

MEMO

**Bilan de la campagne d'autoévaluation 2023
sur les processus d'identitovigilance
et de mise en œuvre de l'INS dans
les établissements et services sociaux et médico-sociaux (*Grappes
2021 du programme ESMS Numérique*)**



Cellule régionale d'identitovigilance (CRIV)

 criv@esea-na.fr

 <https://www.identito-na.fr/>

Table des matières

I. CONTEXTE.....	3
II. METHODE	3
III. PRESENTATION DE L'OUTIL D'AUTOEVALUATION	4
IV. ANALYSE DES RESULTATS	4
<i>A. Participation</i>	<i>5</i>
<i>B. Score de maturité dans l'identification des usagers</i>	<i>5</i>
<i>C. Conformité par thématique</i>	<i>6</i>
Organisation	6
Système d'information	7
Gestion de l'INS.....	7
Gestion des risques.....	7
Suivi d'indicateurs.....	7
<i>D. Maturité par grappe</i>	<i>8</i>
V. CONCLUSION.....	9

I. CONTEXTE

Depuis le 1^{er} janvier 2021, l'utilisation de l'Identité Nationale de Santé (INS) est obligatoire pour tous les acteurs de santé. L'INS fait partie des référentiels socles de la doctrine du numérique en santé et a pour objectif de donner, à chaque usager, une identité sanitaire unique et pérenne.

Le Référentiel National d'Identitovigilance (RNIV¹) et le guide d'implémentation, définissent l'ensemble des exigences des Systèmes d'Informations (SI) et des pratiques professionnelles en matière d'identitovigilance, rendus opposables à tous les acteurs de santé par l'arrêté du 27 mai 2021.

Dans le cadre du programme ESMS numérique², les établissements et services sociaux et médicosociaux (ESSMS) doivent mettre en place une organisation permettant l'alimentation du DMP³ de leurs usagers en tenant compte des exigences de qualification des INS décrites dans le RNIV.

Pour les aider dans cette démarche, la Cellule Régionale d'Identitovigilance (CRIV) et l'équipe ESMS Numérique proposent aux établissements, un plan d'accompagnement pour développer les bonnes pratiques d'identitovigilance et leur permettre ainsi d'atteindre les cibles d'usage.

II. METHODE

L'instance régionale de pilotage de l'identification numérique en santé, le CORPINS⁴, a validé en mars 2023 la première campagne d'évaluation annuelle pour les ESSMS.

Au préalable, une sensibilisation sur les bonnes pratiques d'identitovigilance a été réalisée, en collaboration avec l'équipe ESMS Numérique, entre septembre et fin octobre 2023, à l'attention des porteurs de grappe et/ou organismes gestionnaires (OG) des établissements financés.

Suite à cela, un **outil d'autoévaluation** leur a été adressé **pour les aider à lister et prioriser leurs actions de déploiement des bonnes pratiques d'identification et de mise en œuvre de l'INS**, la CRIV restant en soutien en cas de difficultés à la compréhension du questionnaire ou à la mise en place du projet.

Chaque OG des grappes financées en 2021 devait s'en acquitter au plus tard le 17 novembre 2023 et renvoyer le questionnaire d'autoévaluation (par ESSMS ou pour l'ensemble des ESSMS de l'OG).

¹ Référentiel National d'Identitovigilance, volet 1 à 4 : <https://www.identito-na.fr/referentiel-national-d-identitovigilance>

² Le programme ESMS numérique vise à généraliser l'utilisation du numérique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS). Il repose principalement sur le déploiement d'un dossier usager informatisé (DUI) pour chaque personne accompagnée. Plus d'info, ici : <https://www.cnsa.fr>

³ Dossier Médical Partagé : <https://www.esea-na.fr/gip/dossier-medical-partage-professionnels>

⁴ CORPINS : Comité régional de pilotage de l'identification numérique en santé (<https://www.identito-na.fr/CORPINS>)

III. PRESENTATION DE L'OUTIL D'AUTOEVALUATION⁵

Le questionnaire d'autoévaluation comporte 37 questions, réparties en 5 thèmes :

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

En se basant sur la réponse sélectionnée pour chaque question (Oui, Non, En partie, Non concerné), une action d'amélioration est proposée.

