



CONFIANCE

**MODALITÉ
JUSTIFICATIFS**

**IMPORTANCE
PROCÉDURE
IDENTIFICATION
DIAGNOSTIC**

CODAGE

VÉRIFICATION

**FORMULAIRE
RESPECT**

**PRISE EN CHARGE
CODIFICATION**

**INFORMATIONS
CARTE D'IDENTITÉ**

QUALITÉ

**INTRANET DOSSIER
PERTINENCE**

QUALITÉ ET CONTINUITÉ DES SOINS
SÉCURITÉ DES ÉCHANGES
FACTURATION

L'IDENTITOVIGILANCE

Sommaire

Introduction

L'identitovigilance	page 4
---------------------------	--------

Chapitre 1

Identification des patients à l'admission	page 6
---	--------

1. Grands principes
2. Pièces justificatives
3. Recherche, création et codification de l'identité.....

Chapitre 2

Identification des patients et acte de soins	page 8
--	--------

1. Objectif : « Le bon soin au bon patient ».....
2. Identification du patient dès son admission dans l'unité de soins
3. La pose du bracelet d'identification
4. Aucun acte réalisé sans contrôle de l'identité du patient.....
5. Identité du patient et prélèvement
6. Identité du patient et transport ou transfert
7. Sortie du patient

Listing des procédures

Identification du patient	page 14
---------------------------------	---------

1. L'admission
2. L'acte de soin
3. Le prélèvement
4. Le transport/transfert

En résumé	page 16
-----------------	---------

Conclusion	page 18
------------------	---------

L'identitovigilance

L'identification du patient est un acte de soins considéré à risque. Chaque établissement doit ainsi réduire les erreurs d'identification du patient sur l'ensemble du parcours de prise en charge.

La continuité des soins exige de pouvoir identifier le patient avec fiabilité, dans tous les systèmes d'information utilisé par les professionnels impliqués.

Le processus d'identification des patients est un processus vulnérable du fait des nombreuses interventions complexes pour chaque patient, interventions dans des lieux différents par des équipes différentes avec des risques d'homonymie, de changement de nom marital, d'utilisation des noms d'usage, d'usurpation d'identité ou de non divulgation de la véritable identité, de certains noms complexes, du travail en urgence...

Il est ainsi important d'être vigilant sur l'identification correcte des patients en appliquant les bonnes règles et les procédures existantes.

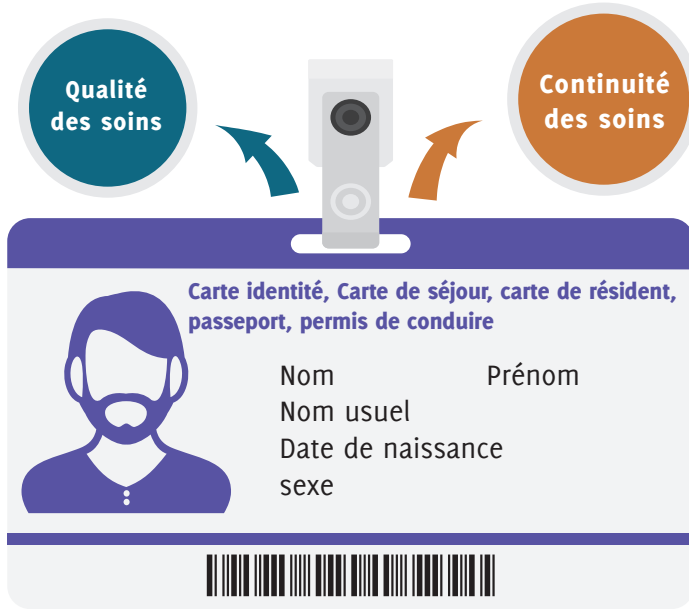
L'implication des patients dans leur prise en charge et la sécurité des soins

Il est important de sensibiliser le patient au risque d'erreur d'identification et lui faire comprendre la nécessité de respecter certaines obligations inhérentes à ce risque (remise de la carte d'identité, participation à la vérification de son identité à toutes les étapes de sa prise en charge, pose du bracelet, signaler une erreur ...)

La participation du patient à ses soins permet d'améliorer la sécurité des soins.

