



RAPPORT D'ACTIVITE DES INSTANCES D'IDENTITOVIGILANCE DE NOUVELLE-AQUITAINE AU COURS DE L'ANNEE 2022

Table des matières

1. INTRODUCTION	1
2. POLITIQUE ET GOUVERNANCE DE L'IDENTITOVIGILANCE	1
2.1 Le Comité régional de pilotage de l'identification numérique en santé (CORPINS)	1
2.2 La Cellule régionale d'identitovigilance (CRIV)	1
2.3 Le comité technique régional d'identitovigilance (COTRIV)	1
3. ACTIVITES REGIONALES	1
3.1 Site Internet	1
3.2 Espace d'échanges des identitovigilants	3
3.3 Réseau des référents en identitovigilance	3
3.4 Formations régionales	4
3.5 Actions de sensibilisation	4
3.6 Actions de communication	5
3.7 Signalement d'événements indésirables liés à l'identitovigilance	6
4. SUIVI DES USAGES	7
4.1 Interrogations au téléservice	7
4.2 Etat des lieux : déploiement de l'INS dans les établissements sanitaires	7
4.3 Evaluation des structures	8
5. ACTIVITES NATIONALES	8
5.1 Activités du <i>Réseau des référents régionaux en identitovigilance</i> (3RIV)	8
5.2 Participation à des actions nationales	9
6. PROSPECTIVE	9
7. CONCLUSION	9

1. INTRODUCTION

Le présent document est le quatrième rapport annuel consacré à détailler l'organisation et les actions mises en œuvre en Nouvelle-Aquitaine en matière d'identification numérique en santé et d'identitovigilance.

2. POLITIQUE ET GOUVERNANCE DE L'IDENTITOVIGILANCE

2.1 Le Comité régional de pilotage de l'identification numérique en santé (CORPINS)

Cette instance stratégique, s'est réunie pour la seconde fois depuis sa mise en place officielle en 2021. Cette année, elle s'est déroulée le 7 mars 2022 avec 19 participants, des représentants de 16 structures régionales. Le plan d'actions à mettre en œuvre dans la région pour le déploiement des bonnes pratiques d'identification et de déploiement de l'INS a été défini à cette occasion.

2.2 La Cellule régionale d'identitovigilance (CRIV)

Depuis le 1er janvier, la référente en identitovigilance située sur l'ex-Limousin est passée à 100% sur l'activité de la CRIV. Le 1er mai, le docteur Bernard TABUTEAU a cessé ses activités au sein du GIP ESEA-NA.

L'équipe au 31 décembre est composée d'une Directrice de projet et de trois Chefs de projet répartis sur les 3 anciennes capitales de régions : Bordeaux, Limoges et Poitiers, soit 4 équivalents temps plein (ETP).

2.3 Le comité technique régional d'identitovigilance (COTRIV)

Le [COTRIV](#) continue d'être sollicité, de façon bimestrielle, à l'occasion de réunions de concertation réalisées en webconférence. La contribution de ses membres est demandée chaque fois que nécessaire pour participer à un groupe de réflexion ou tester des outils.

En décembre 2022, le COTRIV compte 50 membres actifs répartis sur le territoire néo-aquitains. Cette année, plusieurs référents du secteur médico-social nous ont rejoints, avec encore le souhait d'avoir davantage des représentants sur l'ex-Limousin et l'ex-Poitou Charente. Il serait intéressant pour l'année 2023 d'avoir des représentants de la petite enfance.

3. ACTIVITES REGIONALES

3.1 Site Internet

Le site [identito-na.fr](#) est un site web informatif dédié à l'identitovigilance en Nouvelle-Aquitaine. Il a été mis en ligne le 2 février 2021, c'est-à-dire il y a maintenant presque deux ans. Bien, qu'il ne s'agisse pas du seul site internet francophone traitant cette thématique de vigilance, cette plateforme se distingue par la quantité de ressources que l'on y retrouve. Effectivement, il existe à ce jour très peu de sites internet alternatifs proposant autant d'informations et de documents.

