

IDENTITOVIGILANCE, SÉCURISER SES PROCESSUS OUTILS ET PARTAGE D'EXPÉRIENCE

JOURNÉE RÉGIONALE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS 2023
27 JANVIER 2023

Quelques définitions autour de l'identité

La démarche et les outils

Identifier une personne, ça signifie quoi ?

Connaitre son
numéro de
séjour ?

.. son nom,
son prénom ?

... Sa carte vitale,
son INS ?

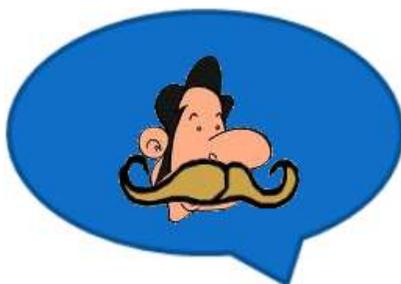
**Disposer des informations nécessaires et suffisantes
pour ne pas la confondre avec une autre personne**

Action humaine !

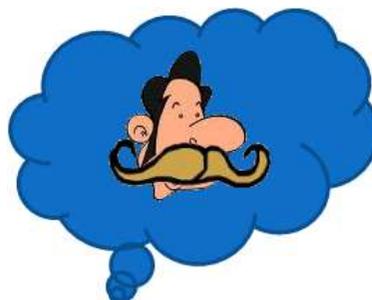
Basée sur la connaissance des informations représentant
la personne : **les traits de l'identité**

Identifier une personne, ça signifie quoi ?

Les traits d'une identité peuvent être de plusieurs natures :
Dans notre quotidien, c'est un visage, un comportement, une voix, des habits, ...



« Tu as les résultats
pour M. Schmitt ? »



« M. Schmitt ?
Non, j'appelle le labo »



« M. Schmitt ? idt ? it? !?? »

Dans l'exercice professionnel,
Utiliser les traits porteurs d'une identification fiable et partagée

Le partage d'identités entre professionnels



Maison de retraite
M. Pierre SCHMITT
IPP-MR 23498



Rapprochement
des identités entre
les 2 domaines

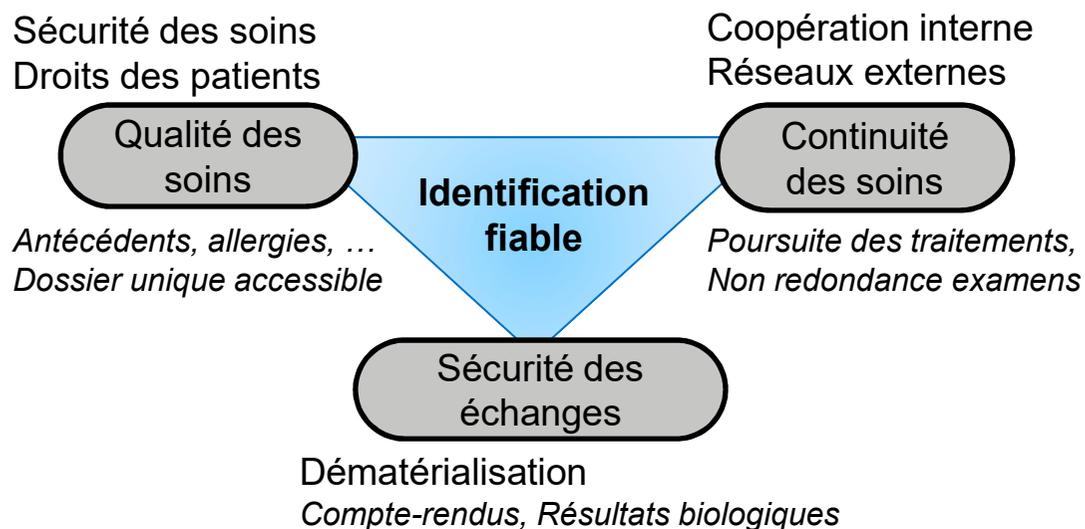
Etablissement
M. Pierre SCHMITT
IPP-ES 165432



M. Pierre SCHMITT de la maison de retraite est-il
le même M. Pierre SCHMITT déjà connu de l'établissement ?

Enjeu du déploiement de **l'identité numérique en santé (INS)**
Exigences et recommandations
organisationnelles (bonnes pratiques d'identification) et techniques

