

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

**3<sup>ème</sup> Rencontre des métiers de la Santé  
Strasbourg - 26/05/2011**

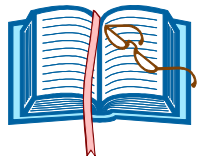
**Dr Agnès PERRIN**

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

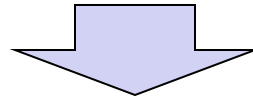
## **Missions :**

- 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**

**CHARTRE**

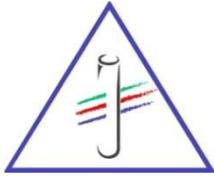
**Structuration officielle  
responsabilités établies  
postes dédiés !**



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

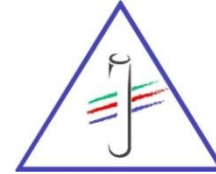
---

- 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

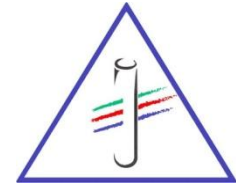


**3 niveaux** conseillés pour un fonctionnement efficace

- **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

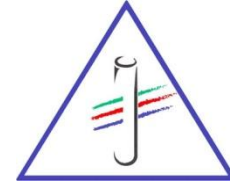
## Recommandations CNBH



- **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

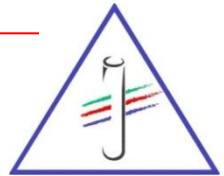
## Recommandations CNBH



- à partir de la **date de naissance**  
+/- 1<sup>ère</sup> lettre du nom et 1<sup>ère</sup> 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 :

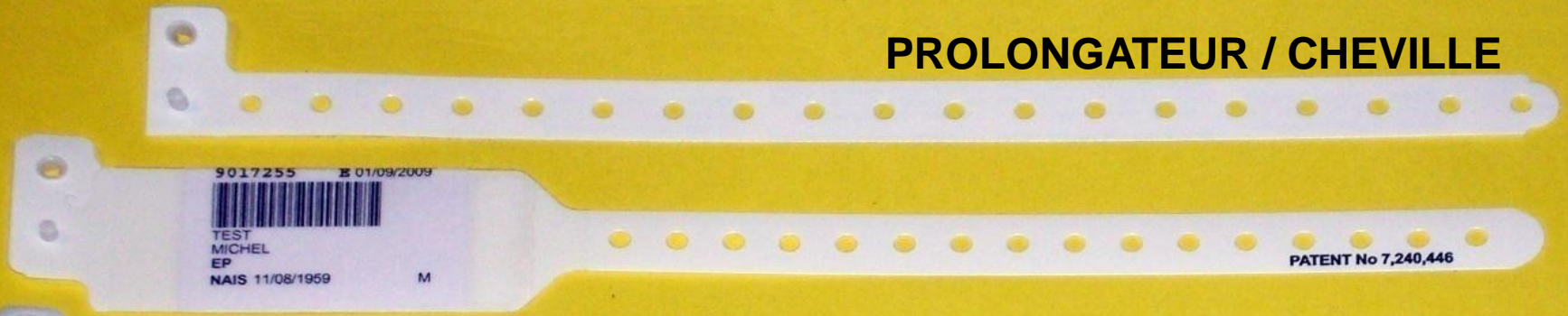
- nouveau-né, enfant
- démence, confusion mentale, coma
- anesthésie générale

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

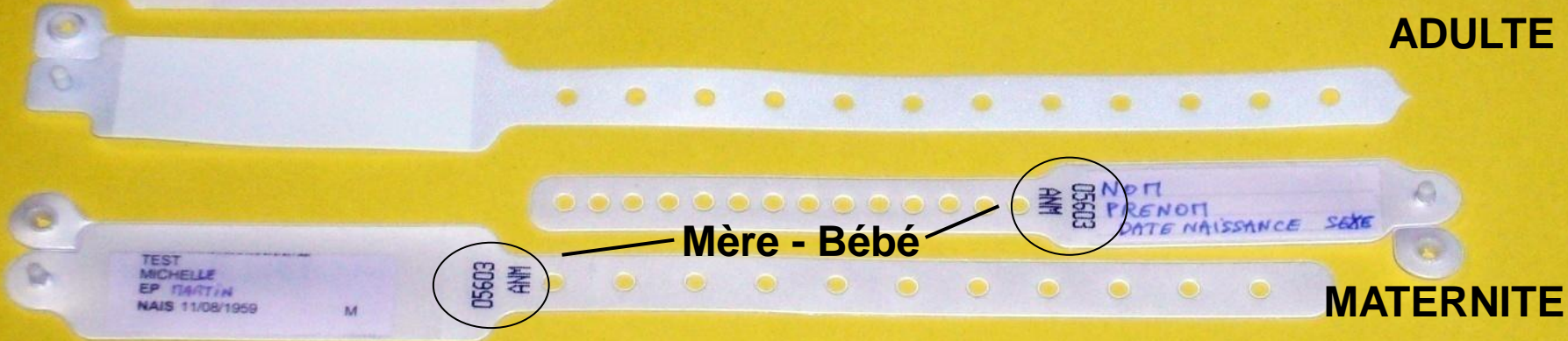
Inamovible, collage étiquette préférable au recopiage  
Rigueur lors de la pose sinon fausse sécurité

# Modèles de bracelet disponibles

PROLONGATEUR / CHEVILLE



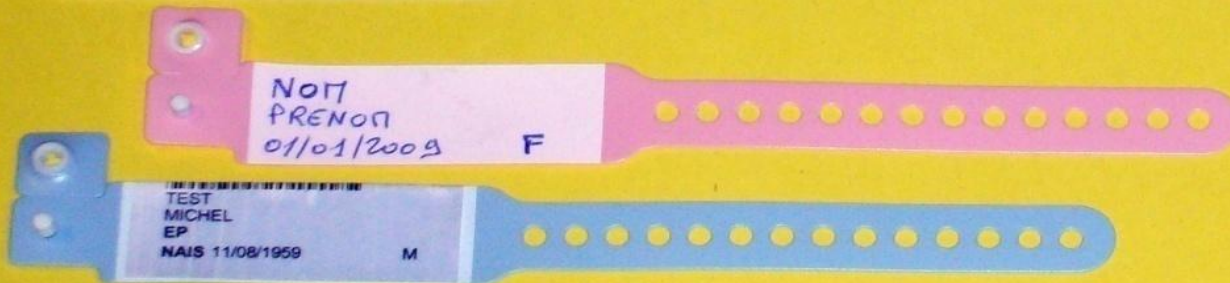
ADULTE



Mère - Bébé

MATERNITE

ENFANT



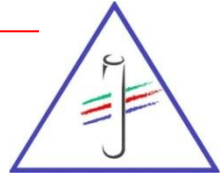
PREMATURE





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<sup>ère</sup> édition - Août 2010

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

[www.cnbh.org](http://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 !**