3.1.1 Analyse d'audience, indicateurs et métriques

Depuis la mise en ligne du site internet, plus de 51 000 visites, dont 32 775 visiteurs uniques (64%), ont été recensées. Plus de 28 000 documents ont été téléchargés. Les canaux d'accès à notre site web se font

principalement via le moteur de recherche (61%), ensuite par entrée directe (32%) et finalement en passant par d'autres sites web (6%), notamment par le site du RREVA, l'ARS NA et ESEA.

Entre février et mi-décembre 2021, 16 000 visites, dont 10 250 visiteurs uniques ont été comptabilisés, à la même période pour l'année 2022, 31 200 visites et 20 790 visiteurs uniques ont été comptés, soit une progression de 100% entre les deux périodes.

Étant donné que la plateforme est apparue en février 2021, le nombre de visites était relativement bas pendant les premiers mois de l'année. Afin d'avoir une comparaison plus représentative entre les deux années, nous avons réalisé un graphique reprenant le nombre de visites mensuelles des cinq derniers mois (sauf décembre) de 2021 et 2022.

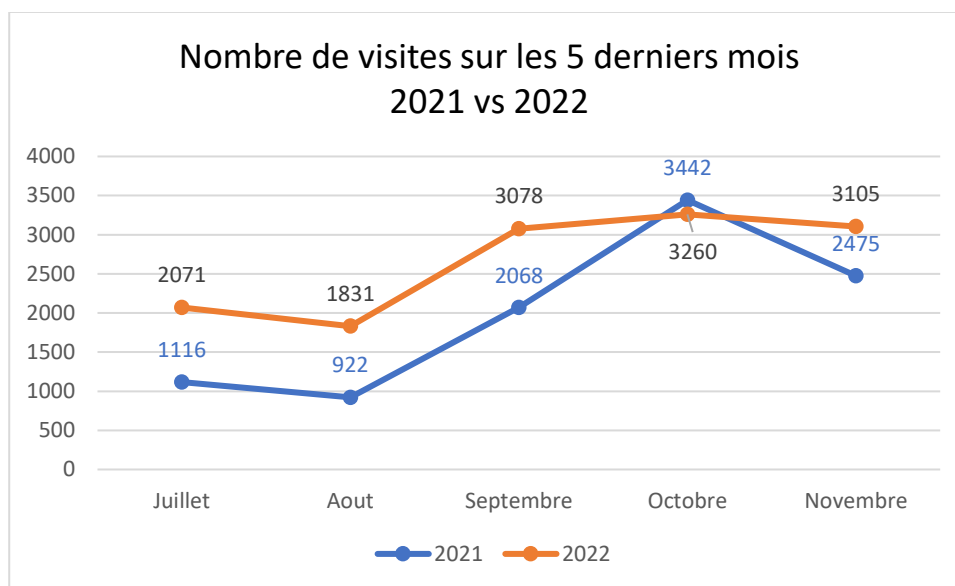


Fig 01, Courbes des visites mensuelles 2021 et 2022

On remarque globalement une hausse de visites en 2022 par rapport à 2021. L'écart se réduit en octobre et novembre. On peut affirmer de manière générale qu'il y a eu un gain d'activité sur la dernière année. Néanmoins, on observe une meilleure influence d'audience (d'une centaine d'utilisateurs) pour le mois d'octobre 2021 par rapport à octobre 2022. Nous n'avons pas d'explication concernant cette exception.

Sur la Fig01, les trois derniers mois (septembre, octobre, novembre) de l'année 2022 recensent plus de 3000 visites mensuelles. Pendant les jours de travail, on oscille donc entre 100 et 150 visiteurs uniques hebdomadaires.

Les métriques d'audience du site web sont dans la moyenne haute par rapport aux autres sites de même typologie. Le taux de rebond de la plateforme est aux alentours de 50% ce qui signifie qu'une personne sur deux quitte le site après avoir consulté une seule page. La durée moyenne d'une visite est de 3 minutes par utilisateur.

Le site n'est pas consulté uniquement en Nouvelle-Aquitaine, effectivement, nous remarquons que des utilisateurs se connectent depuis d'autres régions, principalement en Ile-de-France et Auvergne-Rhône-Alpes. D'autres territoires francophones sont également concernés (Belgique, Suisse, la Province du Québec au Canada, Maghreb francophone) même si les connexions provenant de ces régions restent marginales.