Enjeux autour de l'identification du patient



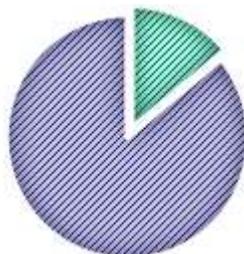
- ✓ Diversité des acteurs
- ✓ Volume des informations échangées
- ✓ Dématérialisation des échanges

➔ Gestion du risque
➔ Organisation

Concerne tous les acteurs,
dans tous les secteurs,
à chaque étape de la prise en charge

L'identitovigilance
correspond à la gestion des risques
liés à l'identification des patients

Les erreurs d'identification dans la littérature

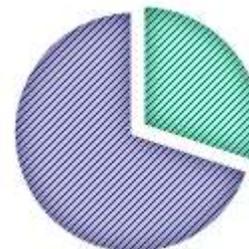


.. 14% erreurs de patient parmi 256 déclarations analysées / base EIGS HAS, produits de santé

Haute Autorité de Santé. Les erreurs associées aux produits de santé déclarées dans la base EIGS. Saint-Denis La Plaine: HAS (2020)

.. 30% des IG transfusion en établissement de santé concernent une anomalie d'identification du patient

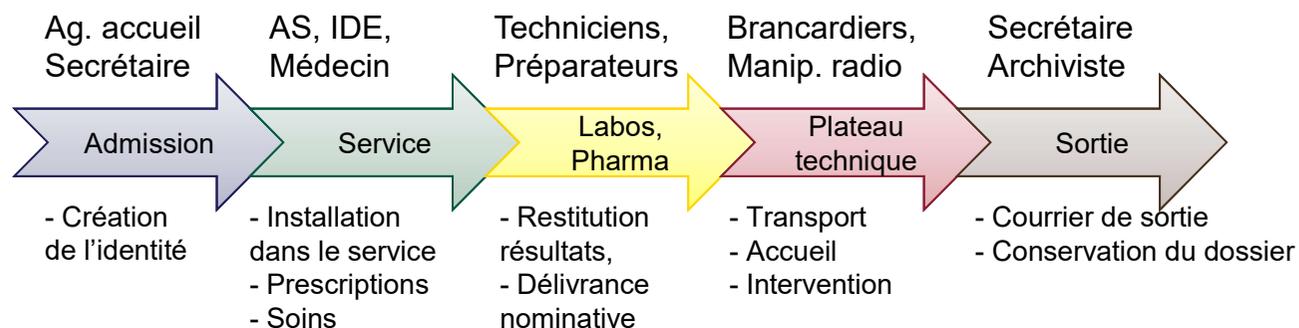
19^{ème} rapport national d'hémovigilance, Décembre 2022



.. 3,2% erreurs d'identification des dossiers patient dans un local d'archives vivantes (période 2004 ; env. 43 000 dossiers patient)

Hautemanière, Alexis, Catherine Quantin, et Philippe Hartemann. « Erreurs d'identification des patients dans un local d'archives vivantes », Santé Publique, vol. 21, no. 1, 2009, pp. 45-54.

