

# L'identitovigilance

# Table des matières

<b>I. Identité - Vigilance : qu'est-ce que l'identitovigilance ?</b>	<b>3</b>
A. Identité - Vigilance : qu'est-ce que l'identitovigilance ?.....	3
B. Éléments de l'identification.....	5
C. Historique de l'identitovigilance .....	8
<b>II. Exercice : Quiz</b>	<b>9</b>
<b>III. La mise en œuvre et utilité de l'identitovigilance</b>	<b>10</b>
A. Mise en œuvre de l'identitovigilance.....	10
B. Pourquoi l'identitovigilance ? Son utilité.....	13
<b>IV. Exercice : Quiz</b>	<b>14</b>
<b>V. Essentiel</b>	<b>15</b>
<b>VI. Auto-évaluation</b>	<b>15</b>
A. Exercice .....	15
B. Test.....	16
<b>Solutions des exercices</b>	<b>17</b>

## I. Identité - Vigilance : qu'est-ce que l'identitovigilance ?

### Contexte

Le parcours de l'utilisateur est complexe, multiforme et se compose d'étapes. Quels que soient le parcours, l'étape de parcours, les différents soins, les accompagnements, vous devrez, en tant que professionnel du secteur sanitaire et social, faire preuve de vigilance.

Cette vigilance se fera à chaque étape (lors de l'entrée, au cours du déroulement, à la sortie), à chaque moment, lors de n'importe quelle tâche, tout au long du parcours de vie, de santé et de soins.

Il s'agit bien sûr d'effectuer un travail de qualité mais aussi d'aller au-delà, car un manque de vigilance peut aussi bien n'avoir aucune conséquence comme aller jusqu'au décès de l'utilisateur.

Afin de garantir la sécurité de l'utilisateur, des processus de surveillance et de vérification, à tout stade du parcours, seront nécessaires.

Cette vigilance dans le domaine sanitaire et social repose sur l'identification de l'utilisateur. Vous allez découvrir la spécificité de cette veille : l'identitovigilance.

L'utilisateur, les professionnels de santé, et tout professionnel devront suivre les processus d'identitovigilance.

Pour vous épauler et aider les professionnels, des systèmes de vérification liés au système informatique sont créés, mis en œuvre, mis à jour et vérifiés.

Malgré votre vigilance, les systèmes de vérification, les processus de surveillance et de vérification, il y aura des failles.

Celles-ci sont étudiées et analysées afin de prendre les mesures correctives nécessaires et de formaliser et standardiser les mesures, les procédures et les systèmes liés au service informatique pour que ces erreurs ne se reproduisent plus.

L'identitovigilance permet ainsi d'éviter les erreurs et un groupe de surveillance existe pour vérifier l'efficacité des mesures mises en place.

## A. Identité - Vigilance : qu'est-ce que l'identitovigilance ?

### Définition

### L'identité

« Ensemble des données de fait et de droit qui permettent d'individualiser quelqu'un ».

« Caractère permanent et fondamental de quelqu'un, d'un groupe, qui fait son individualité, sa singularité » dictionnaire Larousse.

L'identité est la singularité de la personne. Elle se compose de différents éléments. Ceux-ci peuvent diverger en fonction de l'utilité recherchée, du degré de sécurité requis.

Dans le domaine sanitaire et social, l'identité d'un usager (personne physique et unique) est sa représentation administrative. Cette identité se compose d'un identifiant et de traits (ou profil).

L'identité sera aussi la représentation d'une personne physique dans un système d'information (papier ou informatique). Actuellement, beaucoup de structures en ville ou hospitalières sont dotées de systèmes d'informations informatiques. Certains peuvent échanger des informations pour améliorer la prise en charge et l'accompagnement de l'utilisateur dans son parcours de santé.

**Définition** La vigilance

La vigilance<sup>1</sup> est une « *attention soutenue à veiller sur quelqu'un ou quelque chose ; surveillance attentive, sans défaillance.* ».

Cette vigilance nécessite de l'attention et de la concentration pour une personne afin de surveiller, détecter des changements ou des anomalies lors d'une tâche, de vérification particulière avant, pendant et après toute tâche, acte administratif, acte ou soin médical.

**Définition** L'identitovigilance

La santé de l'usager, la qualité et la sécurité de sa prise en charge est un engagement de tous les acteurs du secteur sanitaire et social (les professionnels soignants, non soignants et les structures).

Les actes, les soins et les accompagnements sont soit préventifs, diagnostiques, curatifs ou palliatifs. Ils doivent s'adresser spécifiquement à l'usager d'où l'importance de son **identification**.

Il est nécessaire de mettre en œuvre un système de surveillance et de gestion des risques liés à l'identification des usagers : **l'identitovigilance**.

Il s'agit d'éviter les erreurs d'identification.

