



SEMAINE SÉCURITÉ DES PATIENTS

« FAIRE DES PATIENTS LES ACTEURS DE LEUR PROPRE SÉCURITÉ »

Semaine du 9 octobre au 13 octobre 2023

CONSIGNES

Les micros, caméras et tchats sont coupés dès le début du webinaire.

Des temps d'échanges seront prévus ponctuellement tout au long de la présentation.

Le webinaire (replay) et les outils seront mis à disposition sur nos sites internet



Un jour = Un outil

Le RSQR lance un nouveau format « **Un jour = un outil** » pour vous mettre à disposition, des outils. en amont de l'**action nationale SSP** de novembre,

Chaque jour, le RSQR présente une thématique et son outil d'évaluation portant sur la sécurité des soins

A la suite de chaque présentation, le webinaire (replay) et les outils seront mis à disposition vous permettant leur déploiement au sein de votre établissement.

Préparer la **Semaine Sécurité Patient Nationale 2023**

La SRA vous propose un rendez-vous quotidien (**webinaire**)

UN JOUR, UN OUTIL

**IMPLICATION DES RU DANS
LA SSP**

26 SEPT



09 OCT

**LES INCONTOURNABLES DU
CREX**

**POURQUOI LE MAR* EST-IL
AUSSI MÉCHANT ?**

10 OCT

11 OCT

**IDENTITOVIGILANCE
LE BON SOIN, AU BON PATIENT**

ÉTHIQUE ET CERTIFICATION

12 OCT

13 OCT

**MALTRAITANCE
TÉMOIGNAGES DE PRATIQUES
PROFESSIONNELLES**

**GÉRER LE CHARIOT D'URGENCE
ET LES URGENCES VITALES**

16 OCT



INSCRIVEZ-VOUS ICI





« L'IDENTITOVIGILANCE : LE BON SOIN AU BON PATIENT »

Le 11 octobre 2023

sommaire

- Définitions et rappel de bonnes pratiques en identification primaire et secondaire
- L'identification patient / produits de santé
- Les EI
- La boîte à outils

L'identitovigilance : c'est quoi ?

L'ensemble des mesures mises en œuvre pour **fiabiliser l'identification** de l'utilisateur afin de **sécuriser ses données** de santé, à **toutes les étapes** de sa prise en charge.

L'objectif étant d'éviter les erreurs liées à l'identité.

En pratique :

Une gouvernance :

- le comité stratégique en identitovigilance ;
- le référent en identitovigilance ;
- la cellule opérationnelle d'identitovigilance ;
- les correspondants en identitovigilance des services cliniques et médico-techniques ;
- les référents logiciels;
- les lieux de création de l'identité ;
- des procédures de bonnes pratiques relatives à l'identification de l'utilisateur...

En pratique :

La formation des acteurs sur :

- les règles d'identification : identification primaire, secondaire ;
- la recherche d'un patient dans le DPI ;
- les procédures de création, de la qualification d'une identité ;
- les impacts liés aux erreurs...

La sensibilisation des usagers sur l'importance des bonnes pratiques ...

La gestion des risques :

- l'évaluation des risques (cartographie) ;
- l'analyse des évènements indésirables liés à des erreurs d'identification ;
- l'évaluation des pratiques et de la compréhension des enjeux par l'ensemble des acteurs concernés.

IDENTIFICATION PRIMAIRE

L'identification primaire

Attribution d'une identité **numérique unique** à chaque usager dans le système d'information afin que les données de santé enregistrées soient accessibles chaque fois que nécessaire.

Recueillir les traits représentant une personne physique pour l'identifier de façon unique.



Utiliser ces traits comme critères pour rechercher le patient dans le système d'information.

Ces traits permettent de **ne pas confondre** cette personne **avec une autre.**

Points de vigilance

L'erreur d'identification des résidents et patients : ce n'est pas qu'un risque, c'est des EI et des EIG.