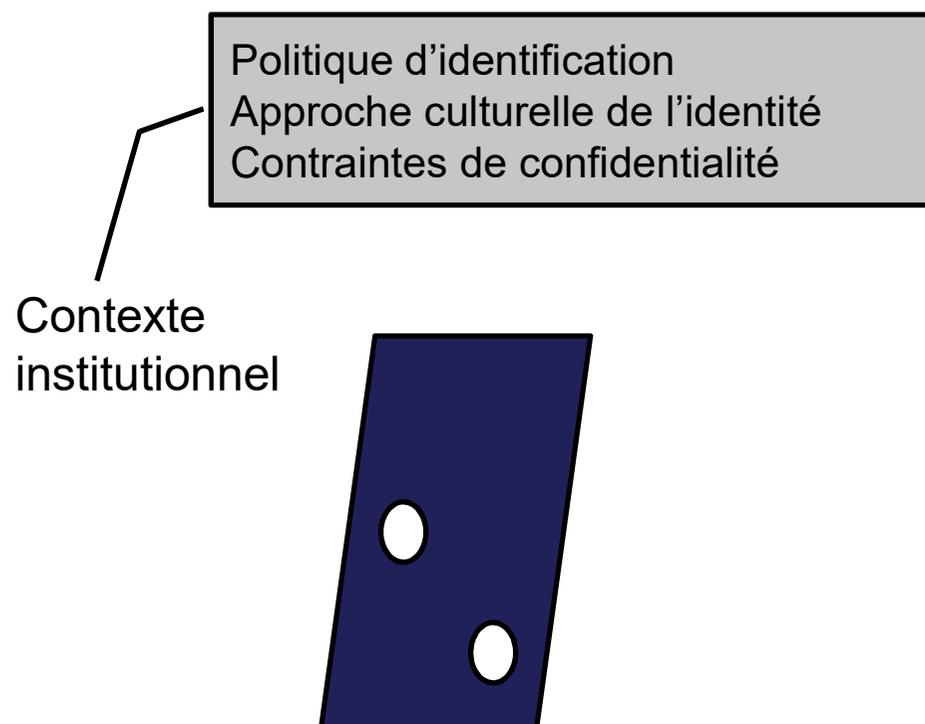
Connaitre les situations à risque



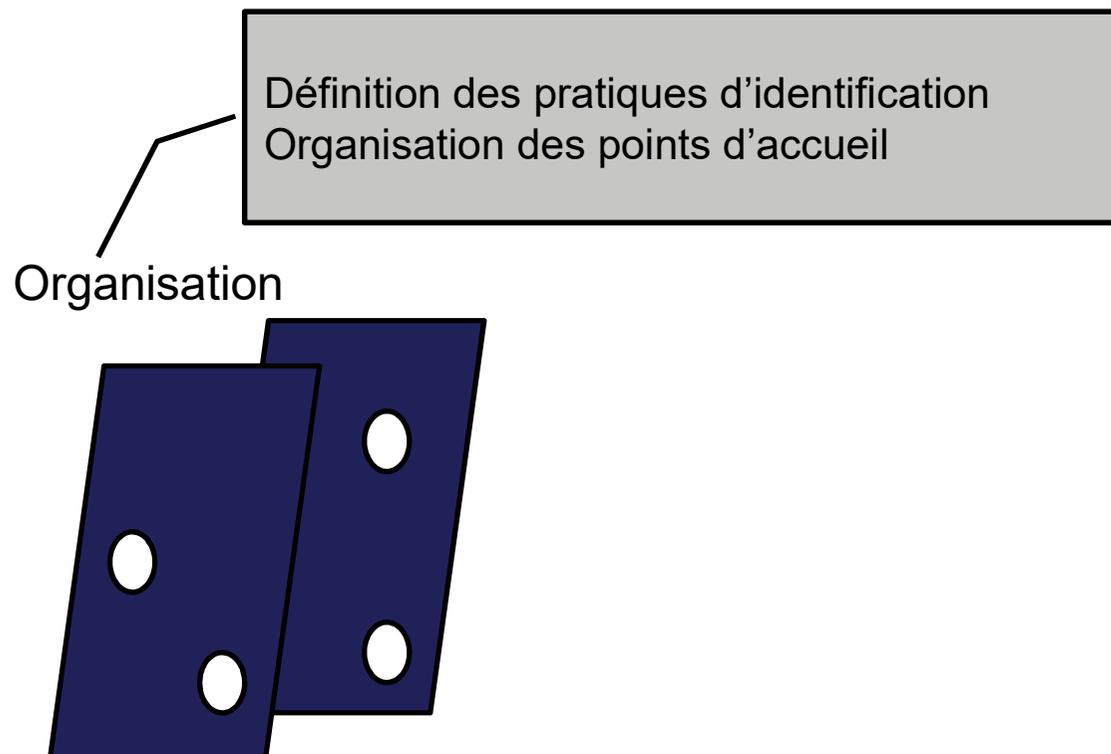
Situations de vulnérabilité plus forte :

- ✓ Identification à l'admission (création identité)
- ✓ Actes « à risque » : chirurgie, transfusion,..
- ✓ Intervenants extérieurs, déplacement du patient
- ✓ Absence de participation des patients

