

Le RNIV en pratique pour les professionnels soignants

2023

Juliette DUCHENE — REQUA

Sylvie BOUCARD - REQUA

objectif

Aborder les principes clés de ce qu'est une identité et des moments clés de vérification à partir de cas concrets



De quoi est composé l'identité des usagers que vous prenez en charge ?

De traits stricts:

- Nom de naissance
- 1^{er} prénom de naissance
- Date de naissance
- Sexe



De traits complémentaires:

- Nom d'usage
- Prénom d'usage

Et d'autres traits enregistrés à l'entrée pour différencier les homonymes dans le logiciel maître des identités ou à des fins de facturation (lieu de naissance, adresse...).

Situation 1 : le cas



- L’infirmière libérale appelle le service de soins pour demander des informations sur la prescription de Mme KREUSE Janine qui doit sortir dans les jours suivants ..
- Je recherche le dossier informatique de la patiente, à partir du nom et prénom qu’elle m’a donné.
- Et à la lecture des éléments , l’infirmière libérale me dit de bien informer le médecin des précisions à apporter pour le calcul de dose sur la pompe à morphine.
- Je fais la commission au médecin plus tard dans la journée qui me dit que Mme KREUSE Janine n’a pas de morphine !



Situation 1 : le cas



Patients Dossiers Contacts Agenda Communications

Rechercher Suivi par

Nouveau patient Consulter X <tous>

Salle d'attente Courriers du jour Alarmes du jour Dossier Importation

Dossiers patients Divers

Liste des patients

Sexe	Identité	Coordonnées	ALD/...	MT	Alarme	Médecin
	BOUVIER Hélène Madame, née le 15/05/1969 (45 ans et 5 mois)	Tél:03 44 57 68 53	GSF	ALD	BAZOT Sophie	
	COLOMBO Lieutenant Monsieur, né le 15/01/1932 (87 ans et 1 mois)					
	CREUSE jeannine Madame, née le 15/01/1932 (81 ans et 4 mois)					
	CUDDY Lisa Mademoiselle, née le 21/05/1966 (48 ans et 5 mois)				SBERRO Fabrice ApiC	
	DELFINO Mike Monsieur, né le 20/01/1963 (51 ans et 9 mois)					
	EWING Ellie Madame, née le 31/10/1922 (92 ans)	Tél:03 44 57 68 53	GSF			
	GELLER Monica Mademoiselle, née le 15/06/1964 (50 ans et 4 mois)			CMU		
	GREEN Rachel Mademoiselle, née le 11/02/1969 (45 ans et 8 mois)					
	GREY Meredith Docteur, née le 10/11/1969 (44 ans et 11 mois)					
	INSFAMILLENEUF THIERRY Monsieur, né le 07/06/1974 (40 ans et 6 mois)					
	INSFAMILLEQUATRE ARTHUR Monsieur, né le 14/11/1957 (46 ans et 11 mois)					
	KREUSE Janine Madame, née le 15/01/1932 (86 ans et 4 mois)					
	MAGNUM Thomas Monsieur, né le 29/09/1945 (69 ans et 1 mois)					
	MANNIX Joe Monsieur, né le 15/08/1925 (89 ans et 2 mois)	60260 LAMORLAYE				
	PEEL Emma Mademoiselle, née le 20/07/1938 (76 ans et 3 mois)					
	PHELPS Jim Monsieur, né le 18/03/1926 (88 ans et 7 mois)					
	SINCLAIR Brett Monsieur, né le 14/10/1927 (87 ans)	Tél:03 44 57 68 53	GSF			
	STEED John Monsieur, né le 14/10/1927 (87 ans)					

Personnalisation des colonnes

- Sexe
- Identité
- Coordonnées
- ALD/CMU
- MT
- Alarme
- Médecin
- Réf. Interne

Dossier créé le 05/06/2
DOC5291 KIT
Dossier créé le 31/07/2
 HOUSE Gregory
Dossier créé le 22/05/2
 HOUSE Gregory
Dossier créé le 22/05/2
 HOUSE Gregory
Dossier créé le 18/06/2
 HOUSE Gregory
Dossier créé le 26/06/2
 HOUSE Gregory
Dossier créé le 07/07/2
 HOUSE Gregory
Dossier créé le 22/05/2
 HOUSE Gregory

Situation 1 : l'analyse



Quels défauts de pratique/ situations à risque avez-vous noté ?