- Le soin approprié au bon patient
- Efficience = optimisation des moyens mis en oeuvre pour des soins de qualité
- Droits du patient à :
 - recevoir des soins de qualité
 - accéder aux renseignements le concernant

- Coopération entre les différents personnels de santé
- Coordination des soins



Identification fiable du patient

- Dossier patient informatisé
- Sécurité des échanges à propos du patient
- intégralité des interventions médicales, paramédicales et administratives répertoriées

- Prise en compte de chaque acte réalisé en faveur du patient
- Assurance du paiement de chaque acte

Chapitre 1

identification des patients à l'admission

1. Grands principes

Le **Système d'Information Hospitalière (SIH)** de l'établissement a absolument besoin :

- du nom de naissance
- du nom usuel
- du prénom
- de la date de naissance (DDN)
- du sexe



Validé par la carte d'identité ou le passeport ou le permis de conduire.

ATTENTION : la carte vitale n'est pas fiable.

Il faut toujours **VÉRIFIER** l'identité avec le patient.

2. Pièces justificatives

Pour toute création d'identité, **une pièce d'identité** doit être demandée au patient.

Liste ordonnée de pièces justificatives : **carte d'identité**, carte de séjour, carte de résident, passeport, permis de conduire...

La carte vitale n'est pas une pièce d'identité, mais les informations qu'elle apporte sont indispensables pour la gestion du dossier administratif et le règlement des frais.

3. Recherche, création et codification de l'identité

Avant toute création d'identité, le patient ou son entourage doit être interrogé sur la possibilité d'une antériorité dans l'établissement et la recherche doit être systématique.

L'établissement a fait le choix de la recherche par **la date de naissance**.

- **Si la date de naissance correspond** à un seul patient, faire décliner les autres critères par le patient : nom(s), prénom(s), sexe pour vérification des données.
- **Si la date de naissance fait apparaître plusieurs patients**, faire décliner par le patient : le nom(s), prénom(s), sexe et sélectionner le patient concerné.
- **Si la date de naissance est inexistante ou ne correspond pas au patient** : effacer cette date de naissance et faire une recherche par le critère suivant, à savoir par le nom (naissance ou usuel) et/ou prénom.

Si aucune de ces étapes n'a abouti :
créer un patient selon la procédure institutionnelle.

Chapitre 2

identification des patients et actes de soins

1. Objectif : « Le bon soin au bon patient »

Pour relier toutes les informations utiles à la prise en charge, l'identification du patient doit être fiable et unique (un seul identifiant par patient tout au long de son séjour et à chaque venue).

Il s'agit d'un enjeu majeur pour la continuité et la sécurité des soins compte-tenu du risque d'erreurs potentiellement graves lié à une mauvaise identification.

Ainsi s'assurer de l'identification correcte du patient à chaque étape de sa prise en charge est **un acte essentiel**.

2. Identification du patient dès son admission dans l'unité de soins

Dès l'arrivée dans le service, un bracelet d'identification est posé au patient.

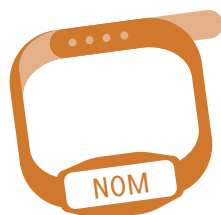
Pourquoi ce bracelet est-il nécessaire à la sécurité ?

Côté patient :

- modification de la perception du risque,
- mise en confiance envers les structures de soins,
- culture qualité grandissante.

Côté soignant :

- nécessité de sécuriser des soins de plus en plus techniques et donc à « risque »,
- multiples acteurs de soins autour d'un patient, beaucoup de services et de transferts,
- « turn over » important du personnel.



3. La pose du bracelet d'identification

	Entrée par les Urgences	Entrée programmée
Qui	L'infirmier(e), l'aide soignant(e), la sage femme, l'auxiliaire de puériculture, le manipulateur radio	
Où	Dans un box	Dans le service
Pour qui	Tous les patients	Les patients hospitalisés
Quand	A l'arrivée aux urgences	A l'installation du patient dans sa chambre
Où	Poignets en priorité ou chevilles et au lit du patient (au CHB)	
	Patient communiquant	Patient non communiquant
Comment	<p>Questionner le patient (question ouverte) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comment vous appelez-vous ? • Rappelez-moi votre nom, votre prénom, votre date de naissance ? • <i>(et non : vous êtes bien M^r DUPONT Eric ?)</i> <p>Vérifier la concordance avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La fiche de circulation • Le dossier patient • La planche d'étiquettes • Expliquer au patient l'intérêt de la pose du bracelet et demander son accord • Si accord : insérer l'étiquette dans le bracelet et le poser • Si refus : Si une intervention chirurgicale est prévue, négocier la pose temporaire du bracelet • Si refus absolu : noter le refus sur le dossier du patient et vérifier impérativement l'identité du patient avant chaque acte de soins 	<p>Questionner sur son identité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les accompagnants, l'entourage, les ambulanciers, les parents... <p>Informers la famille sur la pose du bracelet</p> <p>Vérifier les éléments d'identification concordants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • étiquettes, dossier, famille • documents personnels, • photos si possible, • courrier médecin traitant... <p>Poser le bracelet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Insérer l'étiquette dans le bracelet • Placer un bracelet autour du poignet et fixer un bracelet au lit du patient