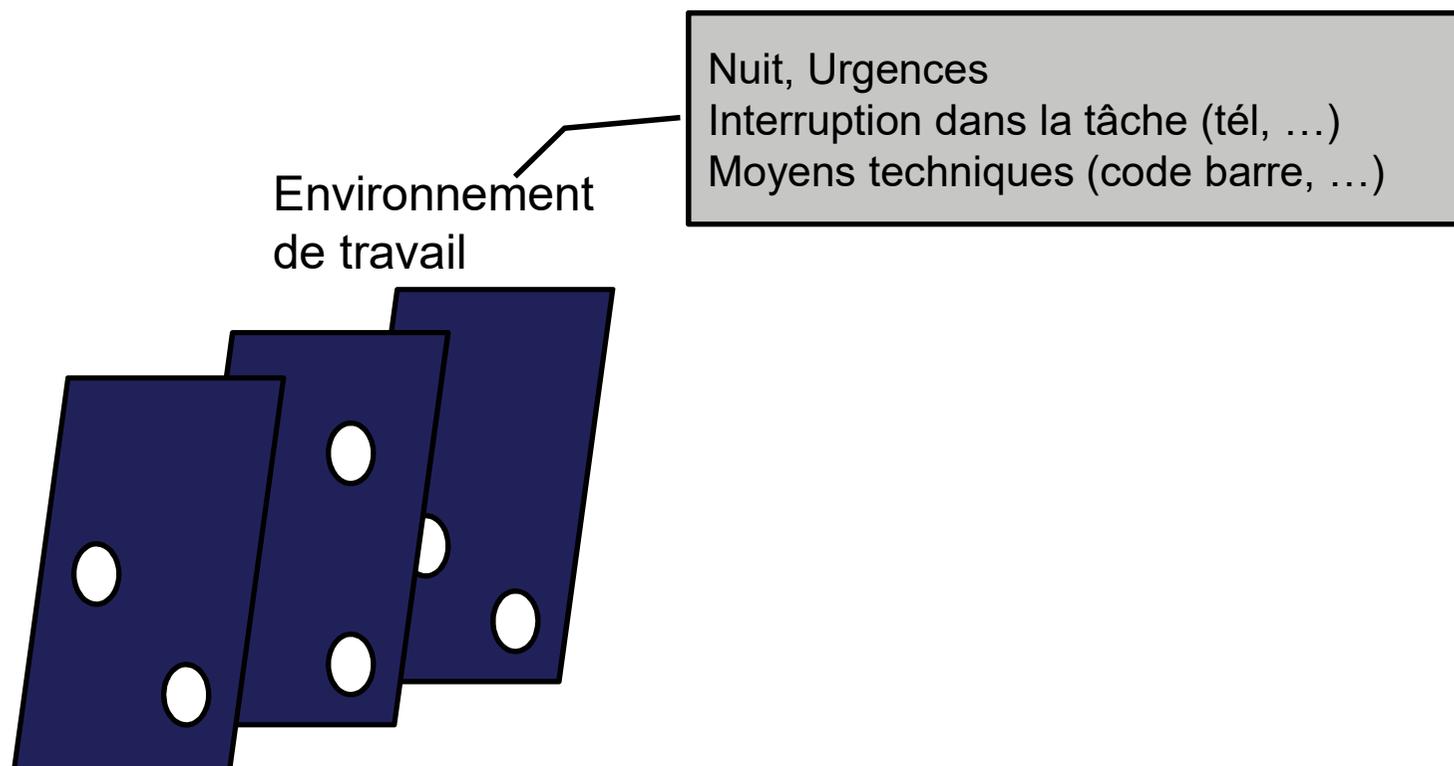
Identifier les facteurs, mettre en place les barrières



