

# AUDIT FLASH : évaluation de l'identification de l'utilisateur lors d'un transport interne

## CYCLE DE VIE DU DOCUMENT

Type de document	GUIDE	Evaluation de l'identification de l'utilisateur lors d'un transport interne	
Version	001	Création	Octobre 2017
Version	002	Modification	Avril 2021
Version	003	Modification	Mars 2024

Contributeurs	<b>Laetitia MAZZONI</b> <b>Christine SAGLIETTO</b> <b>Emmanuel DOS RAMOS</b> <b>Laurence CHAMPION</b>	Responsable qualité, membre actif du GRIVES Cheffe de projet INS, identitovigilance Conseiller médical leSS Directeur qualité, gestion des risques
Vérificateur	<b>Christine SAGLIETTO</b>	Cheffe de projet INS, identitovigilance
Approbateur	<b>Manuela OLIVER</b>	Coordinateur GRIVES

## SOMMAIRE

1.	PROTOCOLE DE L'AUDIT CLINIQUE CIBLE .....	2
1.1	Le champ d'application .....	2
1.2	Les critères d'inclusion .....	2
1.3	Les critères d'exclusion .....	2
1.4	Le type d'étude .....	2
1.5	Les sources et les modes de recueil des données .....	2
1.6	La taille de l'échantillon .....	2
1.7	La période d'évaluation .....	2
1.8	Référentiels .....	3
1.9	Recommandations de bonnes pratiques .....	3
2.	GUIDE D'UTILISATION DE LA GRILLE .....	4
3.	LOGIGRAMME D'AIDE A LA SAISIE .....	8
4.	SUPPORT DE SAISIE .....	9
4.1.	Grille de saisie papier .....	9
4.2.	Grille de saisie Excel© .....	9
4.3.	Grille de saisie Google Forms© .....	9

## 1. PROTOCOLE DE L'AUDIT CLINIQUE CIBLE

A la demande des membres du GRIVES PACA, nous vous proposons un audit flash sur la vérification de l'identification de l'utilisateur lors des transports internes.

### 1.1 Le champ d'application

L'évaluation concerne toute structure de santé qui prend en charge des usagers adultes ou mineurs en hospitalisation complète, en hôpital de jour ou en ambulatoire et assurant un transport entre 2 unités de l'établissement qu'il soit mono ou multisite (même entité juridique).

### 1.2 Les critères d'inclusion

- Les usagers adultes et mineurs en hospitalisation complète ou en hôpital de jour ou en ambulatoire ;
- Les transports assurés par le personnel de l'établissement ;
- Les transports assurés par un prestataire externe sous réserve que l'utilisateur soit accompagné par un personnel de l'établissement.

### 1.3 Les critères d'exclusion

- Les transports assurés par un prestataire externe sans accompagnement par un professionnel de l'établissement ;
- Les transports organisés entre une unité de l'établissement et un site externe n'appartenant pas à l'établissement (entités juridiques différentes).

### 1.4 Le type d'étude

Il s'agit d'une évaluation prospective (auprès des usagers et sur dossier).

### 1.5 Les sources et les modes de recueil des données

Les sources des données sont :

- Le dossier des usagers répondant aux critères d'inclusion (dossier papier et dossier du système d'information), et les documents d'accompagnement (bon de transport, prescription...)
- Les échanges avec les usagers acceptant de participer à cette évaluation
- Les échanges avec le personnel assurant le transport de l'utilisateur

Le recueil des données est réalisé par les professionnels concernés et placés sous la responsabilité du coordonnateur de l'audit clinique de chaque structure qui en assure la conservation et la confidentialité.

Le coordonnateur de l'audit est chargé de vérifier la qualité des données : exhaustivité, exactitude, précision et cohérence.

### 1.6 La taille de l'échantillon

Pour être représentatif, l'échantillon doit être d'au moins de 30 observations par service / pôle / structure.

### 1.7 La période d'évaluation

L'évaluation se déroule sur une période de six semaines au maximum.