Pour chaque thématique, une synthèse est créée, générant une note sur 100, qui évalue le degré de conformité par rapport aux critères attendus.

Un niveau de maturité est calculé avec un score allant de A à D, déterminé en fonction des notes de conformité obtenues par chaque ESSMS ou OG de la façon suivante :

A	<i>Utilisation de l'INS en routine et bonne maturité en termes d'identitovigilance Absence de résultat par thème < 80</i>
B	<i>Utilisation de l'INS en routine mais des améliorations en termes d'identitovigilance restent à faire Moyenne des résultats > 60 et absence de résultat < 50</i>
C	<i>Utilisation de l'INS ou en cours de déploiement Nombreuses améliorations à prévoir en termes d'identitovigilance</i>
D	<i>L'INS en cours de déploiement ou non utilisée et le niveau d'identitovigilance est relativement faible Moyenne des résultats < 50</i>

IV. ANALYSE DES RESULTATS

La CRIV a analysé chaque questionnaire d'autoévaluation. Les réponses fournies par le porteur de grappe et/ou organisme gestionnaire (OG) ont été rapprochées :

- des données nationales mensuelles concernant le nombre d'appels effectués auprès du téléservice INSi soit par carte CPx soit par certificat serveur, par structure ;
- des éléments contenus dans la base de données de suivi de structures de santé de la CRIV (coordonnées du référent en identitovigilance nommé par structure, participation du référent ou du porteur de grappe et/ou OG à un webinar de formation des référents proposé par la CRIV, taux de qualification des INS, etc.).

Cette analyse avait pour objectifs de :

- consolider les données afin d'être en adéquation avec la réalité du terrain sur l'état d'avancement de la mise en œuvre de l'INS par les ESSMS ;
- prendre contact avec les ESSMS ou OG pour proposer un accompagnement personnalisé, si besoin, et promouvoir les différents outils mis à leur disposition (webinaires de formation et Questions/Réponses, le site Internet de l'identitovigilance en Nouvelle-Aquitaine, documents de portée régionale et nationale émanant de l'Association 3RIV (Réseau des Référents régionaux en Identitovigilance)).

A l'issue de cette analyse comparative, afin de consolider ses données, la CRIV a contacté plus de la moitié des porteurs de grappe et/ou OG.

⁵ Questionnaire d'autoévaluation des ESSMS : <https://www.identito-na.fr/node/257>

A. Participation

Le Référentiel National d'Identitovigilance (RNIV) permet aux structures de santé de s'organiser comme elles le souhaitent pour nommer un ou plusieurs référents en identitovigilance. A ce jour, **353** ESSMS ont nommé a *minima* **1 référent** en identitovigilance dans leur structure parmi les **422** ESSMS sollicités (au sens FINESS géographique) pour participer à la première campagne d'autoévaluation de 2023.

290 structures ont renvoyé le questionnaire soit **68% de retours**, après seulement une relance.

B. Score de maturité dans l'identification des usagers

Le tableau et la Figure 1 ci-dessous montrent la répartition des scores (A à D) obtenus par les structures, avec une représentation de ce score en pourcentage pour les **290** ESSMS qui ont renvoyé le questionnaire.

Nombre de structures	Score obtenu	% du score de maturité
4	A	1%
35	B	12%
175	C	61%
76	D	26%

