L'identitovigilance et sa mise en place dans vos structures

Focus sur les bonnes pratiques d'identitovigilance en lien avec le référentiel national d'identitovigilance

20/05/2021

Sommaire

- Qu'est-ce que l'Identitovigilance ?
- Les mesures phares du Référentiel National d'Identitovigilance (RNIV)
- Identification primaire
- Identification secondaire
- Plan d'accompagnement et de communication en Hauts-de-France

Qu'est-ce que l'identitovigilance ?

Définitions

L'**identitovigilance** est l'organisation pour **fiabiliser** l'identification d'un usager à toutes les étapes de sa prise en charge.

Identification primaire : Attribution d'une identité propre à l'usager pris en charge en lui créant un dossier.

Identification secondaire : Identification de l'usager tout au long de sa prise en charge.

Périmètre de l'identitovigilance

L'identitovigilance concerne :

- L'élaboration des documents de **bonnes pratiques** relatifs à la bonne identification de l'usager ; (rappel des traits d'identité nécessaires pour la création d'une identité,…)

- **La formation et la sensibilisation** des acteurs sur l'importance des bonnes pratiques …;

- La **gestion des risques** :

    - évaluation des risques et analyse des évènements indésirables liés à des erreurs d'identification,
    - évaluation des pratiques et de la compréhension des enjeux par l'ensemble des acteurs concernés.

Difficultés rencontrées en cas de mauvaise identification de l'usager

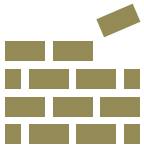
Types d'erreurs/évènements indésirables	Conséquences
Erreur(s) dans la saisie des traits d'identité	Création d'un nouveau dossier (doublon) ou utilisation d'un mauvais dossier (collision)
Prescriptions réalisées dans le mauvais dossier	Traitements inappropriés pour les 2 usagers concernés
Rangement d'un compte-rendu dans le mauvais dossier	Attribution d'antécédent incorrects au patient, erreurs sur le traitement à mettre en place, retard de diagnostic
Erreur de validation d'identité	Envoi inapproprié de données avec matricule INS

Enjeux de l'identitovigilance

Assurer une identité unique pour chaque usager

Bien identifier l'usager dans votre structure est indispensable pour :

Sécuriser la prise en charge de l'usager



Construire des usages numériques sur des bases solides

Eviter les erreurs médicales

Améliorer le suivi de l'usager

Les mesures phares du Référentiel National d'IdentitoVigilance (RNIV)

Référentiel national d'identitovigilance (RNIV)

Points essentiels à connaître de tous les acteurs

Aspects généraux

Etablissements sanitaires

Etablissements non sanitaires

Petites structures libérales

Politique et gouvernance régionale

Politique et gouvernance nationale

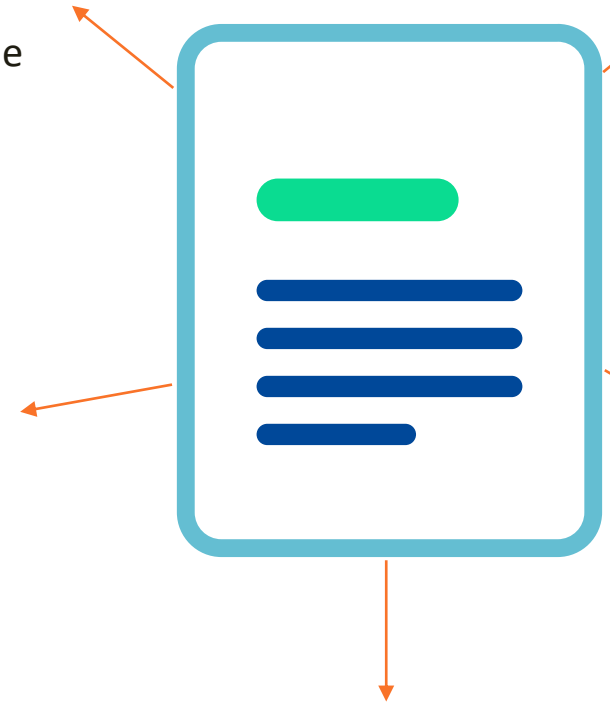
Périmètre du RNIV

Bonnes pratiques d'identification primaire

Rechercher, créer, modifier une identité

Bonnes pratiques d'identification secondaire

S'assurer que le bon soin est délivré au bon patient



Bonnes pratiques de gestion de l'INS

Sécurité du référencement des données de santé

Bonnes pratiques de gestion des risques

Prévention et correctif des erreurs d'identification

Bonnes pratiques de gouvernance

Politique, gouvernance

Les points clés du RNIV

Traits d'identité à recueillir obligatoirement (traits stricts)

