



ORGANISATION REGIONALE DE LA GESTION DES EVENEMENTS INDESIRABLES D'IDENTIFICATION

Version
Janvier
2022

PREAMBULE

La politique régionale menée en matière d'identitovigilance vise à mettre en place, dans tous les secteurs de la santé, les conditions permettant d'améliorer les pratiques d'identification afin de garantir la qualité et la sécurité des prises en charge des usagers. L'un de ses objectifs est d'*identifier les sources d'erreurs d'identification des usagers et réduire les risques associés.*

Le présent document décrit l'organisation mise en œuvre en Nouvelle-Aquitaine pour y parvenir, en application des exigences et des recommandations du *Référentiel national d'identitovigilance (RNIV)*, opposable à tous les acteurs de santé. Il évoque les modalités de la gestion des risques *a posteriori* en termes :

- de signalement des erreurs d'identification ;
- de traitement de l'information par les différentes parties prenantes ;
- d'actions d'amélioration à mettre en œuvre pour prévenir les sources d'erreurs identifiées.

SIGNALEMENT DES ERREURS D'IDENTIFICATION

L'identitovigilance ne fait pas partie, à ce jour, des vigilances réglementées. Il est difficile d'estimer la fréquence des erreurs d'identification mais c'est un facteur contributif retrouvé dans de très nombreux événements indésirables.

La mise en place d'un système de signalement spécifique à ce type d'erreur a comme objectifs :

- d'évaluer la fréquence objective de ce type d'anomalie ;
- de préciser la typologie des sources d'erreurs ;
- de sensibiliser les acteurs de la santé sur les risques dans ce domaine.

FICHE DE SIGNALEMENT TYPE

Une *Fiche de signalement d'événement indésirable en rapport avec une erreur d'identification* est mise en place en Nouvelle-Aquitaine. Elle a pour objet de favoriser la reconnaissance et la prévention des sources d'erreurs en matière d'identification des usagers.

Elle peut servir de modèle à intégrer dans le système de signalement des EI d'une structure de santé (cf. *Signalement interne*).

Vous pouvez la faire suivre aux ESMS qui dépendent de votre délégation départementale pour les sensibiliser à la recherche d'erreur d'identification.

SIGNALEMENT INTERNE

Le signalement des événements indésirables (EI) fait partie de la politique d'amélioration continue de la qualité que doit mettre en place toute structure de santé. Cependant, les erreurs d'identification ne font pas toujours partie de la liste des EI à déclarer ni des facteurs contributifs analysés. Un des objectifs poursuivis au niveau régional est donc de sensibiliser les professionnels sur la nécessité de rechercher systématiquement l'existence d'une erreur d'identification comme facteur contributif et de l'inclure dans le signalement chaque fois que nécessaire.

Les structures sont invitées à se servir de la fiche de signalement type pour améliorer le signalement et le traitement interne des EI, selon une procédure à formaliser. Il est possible :

- soit de l'utiliser sous cette forme ;
- soit d'en intégrer les items spécifiques dans le système de signalement des EI utilisé en interne.

Le circuit d'information doit s'étendre systématiquement aux membres de l'organisation mise en place dans la structure dans le cadre de l'identitovigilance (cellule d'identitovigilance, référent(s) en identitovigilance ou équivalents).

SIGNALEMENT EXTERNE

La réglementation actuelle stipule que les professionnels ont une obligation de signaler certains types d'événements indésirables en dehors de leur structure, lorsqu'ils sont en relation avec la gravité de leurs conséquences ou dans le cadre d'une vigilance réglementée. Si une erreur d'identification a été reconnue comme facteur contributeur de l'événement, il est important de la mentionner explicitement dans le signalement.

Même s'il n'est pas prévu, pour l'instant, de pouvoir utiliser le portail de signalement national pour déclarer une erreur d'identification en tant que telle, il paraît important de donner la possibilité aux professionnels de pouvoir le faire au niveau régional, notamment quand l'erreur ou ses conséquences impliquent des acteurs externes à la structure ou nécessite une médiation externe.

L'Agence régionale de santé de Nouvelle-Aquitaine demande ainsi que lui soit signalée *a minima* toute erreur d'identification :

- en lien avec une obligation de signalement externe réglementaire ;
- entraînant la transmission d'une identité erronée à un ou plusieurs acteurs de santé externes à la structure (même dans le cas où celle-ci a été corrigée rapidement) ;
- susceptible d'avoir des conséquences juridiques (réclamation, plainte...) ;
- jugée intéressante à partager au niveau régional, de façon anonymisée, pour améliorer la culture de sécurité (cf. *Fiches de partage d'expérience*).

Le signalement peut être effectué par tout professionnel ainsi que par un usager ou un de ses représentants.

La *Fiche de signalement d'événement indésirable en rapport avec une erreur d'identification* est à adresser dans les meilleurs délais au *point focal régional* de l'ARS par mail (ars33-alerte@ars.sante.fr) ou par fax (05.67.76.70.12). Il est recommandé de mettre en copie l'adresse mail de la Cellule régionale d'identitovigilance (CRIV) : criv@esea-na.fr.

TRAITEMENT DES INFORMATIONS

Dans le cadre de la délégation confiée au GIP ESEA par l'ARS pour le déploiement des bonnes pratiques d'identification, la CRIV est systématiquement sollicitée lorsqu'une erreur d'identification est signalée dans les facteurs contributifs d'un EI. Elle est principalement chargée d'enquêter auprès des référents en identitovigilance concernés sur les conditions de survenue de l'erreur et les mesures correctrices prises ou programmées par la structure. La messagerie sécurisée de la CRIV (criv@na.mssante.fr) est à utiliser pour l'échange de données confidentielles.

La gestion du signalement peut aussi être confiée par le *point focal régional* à d'autres parties prenantes :

- à la délégation départementale de l'ARS territorialement compétente, qui peut être chargée d'assurer le suivi global du signalement, notamment quand l'EI ne porte pas exclusivement sur un problème d'identification ;
- à la *Plateforme régionale d'appui à la gestion des événements indésirables graves* (PRAGE) ;
- à la structure régionale dédiée à la vigilance concernée (pharmacovigilance, radiovigilance, hémovigilance).

Les différents intervenants sollicités se coordonnent et s'informent mutuellement des résultats de leur analyse.

ACTIONS D'AMELIORATION

En tant qu'instance opérationnelle de l'identitovigilance, la CRIV est chargée d'apporter un appui à l'amélioration des pratiques. Après avoir conduit l'analyse d'une erreur d'identification en lien avec les différentes parties prenantes, elle peut intervenir de différentes façons qui dépendront de la nature de l'erreur et de la culture de sécurité de la structure ou du professionnel concerné.

Elle peut être amenée à proposer ou à piloter :

- des actions au niveau local (formation, sensibilisation, conseil, accompagnement...);
- des actions au niveau régional (formalisation de fiches pratiques, de documents de sensibilisation, organisation d'actions collectives...).

Elle en réfère aux autres instances de gouvernance de l'identitovigilance.