



Résultats de l'autoévaluation des établissements de santé sur les processus d'identitovigilance

Décembre
2021

Contexte de la démarche

Un questionnaire d'autoévaluation a été adressé à tous les établissements de santé (ES) de Nouvelle-Aquitaine (NA) dans l'objectif d'aider chaque structure à établir un état des lieux des conditions permettant l'emploi sécurisé de l'Identité nationale de santé (INS).

Les résultats devaient être renvoyés à la Cellule régionale d'identitovigilance (CRIV) afin de lui permettre d'établir un bilan régional d'étape de la mise en œuvre des bonnes pratiques d'identification des usagers après la publication du corpus réglementaire opposable en juin 2021.

Bilan des retours

Au 30 novembre 2021, 183 structures ont renvoyé le questionnaire renseigné à la CRIV sur les 245 ES recensés en NA, soit 75 % de retours. Le détail par type d'établissement est précisé dans le tableau ci-après :

60 ES publics sur 84	soit 71% des ES publics
78 ES privés sur 101	soit 77% des ES privés lucratifs
45 ESPIC sur 60	soit 75% des ES privés d'intérêt collectif

Résultats par thèmes d'autoévaluation

Le questionnaire d'autoévaluation comporte 46 questions réparties dans 5 thèmes :

- *Organisation de l'identitovigilance* (ORG) : 12 questions
- *Système d'information hospitalier* (SIH) : 8 questions
- *Gestion de l'identité numérique des usagers* (GIN) : 12 questions
- *Gestion des risques* (GDR) : 9 questions
- *Indicateurs* (IND) : 5 questions

En fonction de la réponse fournie (*Oui, Non, En partie, Non concerné*), chaque item est assorti, si nécessaire, d'une action d'amélioration suggérée à l'établissement. Un onglet fournit la synthèse graphique des résultats obtenus. Chaque thème est noté sur 100, par rapport aux attendus.

Le tableau suivant montre les moyennes obtenues par l'ensemble des 183 ES :

	ORG	SIH	GIN	GDR	IND
Ensemble des ES	65	69	68	66	48
ES publics	59	59	68	60	45
ES privés	66	71	64	69	47
ESPIC	70	76	74	68	53

Les scores obtenus dans chaque thème montrent des différences significatives en termes d'avancement de la démarche dans les établissements inclus dans l'enquête :

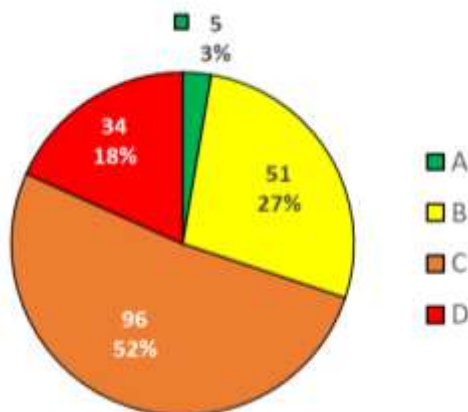
	ORG	SIH	GIN	GDR	IND
Score minimum	21	6	8	11	0
Score maximum	100	100	100	100	100
Médiane	67	75	68	67	50
Ecart type	18,8	21,7	22,2	17,6	20,1

Résultats en termes de maturité organisationnelle

La maturité de chaque établissement dans la mise en place des bonnes pratiques d'identification est synthétisée par l'attribution d'un score allant de A à D :

A	= Utilisation de l'INS en routine et absence de résultat par thème < 80
B	= Utilisation de l'INS en routine, moyenne des résultats > 60 et absence de résultat < 50
C	= Autres (ni A, ni B, ni D)
D	= Moyenne des résultats < 50

La répartition des établissements ayant renvoyé leur questionnaire s'établit comme suit :



Elle objective le fait qu'au moment de ce bilan d'étape, seuls 30% d'établissements avaient effectivement commencé d'utiliser l'INS, notamment parce qu'ils ne disposaient pas d'un système d'information INS compatible.

Autres résultats

Le bilan régional permet aussi de s'intéresser aux actions que les ES ont le plus de difficultés à mettre en œuvre. Celles qui ont obtenues moins de 50 % de taux de conformité dans l'ensemble des structures évaluées sont les suivantes :

Question	Conformité	Thématique
IND 4	3,3%	Suivi du référencement des documents de liaison avec l'INS
GDR 8	10,8%	Procédure en cas d'erreur d'attribution de l'INS
ORG 7	19,7%	Mise à jour de la documentation qualité
IND 1	25,7%	Suivi de la qualité de l'identité numérique
IND 5	27,7%	Suivi de la formation des professionnels
ORG 10	27,8%	Actions de formation des professionnels
GDR 6	28,1%	Procédure "suspicion identité frauduleuse"
SIH 8	29,0%	Contrôles des interfaces avec le référentiel d'identités
ORG 11	29,1%	Audit du référentiel d'identités
ORG 12	36,3%	Modalités de récupération/vérification de l'INS
GIN 9	37,3%	Règles d'enregistrement du prénom utilisé
ORG 9	38,5%	Plan de formation interne
SIH 7	39,5%	Calendrier de mise en conformité
GIN 12	41,8%	Modalités d'utilisation des attributs de l'identité numérique
GIN 11	45,4%	Modalités d'attribution des statuts de l'identité numérique
GIN 7	47,0%	Saisie de la liste des prénoms
GDR 9	47,6%	Actions de sensibilisation des professionnels

Ces résultats montrent qu'un nombre non négligeable d'établissements de santé :

- anticipent mal les changements organisationnels à mettre en œuvre pour l'application des nouvelles règles d'identification des usagers ;
- accordent une place insuffisante à la formation et à la sensibilisation des professionnels dans ce domaine ;
- accusent un retard alarmant dans la mise en place d'indicateurs de pilotage utiles à la prise de décision par les instances de gouvernance.

En conclusion

Ce premier bilan d'étape régional apporte un éclairage intéressant sur la disparité des organisations et les thématiques pour lesquelles les établissements ont le plus de difficultés à se mettre en conformité. Il permet à la CRIV d'identifier les thématiques d'accompagnement à prioriser.

Le taux de 75% de participation, obtenu après 3 relances effectuées par la CRIV, est satisfaisant si on le compare aux taux de réponse habituellement rencontrés dans ce type de démarche. La plupart des ES ont compris que l'autoévaluation avait un objectif essentiellement pédagogique. Il n'est pas possible de connaître la justification de la non-participation des autres ES.

Les retours des établissements sur la démarche sont également très favorables. Ils attestent que le questionnaire a permis à de nombreuses équipes de mieux identifier les actions d'amélioration à mettre en œuvre de façon prioritaire.

Le *Comité régional de pilotage de l'identification numérique en santé* (CORPINS) a validé l'intérêt de répéter cette opération de façon semestrielle, au moins pour les établissements n'ayant pas atteint le niveau A ou B. Une nouvelle auto-évaluation, basée sur le même questionnaire, sera donc proposée aux ES au cours du premier semestre 2022. Elle permettra d'objectiver les progrès réalisés par les structures de Nouvelle-Aquitaine après la mise en œuvre des actions d'amélioration.