3.2 Espace d'échanges des identitovigilants

L'espace d'échanges, subdivisés en forums thématiques, a été conçu pour permettre aux acteurs concernés par l'identitovigilance de poser des questions et de partager leurs expériences. Il sert aussi à informer rapidement les inscrits sur l'évolution des textes réglementaires ou la publication de nouvelles pages sur le site Internet.

À la fin de l'année 2022, on comptabilise 224 membres, soit 46 de plus que l'année précédente, en moyenne 4 professionnels s'inscrivent chaque mois (exactement 3,8), avec une répartition comme suit :

GROUPE	MEMBRES
CRIV NA	4
NA / ES	154
NA / ESMS	25
NA / Autres	16
Autre région	25

À noter les 16 NA/Autres sont des acteurs de l'EFS, des PTA/DAC, de l'ARS, de France Association Santé NA ; de la CPAM...)

Depuis sa mise en place en octobre 2020, 98 sujets de discussions différents dont 47 sur l'identification primaire, 21 sur la politique communication et ressources régionales, 20 sur les informations générales... Au total 243 messages pour les 7 thématiques proposées.

Nous avons pu constater au cours de la 2ème année d'existence que les membres s'approprient davantage l'outil pour solliciter, en plus de l'avis CRIV, celui des autres référents. C'était l'objectif principal de la mise à disposition de cet espace d'échanges et de partage.

3.3 Réseau des référents en identitovigilance

Depuis 2021, la CRIV a débuté l'identification et le référencement des interlocuteurs en identitovigilance pour les établissements sociaux et structures médico-sociales. Le nombre important de structures concernées et le manque de culture qualité complexifie cette démarche.

Concernant les structures sanitaires, l'équipe a pu constater un fort turn-over nécessitant une mise à jour permanente du listing des référents en identitovigilance. Plusieurs structures nous ont alertés sur la difficulté à recruter un nouveau référent et restent parfois plusieurs mois sans personne dédiée à la thématique. Dans le contexte actuel d'évolution majeure des règles d'identitovigilance et de déploiement de l'INS, certains établissements sanitaires montrent un retard important, du fait d'une absence prolongée du référent en identitovigilance ou le non-remplacement du poste vacant.

Le secteur social et médico-social, a parfois découvert la notion d'identitovigilance pensant ne pas être concerné. Pour rappel le volet 1 du RNIV, applicable à tous, précise que chaque structure de santé et médico-sociale doit désigner au moins un référent local en identitovigilance. Pour faciliter le repérage de ses nouvelles fonctions, la CRIV a réalisé et publié sur son site internet une fiche « [Repère référent en identitovigilance](#) » qui décrit le rôle, les missions et les moyens (temps dédié) du référent en identitovigilance pour les structures et ainsi faciliter la prise de décision pour les responsables d'établissement.

En fin d'année 2022, nous comptabilisons 693 référents en identitovigilance (dont 430 formés par la CRIV), ce qui représente 841 structures au sens FINESS Géographique.

3.4 Formations régionales

Cette année encore, la CRIV a poursuivi ses actions de formation avec 317 professionnels formés réparti comme suit :

Type de structure	Nbre de personnes formées en 2022
ES	7
ESMS	125
Hors ESMS	7
DAC	89
CPAM	34
LBM	30
ESEA	19
Hors NA	6
Total général	317

La CRIV a orienté ces actions de formation vers le secteur médico-social. L'objectif est toujours de faire monter en compétence les professionnels, avec la particularité dans la plupart des sessions, d'avoir des professionnels fraîchement nommés qui découvrent la thématique. Il est apparu plus complexe de les considérer comme formateur relai au sein de leur structure, ce malgré la transmission du support de formation.

L'évolution vers une mise en conformité de l'outil de e-parcours, PAACO-Globule, porté par le GIP ESEA a nécessité de former les professionnels susceptibles de créer des identités dans l'outil. 89 professionnels de DAC (Dispositifs d'appui à la coordination), dont 31 référents identifiés ont pu être formés aux nouvelles règles d'identitovigilance et à l'intégration de l'INS dans l'outil de e-parcours. Ces référents formés sont identifiés comme ressources au sein de chaque DAC pour la thématique.

