

IDENTITOVIGILANCE

Campagne de communication auprès des usagers
et des professionnels



« Ici vous êtes quelqu'un, ici vous êtes unique,
ici vous n'êtes pas n'importe qui »

RECOMMANDATIONS



IDENTITÉ :

représentation administrative d'une personne physique



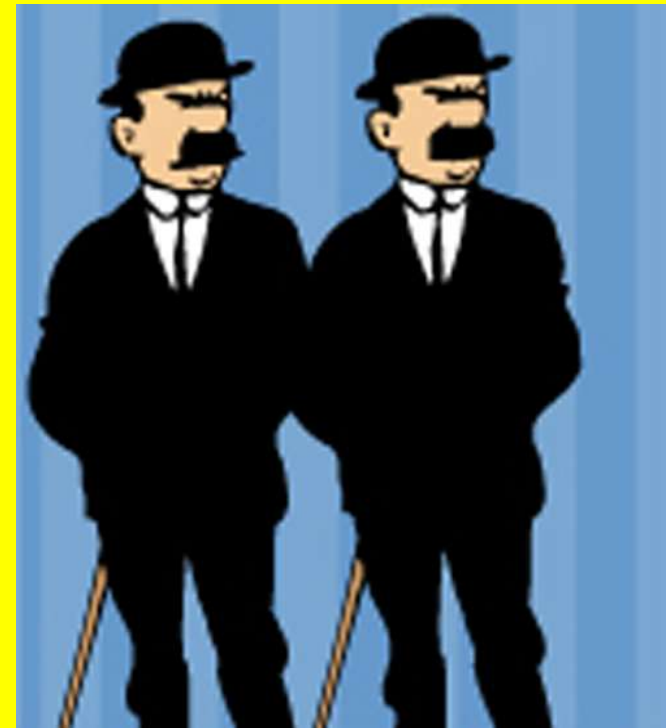
CELLULE D'IDENTITOVIGILANCE

- Mise en œuvre de la politique ; PE
- PR / PATU & MO
- **Formations**
- **Communication** interne et externe
- **Bracelet**
- **Projet qualité & gestion des risques :**
 - EPP , audits ciblés
 - Indicateurs de suivi : FSEI, doublons ...



RISQUE IDENTITAIRE

- Prise de conscience récente
- Fréquent
- Grave
- Composante humaine
- Evitable
- Inacceptable





IDENTIFICATION PATIENT

- **TOUS** les acteurs
- **TOUS** les secteurs
- **TOUTES** les étapes du soin
- Ne pas disposer de la bonne info
=> décision inadéquate
- Informatique = pseudo sécurité
- Systématiques et répétées

DONNER DU SENS => COMPRENDRE

PROFESSIONNELS

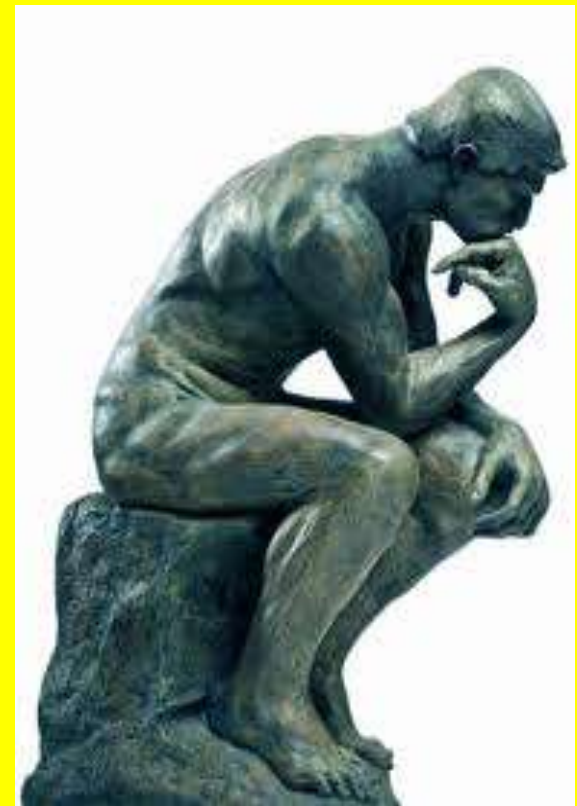
USAGERS

- IDENTIFIER = acte de soin
- RESPONSABILISER
- SENSIBILISER
- IMPLIQUER/EXPLIQUER
- BIEN s'identifier pour être
- BIEN soigné
- Pièce d' Id.
- SIGNALER
- RÉPONDRE aux sollicitations
- BRACELET