## 1.8 Référentiels

- [Référentiel national d'identitovigilance volet 1 ; volet 2 ; volet 3](#)
- [HAS. Manuel certification des établissements de santé pour la qualité des soins. version 2024](#)
  - o Critère 2.3-01 Les équipes respectent les bonnes pratiques d'identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge.
  - o Critère 2.3-22 Le transport des patients en intra hospitalier est maîtrisé
- [HAS : Évaluation de la fonction transport intra hospitalier selon le référentiel de certification. 2020](#)
- [FORAP : guide d'entretien dans le cadre des traceurs ciblés : Transport intra-hospitalier - 12-2021](#)
- [Améliorer le transport des patients dans les hôpitaux et les cliniques/retour expérience MEAH 2004](#)

## 1.9 Recommandations de bonnes pratiques

- Un document écrit comportant au moins les traits stricts d'identité : nom de naissance, premier prénom, sexe et date de naissance (et selon les structures le nom « utilisé », le prénom « utilisé ») doit être à la disposition du personnel en charge du transport pour vérifier l'identité de l'utilisateur à partir de données valides.
- Il peut s'agir du dossier de l'utilisateur, d'une prescription médicale papier ou informatisée, d'un bon de transport si celui-ci est mis en place dans la structure, d'une étiquette du patient.
- L'identité de l'utilisateur doit être vérifiée par question ouverte au départ du service d'origine et à l'arrivée dans le service destinataire et/ou par vérification du bracelet d'identité.
- La concordance des informations entre l'identité déclinée (ou vérifiée sur le bracelet) et celle portée sur le document de transport, est réalisée avant le départ pour être bien certain qu'il s'agit du bon patient pour le bon transport avec les bons documents.
- Les enfants de moins de 8 ans doivent être considérés comme non communicants. Pour les enfants hospitalisés le port du bracelet est obligatoire, les transferts se font toujours avec un agent du service et les parents s'ils sont présents.
- L'utilisateur qui doit être transporté est confié par un membre du service au brancardier ou à l'ambulancier. Les transmissions peuvent ainsi être faites, et les documents nécessaires remis.
- De même lors de l'arrivée à destination le brancardier ou l'ambulancier confie l'utilisateur à un membre du service afin d'assurer la continuité de la prise en charge.

## 2. GUIDE D'UTILISATION DE LA GRILLE

**Attention, en dehors des saisies libres seuls les éléments de réponse spécifiés en gras sont à utiliser, la grille au format Excel® ne permet pas la saisie des réponses non prévues.**

### Question 1 : Identification de la structure (saisie libre)

Indiquer le nom de la structure

### Question 2 : Date de l'audit (format date JJ/MM/AA)

Indiquer la date de réalisation de l'évaluation

### Question 3 : Nom de l'auditeur (saisie libre)

Indiquer le nom de l'auditeur ayant réalisé les observations

**Attention la saisie de cet item est importante car il permet de dénombrer l'échantillon de dossiers audités pour les tableaux de résultats de la grille d'audit.**

### Question 4 : Numéro d'ordre (Saisie libre)

Il s'agit du numéro de l'observation, pour chaque ligne un N° doit être incrémenté.

**Ce N° permet de dénombrer les réponses et est utile aux calculs pour les résultats.**

### Question 4 Bis : Numéro d'IPP ou d'IEP (Saisie libre)

La structure peut, si elle le souhaite, noter le numéro d'IPP ou d'IEP dans ce champ afin de pouvoir remonter au dossier en Interne. **Cet identifiant ne doit pas être communiqué au GRIVES, la colonne dans la grille de recueil doit donc être supprimée avant transmission.**

### Question 5 : Service de départ (saisie libre)

Indiquer le nom du service dans lequel l'utilisateur est pris en charge

### Question 6 : Service de destination (saisie libre)

Indiquer le nom du service dans lequel est accompagné l'utilisateur

### Question 7 : Fonction de la personne auditée (Choix unique)

On entend par personne auditée le personnel chargé du transport de l'utilisateur, qu'il s'agisse d'un brancardier, d'une ASH ou de tout autre personnel paramédical ou médical.

**Entrée :** réponse à Q6

**Les choix possibles sont :**

- Brancardier
- AS
- IDE
- ASH
- Autre

**Sortie :** si la réponse est "Autre", répondre à Q7 Bis ; dans les autres cas, passer à la Q8 directement

### Question 7 Bis : Préciser "Autre" (saisie libre)

Préciser la fonction du professionnel qui assure le transport.

**Entrée :** réponse "Autre" à Q7

**Sortie :** passer à Q8

### Question 8 : Transport programmé (Choix unique)

Il s'agit de préciser si le transport est programmé ou non.