Points d'étapes importants :

- S'assurer de l'identité d'un usager
- Rechercher un usager dans la base informatique
- Créer une identité, valider une identité

S'assurer de l'identité de l'utilisateur



Ne permet pas de s'assurer de l'identité d'un patient

Passeport français ou étranger

Carte d'identité française ou étrangère

Titre de séjour temporaire ou permanent valable

Pour les enfants : Livret de famille/extrait d'acte de naissance avec vérification de l'identité d'un des parents ou tuteur légal

Pour les PA : acte de naissance avec document à haut niveau de confiance d'un parent descendant

=

IDENTITE DU PATIENT

Rechercher l'identité de l'utilisateur

Bonne pratique de recherche d'identité :

**DATE DE NAISSANCE
+ 3 PREMIERES LETTRES DU NOM DE NAISSANCE**

Ne jamais saisir le nom/prénom en entier

Pour éviter :

les doublons : 2 identifiants pour la même personne

les collisions : 2 personnes différentes pour un même dossier

Créer l'identité de l'utilisateur

Lieux de création, de modification, ... définis au sein de la structure.

Droits attribués selon le service, la profession...

Création en se référant aux **traits d'identité** : **exactement ceux inscrits sur la CNI** ou document à haut niveau de confiance

- Nom de naissance
- Prénoms de naissance (a minima le 1er)
- Date de naissance
- Sexe

Qualifier les différents **statuts** de confiance de l'identité : provisoire, qualifiée (INS), ...

Procédures internes : de création... sans oublier les règles en cas d'anonymat, inconscient, ...

Identité nationale de santé (INS) : INS

Depuis le 1er janvier 2021, toutes les données de santé doivent être référencées avec l'INS et les traits d'identité de référence.

Identité nationale de santé (INS) : ensemble de traits constituant l'identité sanitaire officielle d'un usager de la santé, tels qu'ils sont enregistrés dans des bases nationales.

Identifiant unique et pérenne pour tous les acteurs de la santé

Le référentiel national d'identitovigilance (RNIV) : décrit les conditions et modalités de mise en œuvre de l'INS afin d'uniformiser les pratiques de l'ensemble des acteurs de la santé (libéral-public-privé, du secteur sanitaire et du médico-social).

Composition de l'INS

- Du matricule INS :
 - NIR (Numéro d'identification au répertoire des personnes Physiques)
 - **ou** NIA (Numéro d'identification d'attente)
- Des 5 traits stricts de référence
 - le nom de naissance ;
 - le premier prénom de naissance ;
 - le sexe ;
 - la date de naissance ;
 - le code INSEE du lieu de naissance
- De l'OID (identifiant de la structure à l'origine de l'attribution du NIR ou du NIA)



Matricule INS	Nom	Prénom(s)	Sexe	DDN	Lieu nais.	OID
260058815400233	DARK	JEANNE MARIE CECILE	F	30/05/1960	88154	1.2.250.1.213.1.4.8

L'INS : pourquoi ?

Fiabiliser l'identité de l'utilisateur/patient accueilli dans une structure (valider les traits d'identité).

Faciliter l'échange et le partage des données de santé via le dossier médical partagé (**DMP**).

De sécuriser les échanges de données de santé d'un patient.

Utilisation restreinte aux acteurs de la santé et du médico-social impliqués dans la prise en charge de l'utilisateur, du suivi médico-social de la personne ou menant des actions de prévention habilités à utiliser l'INS.

IDENTIFICATION SECONDAIRE

L'identification secondaire

Identification de l'utilisateur tout au long de sa prise en charge.

Vérification de la bonne identité du patient, c'est :

- à chaque étape du parcours de l'utilisateur,
- avant tout acte de soins, de surveillance, d'examen, de pose d'un plateau repas, ...
- tout au long de sa prise en charge,
- par tous les professionnels (brancardiers, manipulateur en radiologie, ...),
- quelle que soit leur spécialité.

Vérier l'identité du patient

Demander au patient de DECLINER nom, prénom (date de naissance si besoin)

Interroger le patient par **questions ouvertes**

« Quel est votre nom de naissance ? »

« Quel est votre prénom ? »

Proscrire l'utilisation de questions fermées de type « Vous êtes bien M/Mme UNTEL ? ».

