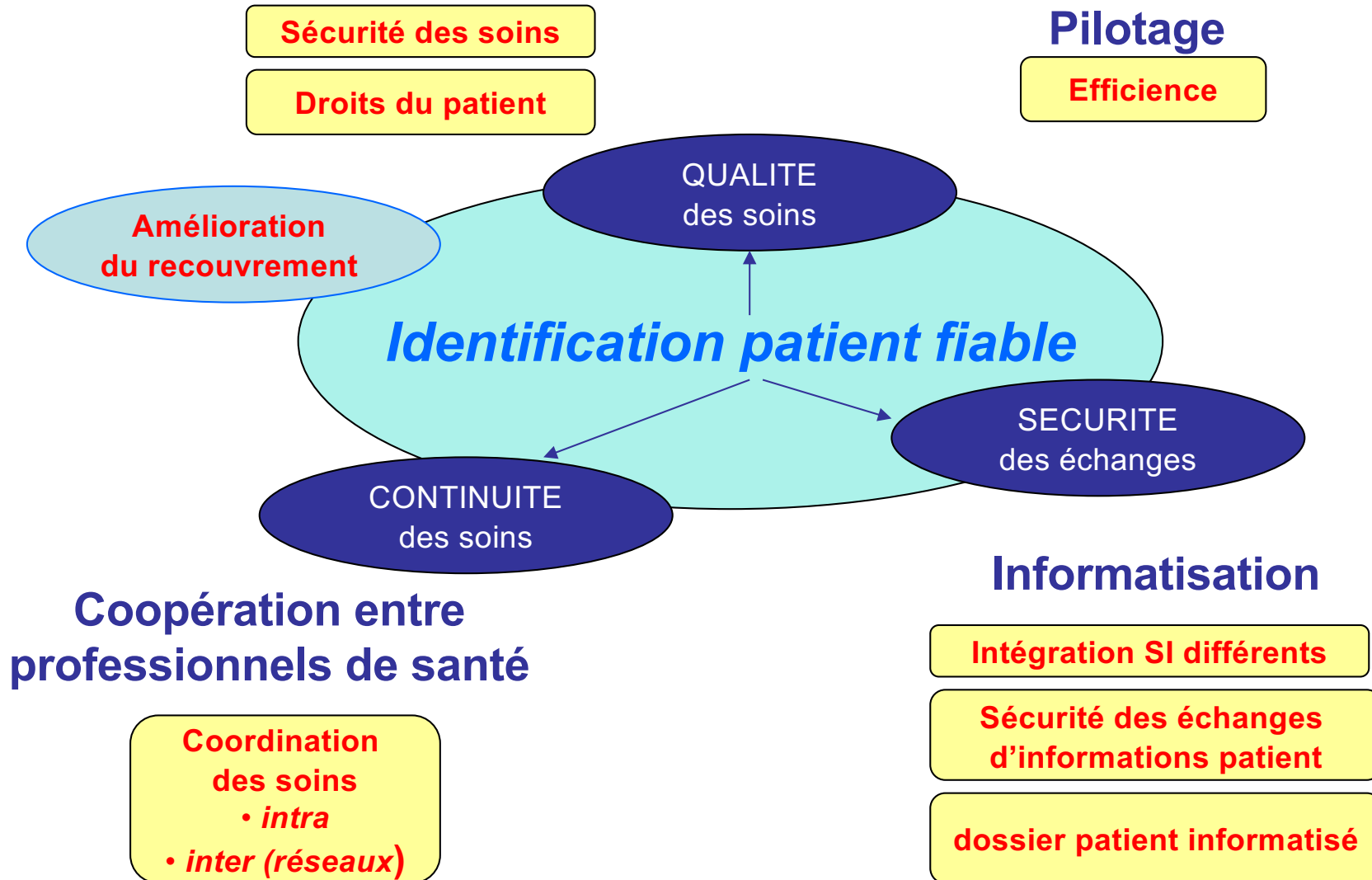
## Référence 15a : L'identification du patient

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

<b>E1 Prévoir</b>	<b>E2 Mettre en œuvre</b>	<b>E3 Evaluer et améliorer</b>
<p><b>Une organisation et des moyens permettant de fiabiliser l'identification du patient, à toutes les étapes de sa prise en charge, sont définis</b></p>	<p><b>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</b></p>	<p><b>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</b></p>