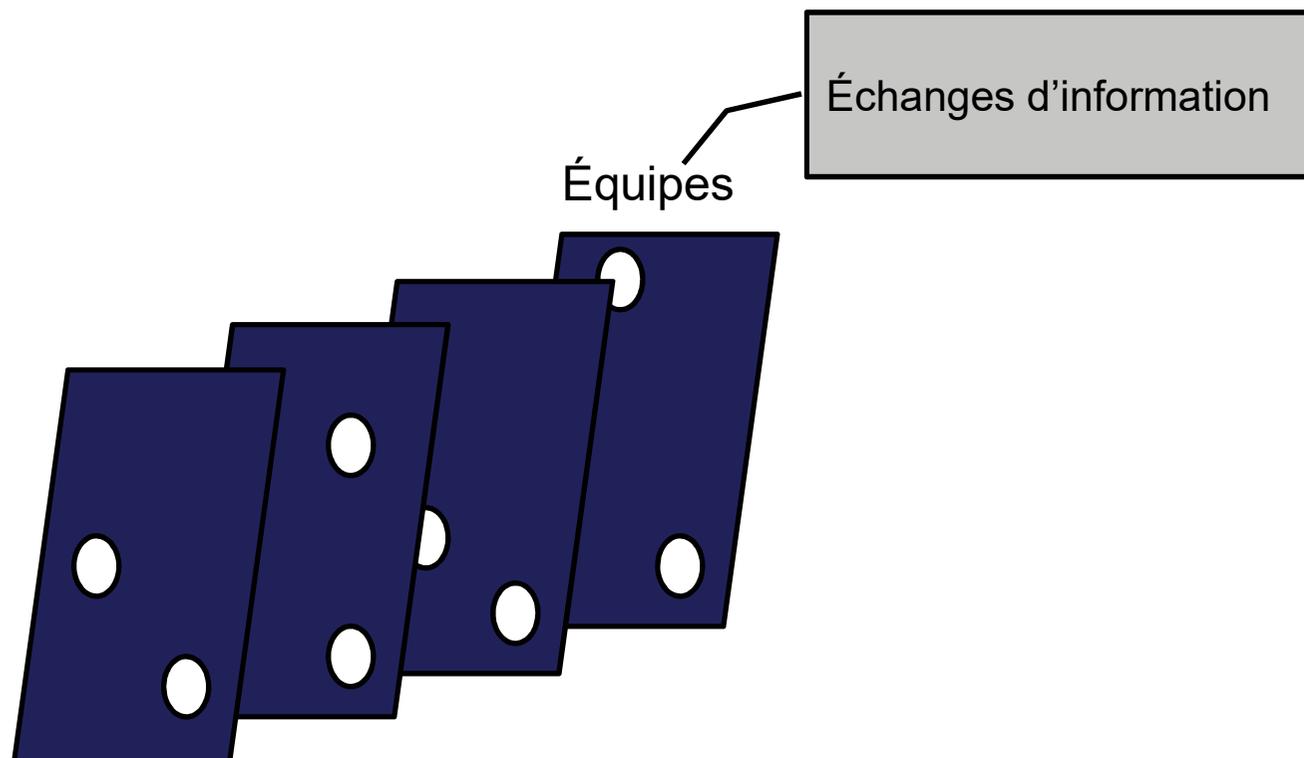
Identifier les facteurs, mettre en place les barrières



Identifier les facteurs, mettre en place les barrières



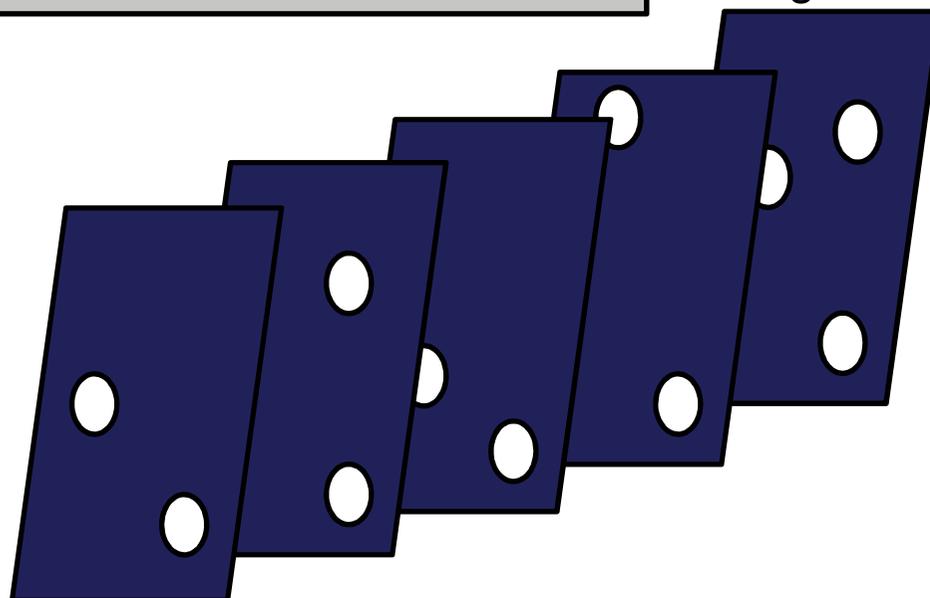
Identifier les facteurs, mettre en place les barrières