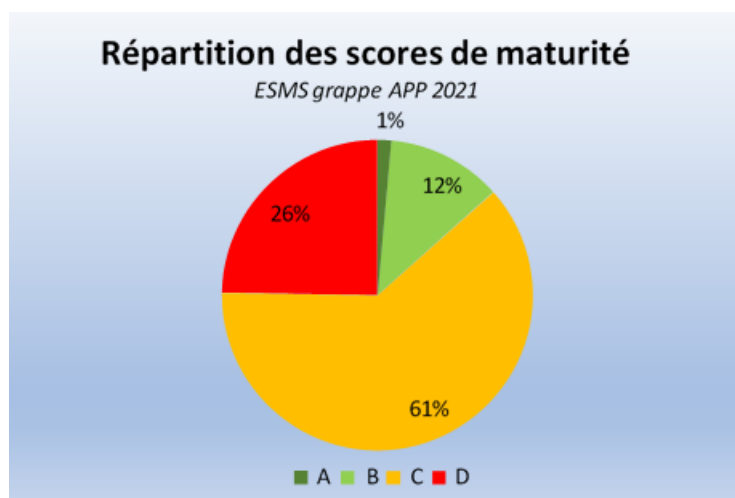


Fig 1

On constate que **74 %** des ESSMS constitués en grappes financées en 2021 sont dans le processus de mise en œuvre des bonnes pratiques d'identification de l'utilisateur et de qualification des INS.

13% ont obtenu un score de A ou B, démontrant que leurs INS sont qualifiées selon les bonnes pratiques préconisées par le RNIV. Sur les **26%** de structures classées en D, toutes sont en cours de qualification des INS, soit en phase de tests, soit en production avec quelques appels sporadiques.

Concernant **les 32%** des ESSMS qui n'ont pas renvoyé le questionnaire d'autoévaluation à la CRIV, d'après les données du fichier national de suivi des structures, une majorité d'entre eux n'interrogent pas encore le téléservice INSi pour qualifier les INS.

Mais il faut toutefois être vigilant sur cette interprétation car les appels réalisés au téléservice INSi peuvent ne pas être tracés, cela s'expliquant par un oubli ou une erreur de référencement d'une structure par ses numéros FINESS, juridique et géographique, de la part de l'éditeur de leur logiciel

C. Conformité par thématique

Pour rappel le questionnaire d'autoévaluation comprend 5 thèmes :

- Organisation de l'identitovigilance
- Système d'information
- Gestion de l'identité numérique des usagers
- Gestion des risques
- Indicateurs

La CRIV a donc analysé les réponses apportées à chaque thématique afin d'identifier les points forts et les insuffisances du processus de mise en œuvre des bonnes pratiques d'identification de l'utilisateur et de qualification des INS par les ESSMS.

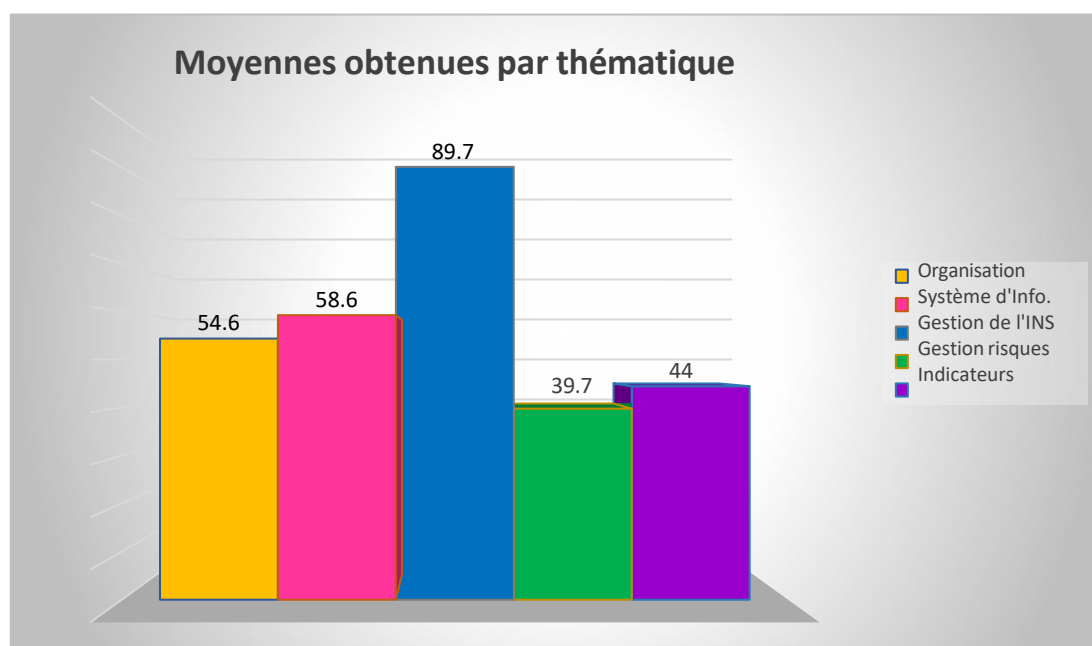


Fig.2

La Figure 2 montre des disparités en fonction des thématiques dont l'analyse a pu mettre en évidence les points forts et les fragilités, récurrentes pour l'ensemble des ESSMS.