Prendre le temps de vérifier l'identité du patient avant tout soin.

Identifier le patient dès son admission.

Vérifier avec le patient que toutes les informations enregistrées et celles notées sur le bracelet sont correctes : nom et prénom de naissance et date de naissance.

Attention aux noms usuels le plus souvent communiqués par le patient.

Dans le parcours du patient, si l'absence de bracelet d'identification est constatée, il faut en alerter immédiatement l'infirmière et un nouveau bracelet doit être posé en temps réel par le professionnel qui constate l'anomalie.

4. Aucun acte fait sans contrôle de l'identité du patient

L'identification du patient est un préalable à tout acte de soins et engage la responsabilité du soignant.

Comment ?

- Interroger directement le patient en lui faisant décliner son identité.
- En contrôlant le bracelet d'identification porté par le patient et accroché à son lit.

Si le patient est un mineur ou une personne non communicante, le contrôle se fait par les parents si présents, et par le contrôle du bracelet.

NON

Vous êtes bien M. Martin ?

Oui

Ne déclinez pas l'identité du patient.

OUI

Pouvez-vous me rappeler votre nom, s'il vous plaît ?

M. Martin Paul

Demandez-lui de vous dire :

- son nom,
- son prénom,
- sa date de naissance,

Et ce, avant chaque acte le concernant

The diagram is divided into two horizontal panels. The top panel, labeled 'NON' in red, shows a nurse asking 'Vous êtes bien M. Martin ?' and the patient replying 'Oui'. A large red 'X' is drawn over the entire scene. To the right, a red arrow points to the text 'Ne déclinez pas l'identité du patient.' and a sad face icon. The bottom panel, labeled 'OUI' in green, shows a nurse asking 'Pouvez-vous me rappeler votre nom, s'il vous plaît ?' and the patient replying 'M. Martin Paul'. To the right, a green arrow points to the text 'Demandez-lui de vous dire : - son nom, - son prénom, - sa date de naissance, Et ce, avant chaque acte le concernant' and a happy face icon.

Quand vérifier l'identité du patient ?

- pour tout acte de prévention, diagnostic ou thérapeutique,
- lors de l'identification des demandes d'examens, de transports...,
- lors des prescriptions médicales,
- lors de l'utilisation du dossier médical et de ses documents (carte de groupe sanguin, résultats d'examens...),
- lors de la réception de produits, matériels identifiés au nom du patient (concordance produit/patient/prescription),
- lors du rangement des résultats d'examens dans les dossiers médicaux,
- à chaque consultation,
- à chaque RDV,
- avant chaque soin,
- avant chaque prise en charge au bloc opératoire, endoscopie, imagerie médicale, médecine nucléaire...
- avant chaque administration de médicaments ou tout autre produit (médicaments dérivés du sang, produits sanguins labiles, produits radioactifs,...)
- avant chaque prélèvement sanguin **attention ! étiquetage au pied du lit après la réalisation du prélèvement,**
- avant tout transport (interne ou externe)...

- **Prendre le temps de vérifier l'identité du patient**
- **Ce doit être systématique à toutes les étapes de la prise en charge**
- **Même si le professionnel "connaît " le patient**
- **Même si ce n'est pas le 1^{er} contrôle de la journée**

Ne pas effectuer plusieurs tâches en même temps :
par exemple, remplir formulaires ou documents
pour plusieurs patients.

Signaler toute erreur d'identification d'un patient
quelle que soit l'étape de sa prise en charge.

5. Identité du Patient et Prélèvements

L'identification du patient à prélever est un acte de soins.

L'identification doit être systématique, à chaque prélèvement.

Tous les prélèvements sont concernés :

- sang,
- urine,
- biopsie,
- LCR,
- séreuses,
- pièces opératoires,
- ponction d'organes....

