

Fiche régionale de gestion d'un événement indésirable en radiothérapie dans le Nord - Pas-de-Calais

Thématique choisie :

Identitovigilance

n°3
Mars 2017



Le projet de CREX régional a été relancé en mars 2016. Le CREX régional est constitué d'un groupe de travail pluridisciplinaire et permet d'élaborer des fiches de gestion des événements indésirables reprenant, par étape, les recommandations préventives et correctives éventuelles. Trois problématiques ont été abordées depuis mars 2016 :

- Dossier non prêt dans les temps
- Problème de positionnement patient
- Problème d'identitovigilance

PRESENTATION DU DOSSIER - ACCUEIL

Objectifs du CREX régional

- Favoriser les échanges et les retours d'expérience entre centres de radiothérapie
- Mettre en commun les barrières et outils mis en place dans les centres
- Communiquer sur les enseignements retirés des CREX internes
- Améliorer les circuits de prise en charge du patient

Méthodologie employée

- Mise en place d'un questionnaire de fréquence des événements indésirables auprès des centres de radiothérapie
- Choix d'une thématique d'analyse
- Retour d'expériences entre les centres de radiothérapie
- Diffusion d'une fiche régionale de gestion de l'événement indésirable

Professionnels présents*

- 2 médecins oncologues radiothérapeutes
- 8 responsables qualité
- 1 manipulateur
- 1 secrétaire médicale

PROCHAIN CREX

10 octobre 2017

DE 14h à 16h

| Problématiques rencontrées | Recommandations (préventives-correctives) |
|--|---|
| Doublon lors de la création du dossier patient <i>Erreur de saisie</i> <i>Nom marital/nom de naissance</i> <i>Ex-nom d'épouse/nom de naissance</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'une procédure de création du dossier patient et d'identitovigilance - Création du dossier avec le nom marital et le nom de naissance - Création d'un numéro d'identification unique - Automatisation si possible des transferts pour éviter de saisir plusieurs fois l'identité du patient <p><u>Propositions :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'un registre patients indépendant, différent du R&V - Traçabilité des erreurs d'identitovigilance (application Bluekango) - Demande de fusion des dossiers - Correction de l'identité - Mise en place d'une procédure de gestion des doublons |
| Homonymie | <ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'une procédure d'identitovigilance - Demande de confirmation par le logiciel lors de la création - Dossiers patients papier : indication de l'homonymie <p><u>Proposition :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'un registre patients indépendant, différent du R&V |
| Existence de 2 patients avec le même numéro d'identification <i>Risque éventuel en cas de changement de logiciel</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'une procédure d'identitovigilance - Correction du numéro d'identification |
| Courrier enregistré dans le mauvais dossier patient | <ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'une procédure d'identitovigilance - Mise en place d'un mode opératoire de gestion des courriers - Classement du courrier dans le bon dossier |
| Panne du logiciel de facturation (qui sert de serveur d'identité au R&V) | <ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'un fonctionnement en mode dégradé avec création des patients dans le R&V suivant l'ordre d'arrivée - A posteriori, création des patients dans le même ordre dans le logiciel de facturation |

* Centre Bourgogne Lille, Centre de cancérologie Les Dentellières Valenciennes, Centre Galilée Lille, Centre Gray Maubeuge, Centre Léonard de Vinci Dechy, GCS Centre de Cancérologie de l'Artois Lens, GCS Public Privé du Littoral Centre Joliot Curie Boulogne-sur-Mer, Institut Andrée Dutreix Dunkerque

CONSULTATIONS MEDICALES

| Problématiques rencontrées | Recommandations (préventives-correctives) |
|---|--|
| Difficulté de communication avec le patient (<i>Etat de confusion, handicap sensoriel</i>) | - Mise en place d'une procédure de prise en charge du patient non communiquant - S'assurer de l'identité du patient via ses papiers d'identité et/ou demander la présence d'un accompagnant |
| Pas de pièce d'identité | - Rappel au patient d'apporter ses documents administratifs <u>Proposition</u> : - Mise en place d'un audit de présence de la carte d'identité dans les dossiers patients - Demande au patient de décliner son identité (nom, prénom et date de naissance) |
| Pas de photo d'identité dans le dossier patient lors de la CAS (consultation d'accompagnement soignant) | - Mise en place d'une check-list / RT Flow - Réalisation de la photo le plus tôt possible dans le parcours du patient - Demande au patient de décliner son identité (nom, prénom et date de naissance) - Réalisation de la photo d'identité immédiatement |
| Erreur de patient en salle d'attente : homonymie | - Identification des homonymes et éloignement dans les plannings de consultation - Marquage spécifique sur les dossiers papier - Demande au patient de décliner son identité (nom, prénom et date de naissance) |
| Sélection informatique du dossier d'un autre patient (<i>bon patient mais pas le bon dossier informatique</i>) | - Demande au patient de décliner son identité (nom, prénom et date de naissance) - Affichage si possible de la photo d'identité à l'ouverture du dossier informatique - Vigilance |
| Prescription créée dans le dossier informatique d'un autre patient | - Eviter les interruptions de tâche lors des consultations - Affichage si possible de la photo d'identité à l'ouverture du dossier informatique - Vigilance - Réalisation de la prescription dans le bon dossier patient |
| Erreur de classement d'un élément du dossier dans un autre dossier patient | - Eviter les interruptions de tâche lors des consultations - Vigilance - Classement du courrier dans le bon dossier |