L'Assurance maladie de Nouvelle-Aquitaine a sollicité la CRIV pour faciliter l'accompagnement des CIS (conseiller informatique services), en introduisant les principes de base de l'identitovigilance et de l'INS. Ainsi 38 conseillers ont pu être formés, répartis sur l'ensemble du territoire Néo-Aquitain.

3.5 Actions de sensibilisation

3.5.1 Webinaires Assurance Maladie

Cette année l'Assurance Maladie de Nouvelle-Aquitaine a systématiquement convié la CRIV lors des webinaires destinés aux professionnels de santé libéraux pour dispenser de l'information sur différentes thématiques Ségur, y compris l'INS. Cette initiative a permis de présenter succinctement les règles d'identitovigilance et l'INS auprès de 367 professionnels libéraux (médecins libéraux, biologistes, radiologues, pharmaciens d'officine,...).

3.5.2 Webinaires biologistes libéraux

La CRIV a sollicité en début d'année l'URPS des biologistes libéraux dans l'optique de communiquer sur les nouvelles pratiques en matière d'identitovigilance et l'arrivée de l'INS. Cette démarche a abouti vers la réalisation d'un webinaire de sensibilisation qui a regroupé 30 biologistes libéraux qui représentaient 10 laboratoires (enseignes) différents.

3.5.3 Autres actions de sensibilisation

De nombreuses sollicitations ont été formulées cette année, avec des interventions sur l'INS auprès des Grappes ¹, des établissements privés pour informer les secrétaires des cabinets de médecins libéraux ou encore des PMI.

3.6 Actions de communication

3.6.1 Sessions question/réponse

La CRIV a débuté en février les sessions questions/réponses et en a réalisé 9 au cours de l'année. Avec une participation moyenne de 25 personnes par session.

Ces sessions ont permis à l'ensemble des acteurs concernés d'échanger sur les bonnes pratiques d'identitovigilance et de porter à notre connaissance des cas particuliers.

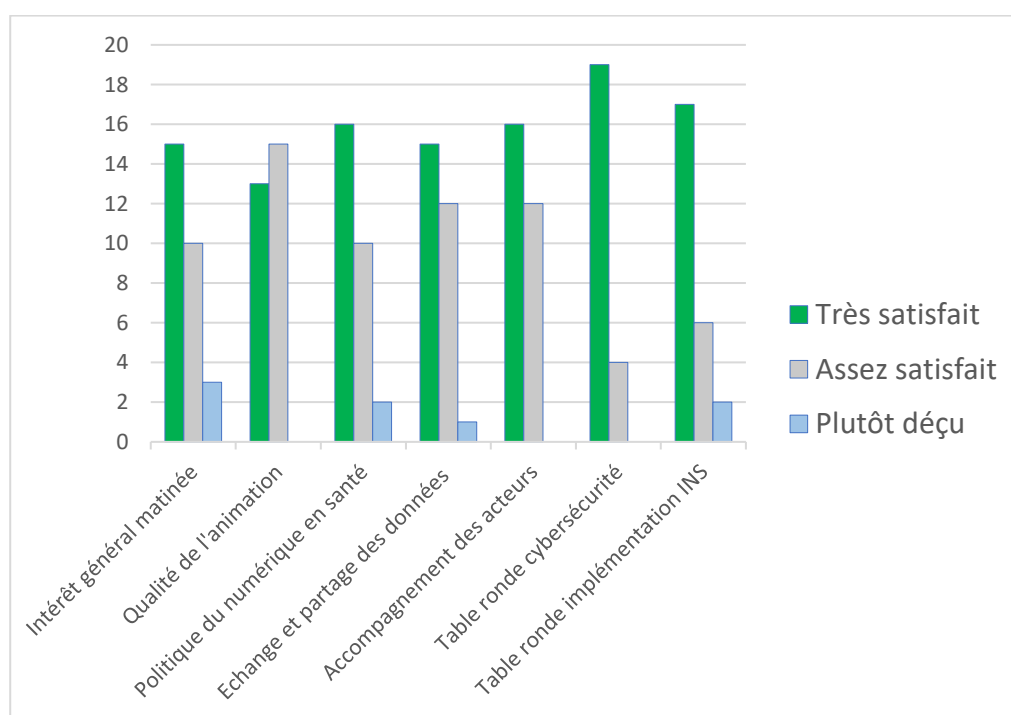
Le support de chaque session est mis à disposition sur notre site à chaque fin de séance afin que les questions/réponses puissent profiter au plus grand nombre.

