



# PERILS

Evaluer et améliorer la maîtrise des erreurs d'identité en milieu hospitalier

Etat d'avancement : février 2014

Chef de projet CCECQA : Dr. Jean-Luc QUENON

## CONTEXTE

L'identification du patient est un élément fondamental de la sécurité des soins dans les établissements de santé. Il représente aussi un challenge dû au nombre d'interventions complexes réalisées pour chaque patient, et au fait que ces interventions peuvent être réalisées dans des lieux différents, par des équipes différentes.

Les erreurs d'identité consécutives à des défauts d'identification des patients lors des soins sont fréquentes. Les conséquences de ces erreurs peuvent être cliniques (des erreurs de médicaments, des accidents transfusionnels par incompatibilité ABO...), mais aussi juridiques, économiques (par exemple des problèmes de facturation) et avoir un impact négatif en terme d'image sur les activités hospitalières. Des vulnérabilités du processus d'identification du patient sont à l'origine de ces erreurs d'identité.

## OBJECTIFS

- **Etudier** les barrières mises en place contre les risques d'erreur d'identité, leur caractère opérationnel et les barrières qui pourraient exister
- **Aider** les établissements de santé à définir des actions d'amélioration
- **Impliquer** les patients dans les actions de sécurisation.

## METHODE

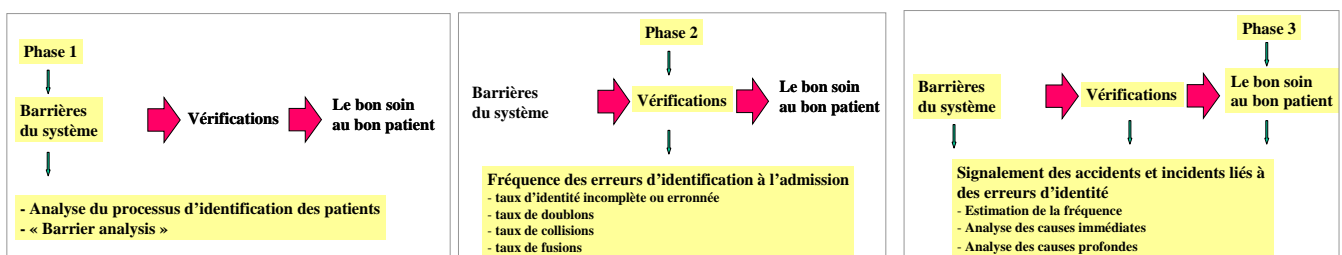
Le groupe de travail régional mis en place pour ce projet a retenu une approche :

- **Globale** du problème d'identification du patient (politique et règles d'identification, amélioration des systèmes d'information, apport de moyens techniques...),
- **Pragmatique** qui conduise à des actions concrètes de sécurisation,
- **Réactive** qui permette la mise en place d'actions correctives ou préventives lors de la survenue de nouvelles erreurs,
- **Participative** basée sur des échanges avec le groupe de travail et les établissements participants.

Le projet se déroule en 3 étapes :

- **Evaluation des risques** en trois phases : analyse des barrières, étude de la fréquence des erreurs à l'admission retrouvées dans les dossiers informatiques des patients, analyse approfondie des causes des erreurs d'identité déjà survenues.
- **Réduction des risques** par des actions d'amélioration.
- **Suivi** par des indicateurs de l'impact de ces actions sur la fréquence des erreurs.

38 établissements de santé d'Aquitaine participent à ce projet.



## ETAT D'AVANCEMENT

Trente sept établissements de santé participent à ce projet. Tous ont réalisé l'étape d'évaluation des risques. Actuellement, 6 établissements sont à l'étape de réduction des risques d'erreurs d'identité, 15 sont à la dernière étape de suivi des résultats des actions d'amélioration mises en place, et 16 établissements ont fini le projet et reçu une synthèse des résultats de leur établissement avec des commentaires du CCECQA.

Douze établissements (10 en 2011, 1 en 2012 et 1 en 2013) ont pu réaliser avec l'aide du CCECQA, des exercices avec un patient fictif dans le but de tester la présence et l'efficacité de barrières contre les risques d'erreurs d'identification. La journée régionale de fin de projet se déroulera en 2014.

## GLOSSAIRE

### Identité du patient

Dans le Système d'Information Hospitalier (SIH), l'identité du patient est la représentation d'une personne physique. Elle est composée :

- d'un identifiant : l'IPP (Identifiant Permanent du Patient), numéro spécifique à chaque établissement, attribué à la première venue du patient (consultation, hospitalisation programmée ou en urgence, séance),
- d'un profil de traits qui permettent d'identifier le patient de façon unique dans le SIH. Les traits stricts correspondent aux noms de naissance, prénom, date de naissance, sexe.

### Erreur

Une erreur d'identité est une erreur dans l'identifiant ou dans les traits d'identification du patient (nom de naissance, prénom, date de naissance, sexe). L'erreur dans le dossier peut provenir soit d'une source d'information insuffisante ou erronée, soit d'un défaut de saisie dans le système d'information.

L'erreur d'identité comprend également les erreurs dans l'utilisation de l'information. Elles sont appelées aussi erreurs d'identification (erreurs de dossier, d'étiquette, de patient, de soin, inversions d'enfants, etc.).

### Barrière

Défense ou contrôle qui est en place pour augmenter la sécurité d'un système. Il existe plusieurs types de barrières : physiques (par exemple pour les erreurs d'identité : programmes informatiques, bracelets, codes-barres), naturelles (ex : vérifications de l'identité du patient par deux professionnels à des moments différents de la prise en charge médicale), humaines (ex : vérification de l'identité des patients à l'aide d'une pièce d'identité), administratives (ex : protocoles et procédures).

### Analyse des barrières

Méthode d'évaluation qui vise à identifier de façon proactive les barrières (défenses ou contrôles) qui ont été mises en place, ou qui pourraient être mises en place afin de prévenir la survenue d'événement indésirable.

## CONTACT

**Dr Jean-Luc QUENON**

**[jean-luc.quenon@ccecqa.asso.fr](mailto:jean-luc.quenon@ccecqa.asso.fr)**



Comité de Coordination de l'Évaluation Clinique et la Qualité en Aquitaine  
Hôpital Xavier Arnozan

☎ 05 57 65 61 35 - 🌐 [www.ccecqa.asso.fr](http://www.ccecqa.asso.fr)