

**Le guide pratique de
l'identitovigilance du CNBH :
un outil d'aide pour la certification
HAS V2010**

**3^{ème} Rencontre des métiers de la Santé
Strasbourg - 26/05/2011**

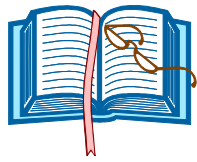
Dr Agnès PERRIN

Sce de Gestion du Risque Infectieux, des Vigilances
et d'infectiologie (SGRIVI) - CHRU de LILLE

Les erreurs d'identification des patients



- surviennent à **toutes les étapes** de la prise en charge du patient (sous déclaration +++)
- engagent la **responsabilité** de l'établissement
 - +/- faute professionnelle des personnels
- **coût financier et médiatique** (image)



Définition de l'identitovigilance

Systeme de **surveillance** et de **prévention**
des **erreurs** et risques
liés à l'**identification des patients**

- **concept récent**, homologie avec vigilances
sanitaires réglementaires
- terme apparait dans manuel certification HAS V2
- préoccupation récente des ES car **Pratique Exigible**
Prioritaire dans certification HAS V2010 (ref. 15a)



Collège National de Biochimie des Hôpitaux (CNBH)

Société savante de biologistes hospitaliers

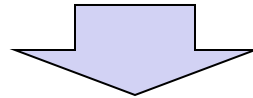
Missions :

- partage d'expérience entre sites
- organisation de journées formation continue
- réalisation d'études multicentriques
- proposition recommandations de bonnes pratiques



CNBH et identitovigilance

- biologistes très impliqués dans l'identification du patient et des échantillons prélevés (+ transfusion)
- préoccupation de longue date (nombreuses erreurs), mais peu entendue
- expression au sein du CNBH d'un besoin d'aide à la mise en place de l'identitovigilance, apparue en 2007



**Création en 2007 d'un groupe de travail
identitovigilance**



Groupe identitovigilance CNBH

Etat des lieux bibliographique :

- travail GMSIH 2002-2003 très orienté SIH,
- pas de recommandations officielles,
- pas de règles nationales / écriture noms

Enquête dans les hôpitaux de nos membres (2007-2008)

- 94 réponses / 202 ES (représentatives / tailles, régions)
- début de structuration (cellule identitovigilance CIV)
- biologistes très présents dans CIV, souvent à l'origine de leur création
- peu de procédures (admission essentiellement)
- politique et règles mal définies, variables selon sites
- peu de temps consacré



Groupe identitovigilance CNBH

Rédaction d'un guide pratique pour aider les collègues via leur établissement (2009-2010) :

- **Extension du périmètre** à toutes les étapes de la prise en charge du patient
- **Prise en compte des exigences HAS V2007 puis V2010**
- **Propositions de règles et de bonnes pratiques**, en absence de standardisation et de préconisation des autorités sanitaires
- **Illustration** par des modèles de **documents "modifiables"** d'où diffusion en version numérique

Politique d'identification du patient

Etat des lieux

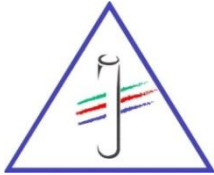
Définir ses règles

- **Documents validants / identité**
- Utilisation du **nom de naissance**
- **Règles d'écriture** noms - prénoms
- Règles pour **cas particuliers**
- **Règles de recherche**
- **Formations**
- **Gestion modifications / corrections**
- **Evaluations, indicateurs**

CHARTE

**Structuration officielle
responsabilités établies
postes dédiés !**

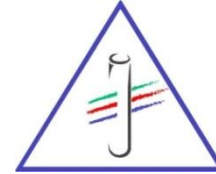
Réf 15a critère E1 : **organisation et moyens définis** permettant de fiabiliser l'identification du patient, à toutes les étapes de sa prise en charge



- grilles état des lieux organisation et applications SIH,
- structuration politique et opérationnelle en 3 niveaux avec les missions de chacun et fiche de fonction
- règles de recherche et d'identification,
- modèles et trames de procédures administratives (recherche, création, correction, fusion, anonymat et personnes sans identité),
- trames de procédure pour l'utilisation des bracelets d'identification selon différentes catégories de patients,
- plan type de charte, moins strictement "système d'information" que celui du GMSIH.