La FAQ (foire aux questions) est également régulièrement mise à jour suite aux sessions question/réponse.

3.6.2 Journée régionale

La réalisation de la 1^{ère} journée régionale en identitovigilance pour la Nouvelle-Aquitaine a rassemblé 191 participants dont 23 intervenants

- 4 acteurs nationaux (DNS, ANS, ANAP, journaliste)
- 22 acteurs régionaux (ARS, GRADeS, URPS, AM, SRA, EFS)
- 108 professionnels d'ES (77 structures)
- 34 professionnels d'ESMS (29 structures)
- 15 DAC
- 6 représentants d'utilisateurs (FAS, RU en ES)
- 2 éditeurs (Maincare et Philips)



¹ Ensemble de structures médico-sociales qui se regroupent dans le cadre du programme de financement ESMS numérique

3.6.3 Communication vers les médecins libéraux

Après la sollicitation de l'URPS ML à l'occasion de la réunion plénière du CORPINS, nous avons réalisé un mail co-signé AM/ARS-NA/URPS ML/ESEA-CRIV pour communiquer auprès des médecins libéraux en mars 2022 sur la démarche d'amélioration de l'identification des usagers et l'usage de l'INS.

3.7 Signalement d'événements indésirables liés à l'identitovigilance

A ce jour, l'identitovigilance ne fait pas partie des vigilances sanitaires réglementaires, pourtant le signalement des événements indésirables (EI) fait partie de la politique d'amélioration continue de la qualité que doit mettre en place toute structure de santé.

L'organisation régionale du recueil et du traitement de ces EI a été définie avec l'ARS ; une « [Fiche de signalement d'événement indésirable en rapport avec une erreur d'identification](#) » a été mise en place en Nouvelle-Aquitaine au début de l'année 2022 et communiquée aux structures par l'intermédiaire des directions départementales. L'Agence régionale de santé de Nouvelle-Aquitaine demande d'être informée pour toute erreur d'identification :

- en lien avec une obligation de signalement externe réglementaire ;
- entraînant la transmission d'une identité erronée à un ou plusieurs acteurs de santé externes à la structure ;
- susceptible d'entraîner des conséquences juridiques (réclamation, plainte...) ;
- jugée intéressante à partager au niveau régional, de façon anonymisée, pour améliorer la culture de sécurité. La CRIV publie régulièrement sur son site Internet des « [Fiches de partage d'expérience](#) ».

Au cours de l'année 2022, **46** signalements d'événements indésirables ont été transmis à la CRIV par l'ARS, soit le double de l'année précédente (23). On peut déjà dire que l'organisation mise en place a permis de mieux déclarer les EI d'identitovigilance.

Seuls **2** événements relèvent d'une erreur d'identification primaire, les **44** erreurs d'identification secondaire concernant quant à elles :

- 31 erreurs de distribution du médicament, dont 1 traitement de chimiothérapie,
- 12 erreurs de patients lors d'un examen d'imagerie, dont de la radiothérapie,
- 1 erreur de patient lors d'une consultation médicale.

Au niveau de la répartition des EI sur les départements de NA, nous avons 60% des signalements qui sont réalisés par 3 départements (Gironde, Vienne et Deux-Sèvres). Ainsi, il paraît nécessaire de resensibiliser les départements non représentés.

La répartition des EI en fonction de la typologie de la structure a évolué entre 2021 et 2022. En effet, en 2021 la majorité des signalements provenaient des structures sanitaires (60%), quant à 2022, la plupart des signalements ont été réalisés par des établissements médico-sociaux (68%). On note particulièrement une mobilisation importante de certains groupes d'EHPAD.

Il est à noter qu'un EHPAD de la Vienne a déclaré 5 événements indésirables cette année. De nombreuses actions d'amélioration ont été mises en place au cours du second semestre comme une meilleure identification des piluliers, la refonte de l'identification des classeurs de suivi des résidents ainsi que des formations obligatoires en particulier pour les personnels de nuit et intérimaires. Des fiches réflexes ont également été créées. La démarche qualité en identitovigilance semble pour certain avoir trouvé sa place, en systématisant la déclaration d'événement indésirable dans la thématique.