Gestion des documents patient

Identifier **TOUS les éléments du dossier** à destination du patient.

Vérifier la **concordance entre l'identité** de l'utilisateur et celle relevée sur **les documents / les étiquettes / les comptes rendus et résultats d'examens...**

Vérifier que c'est le bon dossier qui est ouvert : cohérence des antécédents du patient.

S'assurer de la cohérence entre la prescription et l'utilisateur.

Vérifier l'identité inscrite sur le bracelet d'identification ou que la photo du dossier correspond bien à la personne.

Effectuer correctement une recherche de patient dans le logiciel : pas par le NOM entier.

Paramétrage du DPI prévu pour les documents pouvant être imprimés.

La gestion du bracelet

L'information de l'utilisateur, la pose du bracelet et les éléments de contrôle sont formalisés au sein d'une procédure.

A la pose :

- Au plus proche de l'entrée du patient
- Lorsque le patient décline son identité,
- je vérifie la concordance avec le bracelet d'identification (orthographe).
- Je l'informe et recueille son consentement à la pose du bracelet
- puis je le pose.

Lorsque je viens effectuer un soin :

- Je demande au patient de décliner son identité.
- Je vérifie en même temps les données inscrites sur le bracelet.

N'enlève en rien la **vérification par l'oralité** de l'identité du patient (pour patient cohérent)

La gestion des étiquettes patient

Sur les étiquettes, on retrouve :

- Les 5 traits stricts avec plus de visibilité sur le non de naissance
- La date hospitalisation
- Le numéro IPP
- Le numéro d'IEP
- Parfois un code barre

A jeter à la sortie du patient

=> étiquette qui doit être apposée sur tous les documents, bracelet, ... permettant une barrière de sécurité supplémentaire.

La gestion des photographies

L'information de l'utilisateur, la prise de la photographie, l'intégration dans le dossier patient et les éléments de contrôle sont formalisés au sein d'une procédure.

A la prise :

- Nécessité de l'information du patient et l'obtention d'un accord écrit de sa part
- L'accord du patient doit être renouvelé à chaque épisode d'hospitalisation ou selon une périodicité à déterminer par l'établissement.

Changer la photo autant que nécessaire pour assurer la fiabilité de l'identification.

En ville ...

Vérification au moins une fois de la pièce d'identité du patient et la récupération de son identité INS

Renforcer l'identification du patient en utilisant l'identité INS, c'est assurer un meilleur lien entre les acteurs de son parcours et une meilleure sécurisation de ses soins

Le patient acteur de sa prise en charge

Information des usagers par :

- des affiches traitant d'identification primaire disposées dans les points d'accueil ;
- des affiches traitant d'identification secondaire disposées dans les services de soins et au centre de consultation ;
- le livret d'accueil de l'utilisateur hospitalisé.

L'identitovigilance est abordée lors :

- des réunions de la commission des usagers ;
- de la semaine de sécurité des patients : ateliers à destination des usagers.

Demander au patient de prendre quelques minutes pour vérifier les données.

- S'assurer des éléments enregistrés.
- Mettre à jour sa CNI : les erreurs sont parfois dues à des différences d'information entre l'état civil, les documents d'assurance maladie et l'identité employée dans la vie de tous les jours.