Création de champs d'identification permettant de communiquer plus facilement avec l'usager (nom/prénom utilisé)

Clarification des règles de saisie (tirets, majuscule, apostrophe)

Identification des documents permettant d'attester l'identité (carte d'identité, passeport…)

Définition de statuts d'identité

Mise en pratique de l'identification primaire

Les règles générales à appliquer

Les **barrières de sécurité** lors de l'identification primaire reposent sur :

Le **respect des règles opposables** (RNIV, recommandations régionales, procédures territoriales et/ou locales) ;

L'évaluation des acquis des professionnels après formation et sensibilisation ;

La mise en place de **conditions favorables au respect des bonnes pratiques**, notamment par le professionnel récemment arrivé qu'il faut veiller à ne pas mettre en difficulté ;

la **sensibilisation et l'information des usagers** qui doivent être acteurs de leur parcours de soin ;

La **déclaration** systématique des **anomalies** détectées.

Etape 1 - Demander un document attestant l'identité de l'usager

L'enregistrement de l'identité usager se fait après consultation d'un document officiel d'identité **à haut niveau de confiance** :

- Passeport français ou étranger
- Carte d'identité française ou étrangère
- Livret de famille/extrait d'acte de naissance pour les enfants avec vérification de l'identité d'un des parents ou tuteur légal
- Dispositif d'identification électronique au niveau « substantiel » au sens du règlement eIDAS* : France connect, la poste…

Assurez-vous qu'il s'agisse bien de la carte d'identité de l'usager (photo)

* https://www.ssi.gouv.fr/entreprise/reglementation/confiance-numerique/le-reglement-eidas/

Etape 2 - Rechercher l'identité

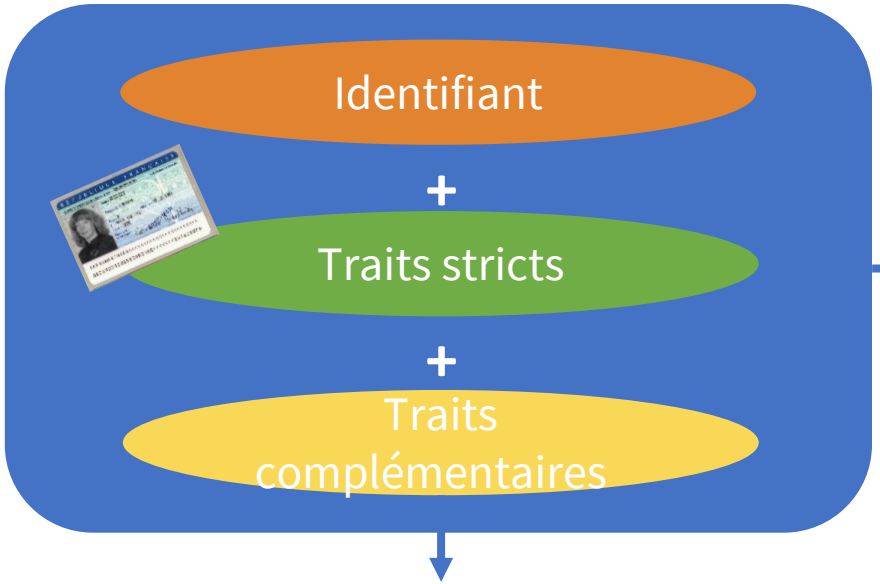
Bonne pratique de recherche d'identité :

DATE DE NAISSANCE + 3 PREMIERES LETTRES DU NOM DE NAISSANCE

Ne jamais saisir le nom/prénom en entier

Etape 3 - Créer l'identité d'un usager

Assurez-vous de la concordance entre les traits d'identité transmis par le l'usager et ceux inscrits sur le document officiel d'identité