Ce système est doté de moyens organisationnels et techniques mis en œuvre pour veiller à la « *bonne identité* » de l'usager afin de lui faire correspondre « *les bons soins au bon moment* ».

L'identitovigilance est composée de procédés, de processus et de règles. Le respect de tous ces éléments la constituant est d'autant plus important lors d'échanges de données médicales, administratives entre des acteurs, dans le système d'information. Toutes les données de l'usager sont sécurisées et doivent se soumettre au secret médical.

Elle permet à chaque instant de la phase de vérifier et d'affirmer avec certitude l'identité de l'usager et son besoin en soin. Tous les acteurs doivent suivre, respecter les règles et demander les documents et les informations nécessaires à l'établissement ou la confirmation de l'identité de la personne.

L'identitovigilance peut aussi être assimilée à une vigilance réglementaire (comme l'hémovigilance). Cependant, il s'agit plus d'un concept.

L'identitovigilance est l'ensemble des mesures et des moyens permettant de faire correspondre l'identité d'une personne physique, sa représentation administrative via un **identifiant**.

Celui-ci permet le passage de l'identification clinique à l'identification administrative nécessaire à la facturation. Les actes, les soins dispensés à l'usager seront enregistrés et stockés sous l'identifiant et ils seront ainsi facturés au bon usager.

À chaque fois qu'un élément concernant l'usager doit être enregistré, modifié, annulé ou simplement consulté, les utilisateurs devront être attentifs et vérifier systématiquement l'identité (via l'identifiant et d'autres éléments).

**Attention** L'identifiant et l'identification

L'identifiant est une séquence de chiffres ou de caractères uniques attribuée de manière définitive à un usager lors de son premier enregistrement dans un le système d'information informatique d'une structure.

Les informations concernant la prise en charge de l'usager y seront associées pour éviter les risques d'erreurs.

Il peut s'agir d'un d'identifiant définitif comme l'Identifiant National de Santé (INS).

Cet identifiant sera relié à un dossier patient. Tous les événements qui constituent ce dossier pourront être codés pour conserver la confidentialité des données, des soins et des actes.

Les actes, les soins et les accompagnements sont seront liés à l'identifiant et permettront la facturation (prise en charge de la sécurité sociale et calcul de la part de l'usager à payer).

1 <https://www.cnrtl.fr/definition/vigilance>

L'identification est une opération dans le système d'information consistant à rapprocher l'utilisateur (donc son identité) et son identifiant. Elle permet d'associer les informations communiquées par l'utilisateur et celles collectées lors d'étapes de son parcours de soins (dans une même structure ou plusieurs si le système d'information informatique est partagé).

Cette identification participera à la mise en facturation.

## B. Éléments de l'identification

### **Texte légal** Les éléments de l'identification

La DGOS (Direction Générale de l'Offre de Soins) dans la circulaire du 7 juin 2013 a remis en lumière les règles à respecter lors du recueil des éléments d'identité du client de soin et l'enregistrement de ses données.

Les éléments de l'identification sont composés de traits stricts, étendus, complémentaires et d'un numéro particulier : l'Identifiant National de Santé (INS).

#### Les traits stricts

**Les traits stricts** correspondent aux éléments minimums obligatoires pour enregistrer un usager :

- Le nom de naissance (ou nom de famille),
- Le prénom (Le premier),
- La date de naissance,
- Le sexe,
- Le pays de naissance,
- Le lieu de naissance (code postal et ville) pour les ressortissants français.

#### Les traits étendus

**Les traits étendus** permettent d'étoffer l'identification et de la complexifier rendant le risque d'erreurs moins important :

- Le numéro de sécurité sociale,
- Le nom d'usage (souvent les systèmes d'informations intègrent le nom d'usage nom de femme mariée et le nom de naissance),
- L'adresse de résidence,
- **Un identifiant national** de santé calculé (ou autre identifiant reconnu au niveau national).

#### Les traits complémentaires

Les traits complémentaires sont des informations spécifiques et confidentielles de l'utilisateur accessibles à des professionnels autorisés. Ils viennent compléter les traits étendus et stricts s'il subsiste un doute sur l'identité de l'utilisateur.

Voici quelques traits complémentaires :

- L'adresse du domicile,
- Le numéro de téléphone,
- Les informations sociales,
- Les informations professionnelles,
- Des informations médicales (les allergies, le groupe sanguin, les troubles cognitifs, etc.),

- Les informations liées à la prise en charge de l'utilisateur (le régime de la sécurité sociale, la caisse d'assurance maladie, l'assurance complémentaire).