Identifier les facteurs, mettre en place les barrières

Inattention dans les vérifications
Recherche de l'identité incomplète

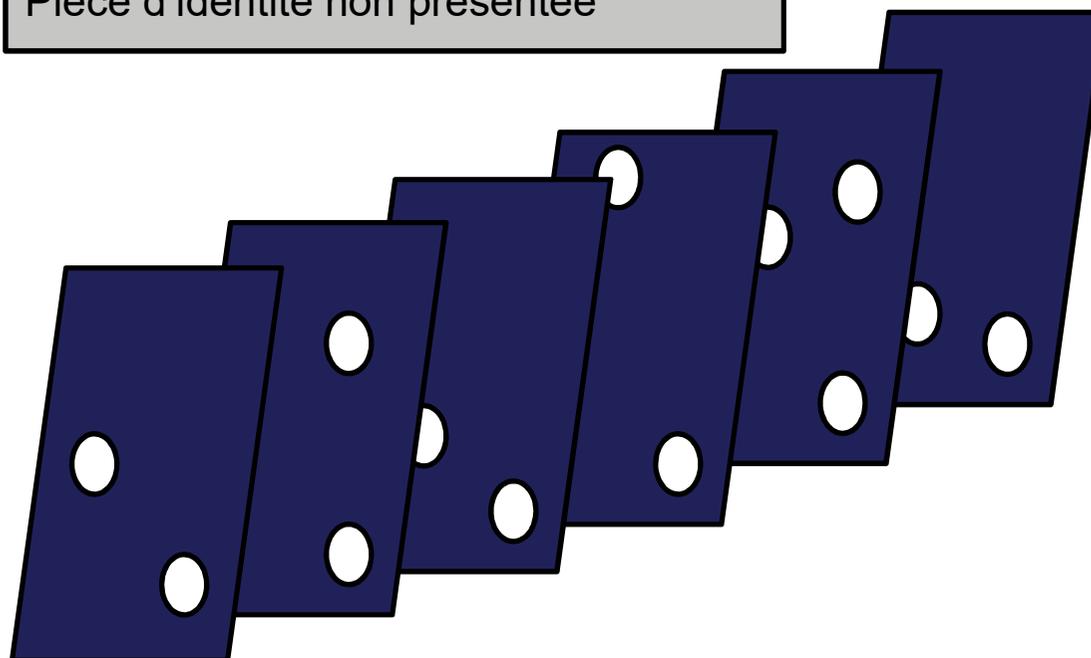
Soignant



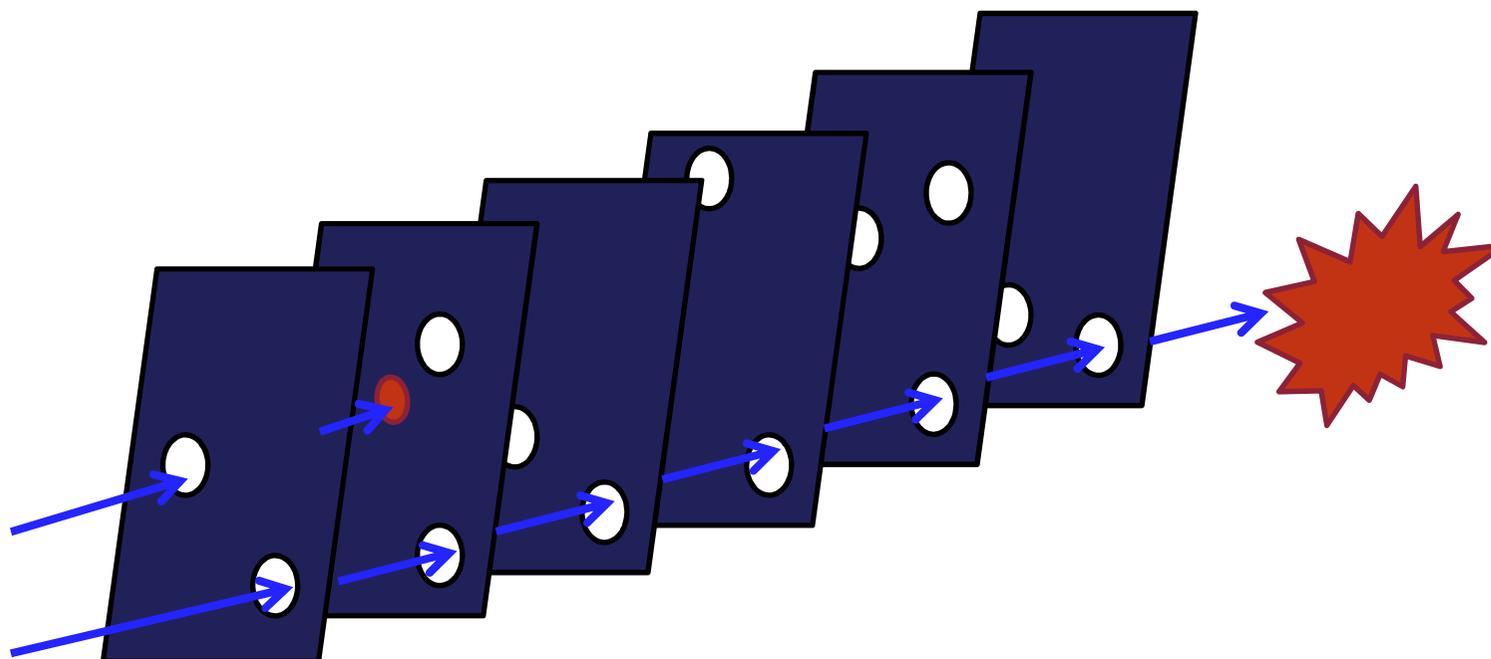
Identifier les facteurs, mettre en place les barrières