IDENTIFICATION DES PATIENTS ET PRODUITS DE SANTÉ

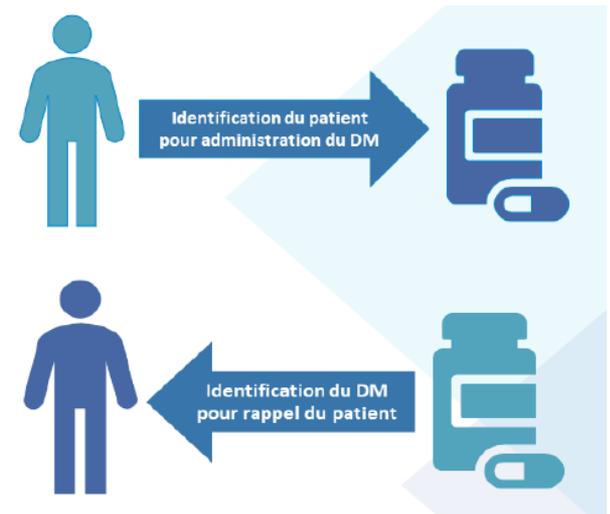
La traçabilité sanitaire

Traçabilité sanitaire : l'identification, non pas du patient, mais du produit de santé.

Permettant ainsi de relier chaque produit (DM, médicaments, PSL ...) à l'identité du patient qui en a bénéficié.

En cas de dysfonctionnement sur un produit de santé, cela facilite le rappel des patients.

Fiche memo à disposition



LES ÉVÈNEMENTS PORTEURS DE RISQUES ET ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

Les erreurs d'identification

- identification primaire, à l'attribution d'une identité numérique erronée à l'usager
 - erreur dans les traits d'identité,
 - mauvaises pratiques de recherche d'antériorité,
 - erreur de sélection d'un usager dans la base de données,
 - non mise à jour d'une identité provisoire.
- identification secondaire :
 - erreur de patient lors de l'administration d'un traitement,
 - erreur de préparation pour une coloscopie,
 - erreur de dossier dans lequel on enregistre les données de prise en charge,
 - erreur d'étiquetage d'un échantillon d'un prélèvement,
 - non suppression des étiquettes à la sortie du patient ...

Vigilance sur les identités anonymisées

Les défauts de respect des bonnes pratiques sont les sources principales des erreurs d'identification parfois graves, presque **TOUJOURS évitables...**

Si on trouve une erreur ...

- On la signale
- On reste dans la même configuration !
- On ne change rien sans être passé par le responsable identitovigilance ou la CIV

Les erreurs d'identification avec ou sans conséquence sur le patient



LA BOITE À OUTILS

OUTILS & FORMATIONS DISPONIBLES :

Des outils pour vous tester

- Quiz individuel à destination des professionnels administratifs et soignants [QUIZZ IDENTITOVIGILANCE \(net-survey.eu\)](#)
- [Quiz identitovigilance](#)
- [Quiz traçabilité sanitaire](#)

Des outils pour sensibiliser

- [Infographie](#)

Pour aller plus loin :

- [IDENTITOVIGILANCE | Réseau Santé Qualité Risques \(rsqr-hdf.com\)](#)
- Le site SantéK



La bonne identification primaire et secondaire permet de garantir que le bon soin/acte/service est administré au bon usager.



ACTUALITÉS

FORMATIONS INTER

DATES

Analyser collectivement les évènements indésirables via l'utilisation d'outils d'analyse des causes (ALARM, RMM, CREX, ...).

Formation en simulation



13/11/2023 = AMIENS (*reste quelques places*)

05/12/2023 = LILLE **COMPLET**

et sur demande

Anticiper les pannes informatiques et savoir réagir **NOUVEAU**

14/12/2023 = EPSM Armentières (*reste quelques places*)

et sur demande

Connaitre et maîtriser les risques en établissement médico-social



17/10/2023 = EPSM Armentières (*reste quelques places*)

28/11/2023 = EPSM de la somme

12/12/2023 = EPSM Armentières

et sur demande

Maîtriser les bonnes pratiques d'identification du patient tout au long de sa prise en charge – Identitovigilance.

