CAPPS BRETAGNE

CHALLENGE « Ensemble, agissons pour la sécurité des usagers »

Lauréat édition 2022-2023

Clinique Saint-Yves
Rennes – Ille-Et-Vilaine

Erreur dans l'identification d'un patient désorienté

Présentation de l'établissement

- *Etablissement de Santé Privé d'intérêt Collectif (ESPIC)*

- *Réadaptation digestive et nutritionnelle*

  => 77 lits / 10 places HdJ

  - *Correction état nutritionnel suite à des chirurgies digestives ou ORL (déglutition, insuffisance intestinale, gastrectomie)*
  - *Surcharge pondérale avec +/- TCA*
  - *Anorexie*

- *Réadaptation cardio-vasculaire*

  => 35 lits / 30 places HdJ

- *Durée moyenne de séjour : 3 semaines*

Contexte de l'évènement

Admission de Mr …AUT, patient désorienté de 74 ans, arrivé sur brancard, sans accompagnant et sans pièces d'identité.

Identification erronée sur la demande d'admission de l'établissement adresseur.

Admission réalisée à partir de cette identification erronée.

Contexte de l'évènement

Pour aider à la compréhension de l'évènement :

ORIS *: Outil de régulation des Inscriptions en SSR (inter-établissements).*

OSIBED *: Logiciel de gestion des lits - Préadmission*

MEDSPHERE *: Logiciel de Gestion Administrative des Patients.*

OSIRIS *: Dossier du Patient Informatisé.*

INSi *: Identifiant National de Santé Intégré.*

BLUEMEDI *: Logiciel de gestion de la qualité et des risques pour les ES et ESMS.*

CHALLENGE « Ensemble, agissons pour la sécurité des usagers »
Lauréat édition 2022-2023

Chronologie des faits

J0 09/09/2022

- Réception de la fiche de demande d'admission du patient **Mr …AUT**

J5 14/09/2022

- Admission confirmée.
- IDE du service des admissions effectue la pré-admission du patient dans le logiciel OSIBED* à partir des données renseignées dans ORIS**, par l'établissement adresseur : **Mr …AULT**

J6 15/09/2022

- Admission de **Mr …AUT**, en provenance d'un autre ES.
- Bulletin de situation édité par l'établissement adresseur avec la bonne identification.
- Le patient n'a pas de papiers d'identité et arrive sans accompagnants.
- Appel au téléservice INSi*** : saisie du nom erroné se trouvant dans le logiciel OSIBED suite à la pré-admission de la veille : l'identité du patient n'est pas retrouvée.

*OSIBED : Solution de gestion de lits. **ORIS : Outil de régulation des inscriptions en SSR. ***INSi : Identifiant National de Santé intégré.

CAPPS BRETAGNE

CHALLENGE « Ensemble, agissons pour la sécurité des usagers »
Lauréat édition 2022-2023

Chronologie des faits

J6 15/09/2022

- Interrogatoire d'accueil réalisé par l'Aide Soignante.
- Le patient renseigne les informations le concernant sur la « feuille verte d'admission » et renseigne la bonne identité : **Mr …AUT**
- L'AS constate une différence entre l'identité renseignée sur les étiquettes et la fiche administrative.
- L'AS pensant que le patient n'est pas fiable car désorienté, modifie l'identité sur la « feuille verte » avec l'orthographe erronée : **Mr …AULT**

J7 à J9 16 au 18/09/2022

- Le patient est pris en charge avec une identité erronée.

J9 18/09/2022

- L'épouse du patient apporte les papiers d'identité pour la caution de la TV en chambre.
- L'hôtesse d'accueil s'aperçoit de l'erreur d'identification et corrige dans Medsphère.
- **Le statut de l'identité est passé en « qualifié ».**
- Un mail est adressé au bureau des entrées pour en informer l'équipe administrative (dimanche)

*MedSphère : Gestion administrative patients

Chronologie des faits

J10 19/09/2022

- Le patient doit réaliser une calorimétrie au service d'imagerie.
- La manipulatrice radio consulte le dossier du patient et constate une incohérence entre un document papier (CRO) classé dans le dossier en provenance de l'ES adresseur et l'identité « qualifiée » qui se trouve dans le DPI OSIRIS*.
- Souhaitant s'assurer de la bonne identité du patient, elle se rend auprès de l'hôtesse d'accueil pour savoir si elle possède une pièce d'identité du patient. L'identité du patient est vérifiée.
- Un signalement d'identitovigilance est réalisé dans le logiciel BlueMedi**.
- Les services de soins sont prévenus.

J11 20/09/2022

- La déclaration d'identitovigilance est traitée en cellule d' identitovigilance.
- Le responsable de service s'aperçoit que l'étiquette du bracelet n'a pas été modifiée : changement réalisé immédiatement.