Patients confus, non francophones
Pièce d'identité non présentée

Patient



Au final .. réduire les trous pour éviter l'accident



Quelques définitions autour de l'identité

La démarche et les outils

Étape 1 – réaliser un état des lieux

- **Organisationnel**

Existe-t-il une politique d'identification ?

Les instances pour la définir et la mettre en œuvre ?

Identification primaire : lieux, organisation, formation du personnel ?

Identification secondaire : situations à risque ? Procédures en place ?

- **Technique**

Cartographie des applications, interfaces

Sécurité, gestion des droits

Disponibilité, plan de reprise d'activité

⇒ Groupe de travail, 3 à 6 mois pour un premier résultat

⇒ Politique, processus, catalogue des procédures (recensement)

Cartographie des risques, plan d'actions

Documents de référence

Le référentiel INS

Référentiel National d'Identito-vigilance

Volet 0 - Points essentiels

Volet 1 - Principes communs

Volets spécifiques

Volet 2 - Etablissements de santé

Volet 3 - Structures non hospitalières

Volet 4 - Acteurs libéraux

Outils de support ANS (INS)

INS en quelques minutes, questionnaires d'auto-évaluation, retours d'expérience ..

Prof. de santé, LABM,

Etab. sanitaires,

Médico-Soc (EHPAD, ESMS PH, PMSI ..).

Trame de documents types

Espace collaboratif IDV régionale

(idv@pulsy.fr)

Étape 2 – formaliser ... former, communiquer

Formaliser les procédures

Identification primaire :

- ✓ Recherche, création, validation, qualification d'une identité
- ✓ Traitement des doublons, des collisions
- ✓ Rapprochement des identités

(procédure, habilitation des utilisateurs selon cas d'usages)

Identification secondaire : procédures avec les différents secteurs (cibler les situations à risque)

- ✓ Bloc opératoire, préparation / délivrance / administration des traitements, gestes à risque, ..
- ✓ Patient non communiquant, transfert de patient
- ✓ Identification des supports : prélèvements, résultats, pièces du dossier patient .. y.c. dossier informatisé



Fiches pratiques du 3RIV

Lien

Trames de documents types
Espace collaboratif IDV régionale
(idv@pulsy.fr)

Étape 2 – formaliser ... former, communiquer

Demander une pièce d'identité

- ✓ Lister les pièces à haut niveau de confiance pouvant être utilisées
- ✓ La carte vitale n'est pas une PI

Recherche d'une antériorité

- ✓ « êtes-vous déjà venu dans notre établissement ? »
- ✓ Consignes précises de recherche : par DDN, puis ...
- ✓ Définir la conduite à tenir en cas de doublons potentiels d'identité

Associer l'utilisateur à la vérification de son identité

- ✓ faire vérifier l'identité sur les documents produits

Étape 2 – formaliser ... former, communiquer

Associer l'utilisateur à la vérification de son identité

- ✓ Questions ouvertes pour vérifier l'identité avant le soin

Dispositif d'identification passive : bracelet, photographie ...

- ✓ Si applicable, dans le respect de la dignité de la personne
 - ! Le bracelet n'identifie pas la personne ! → identifier reste une action humaine
- ✓ Définir les règles de mise en place, de vérification de la concordance
- ✓ Éviter la retranscription (étiquette patient)

Check-list, double vérification pour les situations et gestes à risque

- ✓ Bloc opératoire, transfert vers un autre établissement, ...

