

# GRIVES

A stylized logo featuring the word "GRIVES" in a bold, handwritten font. The letters "G", "R", "I", "V", "E", and "S" are black, while the letter "I" is red. A thick blue swoosh curves from the top right towards the bottom left, partially overlapping the text.

## Evolution de la perception de l'identitovigilance par les professionnels de santé de l'HIA Laveran entre 2009 et 2015

# Contexte

- 2009
  - Mise en place de l'identitovigilance
  - Enquête auprès des professionnels de santé
    - Importance ?
    - Pratiques ?
    - Identification points forts et points faibles
    - Priorisation des actions
- 2015 : nouvelle enquête

# La démarche à l'HIA Laveran

- Management stratégique
  - Engagement de la direction
  - Nomination d'un référent d'identitovigilance
  - Identitovigilance = vigilance liée aux soins (Comité de Vigilance et des Risques)
- Prévoir
  - Politique
  - Définir l'organisation (AGI centrale- CIV-COIH)

# La démarche à l'HIA Laveran

- Mettre en œuvre
  - Gestion documentaire
  - Communication- formation- sensibilisation
- Evaluer
  - Indicateurs
  - Audits
- Agir
  - PA et bilans annuels
  - CREX-RMM

# Organiser

- ▶ Définir la politique et les moyens
- ▶ Suivre les indicateurs
- ▶ Faire appliquer la politique
- ▶ Suivre les indicateurs
- ▶ Former les acteurs
- ▶ Assurer la qualité des bases patients (fusion, modification d'identité...)

**Référent national  
d'identitovigilance**

**Référent local  
d'identitovigilance**



# Former

- 2100 personnels formés (900 personnels HIA)
  - Praticiens
  - Secrétaires – agents administratifs
  - Paramédicaux

# Auditer

Nom de l'audit	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Exhaustivité port bracelet			1	1	1	1	
Démographie exacte enquête un jour donné		2	1	1		1	
Banque du sang enquête nationale				1			
Dossier en erreur de facturation (erreur d'identité ou démographie incomplète)		1					
Dossier patient	1			1	1	1	
Transport	1	1	1	1			
Démographie incomplète (manque le nom de naissance)		1				1	
Etat des lieux GMSIH	1						
Identification patient en imagerie médicale	1	1					
Identification patient par les diététiciennes			1				
Identification du patient au Bloc opératoire		1					
Suivi des non conformités d'identitovigilance relevées au laboratoire	1	1	1	1	1	1	
Satisfaction des patients bracelet identification		1					
Traçabilité de la décision patient port bracelet		1	1	1	1	1	
Audit identité provisoire					10	8	
Fusion des dossiers papiers					1		
Identification du patient au centre de consultation					1		
Accueil patient bureau des entrées					1	1	
Identification avant ponction veineuse	1	1				1	
Accueil patient au secrétariat médical						1	
Identification du patient au service de soins infirmiers						1	

# Evaluer-indicateurs

nom indicateur	cible	1TRIM 15	2 TRIM 15	Résultat / Tendance 1T 2T	3 TRIM 15	Résultat / Tendance 2T 3T
CREADOUBLON	<1%	0,22%	0,10%	↘	0,19%	↗
FUSDOUBLON				↔		↔
SECONDCRIT	<1p100 000	0,00000%	0,00000%	↔	0,00000%	↔
SECONDMAJ	<0,1%	0,06264%	0,06076%	↘	0,02074%	↘
SECOND	<0,3%	0,01927%	0,01013%	↘	0,00519%	↘
ADMCRI (passages)	<1p100 000	0,00000%	0,00000%	↔	0,00000%	↔
ADMCRI (hospit)	<1p10 000	0,00000%	0,00000%	↔	0,00000%	↔
ADMMAJ (passages)	<1p10 000	0,01146%	0,00571%	↘	0,00281%	↘
ADMMAJ (hospit)	<0,1%	0,12411%	0,06784%	↘	0,03605%	↘
ADM (passages)	<0,1%	0,02578%	0,01998%	↘	0,00844%	↘
ADM (hospit)	<1%	0,27924%	0,23745%	↘	0,10815%	↘
COLLISION	<0,01%	0,00286%	0,00285%	↘	0,00000%	↘
USURPIDENT	<0,01%	0,00286%	0,00571%	↗	0,00000%	↘
ERRBRAC	0,01%	0,01517%	0,00000%	↘	0,00000%	↔



# Enquête auprès des professionnels

2009 : Evaluer  
l'existant

- 1 questionnaire par profession

2015 : évaluer  
l'efficacité des  
actions conduites

- 1 Seul questionnaire

# Le questionnaire

- Caractéristiques socio-démographiques
  - Fonction
  - Tranche d'âge, sexe
  - Ancienneté dans l'hôpital
- Formation à l'IDV
- Enquête de pratique
  - Utilisation du nom de naissance
  - CAT devant un doublon