En webinaire



7/12/2023

et sur demande

Mettre en œuvre la démarche de gestion des risques médicamenteux pour les personnes âgées



22/09/2023 = EHPAD Abbeville (14h – 17h) **COMPLET**

28/09/2023 = EHPAD Coiret Chevalier (14h – 17h) **COMPLET**

19/10/2023 = Polyclinique Grande Synthe (14h – 17h) **COMPLET**

Mettre en œuvre la démarche de gestion des risques médicamenteux pour les personnes handicapées



16/11/2023 = MAS Clé des Dunes à Berck (14h – 17h) (*reste quelques places*)

S'approprier le dispositif d'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS)



21/09/2023 = Armentières **COMPLET**

23/11/2023 = Boves (*reste quelques places*)

et sur demande

Sécuriser la prise en charge médicamenteuse en structure d'hébergement pour personnes âgées et handicapées



28/09/2023 = EPSM Armentières **COMPLET**

et sur demande

CONTACT



Mélanie CHATRI, Responsable formation :
formation@rsqr-hdf.com



Toutes les formations disponibles sur :
<https://rsqr-hdf.com/les-formations/>



Journée régionale de sensibilisation au nouveau manuel d'évaluation ESSMS – avec la participation de l'ARS, la HAS et du CREAI

En WEBINAIRE
Jeudi 07 décembre après midi

Lancement du prix Qualité par l'ARS 1^{er} prix 5000 euros

[Prix qualité 2023 de l'ARS Hauts-de-France : les candidatures sont ouvertes | Agence régionale de santé Hauts-de-France \(sante.fr\)](#)



PRIX QUALITÉ Hauts-de-France 2023

Dans les traces du centre hospitalier de Soissons,
de l'EHPAD la mèche d'argent à Coucy-le-Château-Auffrique,
ou encore de la maison de santé pluri professionnelle de Templeuve...
Devenez l'un des prochains lauréats du prix qualité 2023 de l'ARS Hauts-de-France !

Vous avez mené un projet innovant concernant l'amélioration de la qualité et la
sécurité des soins ? Vous veillez à impliquer les usagers et professionnels de santé ?

**L'ARS VOUS DONNE UN COUP DE POUCE EN RÉCOMPENSANT
VOS INITIATIVES ET MET EN LUMIÈRE VOTRE TRAVAIL**

Les lauréats recevront un soutien financier s'élevant jusqu'à 5 000€ et bénéficieront
d'une campagne de communication (communiqué presse, annonce web et réseaux
sociaux) via l'ARS Hauts-de-France pour valoriser leurs initiatives et leurs équipes

Pour déposer votre candidature, c'est facile et rapide !
Il vous suffit de remplir un formulaire en ligne avant le 13 novembre

en cliquant ici

La remise des prix aura lieu au début de l'année 2024
par le Directeur Général de l'ARS Hauts-de-France
lors d'une journée consacrée à la qualité
et la sécurité des soins





OÙ NOUS TROUVER ?

📍 Sur le site de l'EPSM Lille Métropole :

Rue du Général Leclerc - BP 10

Bâtiment USN - 3e étage

59487 Armentières Cedex

☎ 03 28 55 90 80

📍 Sur le site du CHU d'Amiens :

☎ 03 22 08 82 88

✉ contact@rsqr-hdf.com

🌐 www.rsqr-hdf.com

🐦 @RSQualite

🌐 Réseau Santé Qualité Risques

Hauts-de-France

Nord Pas-de-Calais Picardie



Contacts

- **Cédric CORVOISIER**, Responsable

ccorvoisier@rsqr-hdf.com

tél. 03 28 55 90 84

- **Camille DALLERY**, Assistante de Direction

cdallery@rsqr-hdf.com

tél. 03 28 55 90 80

- **Sarah MEJEDDAR**, Chargée de communication

smejeddar@rsqr-hdf.com

tél. 03 59 61 17 27

- **Mélanie CHATRI**, Ingénieure Qualité et en charge de la formation mchatri@rsqr-hdf.com

tél. 03 28 55 90 82

- Coordonnateur médical

@rsqr-hdf.com

tél. 03 59 61 17 28

- **Noëlle VIDAL**, Chargée de mission Paramédicale

nvidal@rsqr-hdf.com

tél. 03 22 08 82 78

- **Laurine DUTOIT**, Ingénieure Qualité et Gestion des risques

ldutoit@rsqr-hdf.com

tél. 03 59 61 17 25