|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FIP 21** | **FICHE PRATIQUE** | **Version 1****Juillet 2024** |

**Rédiger la lettre de mission ou la fiche de poste du référent en identitovigilance en établissement de santé**



Contributeurs

Mme Ségolène BARD, Référent régional en identitovigilance – Pulsy (GRADeS Grand-Est)

Mme Izia BERGER, Référent régional en identitovigilance – GIP e-santé CVL (GRADeS Centre Val de Loire)

Mme Zoé BOUDRY, Référent régional en identitovigilance – Inéa Sant& Numérique (GRADeS Hauts de France)

Mme Soizick GOUY, Référent régional en identitovigilance – GCS e-santé PdL (GRADeS Pays de la Loire)

Mme Christelle NOZIERE, Référent régional en identitovigilance – ESEA (GRADeS Nouvelle Aquitaine)

Dr Manuela OLIVER, Référent régional en identitovigilance - ieSS (GRADeS PACA)

Dr Marilyn PRAUD, Référent régional en identitovigilance – Normand’e-Santé (GRADeS Normandie)

Documents sources

Ce document est en très grande partie basé sur les modèles de lettre de missions ou fiches de poste proposés par le GRIVES (PACA), le GRADeS Pulsy et sur la fiche repère proposée par la cellule régionale d’identitovigilance du GRADeS ESEA.

Historique des versions

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Version | Date | Contexte |
| V1 | Juillet 2024 | Pré-requis HOP’EN2 - Fiche de poste/lettre de missions  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Table des matières

[1 Objet du document et mode d’emploi 1](#_Toc172799221)

[2 Les conseils du 3RIV 1](#_Toc172799222)

[3 Fiche de poste /lettre de mission 2](#_Toc172799223)

[3.1 Mission principale 2](#_Toc172799224)

[3.2 Positionnement 2](#_Toc172799225)

[3.3 Missions 2](#_Toc172799226)

[3.3.1 Organisation et pilotage de l’identitovigilance 2](#_Toc172799227)

[3.3.2 Maitrise de la qualité du référentiel d’identité de l’établissement 2](#_Toc172799228)

[3.3.3 Formation et sensibilisation 3](#_Toc172799229)

[3.3.4 Gestion des risques et qualité 3](#_Toc172799230)

[3.3.5 Veille et alerte 3](#_Toc172799231)

[3.3.6 Gestion et analyse des données 3](#_Toc172799232)

[3.3.7 Représentation et coordination 3](#_Toc172799233)

[3.4 Identification du poste 4](#_Toc172799234)

[3.5 Les moyens 4](#_Toc172799235)

[3.6 Liaisons hiérarchiques 4](#_Toc172799236)

[3.7 Liaisons fonctionnelles 4](#_Toc172799237)

[3.7.1 Internes 4](#_Toc172799238)

[3.7.2 Externes 4](#_Toc172799239)

[3.8 Profil 5](#_Toc172799240)

[3.8.1 Savoir faire 5](#_Toc172799241)

[3.8.2 Savoir être 5](#_Toc172799242)

[3.8.3 Savoir devenir 5](#_Toc172799243)

# Objet du document et mode d’emploi

Conformément à l'[EXI ES 02] du volet 2 du référentiel national d’identitovigilance (RNIV), chaque établissement de santé doit désigner un ou plusieurs référent(s) en identitovigilance.

Le présent document a pour objet de proposer aux établissements de santé un modèle de lettre de mission ou de fiche de poste comportant les principaux rôles ou missions d’un référent en identitovigilance en établissement de santé. Chaque structure adapte ce modèle à ses spécificités et au type de document rédigé (fiche de poste ou lettre de mission).

Les indications *en bleu italique* sont destinées à apporter une aide à la rédaction, ou des conseils à l’établissement et doivent être supprimées une fois la lettre de mission de la structure rédigée.

Les termes en *vert italique* concernent les établissements partie ou associés à un GHT ou à un groupement de structures privées. Ils doivent être supprimés si la structure ne fait pas partie d’un GHT ou d’un groupement.

# Les conseils du 3RIV

Le référent en identitovigilance est un professionnel chargé, sur un temps de travail dédié, de coordonner l’identitovigilance au sein de sa structure. Le référent s’appuie sur les ressources de l’établissements pour conduire ses missions :

* Le service qualité gestion des risques ;
* Le bureau des entrées ou des admissions ;
* Le service des ressources humaines ;
* Le service ou la direction informatique ;
* Le département d’information médicale, etc.

Il peut s’appuyer sur des correspondants en identitovigilance désignés dans les services administratifs, cliniques ou médico-techniques pour assurer la communication ascendante et descendante.