**Entrée :** réponse à Q7

**Les choix possibles sont :**

- **Oui** : s'il s'agit d'un transport qui a été planifié.
- **Non** : s'il s'agit d'un transport non planifié (urgence)

**Sortie :** passer à Q9

**Question 9 : Type de trajet (Choix unique)**

Il s'agit de préciser si le transport est un transport aller (du service de départ) ou un transport retour (du service de destination vers le service de départ).

**Entrée :** réponse à Q8

**Les choix possibles sont :**

- **Aller** : s'il s'agit d'un trajet du service de départ vers le service destinataire.
- **Retour** : s'il s'agit d'un trajet du service destinataire vers le service de départ.

**Sortie :** passer à Q10

**Question 10 : Un personnel du service confie l'utilisateur au brancardier (Choix unique)**

Le but est de vérifier qu'un personnel du service (qui connaît l'utilisateur) accompagne bien le brancardier auprès de l'utilisateur.

**Entrée :** réponse à Q9

**Les choix possibles sont :**

- **Oui** : si un personnel du service accompagne le brancardier dans la chambre de l'utilisateur
- **Non** : si le brancardier n'est pas accompagné dans la chambre de l'utilisateur par un personnel du service
- **PS = Brancardier** : si le personnel en charge du transport est un membre du service

**Sortie :** passer à Q11

**Question 11 : Usager communicant**

On entend par usager communicant, une personne de plus de 8 ans et ne présentant pas :

- De trouble cognitif
- De trouble du comportement
- De compréhension du langage

**Entrée :** réponse à Q10

**Les choix possibles sont :**

- **Oui** : si usager est communicant
- **Non** : si usager est non communicant et non accompagné

**Sortie :**

- si la réponse à la question est "**Non**", passer à Q12
- si la réponse à la question est "**Oui**" poursuivre avec Q 3

**Question 12 : Usager accompagné par un tiers (Choix unique)**

L'utilisateur non communicant est-il accompagné par un tiers pendant le transport ?

**Entrée :** réponse "**Non**" à Q11

**Les choix sont :**

- **Oui, tiers de l'utilisateur**
- **Oui, personnel soignant**
- **Non**

**Sortie :**

- si la réponse est "**Oui, tiers de l'utilisateur**", poursuivre avec Q13
- si la réponse est "**Non**" ou "**Oui, personnel soignant**" passer à la Q14

### **Question 13 : L'identité de l'utilisateur est vérifiée par questions ouvertes (Choix Multiple)**

Effectuer la vérification pour les traits stricts : nom de naissance, premier prénom de naissance, date de naissance auprès de l'utilisateur si celui-ci est communicant ou avec son accompagnant (notamment pour les enfants).

**Entrée :** réponse à "Oui" à Q11 ou "Oui, tiers de l'utilisateur" à Q12

#### **Les choix sont :**

Pour chacun des traits stricts répondre si l'identité est vérifiée par question ouverte (QO), question fermée (QF) ou n'est pas vérifiée (VF).

#### **- Nom de naissance :**

Question ouverte (QO)

Question fermée (QF)

Non vérifiée (NV)

#### **- Premier prénom :**

Question ouverte (QO)

Question fermée (QF)

Non vérifiée (NV)

#### **- Date de naissance :**

Question ouverte (QO)

Question fermée (QF)

Non vérifiée (NV)

**Sortie :** passer à Q14

### **Question 14 : Port du bracelet d'identification (Choix unique)**

L'utilisateur porte-t-il un bracelet d'identification lisible ?

**Entrée :** Réponse à Q12 et/ou Q13

#### **Les choix sont :**

- **Oui, lisible** : si l'utilisateur porte un bracelet parfaitement lisible

- **Oui, illisible** : si l'utilisateur porte un bracelet illisible ou détérioré

- **Non** : si l'utilisateur ne porte pas de bracelet.

- **Non prévu** : si le port du bracelet n'est pas prévu dans la structure.

#### **Sortie :**

- si la réponse est "**Oui, lisible**", poursuivre avec Q15

- Pour les autres réponses, passer à la Q16

### **Question 15 : Concordance identité / bracelet est réalisée ? (Choix unique)**

Est-ce qu'une vérification de la concordance entre l'identité déclinée de l'utilisateur et son bracelet d'identification est réalisée ?