Un travail en profondeur est initié avec la DGS et la DGOS pour que l'identitovigilance soit reconnue comme une nouvelle vigilance sanitaire et ainsi favoriser le signalement des événements indésirables au même titre que les autres vigilances.

4. SUIVI DES USAGES

4.1 Interrogations au téléservice

En décembre 2021, 111 structures, tous statuts confondus (hors professionnels et activité libérale) interrogeaient le téléservice, avec 84 071 appels au Téléservice INSi. En fin d'année 2022, 281 structures, tous statuts confondus (hors professionnels et activité libérale) interrogent le téléservice, avec 213 472 appels au Téléservice INSi. Soit 153% d'augmentation du nombre de structure en plus qui interrogent le Téléservice INSi entre ces deux années. Ce pourcentage se retrouve dans l'augmentation du nombre d'appels.

4.2 Etat des lieux : déploiement de l'INS dans les établissements sanitaires

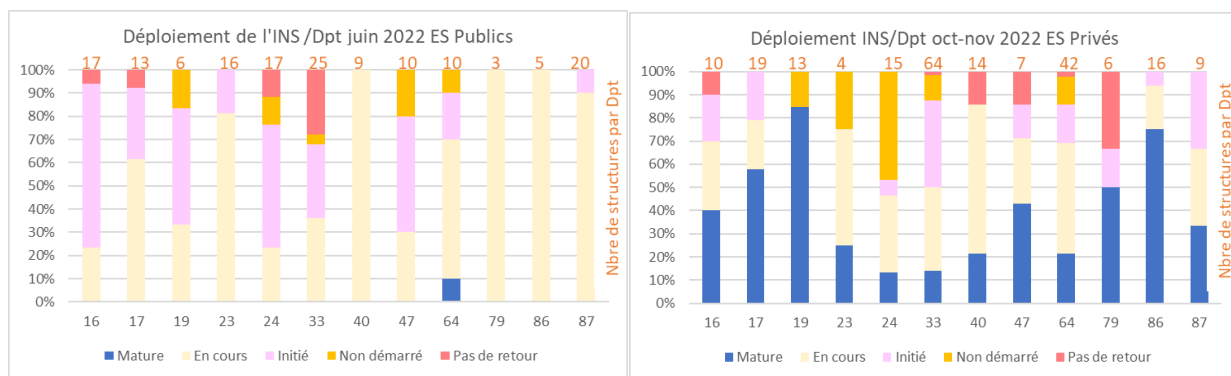
Nous avons pour la 1^{ère} année, réalisé un [état des lieux sur le déploiement et les usages de l'INS auprès des établissements sanitaires publics](#) sur le mois de juin et octobre/novembre pour les [établissements sanitaires privés](#). L'objectif était d'identifier la nature des freins au déploiement, qu'elle soit technique, organisationnelle ou RH.

Cet état des lieux nous a permis d'établir une classification des structures en fonction de leur niveau d'état d'avancement sur le déploiement de l'INS. La classification est composée de cinq niveaux présentés ci-dessous

- **projet mature** (*en place*²) : L'organisation de la gestion de l'INS est définie et opérationnelle. L'interrogation au Téléservice INSi est en routine et la transmission de l'INS vers l'extérieur de la structure (MSS, DMP, prestataire, ...) est effective.
- **projet en cours** (*en cours-pas d'alerte*) : L'organisation de la gestion de l'INS est définie et opérationnelle. L'interrogation au Téléservice INSi est en routine mais la transmission de l'INS vers l'extérieur (MSS, DMP, ...) n'est pas effective.
- **projet initié** (*en cours-retard*) : La réflexion sur l'organisation de la gestion de l'INS est en cours. Le déploiement technique de l'INS est soit en attente d'évolution du SIH, soit en test, soit en début de prod.
- **projet non démarré** (*non démarré*) : Il n'y a pas de réflexion sur l'organisation de la gestion de l'INS. Le déploiement technique de l'interrogation au Téléservice INSi n'est pas programmé. Méconnaissance et/ou manque d'intérêt sur le projet.
- **pas de retour** (*blocage*) : Pas de retour de la structure malgré plusieurs appels téléphoniques et l'envoi de mails est resté sans réponse.