BRACELET D'IDENTIFICATION

- Pourquoi ?
- Confidentialité / éthique
- Où ?
- Quand ?
- Acceptabilité ?
- Généralisation ?
- Si refus ?
- Si altéré ou déplacé ?
- À la sortie ?



VÉRIFICATION D'IDENTITÉ AVANT TOUT SOIN



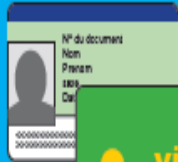
CAMPAGNE DE COMMUNICATION

- Panneaux muraux

- Affiches

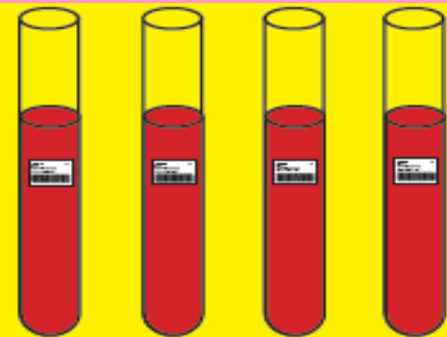
- Livrets





Tous les renseignements concernant votre identité sont confidentiels et ne peuvent être divulgués.

A votre entrée, vous êtes identifié(e) par votre nom, votre prénom, votre date de naissance et votre sexe. Ces renseignements doivent être pris sur une pièce d'identité portant votre photographie et vérifiés avec ceux de votre carte vitale



Au centre hospitalier, on effectue chaque jour des milliers d'analyses et de radiographies. Les procédures mises en place évitent tout risque d'erreur, mais supposent que l'identité ait été établie d'une manière indiscutable.



A tout moment, le personnel soignant a pour consigne de pouvoir s'assurer de votre identité.

Ne vous étonnez pas que l'on vous demande, à plusieurs reprises, de vous identifier.

Dans certains services le port du bracelet est systématique.



Ne vous étonnez pas si le personnel vérifie régulièrement votre identité.



VOUS AUSSI
SOYEZ
VIGILANT

ATTENTION

TOUTE USURPATION
OU ÉCHANGE D'IDENTITÉ
CRÉE UN DYSFONCTIONNEMENT
DONT LES CONSÉQUENCES
PEUVENT ÊTRE DRAMATIQUES
POUR LA SANTÉ
DES PERSONNES
CONCERNÉES



LES ANALYSES,
LES EXAMENS
RADIOLOGIQUES,
LES TRAITEMENTS,
NÉCESSITENT
UN SYSTÈME
D'IDENTIFICATION
SANS FILLE.

ICI
VOUS ÊTES
UNIQUE

LÉFEVRE
MARIAGE
914 728 029

F



VOTRE IDENTITÉ C'EST VOTRE SÉCURITÉ. Au centre hospitalier, on effectue chaque jour des milliers d'analyses et de radiographies... Les procédures mises en place évitent tout risque d'erreur mais cela implique que l'identité ait été établie d'une manière indiscutable.

CENTRE HOSPITALIER DE CORNOUAILLE . QUIMPER . CONCARNEAU

IDENTITOVIGILANCE

Campagne de communication auprès des usagers et des professionnels

Rolland-Jacob G, Plantin I, Dumoutier M, Le Moal S, Perez C, Birrien J, Pheilippot S, Lez Z, Pellé C, Le Fauo A, Le Bloas I, Guichaoua H, Centre hospitalier de Cornouaille (Guimper-Concarneau), Guillemot P, Centre hospitalier de Douarnenez, La Quernec A, Studio ALQ, Guimper



NOTRE SÉCURITÉ ET VOTRE SÉCURITÉ. Au Centre Hospitalier de Cornouaille (Guimper-Concarneau) et au Centre Hospitalier de Douarnenez, nous sommes engagés pour votre sécurité et la nôtre. Ici, vous êtes unique.