**Entrée :** réponse "**Oui, lisible**" à Q14

#### **Les choix sont :**

- **Oui** : si l'identité est vérifiée avec le bracelet

- **Non** : si l'identité n'est pas vérifiée avec le bracelet

#### **Sortie :**

- si "**Oui**", poursuivre avec Q16

- si "**Non**", passer à la Q18

### **Question 16 : Le brancardier dispose d'un document de transport ?**

Il s'agit de vérifier si le brancardier dispose d'un document de transport qu'il soit papier ou numérique) sur lequel figure les 4 traits stricts d'identités (Nom de naissance + 1er Prénom + Date de naissance + Sexe).

**Entrée :** Réponse aux questions précédentes

#### **Les choix sont :**

- **Oui, avec les 4 traits** : si le brancardier dispose d'un document de transport conforme

- **Oui, incomplet** : si le brancardier dispose d'un document de transport non conforme avec au moins 1 trait manquant

- **Non** : Si le brancardier ne dispose pas de document de transport

**Sortie** :

- si "**Oui, avec 4 traits**", poursuivre avec Q17
- si "**Oui, incomplet**" ou "**Non**", passer à la Q18

**Question 17 : Une Concordance Identité / Document de transport est réalisée ? (Choix unique)**

Une vérification entre l'identité de l'utilisateur et le document de transport est-elle réalisée ?

**Entrée** : Réponse "**Oui, avec 4 traits**" à Q16 et "**Oui, lisible**" à Q14 et/ou "**Q0**" à Q13

**Les choix sont** :

- **Oui** : si la vérification est effectuée
- **Non** : si la vérification n'est pas effectuée
- **Impossible** : Si la vérification d'identité avec le port du bracelet ou la déclinaison de l'identité n'a pas été effectuée

**Sortie** : passer à Q18

**Question 18 : Usager est confié à un personnel du service (Choix unique)**

L'utilisateur est-il confié par le brancardier à un personnel du service receveur ?

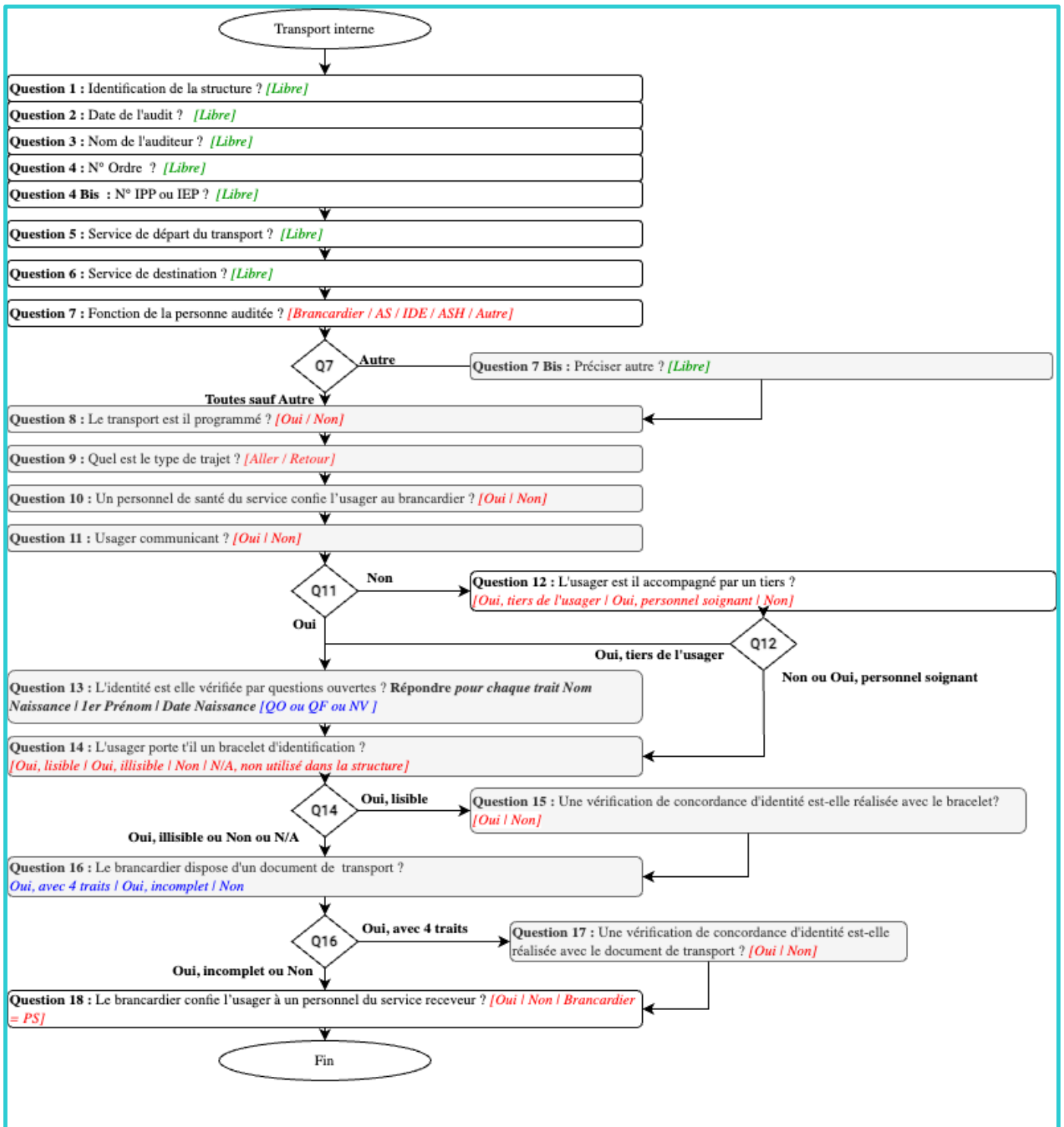
**Entrée** : réponse à une des questions précédentes (Q16 et/ou Q17 selon les cas)