Organisation

Points forts :

- Désignation de référent(s) en identitovigilance
- Formalisation d'une charte d'identitovigilance

Insuffisances :

- Instance de pilotage de l'identitovigilance
- Gestion des discordances non formalisée
- Gestion documentaire sur l'identification primaire et secondaire
- Formation des professionnels

Systeme d'information

Points forts :

- Référentiel unique d'identités défini
- Utilisation de l'INS

Insuffisances :

- Charte informatique en cours ou non formalisée
- Procédures dégradées non actualisées ou inexistantes
- Habilitations des professionnels à la gestion des identités

Gestion de l'INS

Points forts :

- Recherche d'une identité antérieure
- Utilisation des dispositifs d'identité à haut niveau de confiance
- Saisie des 5 traits stricts lors de la création d'une identité
- Attribution des statuts dédiés à l'identité numérique

Insuffisances :

- Utilisation des attributs (douteux, fictif, homonyme)

Gestion des risques

Points forts :

- Gestion des doublons et des collisions

Insuffisances :

- Cartographie des risques
- Déclaration d'évènements indésirables et des retours d'expérience
- Gestion d'une erreur d'attribution d'une INS au mauvais usager

Suivi d'indicateurs

Points forts :

- Suivi d'indicateurs de qualité des identités (mais souvent calculés manuellement)

Insuffisances :

- Module statistique intégré au DUI (qualité des identités et nombre de documents référencés avec l'INS)
- Indicateurs de suivi des évènements indésirables
- Indicateurs sur le taux de formation inexistant

D. Maturité par grappe

L'analyse du niveau de maturité des 20 grappes d'ESSMS financées en 2021 met en évidence des disparités au sein d'une même grappe.