SCANNER DE CENTRAGE

| Problématiques rencontrées | Recommandations (préventives-correctives) |
|---|---|
| Pas de déclinaison de l'identité en début de scanner | - Demande au patient de décliner son identité (nom, prénom et date de naissance) - Affichage si possible de la photo d'identité à l'ouverture du dossier informatique |
| Difficulté de communication avec le patient (<i>Etat de confusion, handicap sensoriel</i>) | - Mise en place d'une procédure de prise en charge du patient non communiquant - S'assurer de l'identité du patient via ses papiers d'identité et/ou demander la présence d'un accompagnant |
| Erreur de patient en salle d'attente : homonymie | - Identification des homonymes et éloignement dans les plannings - Marquage spécifique sur les dossiers papier - Demande au patient de décliner son identité (nom, prénom et date de naissance) |
| Erreur de saisie des données patient (saisi manuelle) – risque de doublon | - Mise en place d'une procédure d'identitovigilance - Double vérification par les manipulateurs au poste - Sensibilisation aux risques liés aux facteurs humains - Présence du dossier médical papier lors du centrage - Saisie à partir du dossier patient - Modification de l'erreur dans le logiciel si possible |
| Sélection informatique du dossier d'un autre patient (<i>bon patient mais pas le bon dossier informatique</i>) | - Affichage si possible de la photo d'identité à l'ouverture du dossier informatique - Vigilance |
| Erreur lors de la création de la carte d'identification (codes barres) | - Demande de vérification de la carte par le patient et/ou l'accompagnant - Vérification avec les papiers d'identité |
| Problème d'identification des contentions / des caches des patients | - Identification du patient sur les contentions personnalisées et le caches lorsque le patient est présent, et à partir du dossier patient |

CONTOURAGE

| Problématiques rencontrées | Recommandations (préventives-correctives) |
|---|---|
| Erreur de fusion d'images entre scanner d'un patient A et imagerie d'un patient B | <ul style="list-style-type: none"> - Vigilance - Alerte lors de la fusion si deux noms différents |

REALISATION DE LA DOSIMETRIE ET EXPORT

| Problématiques rencontrées | Recommandations (préventives-correctives) |
|--|---|
| Export impossible de la dosimétrie car erreur de saisie manuelle au scanner (n° IPP) | <ul style="list-style-type: none"> - Numéro de dossier vérifié et modifié ou nécessité de refaire le scanner |

MISE EN PLACE ET REALISATION DU TRAITEMENT

| Problématiques rencontrées | Recommandations (préventives-correctives) |
|--|---|
| - Pas de déclinaison de l'identité du patient | <ul style="list-style-type: none"> - Demande au patient de décliner son identité (nom, prénom et date de naissance) - S'assurer de l'identité du patient via ses papiers d'identité (si pas d'identification certaine : pas de traitement) - Carte d'identification avec code barre et photo d'identité |
| Difficulté de communication avec le patient (<i>Etat de confusion, handicap sensoriel</i>) | <ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'une procédure de prise en charge du patient non communiquant - S'assurer de l'identité du patient via ses papiers d'identité et/ou demander la présence d'un accompagnant - Carte d'identification avec code barre et photo d'identité |
| Erreur de patient en salle d'attente : homonymie | <ul style="list-style-type: none"> - Numéro unique d'identification patient (code barre) - Identification des homonymes et éloignement dans les plannings - Marquage spécifique sur les dossiers papier |
| Sélection du mauvais patient | <ul style="list-style-type: none"> - Carte d'identification avec code barre et photo d'identité - Demande au patient de décliner son identité (nom, prénom et date de naissance) |
| Patient présentant la carte d'un autre patient | <ul style="list-style-type: none"> - Demande au patient de décliner son identité (nom, prénom et date de naissance) - S'assurer de l'identité du patient via ses papiers d'identité (si pas d'identification certaine : pas de traitement) - Photo d'identité sur l'écran de rappel en salle de traitement |
| Sélection de la contention / du cache d'un autre patient (homonyme) | <ul style="list-style-type: none"> - Identification de la contention / du cache du patient - Saisie des données du positionnement, contention et photos de positionnement - Vigilance |