**Les choix sont** :

- **Oui** : si le brancardier confie l'utilisateur à un personnel du service
- **Non** : si le brancardier ne confie pas l'utilisateur à un personnel du service
- **Brancardier = PS** : si le personnel en charge du transport est un membre du service receveur

**Sortie** : fin de l'audit

### 3. LOGIGRAMME D'AIDE A LA SAISIE





## 4. SUPPORT DE SAISIE

Le GRIVES vous propose 3 supports de saisie pour la réalisation de l'audit.

### 4.1. Grille de saisie papier

Pour chaque colonne est précisé

- **Si la question est conditionnelle** (Fond grisé avec la condition affichée en rouge en entête)
- Le type de réponse attendue
  - o Choix simple (Italique rouge)
  - o Choix multiple (Italique bleu)
  - o Choix libre (Italique vert)

La saisie est réalisée à l'aide de case à cocher ou de saisie de texte libre.

Les réponses seront ensuite à reprendre dans un fichier de type Excel®, et à envoyer au GRIVES à [grives@iess.fr](mailto:grives@iess.fr)

### 4.2. Grille de saisie Excel®

Un onglet "Lisez moi" dans le fichier Excel® décrit les modalités de saisie et d'analyse des données.

Pour chaque colonne est précisé.

- **Si la question est conditionnelle** (Fond grisé avec la condition affichée en rouge en entête)
- Le type de réponse attendue
  - o Choix simple (Italique rouge)
  - o Choix multiple (Italique bleu)
  - o Choix libre (Italique vert)

La saisie est réalisée à l'aide de menu déroulant ou de saisie de texte libre.

Le fichier sera ensuite à envoyer par mail au GRIVES à [grives@iess.fr](mailto:grives@iess.fr)

**ATTENTION : La colonne contenant le N° IPP ou d'IEP de l'utilisateur doit être supprimée avant envoi.**

Le fichier sera ensuite à envoyer par mail au GRIVES.

### 4.3. Grille de saisie Google Forms®

Un formulaire de saisie spécifique à votre ES est disponible sur demande par mail à [grives@iess.fr](mailto:grives@iess.fr)

L'utilisation de ce formulaire permet un usage en mobilité sur un téléphone ou une tablette.

L'affichage du déroulé des questions est dépendant des saisies précédentes, le formulaire facilite donc la saisie pour l'auditeur.

Un compte Gmail est préconisé pour le référent identitovigilance de l'ES afin d'accéder au tableau de bord des réponses disponible pour l'administrateur du formulaire.

Le GRIVES dispose également d'un compte administrateur sur ce formulaire, il n'est donc pas nécessaire d'envoyer les réponses à l'audit, par contre l'établissement doit informer par mail le GRIVES [grives@iess.fr](mailto:grives@iess.fr) de la fin de la campagne d'audit.