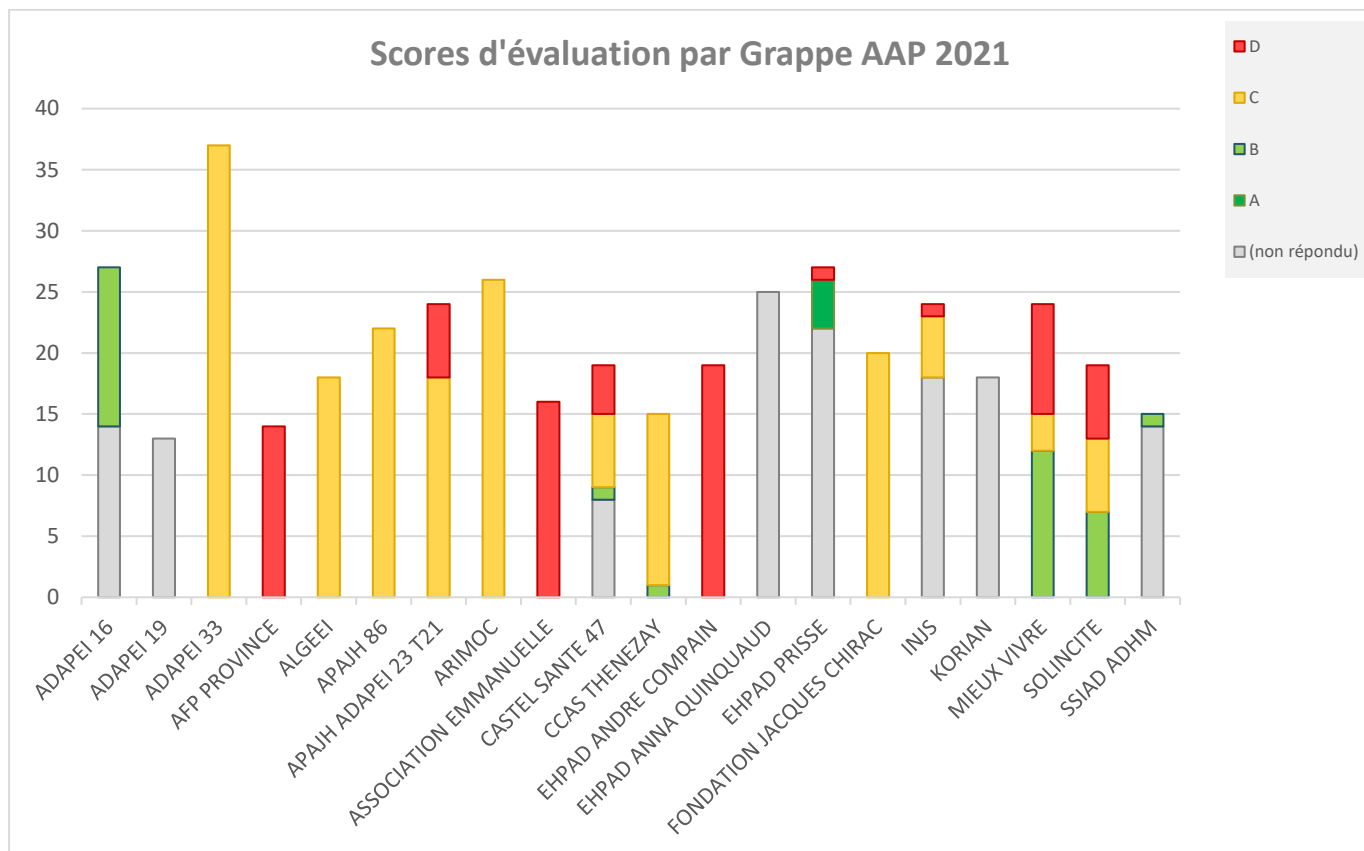


Fig. 3

La Figure 3 montre que :

- les OG d'une même grappe n'ont pas tous participé à la campagne d'autoévaluation,
- il existe des disparités sur le score de maturité des OG d'une même grappe,
- les OG ayant la même organisation au sein de leur grappe affichent un score de maturité identique.

V. CONCLUSION

Cette première campagne d'autoévaluation montre une réelle implication des ESSMS constitués en grappes financées en 2021 en Nouvelle-Aquitaine, pour mettre en œuvre les bonnes pratiques d'identitovigilance dans le cadre du déploiement de l'INS.

Le partenariat entre la CRIV et l'équipe ESMS numérique a permis d'obtenir un taux de participation de **68 %**.

La **pertinence du questionnaire** d'autoévaluation comme étant un outil d'aide à la mise en œuvre des actions a été **appréciée des structures**.

L'analyse que nous avons réalisée montre que sur les **422 établissements sollicités** :

- **84 % ont nommé un référent** en identitovigilance chargé de mettre en place et suivre les bonnes pratiques, et sont donc en conformité avec le RNIV. Les 69 ESSMS qui n'étaient pas en conformité ont été relancés afin de nommer un référent ;
- 290 ont renvoyés le questionnaire dont **13%** ont obtenu un score de A ou B, sachant que les **26%** des structures classées en D sont en cours de qualification des INS.

A partir de ces résultats, on observe que **74 % des 290 ESSMS sont déjà dans le processus** de mise en œuvre de ces bonnes pratiques. Les autres sont dans la démarche.

Outre ces données statistiques, l'analyse montre également que **la thématique « Gestion de l'INS »** est celle qui comptabilise le **plus de points forts**, du fait que les ESSMS qualifient déjà les INS en respectant pour un grand nombre d'entre eux les exigences et les recommandations du RNIV.

La « Gestion des risques » est identifiée comme un axe d'amélioration récurrent, au même titre que la thématique « Indicateurs ».

La prochaine campagne annuelle se déroulera en automne prochain et embarquera de nouveau les ESSMS constitués en grappes financées en 2021 afin de suivre leur évolution, mais également celles financées en 2022, soit plus de 800 ESSMS.