- Défaut de recherche par date de naissance
- Identité donnée incomplète
- Défaut de confirmation de l'identité sélectionnée
- Situation à risque : présence d'homonymes dans le service/ l'établissement

Situation 1 : les bonnes pratiques

Quand j'ai une demande par téléphone :

Demander à son interlocuteur de préciser l'identité de l'utilisateur (voire d'épeler) :

- **Nom de naissance**
- **Nom d'usage**
- **Prénom de naissance / prénom d'usage**
- **Date de naissance**
- **Sexe**



Situation 1 : les bonnes pratiques



- **Rechercher par date de naissance** en premier critère dans un logiciel (labo, dossier informatisé ...)

OLIVER MANUEL 22/08/1963 OLIVER MANUELA 20/08/1968	DUPONT MARC 20/08/1968 OLIVER MANUELA 20/08/1968
---	---

il est plus facile de distinguer des lettres différentes que des chiffres différents

- **vérifier l'ensemble des informations soigneusement :**
 - nom d'usage
 - nom de naissance
 - Prénom
 - Date naissance
 - sexe

Situation 2 : le cas



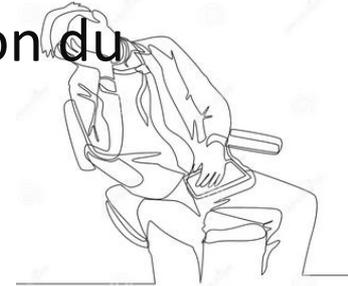
- M. Martin est attendu dans un autre service de l'établissement (bloc, imagerie, plateau technique, activité ...) mais n'est pas autonome. Un personnel vient le transporter comme prévu mais aucun soignant du service n'est disponible.
- Un coup d'œil au tableau de répartition des patients et hop M. Martin est sollicité sur son identité. Il ne répond pas. Ce n'est pas grave. Allez, c'est parti M. Martin !
- M. Martin est accueilli dans l'autre service par un professionnel. Il ne répond toujours pas. Ce n'est pas grave! Allez, c'est parti M. Martin ! et il est installé.
- Le médecin en charge finit par le récuser au vu de son état incompatible avec l'examen/ activité et en informe par téléphone le service d'hospitalisation qui répond que M. Martin est toujours dans sa chambre. 😞

Situation 2: l'analyse



Quels défauts de pratique/ situations à risque avez-vous noté ?

- Patient Y dans l'incapacité de décliner son identité
- Charge de travail importante dans le service de soin à cette heure-là, aucun soignant disponible au moment du transport
- Vérification incomplète de l'identité lors du transport, lors de l'admission dans le service support et lors de l'installation du patient :
 - Question ouverte ?
 - Absence de vérification du bracelet (de la photo)
 - Absence de vérification de la concordance au moment du transport et au moment de l'installation (moyens : usager / dossier / transport demandé / destination / programme)



Situation 2: les bonnes pratiques



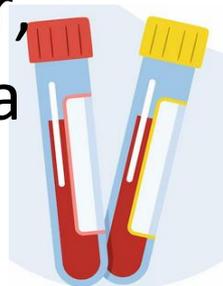
- la participation active de l'utilisateur: **faire décliner** et non pas proposer une identité
- **L'utilisation des dispositifs d'identification** physique comme le bracelet, la photographie ...
- La vérification de l'identité sur 3 éléments : **Nom Prénom date de naissance** ...
- La réalisation d'une **vérification de cohérence entre l'identité de l'utilisateur** (déclinée et/ou vérifiée sur le dispositif d'identification physique) **et celle relevée sur les documents/outils de soin** (prescription, plan de soins, pilulier, étiquette, comptes rendus, résultats d'examens...)
- La **vérification indispensable et attentive** au moment d'un départ ou d'une installation



Situation 3: le cas



- Je dois aller réaliser des prélèvements chez Mme DURAND. J'ai emmené tout le matériel (tubes et bons de labo imprimés depuis le DPI) mais j'ai oublié les étiquettes. Pas grave! J'étiquetterai en retournant en salle de soin. Je fais décliner son identité à la patiente, je réalise les prélèvements, je reviens en salle de soin.
- Je suis interpellé par mon collègue inquiet, au sujet de d'une autre patiente dont la SaO2 ne remonte pas.
- Je saisis les étiquettes de ma patiente dans son casier, j'étiquette les tubes prélevés et part en renfort voir la patiente qui désature.
- 1h plus tard le laboratoire appelle car il y a une discordance d'identité entre le bon de labo et les tubes

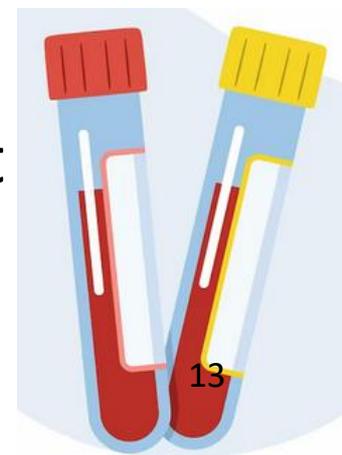


Situation 3: l'analyse



Quels défauts de pratique/ situations à risque avez-vous noté ?