Organisation de l'identitovigilance

Recommandations CNBH

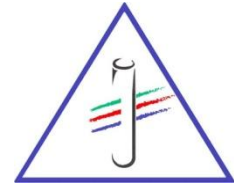


3 niveaux conseillés pour un fonctionnement efficace

- **Comité de pilotage** (*spécifique IDV ou global GDR, type commission Qualité et Sécurité des soins de la CME*)
Politique et priorités, validation organisation et procédures
- **Cellule d'expertise identitovigilance**
Réflexion, organisation, production des documents, gestion des indicateurs, des formations et de leurs supports
- **Cellule opérationnelle Gestion identités (référents)**
personnes dédiées pour faire les corrections d'identité quotidiennement

Règles de saisie des identités

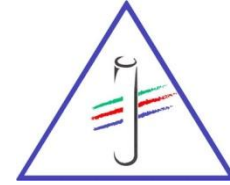
Recommandations CNBH



- **A partir d'une pièce d'identité (avec photo), demandée systématiquement** (carte d'identité, passeport, permis conduire, carte séjour, livret de famille pour les enfants)
- **Respect de la ponctuation à l'identique des papiers d'identité** (saisie du nom en majuscule, avec les apostrophes et tirets, mais pas de caractères spéciaux)
- **Date de naissance inconnue : 01/01/dizaine approchante** pour normes de biologie et codage PMSI cohérents
- **Faire relire les étiquettes générés au patient** immédiatement, dans la mesure du possible

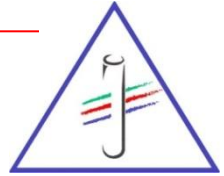
Recherche d'un patient dans une base

Recommandations CNBH



- à partir de la **date de naissance**
+/- 1^{ère} lettre du nom et 1^{ère} lettre du prénom
- **Vérifier les Identifiants principaux identiques :**
doublons ou homonymes
(nom de naissance - nom marital - prénom - date naissance
sexe - lieu de naissance)
- **Vérifier les homophones** (écritures approchantes)
qui peuvent être des doublons / erreur de saisie préalable

Réf 15a critère E2 : **personnels** d'accueil administratif et prof. de santé **formés**, qui **appliquent les procédures** et vérifient l'identité du patient avant tout acte.



- description des personnels impliqués, des types d'actes concernés,
- messages importants à intégrer aux formations et aux procédures de soins
- gestion des doublons et des collisions de dossiers, usurpation d'identité.
- outils informatiques disponibles pour aider à la maîtrise de la qualité de la base patients (modules spécifiques)

Message de l'identitovigilance

Assurer une **identité exacte**
est le **premier acte de soin**
d'une prise en charge de **qualité**
pour la **sécurité des patients**.

Ce n'est pas une simple tâche administrative

C'est l'affaire de tous !

Les bracelets d'identification

Au minimum pour toute personne incapable de décliner son identité, même temporairement :