*OSIRIS : Dossier Patient Informatisé. **BLUEMEDI : Logiciel de gestion de la qualité et des risques

CHALLENGE « Ensemble, agissons pour la sécurité des usagers »
Lauréat édition 2022-2023

Analyse des causes

Catégorie de causes	Causes profondes identifiées
Patient	o Patient ayant des **difficultés d'élocution** o **Patient désorienté** / incohérent o Admis en brancard **non accompagné** par un membre de son entourage o **Absence de pièce d'identité**
Professionnel	o Défaut de **signalement de la modification d'identité** par l'agent d'accueil aux équipes de soins. o Nouvelles **étiquettes** non éditées. o Défaut de **prise en compte des dires du patient** dans le service de soins par l'AS // modification de l'identité faite **sans en échanger en équipe** et sans consultation d'autres documents médicaux (CR, demande d'admission) présentes dans le dossier papier, …)
Équipe	o Défaut d'application des **règles d'identitovigilance**.
Tâches à accomplir	o Modalités de **vérification des identités en préadmission** non formalisées. o Prise en compte de la seule identité du patient renseignée dans OSIBED /MEDSPHERE à partir des informations renseignées manuellement dans ORIS par l'établissement adresseur. o Absence de contrôle de l'identité à la lecture des documents en PJ sur ORIS (CRO,…). o Appel au **télé-service INSI** à partir de la seule identité figurant dans MEDSPHERE : pas de prise en compte du bulletin de situation lors de l'admission au bureau des entrées. o Modalités d'admission d'un **patient non communicant / seul** : accueil brancard non clairement formalisé.
Environnement de travail	o **Gestion des identités** (logiciel Medsphere-admission) **le week-end** par l'hôtesse d'accueil / multitâches // bureau des entrées fermé. o Absence de **système d'alerte dans OSIBED, OSIRIS et MEDSPHERE** lorsque le statut de l'identité n'est pas « qualifié ».
Organisation & management	o Défaut de **sensibilisation** des équipes de soins et administratives à l'**identitovigilance.**

CHALLENGE « Ensemble, agissons pour la sécurité des usagers »
Lauréat édition 2022-2023

Analyse des barrières

Barrières de prévention

- **Appel du téléservice INSi à l'admission**
- **Bracelet d'identification**
- **Contrôle de l'identité par l'AS à l'arrivée dans le service**
- **Vérification de l'identité par les différents intervenants médicaux et paramédicaux dans la prise en charge**

Barrières de récupération

EIAS en cours

- **Identification de la discordance des identités (logiciels OSIRIS/Dires du patient/document papier du dossier patient/pièce d'identité) par le manipulateur radio**

Barrières d'atténuation

EIAS constitué

Légende : Bonne efficacité | Efficacité partielle | Absence d'efficacité | Barrière inexistante

CHALLENGE « Ensemble, agissons pour la sécurité des usagers »
Lauréat édition 2022-2023

Plan d'action

Planifier un « flash info » IdentitoVigilance auprès des équipes administratives.

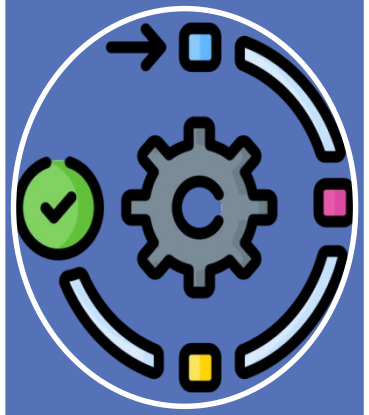
- Référent identitovigilance et responsable qualité.
- Échéance : 1er Trim. 2023

Planifier des sessions de sensibilisation des équipes soignantes à l'identitovigilance

- Référent identitovigilance et responsable qualité.
- Échéance : 1er Trim. 2023

Formaliser une affiche identitovigilance à l'intention des équipes soignantes.

- Cellule identitovigilance
- 2ème Trim. 2023



Réactualiser la procédure de gestion des anomalies/doublons d'identité

- Cellule identitovigilance
- 2ème Trim. 2023.

Formaliser le contrôle d'identité en pré-admission

- Cellule identitovigilance
- 2ème Trim. 2023.

Formaliser l'admission des patients non communicants / accueil brancard / non accompagné

- Cellule identitovigilance
- 2ème Trim. 2023.

Nombre de professionnels sensibilisés

Nombre d'évènements indésirables relatifs à l'identitovigilance

CHALLENGE « Ensemble, agissons pour la sécurité des usagers »
Lauréat édition 2022-2023

La place de l'usager

❌ ***Difficultés dans l'association des patients / usagers dans l'analyse des évènements*** :

=> *sortis le plus souvent quand l'analyse est réalisée*

=> *à quelle(s) étapes les associer ? (récits, analyse, toutes ?)*

✅ ***Place accordée aux RU – membres du comité qualité gestion des risques***

Pour aller plus loin

- ***Développer l'information des patients sur les EIAS et leur implication dans la démarche d'analyse***
- ***Analyse conjointe / déclaration à l'établissement adresseur ?***
- ***Identité provisoire non clairement identifiée dans le DPI : signalement à l'éditeur fait***
- ***Mise en avant d'autres problématiques liées aux « accueils brancard »***
  - ⇒ ***Confidentialité***
  - ⇒ ***Perte de données***
  - ⇒ ***Défaut d'association du patient à sa prise en charge***

Réorganisation en cours