

IDENTITOVIGILANCE

Campagne de communication auprès des usagers et des professionnels

Rolland-Jacob G, Plantin I, Dumoutier M, Le Moal S, Perez C, Birrien J, Phelippot S, Laz Z, Pellé C, Le Faou A, Le Bloas I, Guichaoua H, Centre hospitalier de Cornouaille (Quimper-Concarneau) Guillemot P, Centre hospitalier de Douarnenez, Le Quernec A, Studio ALQ, Quimper

Objectif de l'action.

Les erreurs d'identité à l'hôpital sont source d'événements indésirables graves pour les patients pris en charge. Afin de répondre aux recommandations préconisées par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et la Haute Autorité de Santé (HAS), une large campagne de sensibilisation et d'explication des enjeux de l'identitovigilance auprès des usagers et des professionnels du Centre Hospitalier de Cornouaille est menée depuis début 2011.

Description et suivi de l'action.

Les supports suivants sont utilisés : **deux panneaux muraux** (1,20m x 1,80m) dans les salles d'attente des bureaux des entrées des sites de Quimper et Concarneau, **300 affiches** (42 x 60) dans l'ensemble des zones d'accueil des unités et **25000 livrets** format poche à disposition des usagers dans les secrétariats, les zones d'accueil et les salles d'attente.

Discussion et perspectives.

Cette campagne explique l'importance de l'identitovigilance tout au long de la prise en charge du patient : identification à l'admission sur présentation d'une pièce d'identité, dangers de l'usurpation ou de l'échange d'identité, vérifications réitérées avant tout soin, proposition de port de bracelet, vérifications lors d'examen radiologiques, biologiques, des traitements et lors du transport du patient. Il a été choisi de transmettre ces messages par une communication essentiellement visuelle élaborée par un graphiste professionnel. Pour rendre le patient acteur de son soin, il est fait appel à sa vigilance et à sa compréhension sur la nécessité des vérifications répétées par les professionnels. Les professionnels de santé utilisent ces supports afin d'expliquer à leurs patients l'intérêt et les enjeux de l'identitovigilance et bénéficieront de formations sur cette thématique en 2011.

Leçons à tirer.

Les défauts de communication entre professionnels et vis-à-vis des usagers sont une des principales causes racines d'événements indésirables graves. La campagne de sensibilisation soutient la démarche de vérifications croisées promues par la check-list chirurgicale. Elle s'inscrit dans la culture de sécurité des soins qui fera l'objet d'une évaluation au sein de l'ensemble des unités de soins, en 2011, selon la méthodologie de l'AHQR (Agency for healthcare research and quality). Cette évaluation fait suite à une première enquête réalisée en 2010 dans les unités de chirurgie, au bloc opératoire et en radiothérapie.

Bibliographie.

1. Organisation mondiale de la santé. Solutions pour la Sécurité des Patients, identification des patients, volume 1, solution 2, mai 2007. http://www.who.int/patientsafety/events/07/patientsafety_solutions_french.pdf
2. Haute autorité de santé (HAS). Culture de sécurité des soins. Novembre 2010. http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2011-02/culture_de_securite_des_soins_du_concept_a_la_pratique.pdf
3. Haute autorité de santé. Manuel de certification V2010. http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_1037211/manuel-de-certification-v2010-revise-2011
4. Leonard M, Graham S, Bonacum D. The human factor: the critical importance of effective teamwork and communication in providing safe care. Quality and Safety in Health Care, 2004, 13(Suppl. 1):i85-i90.
5. Agency for healthcare research and quality. Hospital survey on patient safety culture. <http://www.ahrq.gov/qual/patientsafetyculture/>
6. Joint commission international. Accreditation standards for hospital. 2011. 4thEd.
7. Haute autorité de santé (HAS). Check-list chirurgicale.V2011. http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_1019445/la-version-2011-de-la-check-list-securite-du-patient-au-bloc-operatoire

ICI VOUS N'ÊTES PAS N'IMPORTE QUI

ICI VOUS ÊTES UNIQUE

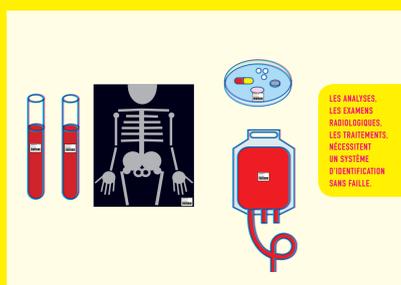


VOTRE IDENTITÉ C'EST VOTRE SÉCURITÉ. Au centre hospitalier, on effectue chaque jour des milliers d'analyses et de radiographies... Les procédures mises en place évitent tout risque d'erreur mais cela implique que l'identité ait été établie d'une manière indiscutable.



ICI VOUS ÊTES QUELQU'UN

CENTRE HOSPITALIER DE CORNOUAILLE - QUIMPER - CONCARNEAU



VOUS AUSSI SOYEZ VIGILANT