Étape 2 – formaliser ... former, communiquer

Plan de communication et formation

- ✓ information générale à tous les acteurs (instances, ..)
- ✓ formations ciblées sur les nouvelles procédures

Sensibilisation des usagers (acteurs de l'identification)

- ✓ Flyers / affiches / vidéo en salle d'attente



RÉSEAU DES
RÉFÉRENTS RÉGIONAUX
EN IDENTITOVIGILANCE

Formation e-learning



Identitovigilance

**Vidéo de sensibilisation
à l'ATTN des usagers**

**Campagne ES à venir,
diffusion de flyers, affiches (ANS)**

Étape 3 – évaluer

Développer la culture positive de l'erreur, favoriser le signalement des EI

- ✓ Dans le cadre d'une politique Qualité et gestion des risques globale
- ✓ Procédure de signalement

Développer et suivre les indicateurs

- ✓ Nombre d'identité numérique, nombre de qualification INS,
- ✓ Nombre de collisions, taux de doublons
- ✓ Analyse des EI, suivi des actions correctrices

La cellule régionale identitovigilance (ici)



Vos référents IDV

- ✓ Ségolène BARD
Référénte régionale
identitovigilance
- ✓ Dr Arnaud ETIENNE
Référént IDV, ARS Gd Est

Coordonnées

idv@pulsy.fr

Organisation autour d'un réseau de référents IDV



✓ Espace collaboratif en ligne

Lieu d'échanges, de mise à disposition de documents et d'informations, en lien avec le réseau national des référents régionaux en identitovigilance.

✓ Cellule opérationnelle des référents en identitovigilance

Discuter les situations, proposer des recommandations régionales, des supports ..

La cellule régionale identitovigilance : objectifs 2023

- Consolider le réseau des référents en identitovigilance *

⇒ Si ce n'est pas déjà fait (annuaire de référents du RREVA),
votre référent IDV peut rejoindre le réseau : idv@pulsy.fr

- Développer les actions de support et d'accompagnement auprès des structures médico-sociales
- Sensibiliser le grand public à l'identitovigilance pour rendre les usagers acteurs de la sécurisation de leur parcours de soins

*Le référentiel national sur l'identitovigilance prévoit que chaque structure de santé de plus de 10 professionnels désigne un référent en identitovigilance.

Exemples de documentation disponible

 RÉSEAU DES RÉFÉRENTS RÉGIONAUX EN IDENTITOVIGILANCE		Liste des documents en vigueur publiés par le 3RIV		MAJ Janvier 2023
Code	Titre (cliquer sur le titre pour ouvrir le document)	Version	Date	
FAQ 01	Questions relatives à la gestion de l'identité nationale de santé (INS)	3	janv-23	
FAQ 02	Questions relatives à l'application des bonnes pratiques d'identification numérique	3	janv-23	
FIP 01	Recueil de l'identité des usagers étrangers	2	févr-22	
FIP 01 bis	Identification des usagers ukrainiens	1	mars-22	
FIP 02	Difficultés de recueil des traits d'identité sur certains documents français	1	nov-20	
FIP 03	Gestion de la confidentialité et de l'anonymat	2	janv-23	
FIP 04	Recommandations de bonnes pratiques pour la gestion des identités lors d'un accouchement dans le secret	1	nov-20	
FIP 05	Conduite à tenir lorsqu'on suspecte l'utilisation d'une identité frauduleuse	1	nov-20	
FIP 06	Gestion des copies de pièces d'identité dans le système d'information (site ministère)	1.2	nov-22	
FIP 07	Conduite à tenir lors de la mise en évidence d'une discordance entre les identités numérique et physique de l'utilisateur	2	janv-23	
FIP 08	CAT lors d'une absence de justification de l'identité par l'utilisateur	2	janv-23	
FIP 09	Information des usagers sur l'identité INS	2	janv-23	
FIP 10	Sécuriser la création d'une identité numérique à partir d'une identité imprimée transmise par un tiers	3	janv-23	
FIP 11	Libeller la clause de confiance relative à l'identification entre une structure de santé et un prestataire de service	1	févr-21	
FIP 12	Gestion de l'identité numérique des usagers prélevés hors d'un laboratoire	2	août-21	