**KIT DE DEPLOIEMENT DE L’IDENTITOVIGILANCE EN MEDICOSOCIAL**

**VOLET À DESTINATION DU REFERENT EN IDENTITOVIGILANCE**

# Les enjeux

Le déploiement de l’identitovigilance et de l’Identité Nationale de Santé (INS) dans les établissements et services médicosociaux (ESMS) répond aux enjeux suivants :

* Assurer la bonne prestation à la bonne personne ;
* Mettre en conformité les systèmes d’information et organisations avec le corpus réglementaire opposable défini par l'arrêté du 8 juin 2021 ;
* Fluidifier les parcours et la coordination avec les partenaires extérieurs ;

L’enjeu pour le référent en identitovigilance est de fédérer les professionnels autour des bonnes pratiques d’identification et de leur donner les outils permettant d’améliorer la culture qualité.

# Les étapes du déploiement et de la mise en œuvre de l’identitovigilance

Le référent en identitovigilance doit[[1]](#footnote-2) :

* S’approprier les ressources documentaires, et notamment le référentiel national d’identitovigilance (RNIV)[[2]](#footnote-3) ;
* Se rapprocher du référent régional pour favoriser la montée en compétence (connaitre l’offre de formation, se renseigner sur les possibilités d’accompagnement[[3]](#footnote-4), se faire connaître, adhérer à un réseau de référents, …) ;
* Réaliser un diagnostic sur les organisations et les pratiques en matière d’identitovigilance, en sollicitant les référents métiers et en s’appuyant par exemple sur des :
  + Questionnaires d’autoévaluation existants (questionnaire de l’Agence du Numérique en Santé (ANS) existant en version établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) et en version ESMS du secteur handicap[[4]](#footnote-5), questionnaires régionaux, …),
  + Évaluations de la culture des professionnels en identitovigilance (enquêtes de la perception de l’identitovigilance par les professionnels, audits de pratiques, …) ;

|  |
| --- |
| ***Diagnostic - exemples de thèmes à interroger***   * Organisation : gouvernance, communication, réseau des correspondants en identitovigilance, … * Identification primaire :   + Organisation de l’accueil de l’usager et de la création de l’identité numérique (création en présence de l’usager, dossier de préadmission...)   + Pratiques actuelles d’identification primaire (est-ce qu’une pièce d’identité est demandée...) * Identification secondaire :   + Prestations concernées (actes, soins, accompagnement, …)   + Pratiques actuelles * Gestion documentaire : procédures, charte, déclaration d’événements indésirables, … * Pilotage : indicateurs et évaluations |

* Identifier les risques en matière d’identification (analyse des évènements indésirables, cartographie des risques, entretien avec les professionnels)[[5]](#footnote-6) ;
* Piloter la conduite du changement :
  + Evaluer les besoins en formation des acteurs (correspondants, professionnels, …) en identitovigilance,
  + Proposer un plan d’action de mise en conformité et d’amélioration continue au comité de pilotage ;

|  |
| --- |
| ***Exemple de plan d’action***   * Déployer l’Identité Nationale de Santé (INS) :   + S’assurer de l’adaptation du système d’information (SI) aux besoins[[6]](#footnote-7) en particulier respect des exigences SI du RNIV et capacité d’intégrer l’INS   + Sécuriser les liens avec les partenaires (contrat/convention, clause de confiance, invitation des partenaires aux réunions du comité d’identitovigilance...) * Formaliser/actualiser le corpus documentaire :   + Charte et politique[[7]](#footnote-8)   + Procédures identification primaire     - Accueil, recherche, création d’une identité     - Signalement d’une anomalie     - Traitement d’une anomalie     - Procédures gestion d’une identité particulière (anonymat, suspicion d’utilisation frauduleuse d’identité...)   + Procédure identification secondaire   + Procédure de signalement des évènements indésirables * Diffuser les bonnes pratiques en identification :   + Bonnes pratiques d’identification primaire[[8]](#footnote-9)   + Bonnes pratiques d’identification secondaire[[9]](#footnote-10)   + Bonnes pratiques de gestion des risques[[10]](#footnote-11)   + Bonnes pratiques de pilotage[[11]](#footnote-12) * Sensibiliser, former et accompagner les professionnels (plan de formation, affiche, …)[[12]](#footnote-13) * Communiquer sur l’INS auprès des usagers (ou leur famille) et les informer sur leurs droits[[13]](#footnote-14) |