- Prénoms de naissance (a minima le 1er)
- Nom de naissance
- Date de naissance
- Sexe
- Lieu de naissance (code INSEE)
- Liste des prénoms
- Matricule INS (complété de son OID)

Les traits de référence sont destinés **à remplacer les traits locaux** dès que l'identité est **qualifiée [EXI 12 du RNIV].**

Facilite la communication avec l'usager : nom utilisé/prénom utilisé, e-mail/n° de téléphone, profession, (utilisation du projet de vie/personnalisé)

Les règles de saisie

Le nom de naissance, nom utilisé et les prénoms de naissance, le prénom utilisé doivent :

- Être en caractères majuscules non accentués ;
- sans signe diacritique* ;
- sans abréviation;
- Et conserver les traits d'union et apostrophes.

*Les accents, le tréma et la cédille…

Le prénom/nom utilisé, anciennement appelé prénom/nom d'usage, correspond au nom que porte l'usager dans la vie de tous les jours.

Il n'est à renseigner que s'il diffère du prénom/nom de naissance.

Les règles de saisie

Date de naissance : **sous format JJ/MM/AAAA.**

En cas de discordance entre le document d'identité et les éléments annoncés oralement par l'usager :

- Pour jour de naissance : renseigner le 31
- Pour mois de naissance : renseigner le 12
- Pour l'année de naissance : utilisation de l'année ou la décennie estimée

Le **code INSEE** est **différent du code postal**. Le code INSEE est un numéro unique permettant de référencer une commune.
(ex : le code postal de Lille peut-être 59 000, 59 800… son code INSEE est 59 350)

Si le **code INSEE** du lieu de naissance est **inconnu : renseigner 99999**

La liste des codes INSEE en fonction de la commune est disponible ici :
https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/correspondance-entre-les-codes-postaux-et-codes-insee-des-communes-francaises

Etape 3 – Modifier une identité existante

Le **DUI** est interopérable avec les autres logiciels métiers

- La **modification d'une identité numérique** n'est autorisée que pour des personnels habilités de la structure qui doivent être en nombre **limité**.
  Elle est décrite dans une procédure interne spécifique.

- Elle ne peut être réalisée qu'au vu d'un **document d'identité officiel**, conformément à la procédure du recueil de l'identité. Le système d'information doit **garder une trace des modifications effectuées** **[Exi SI 14 RNIV 1]**

- Une fois la **modification réalisée**, il faut s'assurer que **l'information est transmise à tous les acteurs concernés** et que chaque pièce du dossier comporte bien la nouvelle identité.

Remarque : le rattachement à une nouvelle identité INS ne peut être réalisé que par interrogation du téléservice INSi.

Etape 3 – Modifier une identité existante

Le **DUI** n'est pas interopérable ou pas de **DUI**

- Lors de la **modification manuelle** d'une identité numérique : **contrôler** la qualité de la **saisie des traits d'identité**

- Après avoir vérifié la cohérence des données enregistrées par comparaison à une pièce d'identité officielle, on peut **ajouter d'autres éléments de contrôle** comme, par exemple :

  - demander à l'usager (ou à son accompagnant) d'**énoncer à voix haute ses principaux traits d'identification** et/ou vérifier l'exactitude des informations qui le concernent en faisant relire à l'usager les traits imprimés ou visualisés à l'écran ;

  - faire **contrôler a posteriori** la cohérence des **données de l'identité numérique** par **une autre personne** avec les traits portés par le document d'identité enregistré.

Etape 4 - Attribuer un statut de confiance

Les différents statuts de l'identité

- **Identité qualifiée** : statut attribué lorsque l'identité INS a été récupérée par l'appel au téléservice INSi. Un contrôle de cohérence entre les traits enregistrés localement et ceux inscrits sur un document d'identité doit être réalisé – ce statut permet le partage des données de santé de l'usager.

- **Identité récupérée** : statut attribué lorsque l'identité numérique est créée à partir de l'identité INS récupérée après interrogation du téléservice INS. Il n'y a pas eu de contrôle de cohérence entre les traits enregistrés localement et ceux inscrits sur un document d'identité.

