




**Evaluation à priori
du risque d'erreur d'identité
par simulation avec des patients fictifs**

Jean-Luc Quenon, Florence Delaperche





Parcours d'un patient fictif



1. Principes des exercices

- Objectifs
 - Tester l'efficacité des différentes barrières
 - Impliquer les professionnels

- Méthode
 - Evaluation d'un système, d'une équipe
 - Exercices impliquant un « patient fictif »
 - Observation des professionnels confrontés à des situations à risque

2. Conditions de mise en œuvre

Conditions nécessaires

- ❑ Patient fictif non connu
- ❑ Scénarios crédibles, sans piège
- ❑ Professionnels préalablement informés
- ❑ Participation d'un responsable des exercices appartenant à l'établissement
- ❑ Préparation à partir de l'outil mais adaptation aux locaux et aux pratiques des professionnels
- ❑ Restitution et discussion avec l'ensemble des professionnels à la fin de l'exercice

3. Préparation d'un parcours

- ❑ Avec l'équipe qualité gestion des risques, le correspondant du projet ou des membres du groupe de travail
- ❑ Communication interne (objectifs et outils)
- ❑ Cas de non acceptation par un professionnel ou un patient fictif



4. Présentation d'un parcours

A partir de l'outil

- ❑ admissions
- ❑ urgences
- ❑ radio
- ❑ brancardage
- ❑ service de soin
- ❑ consultations externes



Barrières et résultats

- Courte restitution et discussion avec les professionnels concernés

5. Exemples de résultats

- Un patient fictif arrive à l'accueil des urgences pour un malaise avec brève perte de connaissances et a du mal à récupérer. Il a en sa possession seulement ses cartes électorales (ancienne et nouvelle) ; **il n'a ni carte vitale, ni carte d'identité**. Il est **accompagné par deux amis** qui peuvent donner des informations sur l'identité du patient. Si on le lui demande, le patient fictif dit n'être jamais venu et révèle sa véritable identité.

5. Exemples de résultats

Barrières testées

A-t-on demandé au patient fictif

- S'il est déjà venu ? **OUI**
- Une pièce d'identité ? **OUI**
- En l'absence de pièce d'identité présentée, de revenir ultérieurement avec ? **OUI**
- Son nom, prénom et sa date de naissance ? **OUI**
- De relire son dossier ? **NON**

5. Exemples de résultats

Résultats de l'exercice

- A-t-on enregistré sans erreur les identifiants du patient fictif **OUI**
- Le dossier du patient fictif est-il enregistré à l'état provisoire ? **OUI**

5. Exemples de résultats

Enseignements tirés lors du débriefing avec les professionnels

1. Importance de la communication en cas de situation dangereuse (identité provisoire à vérifier) entre professionnels et entre services.
2. Savoir concilier rigueur de l'identification et prise en charge rapide du patient si situation médicale urgente
3. Importance de la recherche d'information (recherche de papiers d'identité dans les affaires personnelles avec l'accord du patient) en l'absence de papiers d'identité
4. Importance de la vérification de l'identité à partir de plusieurs sources d'informations

5. Exemples de résultats

Enseignements tirés lors du débriefing avec les professionnels

5. Vérifier l'identité du patient en lui posant une question ouverte
6. En cas d'incertitude sur l'identité du patient, importance de compléter cette identification en recherchant d'autres traits d'identification (adresse, tél, nom médecin traitant)
7. Ne pas avoir peur des réactions du patient lors d'une nième vérification de son identité au cours de sa prise en charge.
8. Informer le patient sur l'importance des vérifications de son identité avant chaque soin

5. Exemples de résultats

Enseignements tirés lors du débriefing avec les professionnels

9. Attention au faux sentiment de sécurité procuré par les vérifications des autres collègues en amont ou en aval des soins réalisés
10. Rester vigilant tout au long de la prise en charge et se méfier d'une situation anormale
11. Ne pas inquiéter inutilement le patient en cas de constatation d'un défaut de concordance entre les différentes sources d'information sur l'identité d'un patient

Conclusion

- Les exercices déjà réalisés ont été acceptés par les professionnels
- Les professionnels « complices » se sont impliqués
- Les conditions favorables :
 - Période calme
 - Bonne communication en amont et en aval
 - Patients fictifs très crédibles
- Un effet pédagogique : nombreux enseignements tirés de ces exercices
- Une opportunité de mise en place d'actions et d'outils concrets
