

IDENTITO VIGILANCE

Formation



Introduction

C'est quoi l'identité ?

La notion d'identité est défini par l'AFNOR comme étant les « éléments qui décrivent une personne et permettent de l'identifier avec certitude ».

C'est quoi l'identitovigilance ?

L'identitovigilance est la mise en place d'un système de surveillance et de prévention des erreurs et des risques liés à l'identification. Cette surveillance est mise en place tout au long de la prise en charge du patient qu'elle soit soignante, financière , sociale...

L'identitovigilance correspond à la mise en place de mesures qui assurent l'identification correcte des patients tout au long de la chaine de soins, notamment pour les patients étant dans l'incapacité de s'identifier eux-mêmes. L'identitovigilance a pour but d'anticiper les erreurs et risques qui pourraient découler d'une mauvaise identification des patients.

La réduction des erreurs et risques liés à l'identification est un enjeu majeur en gestion des risques.

Nous sommes tous concernés.

C'est le 1^{er} acte de prise en charge

Conséquences d'une erreur

- Traitement donné au mauvais patient
- Erreur d'administration de médicament
- Décisions médicales inadéquates dues aux erreurs de résultats d'examens
- Erreur d'intervention chirurgicale- fiche d'anesthésie erronée
- Erreur de diagnostic
- Erreur de côté opéré...



Les pièces d'Identité

Les pièces officielles d'identité sont définies par l'Agence Nationale des Titres sécurisés.

- * carte nationale d'identité
- * Passeport
- * Permis de conduire
- * Cartes de combattant
- * Carte d'identité ou carte de circulation (militaire)
- * Carte de séjour temporaire
- * Carte de résident
- * Carte de ressortissant de l'union européenne
- * Certificat de résidence de ressortissant algérien

Comment l'appliquer

=> **Il faut s'assurer de l'identité de la personne** à toutes les étapes de sa prise en charge par des questions ouvertes (même pour la distribution des repas!!!)

=> **Il faut veiller au port du bracelet d'identification** et expliquer au patient son utilité(lui dire par exemple qu'il ne sera pas toujours en mesure de s'expliquer => ex : avec l'anesthésie)

De même expliquer si besoin au patient de ne pas s'étonner que l'on puisse lui demander de décliner son identité plusieurs fois durant son séjour(c'est pour la qualité et la sécurité de ses soins) et le remercier par avance de sa future collaboration. Le patient doit être acteur de son hospitalisation.

=> **Il faut savoir ce que l'on doit faire quand on s'aperçoit d'erreur :**

- d'identité sur les étiquettes
- que le patient n'a plus son bracelet
- d'un doublon...



Application de l'arrêté du 15 mai 2018 sur les groupes sanguins rappelant l'abandon du nom d'usage

L'arrêté rappelle : L'identification par le nom de naissance, le prénom, la date de naissance et le sexe= Abandon du nom d'usage

l'EFS demande une **correspondance parfaite** entre la carte d'identité et la carte de groupe sanguin. .A ce titre ; en cas d'erreur ou d'incohérence entre nom d'usage, nom de naissance, les PSL ne pourront être délivrés .

1. vérifier la présence de la carte d'identité dans le dossier
2. s'assurer que la carte d'identité= bilan sanguin (HB, RAI) = carte de groupe (ou 2 Déter) = étiquette patient

=> toute prescription de groupes sanguins, **une pièce d'identité** avec photo ou pour un enfant mineur sans document d'identité, le livret de famille ou un extrait d'acte de naissance, **doit être demandée.**

En cas d'absence de document d'identité : Ajouter la mention « identité non vérifiable » sur les bons de demande d'examen

Si différence :

1 si erreur sur carte d'identité et confirmée par le patient = indication carte d'identité erronée sur le dossier et changement des étiquettes patients

-> préciser au patient qu'il devra refaire sa CI en signalant l'erreur à l'état civil de sa commune

2 si erreur du labo = demande de correction auprès du laboratoire ou bilan à repiquer (2 déter/ hb/rai)

Les erreurs d'identité
en milieu hospitalier
sont fréquentes

VRAI ou FAUX

- La littérature scientifique montre que ces erreurs sont fréquentes.
- Au Royaume Uni, plus de 24 000 erreurs d'identité lors des soins ont été déclarées à une agence de sécurité sanitaire entre février 2006 et janvier 2007.
- En France , une étude réalisée par le groupe Hospitalier du Havre a montré que 380 erreurs au niveau des étiquettes informatiques d'identification sont survenues de juin à décembre 2004 et ont nécessité d'apporter des modifications.

La présence de patients homonymes dans un établissement de santé crée une situation dangereuse pour l'identification des patients.

VRAI ou FAUX

- Plusieurs accidents consécutifs à une confusion entre deux patients avec un nom identique ou presque sont déjà survenus.
- Par exemple, un médicament contenant du potassium a été administré par erreur à une patiente hospitalisée avec son conjoint dans une chambre à deux lits. Les résultats biologiques de son conjoint montrant une hypokaliémie ont été rangés par erreur dans son dossier patient. Cette erreur n'a pas eu de conséquences graves.

