

# **Atelier**

# **IDENTITOVIGILANCE**

**Monique Lathelize**

**Limoges, AFGRIS**

**Daniel Saquet**

**Monaco, AFGRIS**

# **Atelier**

## **IDENTITOVIGILANCE**

**Des pistes pour mettre en œuvre des BP pour :**

- Améliorer le processus d'identification des patients**
- Prévenir le risque d'erreur de malade**
- Faire en sorte de relier toutes les données concernant un malade**

**En vue d'assurer la qualité de la PEC**

# IDENTITOVIGILANCE ?

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

Objectif : Fiabiliser l'identification du patient et les documents le concernant pour contribuer à la qualité de la prise en charge du patient

# IDENTITOVIGILANCE ?

**Ce n'est pas une vigilance sanitaire réglementaire mais :**

- **Définition de bonnes pratiques**
- **Déclaration des dysfonctionnements**
- **Analyse systémique des erreurs**
- **Actions correctrices**
- **Retour d'expérience → Prévention de nouvelles erreurs**

# Champ de l'identitovigilance

**Risque : Ne pas disposer des bonnes informations  
→ prise de décision médicale inadéquate**

## Ensemble du parcours du patient

- 1<sup>o</sup> passage dans l'établissement
- Chaque passage suivant
- Quel que soit le « statut du patient »

**DMP : dans le futur quel que soit le séjour,  
quel que soit l'établissement ?**

# Quels Acteurs ?

- **Agents administratifs (bureau des admissions)**
- **Secrétaires (services de soins, consultations, médico-techniques,...)**
- **Personnels soignants (IDE,...)**
- **Techniciens de laboratoire**
- **Médecins des services médico techniques**
- **Manipulateurs imagerie**
- **TIM et DIM**
- **Gestionnaire base d'identité**

# Dans quels services ?

- **Bureau des admissions**
- **Service des urgences**
- **Unités de soins**
- **Services de consultation**
- **Plateau technique**
- **Archives**
- **DMP ?**

# Identification des patients dans un ES

**Est ce que l'identification est centralisée ?**

**Est ce qu'il existe un support d'identification unique ?**

**Quels sont les points d'accueil vulnérables ?**

**Identification par le bureau des admissions, par le service des urgences, directement dans les services d'hospitalisation, sur les sites de consultations, sur les sites du plateau technique**

**Identification des patients incapables de décliner leur identité**

# Identification des risques *a posteriori*

**Doublon : plusieurs identifiants attribués au même patient**

**Collision : un même identifiant attribué à deux patients**

**Contrôles réguliers :**

- Recherche des doublons et des collisions
- Contrôle des identités des patients rentrés la veille
- Ex Requêtes : Patients ayant la même DDN  
Début de nom identique et  
même année de naissance

# Proposition d'actions d'amélioration

**Procédure de saisie et/ou circuit de validation des identités**

- **Identification sur la base de documents officiels**
- **Vérification par le patient si possible**
- **Gestion des identifications particulières**
  - **Anonymat (VIP, identification sous X,...)**
  - **Patients non identifiés**
  - **Nouveaux nés**
- **Sensibilisation des personnels**
- **S'appuyer sur les patients pour sensibiliser les professionnels**

**Définition des règles de mise à jour d'une identité (mariage,...)**

**Définition d'étiquettes « patient » unique dans l'ES**



Les examens et les soins reçus à l'hôpital sont notés dans un dossier médical, de soins, et administratif.

Il est donc essentiel pour vous que nous ne commettions aucune erreur sur votre identité.

C'est pourquoi nous vous remercions de présenter :

- votre carte **VITALE**
- votre carte de **MUTUELLE**
- Une pièce d'identité.

*La Direction*

# Proposition d'actions d'amélioration

## Création d'une structure d'identitovigilance

### Missions :

- Etat des lieux ,
- Réflexion et définition de nouvelles procédures,
- Suivi des indicateurs,
- Formation DE TOUS LES ACTEURS,
- Tous les jours : Contrôle et validation des ID, Correction des erreurs...

### Composition :

Bureau des admissions, DIM, Service informatique, Cadre de Santé, Secrétariats, Représentants du plateau technique

# Proposition d'actions d'amélioration

**Mise en œuvre d'indicateurs :**

- Nb de modifications
- Taux de doublons / période
- Taux de collisions / période
- Taux de fusions / période

**Définition du fonctionnement en mode dégradé :**

**Prise d'identité sur formulaire prédéfini (règles identiques à la saisie dans le SIH),  
Saisie ultérieure dans l'application**

# Identité ?

**Éléments qui décrivent une personne et permettent de l'identifier avec certitude**

**Traits stricts : Traits minimum pour identifier un patient**

Nom, Prénom, DDN, Sexe, Nom marital

**Traits étendus : Complètent l'identification du patient**

Lieu de naissance, adresse, téléphone, civilité, N° assuré social

**Traits complémentaires : Utilisés pour fournir des informations médicales, administratives (+ ou – confidentielles)**

Médecin traitant, personne à prévenir, situation familiale, nb d'enfants

# Protocole d'identification

**Création après vérification de l'absence de dossier pour ce patient**

- **Définition des documents d'identité nécessaires**
- **Définition d'un formulaire d'identification**
- **Définition des identifiants obligatoires :  
Nom, Prénom, Nom marital, DDN, Sexe**
- **Utilisation d'un NIP (en + du n° de séjour)**
- **Définition des règles de saisie**

**Dans le doute il vaut mieux un doublon  
qu'une collision**

# Règles de saisies

Traits saisis	Traits obligatoires	Règles de saisie	Pièces demandées
<b>Traits stricts</b>			
Nom de naissance	X	pas de tiret, ni de point, en cas de nom double, pas d'apostrophe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CNI, PassePort, Permis de conduire, Livret de famille, carte de séjour</li> <li>• Carte Vitale ou couverture sociale</li> <li>• Rien en fonction des circonstances</li> </ul>
Nom marital	X	pas de tiret, pas de point pas d'apostrophe	
Prénom	X	Si composé : 1er prénom, trait d'union et 2ème prénom	
Date de naissance	X	JJ/MM/AAAA	
Sexe	X	Selon le système	
<b>Traits étendus</b>			
Lieu de naissance			
Adresse			
Nationalité			
Téléphone			
Civilité			
N° assuré social			
<b>Traits complémentaires</b>			
Déjà venu ou jamais venu			
Médecin traitant			
Personne à prévenir			
Situation familiale			
Nb d'enfants			

# Gestion des Anomalies

## 1. Types d'actions autorisées par les acteurs

Service et acteurs	Création	Consultation	Mise à jour	Fusion	Suppression	Autre

## 2. Circuit de l'information : Pas de téléphone

Support prédéfini : Formulaire , ....

## 3. Suivi des anomalies

Service demandant la correction	Acteurs	Type d'anomalies	Fréquence	Action	Nombre de corrections par an

# Gestion des Anomalies

## Recherche systématique des doublons :

- Pour éviter les erreurs dues au changement de nom marital : Rechercher par DDN et Prénom
- L'adresse permet d'éliminer l'homonymie complète

**La Prescription médicale est  
une étape importante pour  
éviter les erreurs d'identité**

# Identitovigilance et SIH

Application d'identification unique

Sinon comment s'effectue les connexions entre les applications ?