Les patients de tous les âges sont concernés, y compris les nouveau-nés.



Il est interdit d'étiqueter les tubes ou flaconnages avant le prélèvement.

Les tubes ou flaconnages doivent être étiquetés **immédiatement** après la réalisation du prélèvement (c'est-à-dire après vérification complète de l'identité) par **la personne ayant prélevé le patient**.

Prioriser les identifications par les étiquettes aux identifications manuscrites.

Avant tout envoi dans les laboratoires, vérifier la concordance d'identité entre le bon de prescription d'examen, les tubes ou flaconnages étiquetés et l'identité du patient.

Au laboratoire ou au service d'anatomopathologie, il est impossible de détecter un prélèvement non correctement étiqueté.

Aussi, avant de sortir de la salle, il est nécessaire de vérifier une ultime fois le bon étiquetage à la fois du prélèvement et du bon d'examen.

L'échantillon conforme doit parvenir au laboratoire ou au service d'anatomo-pathologie avec un bon de prescription conforme selon les critères de la norme NF 15189, c'est-à-dire :

- Identification du patient complète : Nom, prénom, date de naissance, sexe;
- Identification du prescripteur;
- Identification du préleveur;
- Date et heure de prélèvement ou date et heure d'exérèse de la pièce opératoire;
- Type d'échantillon (sang, urine,...);
- Identification de la localisation et numérotation claire lors de prélèvements multiples :
 - pour la bactériologie ou mycologie (ex : bras droit pli du coude)
 - pour l'anatomopathologie (ex : kyste n°2 sein droit)
- Nature des examens prescrits;
- Importance de signaler des informations cliniques pertinentes : posologie et schéma d'administration des anticoagulants ou médicaments, antibiothérapie, contexte clinique, etc....

Tous ces items doivent être renseignés pour permettre une prise en charge du prélèvement conformément à la norme NF EN ISO 15189.

6. Identification du patient - Transfert ou Transport

Avant tout transfert d'un patient d'un secteur à un autre, la vérification de l'identité du patient est obligatoire selon les règles en vigueur, une vigilance accrue doit être portée sur **le risque d'Homonymie**.

Procédure institutionnelle :

- Respect des règles :
 - de vérification de l'identité des patients.
 - de contrôle des documents joints au patient lors d'un transport ou transfert.

En interne : • Par les brancardiers de service à service

En externe : • Par les ambulanciers du GHTL vers un autre établissement.

7. Sortie du patient

- Jeter impérativement les planches d'étiquettes du séjour (les étiquettes ne peuvent servir à un autre séjour)
- Enlever le bracelet du lit (uniquement CHB)

Listing des procédures

Identification du patient

1. L'admission

Procédures institutionnelles du Centre hospitalier de Bigorre

Procédure Identification du patient : Création d'une venue

- Mode opératoire : modifications des données relatives à l'identité patient
- Mode opératoire : patient sans identité
- Mode opératoire : détection et fusion des doublons
- Mode opératoire : identification du patient norme de codage des champs
- Procédure « Accouchement dans le secret »

Procédure institutionnelle du Centre hospitalier de Lourdes

Procédure création ou mise à jour d'un dossier patient.

- Mode opératoire : Codage des champs lors de la création d'un dossier patient
- Mode opératoire : Modification et fusion des données

Procédure Identification d'un patient sans identité connue à l'arrivée dans l'établissement hors Plan Blanc.

- Mode opératoire : création d'un dossier pour un patient non identifié hors Plan Blanc

Procédure « Règles générales de prise en charge d'un patient mineur ».

2. L'acte de soins

Procédure institutionnelle du Centre hospitalier de Bigorre

- Procédure d'accueil du patient dans l'unité de soins, mode opératoire : modalités d'identification du patient dans un service de soins

Procédure institutionnelle du Centre hospitalier de Lourdes

- Vérification et contrôle de l'identité d'une personne hospitaliser avant un soin

3. Le prélèvement

Les Manuels de prélèvement des laboratoires du CHB et CHL sont disponibles sur INTRANET.