Il est interdit de valider une identité sans avoir contrôlé la cohérence entre les traits d'identité locaux et ceux inscrits sur un document d'identité.

Etape 4 - Attribuer un statut de confiance

Les différents statuts de l'identité

- **Identité validée** : statut attribué après avoir contrôlé la cohérence entre les traits enregistrés en identité provisoire et ceux inscrits sur un document d'identité. Il n'y a pas eu d'appel au téléservice INSi pour récupération de l'identité INS.
- **Identité provisoire** : statut attribué à toute identité numérique créée sans vérification des traits inscrits sur un document d'identité. Il n'y a pas eu d'appel au téléservice INSi pour récupération de l'identité INS.

On peut qualifier une identité en ajoutant un attribut :

- ✓ **Identité homonyme** : deux identités qui disposent des mêmes traits d'identité.
- ✓ **Identité douteuse** : identité déclinée de manière confuse, suspicion d'utilisation frauduleuse d'identité, situation sanitaire exceptionnelle.
- ✓ **Identité fictive**: les traits d'identité n'ont pas de rapport avec l'identité réelle de l'usager.

Mise en pratique de l'identification secondaire

Identification secondaire

Pour garantir que le bon soin/acte/service est administré au bon usager

- Vérifier que l'usager bénéficiaire de l'acte est celui pour lequel l'acte a été prescrit
- S'assurer de la cohérence entre l'identité réelle de l'usager et celle affichée sur les documents et outils de prise en charge (dossier physique ou informatique, prescription, étiquette, bon de transport, compte-rendu d'examen, etc.) **à chaque étape du parcours de l'usager**

A quels moments vérifier l'identité de l'usager ?

Réflexion à **mener en équipe** afin **d'identifier les moments clés** où la vérification de l'identité de l'usager est indispensable (en lien avec la cartographie des risques élaborée)

Exemples :

- À l'accueil d'un nouvel usager
- Lors du 1er contact avec un usager
- Après un temps d'absence du professionnel supérieur à X jours (retour de congés, d'absence..)
- Lors d'un remplacement/renfort dans un service
- Pour des actes à risques
    - Administration des médicaments
    - Distribution des repas avec régime particulier
    - Bilan sanguin
- Lors du transfert d'un usager vers un autre professionnel/une autre structure (consultation, examen, hospitalisation…)
- Etc.

Ces dispositions sont à formaliser dans les procédures et/ou charte d'identitovigilance de l'établissement/service

Comment vérifier l'identité ?

1) A chaque fois que possible, demander à l'usager de **décliner son identité** (rechercher la participation active de l'usager - **usager acteur de sa sécurité**)

Interroger l'usager par des **questions ouvertes** (« Quel est votre nom de naissance ? », « Quel est votre prénom ? », etc.)

Proscrire l'utilisation de questions fermées de type « Vous êtes bien M/Mme UNTEL ? »

Lorsqu'ils existent, prendre en compte les **nom utilisé et prénom utilisé**, afin d'employer les traits d'identité que l'usager utilise dans la vie courante lorsqu'on s'adresse directement à lui

Comment vérifier l'identité ?

2) Utiliser des dispositifs **d'identification physique** : pose d'un bracelet d'identification, utilisation d'une photographie dans le dossier de l'usager, affichage sur les portes des chambres des usagers, etc.

Ces dispositifs d'identification physique sont fortement utiles lorsque l'usager est sujet à des troubles ou qu'il a un régime alimentaire

Ces dispositions sont à formaliser dans les procédures et/ou charte d'identitovigilance de l'établissement/service

Plan d’accompagnement et de communication

Les grandes thématiques du plan d'accompagnement

- Mise en place de l'accompagnement
- Formation
- Mise en œuvre technique/juridique
- Mise à disposition de documentation
- Mise à jour des procédures internes
- Production des indicateurs

Les axes de communication

- Faire connaître le Référentiel National d'Identitovigilance
- Faire connaître les modalités de mise en oeuvre de l'INS
- Aider les établissements à se situer dans les pratiques d'identitovigilance
- Communiquer par l'exemple : l'expérience des établissements emblématiques

Merci de votre attention

Sant& Numérique

Hauts-de-France