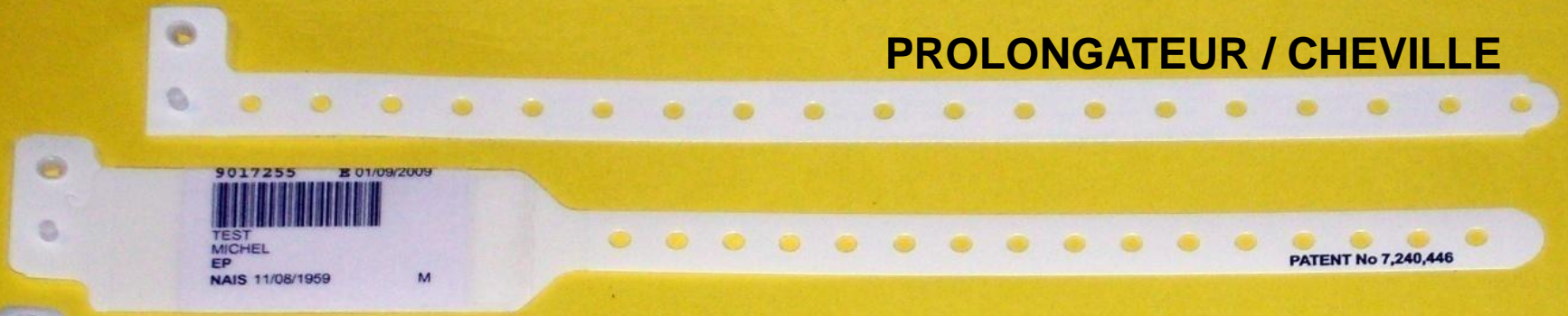
- nouveau-né, enfant
- démence, confusion mentale, coma
- anesthésie générale

Tout patient dès son entrée, selon politique de l'établissement

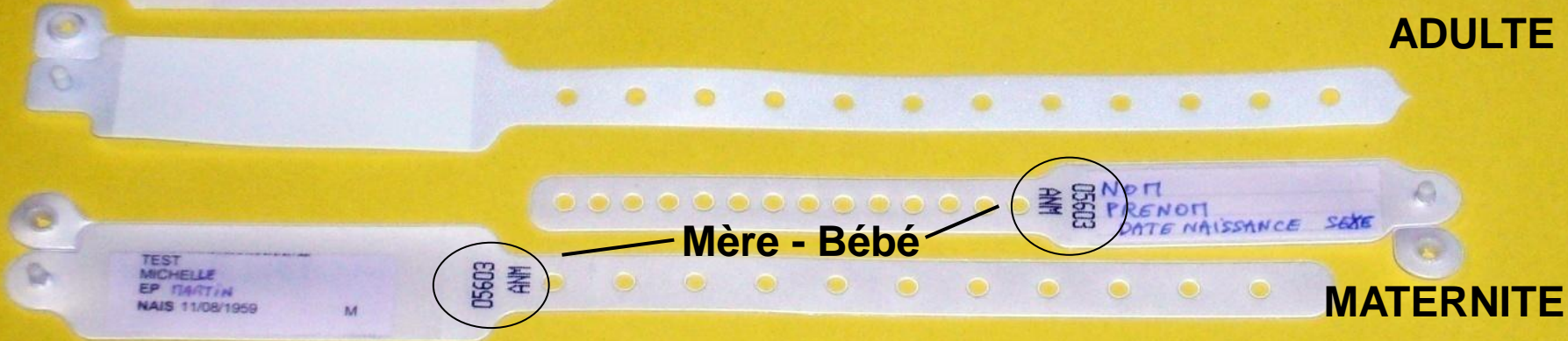
Inamovible, collage étiquette préférable au recopiage
Rigueur lors de la pose sinon fausse sécurité