* Définir et suivre les indicateurs[[14]](#footnote-15) ;
* Piloter les actions en impliquant et accompagnant les professionnels de terrain ;
* Organiser la gestion des anomalies d’identification (doublon, collision, erreur, …) ;
* Rendre compte à la gouvernance de l’avancée du déploiement de la démarche et des freins éventuellement rencontrés.

Les missions principales du référent sont décrites dans la fiche de poste et la lettre de nomination. Elles sont synthétisées dans la matrice RACI proposée dans le présent kit[[15]](#footnote-16).

# Facteurs clés de la réussite

Le référent en identitovigilance est la cheville ouvrière de la démarche. Il accompagne les professionnels, consolide les retours terrain, sollicite et suit les ajustements techniques et/ou organisationnels attendus pour la mise en œuvre de l’identitovigilance. Ressource « experte » en identitovigilance, il est l’interlocuteur privilégié des professionnels.

A ce titre, il veille à :

* Accompagner la montée en compétences des correspondants en identitovigilance ;
* Travailler en étroite collaboration avec la Direction des SI (DSI) afin de maitriser les outils et de comprendre les contraintes techniques ou organisationnelles ;
* Investir la conduite du changement :
  + Être au plus proche des professionnels de terrain pour se faire connaître et reconnaître (leadership),
  + Donner du sens à la démarche pour favoriser l’adhésion et l’implication des personnels, en diffusant les éléments sur les enjeux et l’avancement de la démarche[[16]](#footnote-17),
  + Décliner le plan d’action en étapes opérationnelles, pragmatiques, facilement applicables ayant des effets visibles et immédiats,
  + Faire preuve d’écoute et de pédagogie afin d’entretenir la dynamique ;
* Alerter la direction en cas de difficultés (légitimité, ressources, disponibilités des acteurs, outils, …) ;
* Travailler en lien avec les cadres concernés pour identifier les nouveaux professionnels (salariés, étudiants, intérimaires, …) à sensibiliser ;
* Sensibiliser et mobiliser les cadres de proximité en tant qu’acteurs et relais de la thématique ;
* Impliquer les collaborateurs externes (professionnels de santé libéraux, ambulanciers, etc.) dans la démarche d’amélioration de l’identification, notamment lors de la mise en œuvre de l’INS ;
* Informer les usagers et leurs proches pour les faire participer, chaque fois que possible, à leur identification...

|  |
| --- |
| ***Quelques préconisations :***  La présentation aux professionnels de l’identitovigilance, de la démarche de mise en place et d’organisation entreprise dans la structure doit s’appuyer sur les éléments de pédagogie et de convictions :   * Présentation des enjeux ; * Présentation de quelques exemples d’évènements indésirables pouvant survenir dans la structure ; * Présentation de l’organisation ; * Présentation des bonnes pratiques.   Il est nécessaire d’insister sur la culture qualité sécurité et sur l’importance de déclarer les anomalies.  Les référents peuvent s’appuyer sur les ressources documentaires disponibles (fiche ressources documentaires, replay de webinaire de formations...)[[17]](#footnote-18). |

# Pour aller plus loin

* Identitovigilance : [Identitovigilance - Ministère des Solidarités et de la Santé (solidarites-sante.gouv.fr)](https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/qualite-des-soins-et-pratiques/securite/securite-des-soins-securite-des-patients/article/identitovigilance)
* Identité Nationale de Santé : [Identité Nationale de Santé (INS) | esante.gouv.fr](https://esante.gouv.fr/securite/identite-nationale-de-sante)
* 3 RIV : [Association 3RIV | identitovigilance (identito-na.fr)](https://www.identito-na.fr/3riv)
* GRIVES PACA : [Accueil - GRIVES (sante-paca.fr)](https://grives.sante-paca.fr/)
* Réseau Santé Qualité Risques Hauts de France : [IDENTITOVIGILANCE | Réseau Santé Qualité Risques (rsqr-hdf.com)](https://rsqr-hdf.com/actualite/identitovigilance/)

