



FICHE REPERE REFERENT EN IDENTITOVIGILANCE

28/09/2021

Qu'est-ce que l'identitovigilance ?

Le terme *identitovigilance* recouvre l'ensemble des moyens mis en œuvre pour fiabiliser l'identification de l'utilisateur et sécuriser ses données de santé, à toutes les étapes de sa prise en charge. Elle concerne la compréhension et le respect par tous les acteurs des règles d'identification ainsi que la gestion des risques liés aux erreurs rencontrées. Elle fait intégralement partie de la démarche d'amélioration continue de la qualité.

Que dit la réglementation ?

Le référentiel national d'identitovigilance (RNIV) stipule qu'un référent en identitovigilance doit être identifié dans tout établissement de santé (Exi ES 02) et structure médicosociale employant plus de 10 salariés (Exi SNH 02). Une même structure peut désigner plusieurs référents.

Il est possible de mutualiser le(s) référent(s) entre plusieurs établissements ou services partageant une même politique d'identitovigilance.

Qu'est-ce qu'un référent en identitovigilance ?

Il s'agit d'un professionnel qui est chargé, sur un temps de travail dédié, de mettre en place des actions destinées à favoriser les bonnes pratiques d'identification des usagers au sein de la structure pour laquelle il travaille.

Quelles missions confier au référent en identitovigilance ?

La fonction de référent en identitovigilance peut être cumulée avec d'autres missions, notamment celles en rapport avec l'animation de la qualité et de la gestion des risques ou la gestion du système d'information.

En fonction de la situation (profil professionnel, temps dédié, nombre de structures pour lesquels il a compétence, etc.), le référent en identitovigilance peut se voir confier des missions dans les domaines :

- de la sensibilisation et de l'accompagnement des acteurs aux bonnes pratiques d'identification (participation à la réalisation d'actions d'information ou de formations, à la création de documents utiles à la compréhension et l'harmonisation des pratiques...)
- de la gestion des risques liés aux erreurs d'identification (sensibilisation des acteurs sur le signalement des événements indésirables, participation à l'évaluation des risques et à l'analyse des erreurs constatées...)
- du pilotage de la thématique (participation à la définition des actions d'amélioration, au suivi des indicateurs, à l'évaluation des pratiques...).

Sur qui peut-il s'appuyer ?

Le référent en identitovigilance intervient au sein d'une organisation mise en place pour l'amélioration continue de la qualité dans la structure ou du groupe d'établissements. Il exerce sa mission relative aux bonnes pratiques d'identification en relation avec les autres acteurs concernés (encadrement, gestionnaire qualité et gestion des risques, pilote du système d'information, autres référents...).

En fonction de la structuration de la démarche ou de la taille de la structure, le référent en identitovigilance peut avoir besoin d'identifier des « correspondants » (ou équivalent) dans les sites

ou services qui font partie du périmètre de sa mission. Ces professionnels locaux lui servent de relai pour assurer la diffusion des informations descendantes (promotion des bonnes pratiques) et ascendantes (notification de difficultés ou d'événements indésirables en rapport avec l'identification) dans le domaine de l'identitovigilance. Tout comme dans le cas du référent, cette « compétence » peut être cumulée avec d'autres fonctions (« correspondant qualité » par exemple).

Quels sont les critères permettant d'identifier un référent ?

Le profil du professionnel à qui on confie la mission de référent en identitovigilance est à déterminer en fonction de l'organisation existante et des missions, moyens et responsabilités qui lui seront confiés. Certaines qualités sont importantes à rechercher en termes :

- d'appétence à la fonction ;
- de savoir-faire (compétences dans le domaine, maîtrise des sujets confiés, aptitude à communiquer, à piloter des actions...);
- de savoir-être (dynamisme, capacité d'initiatives, sens de la pédagogie, du travail en équipe...).

Quels sont les critères de réussite de la mission d'un référent en identitovigilance ?

L'importance de la mission du référent en identitovigilance doit être clairement affichée par sa hiérarchie. Il doit notamment :

- être officiellement désigné au sein de la structure, avec des liens hiérarchiques et fonctionnels précisés (lettre de mission, fiche de fonction ou de poste) ;
- 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...);
- 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...);
- être soutenu par sa direction, notamment lors de l'intégration dans ses nouvelles fonctions (présentation des missions aux équipes...) ou lorsqu'il signale des difficultés ;
- se faire identifier auprès de la cellule régionale d'identitovigilance pour bénéficier des expériences partagées au sein du réseau régional des référents.