Modèles de bracelet disponibles

PROLONGATEUR / CHEVILLE

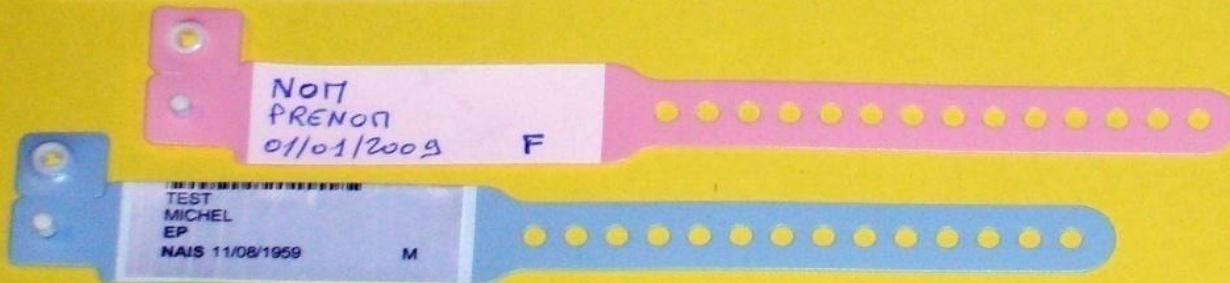


ADULTE



MATERNITE

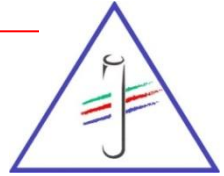
ENFANT



PREMATURE



Réf 15a critère E3 : **fiabilité de l'identification** du patient à toutes les étapes de la prise en charge est **évaluée** à périodicité définie (indicateurs, audit), **erreurs analysées et corrigées**.



- modèle de fiche de signalement d'erreur d'identification
- modèle de certificat de rapprochement d'identité
- conduite à tenir en cas d'erreur de patient lors des soins
- exemples d'indicateurs, de tableau de bord et d'audits
- grille d'audit de l'identification administrative lors de l'admission
- trame de bilan annuel d'activité de la Cellule Identitovigilance

Guide pratique du CNBH

COLLÈGE NATIONAL DE BIOCHIMIE DES HÔPITAUX



GUIDE PRATIQUE DE L'IDENTITOVIGILANCE

1^{ère} édition - Août 2010

Groupe de travail « Identitovigilance » du CNBH
Coordination : Agnès Perrin, CHRU de Lille
et Christine Morin, CH de Calais

www.cnbh.org

Sommaire du guide CNBH

1. POLITIQUE ET CHARTE D'IDENTIFICATION DU PATIENT

Définition, Structuration de l'identitovigilance,
Règles d'identification et d'écriture, Charte,
Communication de la politique d'identification
Identité et confidentialité

2. ETAT DES LIEUX

Périmètre de l'identitovigilance, Méthodologie
Etat des lieux des applications périphériques du SIH,
Gestion des étiquettes

3. IDENTIFICATION « PRIMAIRE » ADMINISTRATIVE

Procédure générale de recherche et création d'un patient
dans la base du SIH
Cas particuliers (identité inconnue, bébé, anonymats)

4. BRACELETS D'IDENTIFICATION

Règles générales de la procédure,
Cas particuliers (bébé, prématuré, enfant, anesthésie)
Différents modèles de bracelets

5. IDENTIFICATION « SECONDAIRE »

Définition, Personnels et actes concernés, Modalités
Messages d'identitovigilance à intégrer dans les procédures
Mesures à établir en cas d'erreur, Evaluation

6. CORRECTIONS D'IDENTITE

Organisation de la gestion des erreurs d'identité
Gestion des doublons, collisions, usurpation d'identité
Diffusion aux gestionnaires de logiciels périphériques

7. FORMATION - INFORMATION

Objectif, cibles, supports et moyens utilisables,
Contenu et messages

8. INDICATEURS ET EVALUATIONS

Indicateurs portant sur la formation et
l'information des acteurs, la qualité des données
d'identification, les signalements d'erreurs,
Indicateurs financiers
Evaluations et audits internes

9. OUTILS DE L'IDENTITOVIGILANCE

SIH (Système d'information hospitalier),
SIL (Système informatique de laboratoire),
Logiciels spécifiques d'identitovigilance
Bilan annuel d'identitovigilance
Identifiant National de Santé (INS)

ANNEXES *(fournies au format .doc)*

- Fiche de fonction du référent identitovigilance
- Grille d'état des lieux des logiciels reliées au SIH
- Procédure générale de recherche et création
- Logigramme décisionnel : recherche d'un patient
- Certificat de rapprochement d'identité
- Création dans la base SIH : anonymats divers
- Procédure de gestion des erreurs d'identité
- Fiche de signalement d'erreur
- Modèle de tableau de bord d'indicateurs
- Grille d'audit de la procédure d'identification
primaire (admission)

Merci de votre attention !