Le référent en identitovigilance doit :

* être officiellement désigné au sein de la structure, en précisant les liens hiérarchiques et/ ou fonctionnels avec les autres professionnels/services de la structure. C’est l’objet de la lettre de mission ou de la fiche de poste ou de fonction ;
* agir dans le cadre d’une politique formalisée et connue de tous (culture de sécurité institutionnelle, charte d’identitovigilance, communication de la direction, intégration aux instances de gouvernance, etc.) ;
* bénéficier d’une formation adaptée, d’un temps de travail dédié et de moyens adaptés à ses missions et responsabilités (outils informatiques, appuis des autres services, etc.) ;
* être soutenu par sa direction, notamment lors de l’intégration dans ses nouvelles fonctions (présentation des missions aux équipes en particulier) ou lorsqu’il signale des difficultés ;
* être identifié par la cellule régionale d’identitovigilance et dans l’observatoire des systèmes d’information en santé (oSIS).

# Fiche de poste /lettre de mission

*Le modèle proposé est un modèle de fiche de poste, plus riche qu’une lettre de missions. La structure pourra, si elle le souhaite adapter la fiche pour la transformer en lettre de missions.*

## Mission principale

Le référent en identitovigilance assure la mise en œuvre, le suivi et l'amélioration continue des pratiques d'identitovigilance au sein de l'établissement de santé. Il pilote et coordonne l’ensemble des actions menées en vue d’assurer une bonne gestion de l’identité numérique (identification primaire) et le respect des bonnes pratiques de vérification de l’identité tout au long de la prise en charge (identification secondaire) pour garantir la sécurité et la qualité des soins, conformément aux exigences du Référentiel National d'Identitovigilance (RNIV).

## Positionnement

* Nommé par la direction de l'établissement, en concertation avec le président de la Commission Médicale d'Établissement (CME) ;
* Membre de droit de l’instance stratégique d'Identitovigilance (*la structure précise ici le nom de l’instance*) et de l'instance opérationnelle**;**
* *Membre de l’instance stratégique territoriale d’identitovigilance.*

## Missions

### Organisation et pilotage de l’identitovigilance

* Proposer à la direction l’organisation à mettre en œuvre pour améliorer l’efficience de l’identitovigilance dans la structure ;
* Organiser et animer les réunions des instances (stratégiques et opérationnelles) ;
* Piloter/assurer la supervision technique la cellule opérationnelle d'identitovigilance *(la structure peut rappeler ici, si elle le juge utile) les principales missions de la cellule opérationnelle d’identitovigilance) ;*
* Élaborer et mettre à jour la politique d'identitovigilance de l'établissement ;
* Définir et suivre les indicateurs de performance du processus ;
* Etablir le rapport annuel d’activités.

### Maitrise de la qualité du référentiel d’identité de l’établissement

* Participer au choix des outils et donner un avis d’expert sur leur conformité aux exigences des référentiels (RNIV, guide d’implémentation de l’INS…) et leur adéquation aux besoins de la structure en termes d’identification de l’usager.
* Superviser les activités de la cellule opérationnelle d’identitovigilance relatives au maintien de la qualité du référentiel d’identités (étude et traitement des anomalies, doublons, collision, cas complexes d’INS, déqualification d’INS, *rapprochements d’identité dans le cadre d’un GHT*, etc.
* Contribuer aux travaux de convergence des systèmes d’information du GHT ou du groupement en matière d’identitovigilance.
* Etre en lien étroit avec le front office (bureau des entrées par exemple) et / ou le backoffice, en particulier pour suivre et gérer les identités complexes.

### Formation et sensibilisation

* Promouvoir les bonnes pratiques d'identitovigilance conformément aux réglementations et recommandations en vigueur ;
* Organiser et animer des sessions de formation pour le personnel de l'établissement en collaboration avec le service de formation continue de l’établissement ;
* Concevoir si nécessaire et diffuser des supports pédagogiques adaptés (*des ressources de formations en identitovigilance régionales ou nationales existent, la structure peut préciser l’utilisation de ressources externes)*.

###  Gestion des risques et qualité

* Participer à la gestion des risques liés aux erreurs d'identification :
	+ Analyser les événements indésirables et proposer des actions correctives,
	+ Contribuer aux démarches de certification et d'accréditation de l'établissement ;
* Proposer et conduire des évaluations de pratiques (audits de pratiques, patient traceur, parcours système, traceur ciblé, audit système, etc.) en collaboration avec le service qualité gestions des risques ;
* Assurer le suivi (rédaction, révision) des documents qualité (procédures, modes opératoires, fiches réflexes…) nécessaires à̀ l’organisation et au suivi de l’identitovigilance au sein de l’établissement ;
* Participer à l’élaboration des plans de crise :
	+ Proposer le process d’accueil et d’identification des victimes lors d’afflux massif
	+ Participer aux exercices.