# Les enjeux de l'identification du patient

Gestion des risques, Qualité, Vigilance



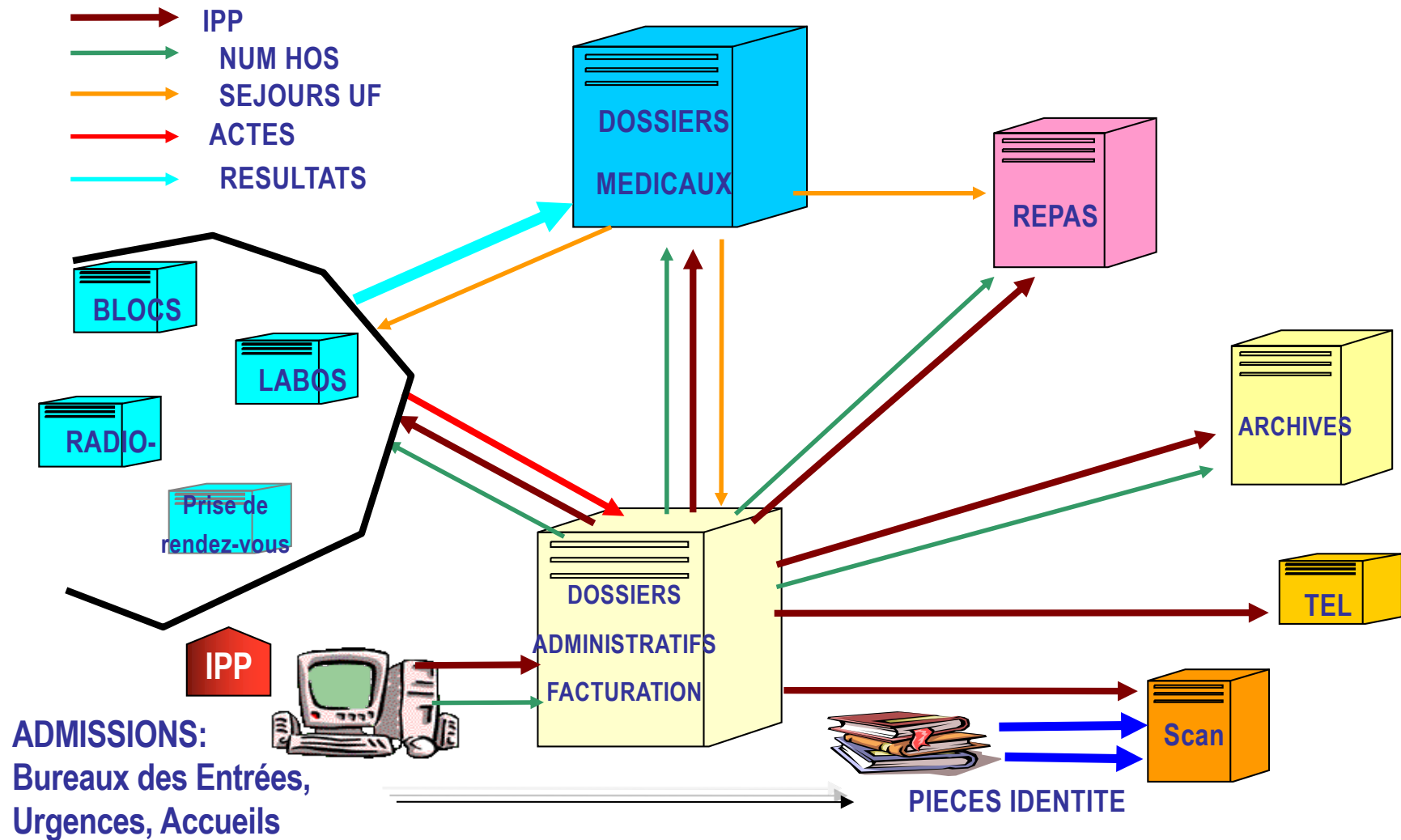
## « Le bon soin au bon patient »

### 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)**

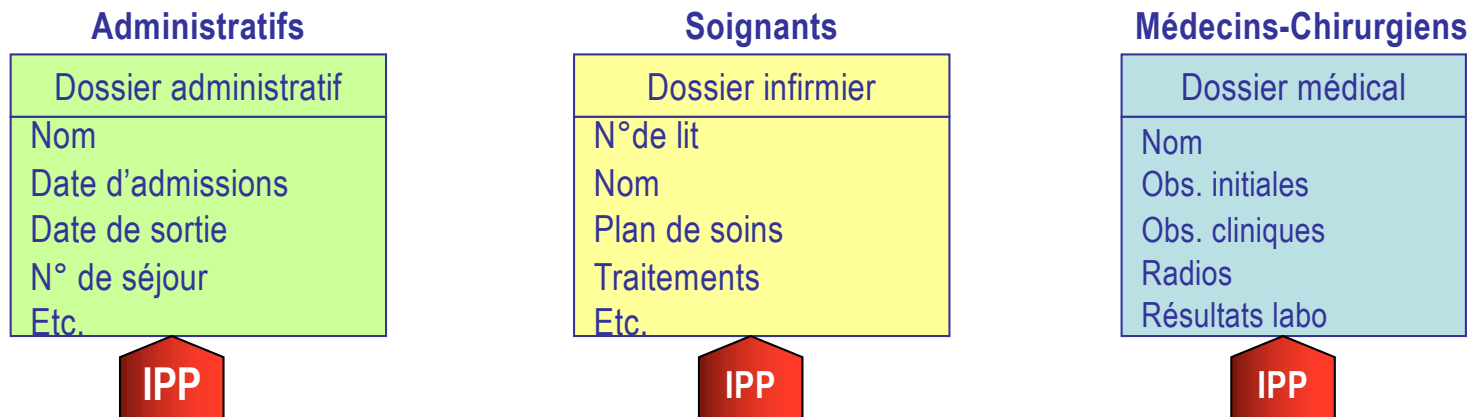
Numéro attribué à la première venue du patient dans le système d'information.

# 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

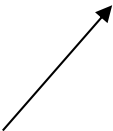
Livret de famille

Carte de séjour...



# Les anomalies de l'identité

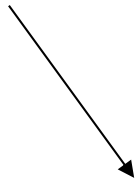
## DOUBLON



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)*

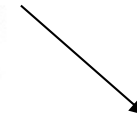


identité (2)

- 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**