

Message d'information régional sur les événements sanitaires indésirables

Ce message a pour objet de partager des informations relatives à des événements sanitaires indésirables afin de permettre aux établissements et professionnels de santé d'évaluer le risque de survenue à leur niveau et de mettre en place, les barrières de sécurité appropriées.

Le fait marquant

Les corps de 2 patients sont confondus dans le cadre de leur prise en charge *post mortem*. Les défaillances seront secondairement atténuées et partiellement récupérées par réattribution de la bonne identité à chaque corps. L'erreur a toutefois des conséquences en termes :

- de gestion d'un corps par les pompes funèbres, qui ne pourra bénéficier de l'autopsie prévue ;
- de perturbations dans l'organisation des autopsies et des obsèques ;
- de mécontentement exprimé à la fois par l'appareil judiciaire et les familles.

L'établissement a tenté en vain de déclarer cet événement indésirable sur le portail national de signalement.

L'analyse

Les premières constatations montrent que la procédure d'identification en vigueur dans l'établissement n'a pas été respectée par les professionnels ayant assuré la gestion *post mortem* des corps : conditions de pose des bracelets, vérifications à chaque étape de la prise en charge...

Comme souvent, chaque acteur pense pouvoir faire confiance aux actions réalisées en amont par les autres professionnels et se donne le droit de déroger aux règles établies. Cette « normalisation de la déviance » est liée à une culture de sécurité insuffisante. Elle est aggravée par le fait qu'il ne s'agit plus de patients vivants, ce qui permet aux professionnels de minimiser inconsciemment les conséquences de leurs actes (« dissonance cognitive »).

Ces dysfonctionnements peuvent avoir un effet négatif prolongé sur l'image de l'établissement, sans parler du risque d'un dépôt de plainte par les proches.

Les préconisations en termes de gestion des risques

Les règles de bonne pratique en identitovigilance sont les mêmes pour tous les professionnels de santé et ne s'arrêtent pas au décès du patient. Les mêmes exigences de respect et de sécurité des opérations d'identification sont exigibles *post mortem*. Le non-respect de ces règles constitue potentiellement une faute professionnelle.

Pour les mêmes raisons, une vigilance toute particulière doit être apportée aux traits d'identité portés sur tout certificat de décès, papier ou électronique : on doit y retrouver la mention du nom de naissance et non celui d'usage.

Ces exigences sont rappelées aussi bien dans le *Référentiel de bonnes pratiques d'identitovigilance en Nouvelle-Aquitaine* qui était opposable jusqu'ici et dans le *Référentiel national d'identitovigilance* (RNIV) qui doit le remplacer bientôt (instruction ministérielle à venir).

Tout événement indésirable grave en lien avec une erreur d'identification mérite d'être signalé. Lorsqu'il n'est pas associé à une autre vigilance ou à un événement indésirable grave associé aux soins (EIGS), il ne peut être aujourd'hui déclaré sur le [portail national de signalement](#). C'est donc le point focal régional de l'ARS qu'il faut alerter : *Cellule de veille d'alerte et de gestion sanitaire* - ars33-alerte@ars.sante.fr – tel : 0 809 400 004.

Pour en savoir plus

- Les différents volets du RNIV, consultables sur la [page identitovigilance](#) du RREVA-NA.
- La [page dédiée à l'identitovigilance](#) de l'ARS Nouvelle-Aquitaine.
- La [vidéo sur les dissonances cognitives](#) des *Enfants du facteur*.