### Veille et alerte

* Assurer une veille réglementaire et technique en matière d'identitovigilance ;
* Alerter la direction sur les difficultés rencontrées en matière de lutte contre les risques d'identitovigilance ;
* Alerter le référent régional en identitovigilance en cas d’identité complexe justifiant un arbitrage régional.

### Gestion et analyse des données

* Superviser la qualité des données d'identification dans le système d'information ;
* Produire des rapports réguliers sur l'état de l'identitovigilance dans l'établissement ;
* Transmettre à la Cellule Régionale d’Identitovigilance les indicateurs suivis au niveau régional ;
* *Transmettre à la cellule territoriale d’identitovigilance les indicateurs suivis au niveau territorial*.

### Représentation et coordination

* Représenter la structure dans l'instance consultative régionale d'identitovigilance ou au réseau des référents en identitovigilance de sa région *(la structure supprime cet item, s’il n’existe pas d’instance consultative dans sa région) ;*
* *Représenter la structure au sein des instances territoriales stratégique et opérationnelle ;*
* Collaborer avec les différents services pour assurer une application cohérente des règles d'identitovigilance.

## Identification du poste

Le référent en identitovigilance est identifié :

* Au niveau de l'établissement ;
* Dans l'observatoire des systèmes d'information en santé (oSIS) ;
* Auprès du référent régional en identitovigilance.

##  Les moyens

* Temps dédié à l'activité : *la structure précise ici la quotité de temps dédié à l’identitovigilance.*
* Accès aux outils et systèmes d'information nécessaires (*la structure précise ici ls éléments pertinents, par exemple accès au référentiel unique d’identité, droits accordés, accès au logiciel de gestion de l’identitovigilance, messagerie sécurisée de santé, accès à une plateforme sécurisée de dépôt en l’absence de MSS, etc.)*

## Liaisons hiérarchiques

*La structure précise ici les liens hiérarchiques du référent en identitovigilance avec ses subordonnés et ses supérieurs.*

## Liaisons fonctionnelles

*La structure adapte /complète les liaisons fonctionnelles proposées ici.*

### Internes

* Personnel du service des admissions ;
* Personnels du service qualité, gestion des risques ;
* Personnels des secrétariats médicaux ;
* Référents/Correspondants des vigilances sanitaires (hémo, pharmaco, matériovigilance…) ;
* Personnels des archives ;
* Médecin référent en identitovigilance ;
* Médecins ;
* Équipe de cadres de santé ;
* Équipes soignantes (services cliniques et médico-techniques) ;
* Personnel du dépositoire ;
* Personnels du département de l’information médicale (le médecin responsable du service et le technicien de l’information médicale) ;
* Personnels du service Informatique ;
* Personnels des services logistiques et techniques, ect.

### Externes

* Prestataires extérieurs : plateau technique (laboratoire, imagerie) ;
* Etablissement français du sang (EFS) ;
* Pompes funèbres ;
* *Référents en identitovigilance, médecins d’information médicale, Responsables ou directeurs des systèmes d’information, responsables des admissions, gestionnaires des risques des établissements composant le groupement hospitalier de territoire ;*
* *Directeur des systèmes d’information de territoire ;*
* *Médecin d’information médicale de territoire*
* etc.

## Profil

### Savoir faire

* Bonne connaissance du système d’information hospitalier, des logiciels bureautiques ;
* Bonne connaissance des bonnes pratiques d’identitovigilance ;
* Bonne connaissance de l’organisation de l’identitovigilance au niveau régional, national ;
* Bonne connaissance des processus de prises en charge des patients ;
* Bonne connaissance de l’organisation et du fonctionnement de l’établissement ;
* Fixer des objectifs, mesurer les résultats et évaluer les performances collectives et/ou individuelles ;
* Analyser des données, des tableaux de bord et justifier des résultats relatifs aux activités de son domaine ;
* Concevoir, formaliser et adapter des procédures / protocoles relatifs au domaine de compétence concerné ;
* Concevoir, piloter et évaluer un projet, relevant de son domaine de compétence ;
* Planifier, organiser, répartir la charge de travail et allouer les ressources pour leur réalisation.

### Savoir être

* Savoir animer un groupe de travail et travailler en équipe (évaluer, développer et valoriser les compétences.) ;
* Capacités d'affirmation de soi, d'argumentation, de remise en question ;
* Stabilité émotionnelle, loyauté, et honnêteté intellectuelle ;
* Sens de l'organisation et des responsabilités ;
* Sens de la communication (écoute, régulation, gestion des conflits, prise de décision) ;
* Adaptabilité ;
* Dynamisme ;
* Autonomie ;
* Créativité ;
* Ouverture d’esprit ;
* Curiosité.

### Savoir devenir

* Utiliser toute occasion de formation pour améliorer ses connaissances et compétences.