CENTRE HOSPITALIER DE CORNOUAILLE - GUIMPER - CONCARNEAU



Objectif de l'action.

Les erreurs d'identité à l'hôpital sont source d'événements indésirables graves pour les patients pris en charge. Afin de répondre aux recommandations préconisées par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et la Haute Autorité de Santé (HAS), une large campagne de sensibilisation et d'explication des enjeux de l'identitovigilance auprès des usagers et des professionnels du Centre Hospitalier de Cornouaille est menée depuis début 2011.

Description et suivi de l'action.

Les supports suivants sont utilisés : **deux panneaux muraux** (1,20m x 1,80m) dans les salles d'attente des bureaux des entrées des sites de Guimper et Concarneau, **300 affiches** (42 x 60) dans l'ensemble des zones d'accueil des unités et **25000 livrets** format poche à disposition des usagers dans les secrétariats, les zones d'accueil et les salles d'attente.

Discussion et perspectives.

Cette campagne explique l'importance de l'identitovigilance tout au long de la prise en charge du patient : identification à l'admission sur présentation d'une pièce d'identité, dangers de l'usurpation ou de l'échange d'identité, vérifications répétées avant tout soin, proposition de port de bracelet, vérifications lors d'examen radiologiques, biologiques, des traitements et lors du transport du patient. Il a été choisi de transmettre ces messages par une communication essentiellement visuelle élaborée par un graphiste professionnel. Pour rendre le patient acteur de son soin, il est fait appel à sa vigilance et à sa compréhension sur la nécessité des vérifications répétées par les professionnels. Les professionnels de santé utilisent ces supports afin d'expliquer à leurs patients l'intérêt et les enjeux de l'identitovigilance et de bénéficier de formations sur cette thématique en 2011.

Leçons à tirer.

Les défauts de communication entre professionnels et vis-à-vis des usagers sont une des principales causes racines d'événements indésirables graves. La campagne de sensibilisation soutient la démarche de vérifications croisées promues par la check-list chirurgicale. Elle s'inscrit dans la culture de sécurité des soins qui fera l'objet d'une évaluation au sein de l'ensemble des unités de soins, en 2011, selon la méthodologie de l'AHRO (Agency for healthcare research and quality). Cette évaluation fait suite à une première enquête réalisée en 2010 dans les unités de chirurgie, au bloc opératoire et en radiothérapie.

Bibliographie.

1. Organisation mondiale de la santé. Sécurité pour la Sécurité des Patients, sécurisation des patients, volume 1, septembre 2007. http://www.who.int/patientsafety/secure/01/patientsafety_secure1_french.pdf
2. Haute autorité de santé (HAS). Culture de sécurité des soins. Novembre 2010. http://www.has-sante.fr/portail/upload/attachements/2011/02/secure_01_vers_02_2011_01_01.pdf
3. Haute autorité de santé. Manuel de certification V2010. http://www.has-sante.fr/portail/upload/attachements/2011/02/manuel_v2010_revisé_2011.pdf
4. Leonard M, Graham S, Basseches D. The human factor: the critical importance of effective teamwork and communication in providing safe care. Quality and Safety in Health Care. 2004; 13(2):pp. 15-20.
5. Agency for healthcare research and quality. Hospital errors in patient safety systems. <http://www.ahrq.gov/safety/errorsandviolations/>
6. Joint Commission International. Accreditation standards for hospitals. 2011. 4040.
7. Haute autorité de santé (HAS). Check-list chirurgicale V2011. http://www.has-sante.fr/portail/upload/attachements/2011/02/check-list_sécurité_de_patient_de_bloc_operatoire.pdf



AVENIR