**Le nom et le prénom
du patient sont des
informations
suffisantes pour
identifier un patient**

VRAI ou FAUX

- Les informations suffisantes pour identifier un patient sont le nom de naissance et la date de naissance car ces données sont stables dans le temps (le nom usuel, le nom marital, le prénom usuel peuvent changer).
- Elles permettent de distinguer plus facilement deux patients en cas d'homonymie (même nom de naissance) que l'utilisation du nom et du prénom.

**Pour vérifier l'identité
d'un patient, il suffit
de lui ,poser la
question**

**« Vous êtes bien
M. Martin » ?**

- Cette pratique de vérification sous une forme plutôt affirmative est dangereuse car elle peut conduire à de mauvaises interprétations de la part du patient (mauvaise compréhension de son nom) ou à une réponse non adaptée (signe de tête, mouvement, mimique, silence, mauvaise réponse intentionnelle pour être soigné plus rapidement par exemple) ou une mauvaise interprétation de la réponse du patient par le professionnel. La vérification de l'identité du patient doit être réalisée sous forme interrogative en lui demandant de dire son nom de naissance et sa date de naissance.
- La vérification de l'identité est plus fiable en associant plusieurs sources d'informations indépendantes et en vérifiant leur concordance(par exemple en radiologie : dires du patient, demande d'examen, bracelet d'identification).

Il est nécessaire de vérifier à nouveau l'identité d'un patient qui a déjà été vérifiée par un collègue

VRAI ou FAUX

- La sécurité de l'identification repose sur les vérifications de l'identité à chaque étape du parcours patient.
- Ces multiples vérifications permettent de récupérer d'éventuelles erreurs d'identité faites par un ou plusieurs professionnels de santé. La récupération des erreurs évitent des accidents.
- Attention au faux sentiment de sécurité apporté par les vérifications effectuées en amont et en aval du soin réalisé.

L'identification du patient est surtout de la responsabilité du personnel chargé des admissions

VRAI ou FAUX

- Tous les professionnels (personnel d'accueil, chargé des admissions et des rendez-vous, personnel paramédical, personnel médical, brancardier, techniciens...) sont responsables de la vérification du bon patient à chaque étape du parcours soins.

Le patient doit
participer au
processus
d'identification

VRAI ou FAUX

- S'assurer du bon soin au bon patient, nécessite l'implication des professionnels mais aussi des patients.
- Le patient doit participer au processus d'identification
 - En présentant une pièce d'identité lors de son accueil (carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte de séjour- art . L162 du code de la sécurité sociale,
 - En signalant toute erreur sur les documents remis en répondant aux sollicitations des professionnels à communiquer leur identité(nom de naissance, prénom, date de naissance),
 - En acceptant de porter un bracelet d'identification avec des informations exactes.

L'utilisation de
bracelets
d'identification
supprime les erreurs
d'identité

VRAI ou FAUX

- L'utilisation de bracelets d'identification réduit la fréquence des erreurs d'identité en facilitant l'identification des patients en particulier pour les patients non communicants et les nouveau-nés.
- Mais l'efficacité de ce dispositif est limitée par une mauvaise utilisation de ces bracelets (pas de port de bracelet ou information inexacte).
- Des bracelets avec des codes couleurs permettent une identification rapide des patients devant subir des interventions spécifiques mais l'absence de standardisation des codes couleurs peut générer des erreurs pour des professionnels de santé intervenant dans plusieurs lieux de soins.

Information sur l'ajout concernant les dates de naissances des ressortissants algériens

- **Contexte** : patients d'origine maghrébine qui ne connaissent que leur année de naissance.
- Certaines personnes ne sont pas en mesure d'apporter la preuve de leur mois de naissance
 - Quelle date prendre en compte?
- **Elles sont considérées nées le 31 décembre de leur année de naissance.**
- Le 31 décembre, c'est donc bien la date qui sera indiquée sur un titre d'identité ou de voyage, s'il s'agit de celle mentionnée sur l'acte de naissance, les services préfectoraux en charge de la délivrance de ces titres étant « dans l'obligation de respecter les mentions apposées sur les actes de naissance » (D. n° 55-1397, 22 oct. 1955, art. 11er – D. n° 2005-1726, 30 déc. 2005, art. 11er Code Civil).

Comment vérifier l'identité du patient dans les différents services

Préadmission :

- Pièce d'identité
- Déclinaison de l'identité

Admission :

- Données informatiques
- Etiquettes (vérification par le patient)
- Déclinaison de l'identité

Entrée dans le service de soin- Avant tout soin & Brancardage

- Dossier médical (étiquette)
- Bracelet d'identification
- Déclinaison de l'identité

Accueil au bloc opératoire

- Dossier médical (étiquette)
- Bracelet d'identification
- Déclinaison de l'identité
- Check list HAS

Retour dans le service de soin

- Dossier médical (étiquette)
- Bracelet d'identification
- Déclinaison de l'identité

Sortie du patient :

- Vérification du dossier médical (étiquette)
- Bordereau
- Déclaration de l'identité