Centre Hospitalier de Bigorre (icône directement accessible à la page d'accueil)

Les documents suivants sont accessibles sur la page de garde du manuel de prélèvement. Dans chacun de ces documents l'identitovigilance est abordée :

- Préconisations pour le patient
- Renseignements administratifs
- Identification des spécimens
- Préconisations de prélèvements
- Tests dynamiques
- Exposition au sang ou à des produits biologiques

Disponible sur INTRANET :

- le manuel de prélèvement anapath présent dans le menu d'activité médicotechnique : *laboratoires/anapath/le prélèvement anapath*
- le manuel de prélèvement des examens immuno-hématologiques de l'EFS présent sur le portail de l'hémovigilance : *dépôt de sang/ hémovigilance*

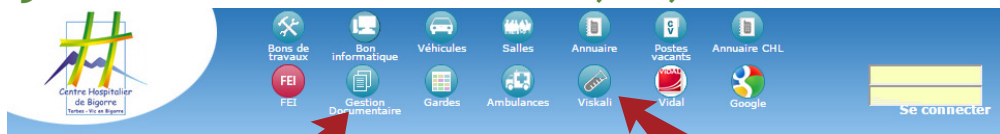
Centre Hospitalier de Lourdes (icône directement accessible à la page d'accueil : Soins/médical > Laboratoire)

Toutes les informations concernant l'identitovigilance sont disponibles dans l'information préanalytiques : • *Identification*

4. Le transport/tranfert

CHB - Mode Opérateur «Vérification de l'identité du patient lors des transferts»

5. Accès aux documents «Procédure, MO,...» sur intranet

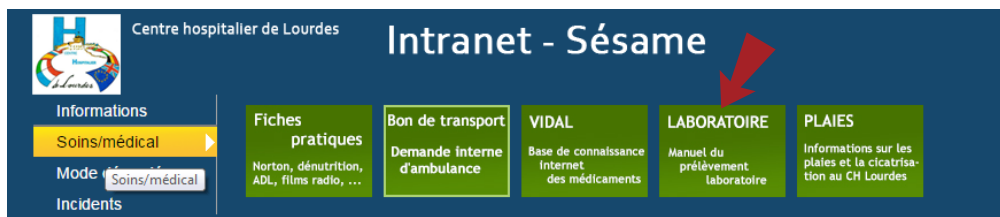


Directions

Intranet SESAME Centre Hospitalier de Bigorre

Documents institutionnels

Prélèvements (Viskali)



En résumé

Des bonnes pratiques à appliquer systématiquement ! Par tous les professionnels

Un patient =

un nom de naissance + un prénom + une DDN + un sexe + un nom usuel

- Ne jamais banaliser l'identification d'un patient
- Sensibiliser les patients à l'importance de leur identification
- Demander la Carte d'Identité des patients à l'entrée
- Rechercher systématiquement l'antériorité en respectant les règles (recherche par DDN)
- Respecter les règles de validation et de modification d'identité
- Respecter les règles de pose des bracelets d'identification
- Identifier le patient à toutes les étapes de sa prise en charge
- Se rappeler que l'identification est un acte de soins
- Respecter les règles de vérification d'identité : question ouverte
- Ne jamais considérer que l'on « connaît » son patient
- Ne jamais confier à un tiers la vérification de l'identité pour un acte que l'on réalise
- Signaler les dysfonctionnements, les doublons et les erreurs
- Faire attention aux étiquettes utilisées. Elles doivent toujours correspondre au séjour en cours
- Jeter les étiquettes dès la sortie du patient.

Conclusion

Le Groupe Hospitalier Tarbes/Lourdes fait de l'identitovigilance une priorité et compte sur l'ensemble des acteurs pour sécuriser la prise en charge des patients

Des erreurs d'identité peuvent avoir des conséquences graves pour le patient

**(patient avec diagnostic erroné recevant traitement inapproprié, administration d'un médicament au mauvais patient, acheminement au bloc d'un mauvais patient...)
mais aussi des conséquences juridiques, économique...**

Pensez à déclarer toute erreur d'identitovigilance

Ce guide a été élaboré en 2015 par des membres de la cellule identitovigilance Tarbes/Lourdes :

- Mme Casanave Laulive
- Mme Contu
- Mme Curbet
- Mme le Dr Desfossez
- Mme le Dr El Addouli
- Mme Guiraud
- Mme Lassale
- Mme Lonca
- Mme Rockstroh



CENTRE HOSPITALIER DE BIGORRE

Bd de Lattre de Tassigny

BP 1330

65013 TARBES Cedex 9



CENTRE HOSPITALIER DE LOURDES

2 Avenue Alexandre Marqui

BP 170

65107 Lourdes cedex