# Le questionnaire

- Enquête de pratique
  - Identification secondaire
  - Fréquence des erreurs rencontrées

# Résultats

	2009	2015
Cible de l'enquête	Paramédicaux médicaux	Administratifs, Paramédicaux Médicaux
Taux de participation	60%	55%
Formés à l'identitovigilance	40%	94%

# Focus formation

Enquête 2015	COVIRIS		SERVICE		ACCUEIL		Autres	
	Déclaré	Suivi	Déclaré	Suivi	Déclaré	Suivi	Déclaré	Suivi
Praticiens	29%	<3%	23%	32%	29%	0%	42%	74%

**2009-2015 : 2100 personnels formés  
= 2,3 formation par personnel**

Secrétaires	22%	<3%	38%	45%	43%	12%	57%	42%
-------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

**90% des répondants estiment être suffisamment formés**

# La recherche du patient dans le SIH

- 2009
  - IPP
  - Nom d'usage (nom de naissance non obligatoire dans le SIH)
- 2015
  - Nom de naissance
  - IPP
  - Nom d'usage

# Le contrôle de l'identité

	2009	2015
Commissaires	50%	75%
Chirurgiens-MAR	51 %	100 %

- Le bracelet est déterminant pour le contrôle  
86% des paramédicaux vs 54% des praticiens le vérifient

- Augmentation du contrôle pour les situations faisant l'objet de procédures bien définies

# Éléments de contrôle de l'identité

	2015
Bracelet	63%
<b>Procédure complète</b> (Nom de naissance + nom d'usage + prénom + DDN)	55%
> <b>procédure</b> (épeler)	50%
Autres (PI, famille, étiquettes, dossier...)	36%

73% des PS vérifient plusieurs fois l'identité d'un patient au cours d'un même séjour



# Pourquoi ne vérifiez vous pas l'identité ?

	2009 (N = 54)	2015 (N = 29)
« Ce n'est pas mon rôle »	67%	0% (0)
« Quelqu'un l'a déjà fait en amont »		25% (9)
« Je n'ai pas le temps/ Je n'y pense pas »	20%	19% (7)
« Je ne suis pas formé »	13 %	0 % (0)
Patient non communicant	0%	19% (7)
Non concerné	0% (questionnaires spécifiques)	16% (6 -agents de sté, PPH)

# Avez-vous déjà rencontré des erreurs ?

	2009 (N = 309)	2015 (N = 387)
OUI	65% (209)	78% (302)
Au moins une fois par an	44 % (88)	80% (236)

2015	Au moins une fois par semaine	Au moins une fois par mois	Au moins une fois par an
Secrétaires - Agents d'accueil	13 %	30%	
IDE – AS		8%	91%
Praticiens		25%	72%

# Type d'erreur ?

Administratives « mineures »	91%
Doublons	46%
Collision	19%
Lors de la PEC du patient	32%

# La problématique de l'identification du patient fait elle partie de vos préoccupations ?

	2009 (N=292)	2015 (N= 375)
Oui	72%	96%
Il n'y a pas de problème	51% (56)	0 %
« Ce n'est pas mon rôle »	24 % (26 )	33% (4)

# Actions d'amélioration

2009 : Que proposez vous ?		2015 : Quelles actions ont été efficaces ?				
		Tout le monde	Praticiens	IDE AS	Médecotecnique	Administratifs
Mise en place de bracelets d'identification	35%	85%	79%	94%	87%	
Vérification de l'identité à toutes les étapes par tous les professionnels						
Présence de l'IPP sur les documents		58%	69%		77%	61%
Améliorer l'identification primaire	21%					
Formation du personnel	4%	82%	76%	81%	75%	87%
Evaluation audit		70%				
Gestion documentaire		4%				

# Formation

- Réitérée
  - 1 fois tous les deux ans minimum
  - A chaque changement de procédure ou de pratique
- Adaptée au public
  - IDE
  - Praticiens
  - BE et secrétariat
- Cours magistral moins efficace que mise en situation

# Présence de procédure et MO

- Indispensables
- Présentées aux utilisateurs
- Applications vérifiées (audits)

# Audits et évaluation

- Pédagogiques
  - Tout au long de l'année sur des pratiques difficiles à changer
  - Ex : recherche d'un patient dans le SIH
  - Accueil d'un patient



# REX (RMM, CREX)

- Réflexion avec les professionnels
- Pédagogiques
- Mise en place de PA adaptés

# Conclusion

- Les pratiques changent
- Soutien et engagement de la direction indispensables
- Investissement +++ du référent d'identitovigilance nécessaire



Merci de votre attention

GRIVES