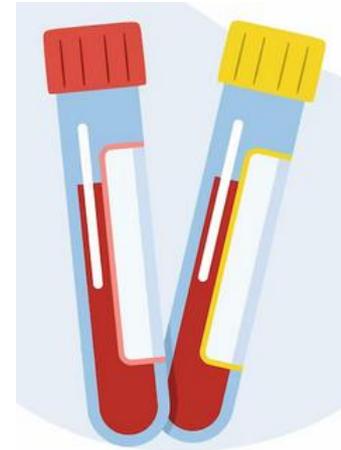
- Défaut de préparation du matériel
- Défaut d'étiquetage des tubes de prélèvement au moment de la réalisation de l'acte. Etiqueter après est aussi dangereux que l'étiquetage préalable !
- Interruption de tâche
- Défaut de vérification des étiquettes saisies et de la concordance avec la prescription / le bon imprimé.



Situation 3 : les bonnes pratiques



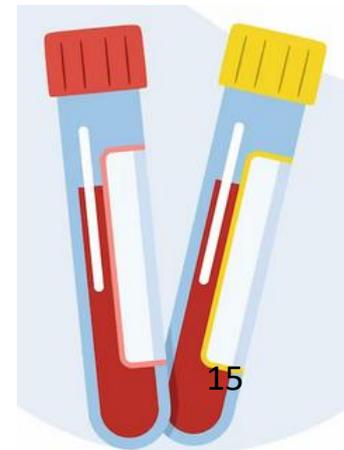
- Vérifier la **concordance de l'identité entre la prescription / bon ET étiquettes**
 - Nom de naissance, Nom d'usage
 - Prénom de naissance
 - Date de naissance
 - Sexe
- Vérifier la **concordance de l'identité avec celle de l'usager** juste avant le prélèvement
- **Etiqueter les tubes et regrouper les éléments AU LIT DE L'USAGER**
- Quand acte à risque d'erreur : **Faire patienter l'interlocuteur perturbateur**



Les principales causes d'erreurs en lien avec les analyses biologiques



- Erreur d'identité (patient A prélevé et tube étiqueté avec données du patient B)
- Discordance entre l'identité présente sur le tube et celle présente sur la prescription
- Prélèvement non identifié
- Rester critique sur les résultats et toujours vérifier l'identité sur toutes les pages de résultats.



Situation 4 : le cas



- L'aide-soignante du service voisin vient prêter main forte car il y a beaucoup « d'aide au repas » ce jour. L'ASH sifflote l'air de « je vais t'aimer » et la chanson entre dans toutes les têtes des professionnels qui s'affairent autour du chariot repas en salle à manger.
- L'aide-soignante en renfort a en charge le repas de M. X et M. Y. qui dînent en chambre. Elle réalise cette tâche depuis environ 2 mois et connaît les deux résidents concernés. Elle se rend devant le bar où sont prêts les plateaux identifiés (par étiquette Dymo™) aux noms et prénoms des résidents. Elle saisit le plateau de M. Y, sans réellement vérifier le nom présent sur le plateau, et se rend dans la chambre de M. X, à qui elle donne le repas spécial et le traitement présents sur le plateau.
- Lorsqu'elle repose le 1er plateau pour prendre le plateau restant, l'aide-soignante réalise son erreur, puisque reste le plateau de M. X.



Situation 4 : l'analyse



Quels défauts de pratique/ situations à risque avez-vous noté ?

- Absence de vérification ultime de la concordance d'identité entre le nom présent sur le plateau de régime spécial, le nom sur le gobelet de médicament, et le résident que l'on a en face de soi.
- Absence de photographie du résident sur le plateau pour les non communicants
- Professionnels aides-soignants, aides au soin et ASH non sensibilisés au risque d'erreur d'identité, malgré la participation à des actes à risques comme la distribution des régimes spéciaux ou l'aide à la prise médicamenteuse.