A l'échelle départementale, cet histogramme permet d'apprécier l'état d'avancement du déploiement de l'INS par département, en supprimant le biais du nombre de structures par département et ainsi constater que certains sont particulièrement en avance.

² Niveau de classification correspondant à celle utilisée par l'ANS (fichier suivi Ségur)



On note aussi que l'état d'avancement entre les ES publics et privés est disparate, notamment pour les établissements qui sont au niveau « mature ». Un tiers des structures sanitaires privées ont pleinement déployé l'INS, contre 1% pour les ES publics.

4.3 Evaluation des structures

En 2021, nous avons initié la 1^{ère} campagne [d'auto-évaluation](#) et obtenu 75% de retours. Lors du CORPINS qui s'est tenu le 8 mars dernier, les membres ont pris le parti de ne pas cibler les structures pour la 2^{ème} campagne les établissements afin d'apprécier la progression globale sur l'ensemble de la région.

Evolution du score de maturité entre 2021 et 2022

Score de maturité	En 2021	En 2022
A	5	19
B	51	90
C	95	86
D	34	22
Total	185	217

79 % des établissements sanitaires ont répondu à cette évaluation. Cette seconde campagne d'auto-évaluation montre que 2022 correspond à l'année de mise en œuvre effective de l'INS et des bonnes pratiques d'identitovigilance pour 50 % des établissements sanitaires.

5. ACTIVITES NATIONALES

5.1 Activités du Réseau des référents régionaux en identitovigilance (3RIV)

Depuis 2021, un membre de la CRIV siège au sein du conseil d'administration du [3RIV](#). L'élection du Conseil d'administration en mai 2022 a permis d'élire un membre de la CRIV au poste de Présidente du 3RIV.

Le 3RIV a poursuivi la rédaction de nouveaux [documents d'aide de portée nationale](#). Les acteurs de la région Nouvelle-Aquitaine y ont participé soit en pilotant directement les groupes de travail impliqués, soit en cosignant les éléments publiés.

5.2 Participation à des actions nationales

La CRIV a été sollicitée pour intervenir à l'occasion du salon *SantExpo* pour communiquer sur la réalisation du courrier co-construit avec l'URPS ML, l'AM, l'ARS et la CRIV, à destination des médecins libéraux pour introduire l'INS dans les pratiques.

Les membres de la CRIV participent régulièrement à des actions de mise en œuvre au niveau national :

- le groupe de travail « RNIV » piloté par la DGOS
- les réunions d'informations et webinaires de formation organisés par l'ANS
- les groupes de travail et réunions de l'Agence national d'appui à la performance (ANAP)
- Le groupe de travail « e-learning » piloté par l'ANS et le 3RIV
- les évaluations de conformité pour le référencement Ségur des applications de santé dans le cadre du programme de financement SONS, sous l'égide de l'ANS.

Leur contribution est notamment recherchée pour :

- donner un avis sur l'évolution du corpus documentaire réglementaire,
- aider à formaliser des guides pratiques,
- valider certaines propositions des éditeurs informatiques,
- participer à des évaluations,
- contribuer à l'élaboration de modules d'e-learning,
- partager des expériences régionales...

6. PROSPECTIVE

L'année 2022 a permis aux structures sanitaires d'initier a minima la mise en place de l'INS ; ceci a pu être mesuré grâce aux différentes campagnes d'évaluations réalisées par la CRIV.

L'année 2023 permettra de concentrer les actions d'accompagnement sur les structures les plus en difficultés. Les établissements et structures médico-sociales de Nouvelle-Aquitaine pourront également compter sur la CRIV pour les accompagner au déploiement des bonnes pratiques d'identitovigilance et de l'INS.

7. CONCLUSION

L'identitovigilance en Nouvelle-Aquitaine bénéficie toujours d'une dynamique notable, tant pour sa gouvernance, reproduite dans certaines régions, que pour ses actions d'évaluation et d'accompagnement.

Les compétences de la CRIV seront encore fortement sollicitées en 2023 pour maintenir ce niveau de maturité dans cette thématique.