# Glossaire et définitions

|  |  |
| --- | --- |
| ANS : | Agence du numérique en santé |
| DSI : | Direction des systèmes d'information |
| EHPAD : | Etablissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes |
| ESMS : | Etablissement et service médico-social |
| INS : | Identité nationale de santé |
| RNIV : | Référentiel national d’Identitovigilance |
| SI : | Système d'information |

|  |  |
| --- | --- |
| Identification primaire | Phase de l'identification de l'usager qui a pour objet de lui attribuer une identité numérique ou de la corriger. Elle comprend les actions réalisées pour rechercher une identité numérique préalablement enregistrée dans le système d'information (DUI) de la structure, la créer ou la modifier y compris en termes de statut et d'attributs associés à cette identité numérique |
| Identification secondaire | Pratiques d'identification à mettre en œuvre par chaque professionnel appelé à accompagner ou soigner un usager, afin de s'assurer de prendre en charge la bonne personne et d'utiliser les bons outils pour consulter ou enregistrer les données qui la concernent (écran DUI, prescription, étiquette d’identification, pilulier, plateau repas, etc.). |

# Contenu du kit de déploiement de l’identitovigilance en médicosocial :

**Volet à destination du directeur**

**Volet à destination du référent**

**Volet à destination du DSI**

**Volet à destination du référent qualité et gestion des risques**

**Fiches pratiques :**

* Gouvernance
* Identification primaire et INS
* Identification secondaire
* Pilotage
* Gestion des risques
* Matrice RACI

**Récapitulatif des exigences et recommandations du RNIV**

**Ressources documentaires**

**Comprendre**

1. Cf. Fiche de poste Référent en identitovigilance – Outils [↑](#footnote-ref-2)
2. Cf. Fichier Ressources documentaires Médico-Social - document VIII [↑](#footnote-ref-3)
3. <https://esante.gouv.fr/sites/default/files/media_entity/documents/INS_Liste%20des%20referents%20regionaux.pdf> [↑](#footnote-ref-4)
4. <https://esante.gouv.fr/identite-nationale-de-sante/professionnel-du-medico-social> [↑](#footnote-ref-5)
5. Cf. fiche thématique Gestion des risques – document VI [↑](#footnote-ref-6)
6. Cf. Volet à destination du DSI – document IV [↑](#footnote-ref-7)
7. Cf. fiche modèle Charte d’identitovigilance ESMS – outils [↑](#footnote-ref-8)
8. Cf. fiche thématique - Identification primaire et INS – document VI [↑](#footnote-ref-9)
9. Cf. fiche thématique - Identification secondaire – document VI [↑](#footnote-ref-10)
10. Cf. fiche thématique Gestion des risques – document VI et cf. fiche Signalement des EI en identitovigilance – outils [↑](#footnote-ref-11)
11. Cf. fiche thématique Pilotage – document VI [↑](#footnote-ref-12)
12. Cf. Fichier Ressources documentaires Médico-Social - document VIII [↑](#footnote-ref-13)
13. <https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/annonce_ins_2021_a4_master_hd_sstrait.pdf> [↑](#footnote-ref-14)
14. Cf. fiche thématique Pilotage – document VI [↑](#footnote-ref-15)
15. Cf. – fiches par thématique Matrice RACI – document VI [↑](#footnote-ref-16)
16. Exemple Affiche de communication 3RIV : [Affiche\_identito\_04.pdf (identito-na.fr)](https://www.identito-na.fr/sites/default/files/public/2021-02/Affiche_identito_04.pdf) [↑](#footnote-ref-17)
17. Cf. Fichier Ressources Médico-Social - document VIII [↑](#footnote-ref-18)