Situation 4 : les bonnes pratiques



- Le repas est un soin ! Il faut donc vérifier qu'on s'adresse au bon patient
- Tous les usagers n'ont pas le même régime !
Texture / Calories / Sel...
- Attention aux plans de tables, aux places attribuées, aux étiquettes cachées sous les assiettes, aux précisions imprécises (la dame avec le gilet rouge) !



Situation 4 : les bonnes pratiques



- **Identification lisible, visible, claire et complète** (pas de lettre pour le régime, pas juste un nom, pas sous la serviette...)
- **Si je ne connais pas l'utilisateur, je vérifie son identité au moment du soin** (repas, médicament, transport ...) à l'aide de :
 - D'une question ouverte
 - D'un outil disponible (bracelet, photo, étiquette nominative...)
 - D'un professionnel du service qui connaît le patient
- **Si je connais le patient je suis vigilant sur ce que j'ai dans les mains pour le soin** (documents, dossier, étiquettes, repas, pilulier.  **REQUA**)





Situation 5 : le cas

- Suite à une chute à domicile, Mr X, 80 ans, est hospitalisé dans la nuit en service de médecine, dans la chambre double 101 côté porte.
- L'IDE de nuit, prépare le pilulier à partir de la prescription du médecin des urgences en ajoutant l'étiquette patient sur la partie mobile du pilulier marqué « ch.110 Porte ».
- Il est 12h, le médecin de garde vient de voir Mr X ch.101 P. Il indique à l'IDE de matin qui arrive dans la chambre pour distribuer les médicaments qu'il n'a rien changé au traitement prescrit pour l'instant et qu'elle peut donc administrer les médicaments à Mr X .
- L'IDE répond qu'elle a déjà donné le traitement à Mr X, mais qui est ch. 110 porte.
- Le médecin répond que non Mr X est bien **ch. 101 porte**



Situation 5 : L'analyse

Quels défauts de pratique/ situations à risque avez-vous noté ?

- Défaut de pratique d'identification par numéro de chambre
- Identification de la partie mobile du pilulier
- Absence de vérification ultime de la concordance d'identité entre le nom présent sur le pilulier, le nom sur le bracelet d'identification, et le patient que l'on a en face de soi (et le numéro de chambre indiqué?)



Situation 5: les bonnes pratiques

- Avant l'administration des médicaments :

Je vérifie la concordance de l'identité entre la prescription, les médicaments préparés et les éléments du bracelet d'identification/la parole de l'utilisateur en reprenant les traits stricts :

- Nom de naissance / Nom usuel
- Prénom / prénom usuel
- Date de naissance
- Sexe

Le numéro de chambre n'est pas un élément de vérification de l'identité d'un patient /personne accompagnée.



Ce que je dois retenir

Une identité c'est plus qu'un nom et un prénom ! :

Nom naissance / Nom d'usage / Prénom / DDN / Sexe ... a minima

- Vérifier une identité c'est **faire décliner l'identité**
- Si le patient a un **bracelet, je m'assure qu'il concorde**
- Si je vérifie une identité avant un acte à risque **je recherche la concordance de 3 éléments :**

JAMAIS juste un nom, JAMAIS juste un prénom, JAMAIS juste un numéro de chambre, JAMAIS juste une étiquette sur un vêtement

...

- dres du patient / bracelet / photo/ dossier papier ou informatique/ programme / prescription / bon de transport / étiquette / pilulier / plateau / ...



Ce que je dois retenir

- **J'identifie les tubes au lit du patient/résident**
NI AVANT - NI APRES ... le lapsus est si facile
- **J'identifie avec une étiquette pour avoir tous les éléments** –
la retranscription est si risquée et le lapsus est si facile
- Quand je consulte un dossier informatisé, un document en pièce jointe, un document papier , **je m'assure que cela appartient au patient/résident**
- Si j'identifie un pilulier, un contenant de prélèvement, une barquette alimentaire, un dispositif médical ... **j'identifie la partie fixe du contenant** (et pas la partie mobile ! Bouchon, réglette de fermeture, couvercle ...)



Ce que je dois retenir

En cas d'erreur d'identité concernant un usager, il est nécessaire de :

- **Signaler cet évènement indésirable** sur une fiche de signalement dans votre établissement, qu'il y ait eu ou pas de conséquences sur l'usager...
- **Pour permettre d'analyser les causes profondes** de cet évènement indésirable ...

... Afin qu'il ne se reproduise plus !



Contacts RéQua :

- juliette.duchene@requa.fr
- sylvie.boucard@requa.fr

Merci !