**Remarque** **L'identifiant national de santé**

L'identifiant national de santé est :

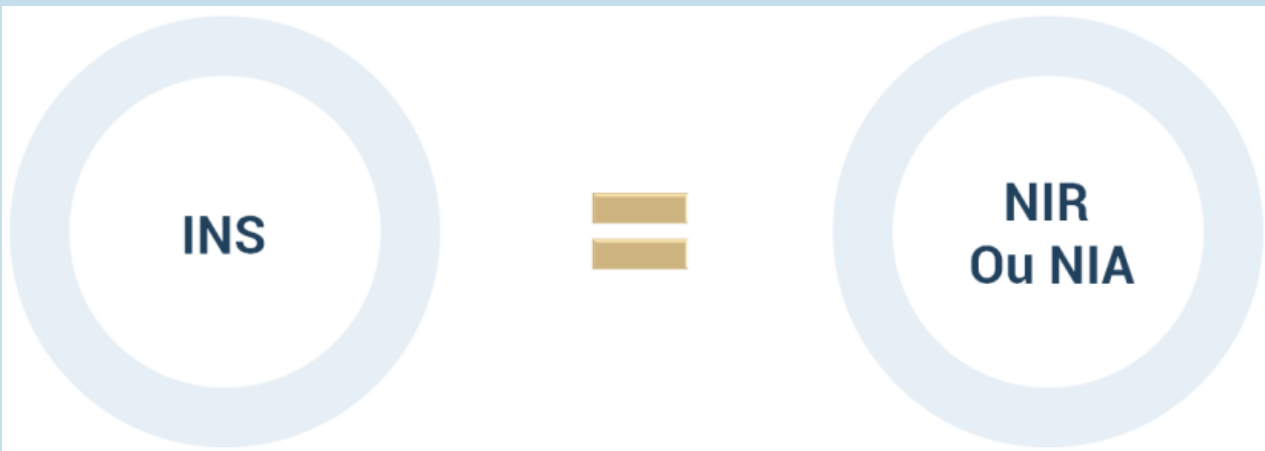
**INS** = Identifiant National de Santé.

**NIR** = Numéro d'Inscription au Répertoire national des personnes physiques (ou numéro de sécurité sociale).

**NIA** = Numéro d'Identifiant en Attente.

**Traits d'identité de l'état civil** = Nom de naissance, prénoms, sexe et lieu de naissance.

Les conditions et modalités d'utilisation du NIR comme INS sont précisées aux articles R. 1111-8-1 à R. 1111-8-7 du code de la santé publique de 2017. Jusqu'à maintenant, l'INS est :



Cependant en 2021, l'INS à prendre comme référence dans toute interface d'information informatique d'un établissement sera celui-ci :



L'INS est une donnée protégée par la CNIL (Commission Nationale des Informations et Libertés).

## Décrypter votre numéro de sécurité sociale

**1** : homme  
2 : femme

**85** : Année de naissance

**05** : Mois de naissance

**78** : Département de naissance ou 99 si né à l'étranger

**006** : Numéro Insee de la commune ou de votre pays de naissance

**084** : L'ordre d'enregistrement de votre naissance sur le registre d'état civil de votre commune pour le mois de votre naissance

**36** : Clé de sécurité

*https://www.ameli.fr/seine-saint-denis/assure/droits-demarches/principes/numero-securite-sociale*

**Fondamental** Exemple de M. RUPERT Pierre

M.RUPERT Pierre est né le 06 août 1975 à Massy dans le département de l'Essonne 91.

Les traits stricts sont :

- Le nom de naissance : Rupert,
- Le prénom : Pierre,
- La date de naissance : 06 août 1975,
- Le sexe : masculin,
- Le pays de naissance : France,

- Le lieu de naissance (code postal et ville) : 91 300 Massy.

Les traits étendus sont :

- Le numéro de sécurité sociale : 1 75 08 91 402 045 23,
- Le nom d'usage : RUPERT,
- L'adresse de résidence : 23 rue des Germines, 75 012 Paris,
- **Un identifiant national** de santé calculé (ou autre identifiant reconnu au niveau national).

Les traits complémentaires sont :

- L'adresse du domicile : 23 rue des Germines, 75 012 Paris,
- Le numéro de téléphone : 01.45.29.38.17,
- Les informations sociales : Caisse Primaire d'assurance Maladie de Paris,
- Les informations professionnelles : Professeur des écoles,
- Des informations médicales : allergie au pollen.

**L'INS** de M.RUPERT est son numéro de sécurité sociale 1 78 08 91 402 045 23 et ses traits d'identité (RUPERT, Pierre, DDN : 06 août 1975, masculin, Massy)

#### **Fondamental** Cas particulier de l'usurpation d'identité

L'usurpation de l'identité est un usager enregistré sous une identité qui ne lui correspond pas. Elle peut être volontaire (une personne souhaite bénéficier des prestations de santé et de leur prise en charge) ou involontaire (la personne a pris l'identité mais elle ne sait pas qu'elle a usurpé).

Exemple : Jérôme Dufour souffrant de troubles psychiques se fait appeler Jean Dufour. Il ne répond pas à son identité. Lorsqu'il arrive aux urgences sans papiers d'identité, confus, il décline cette identité Jean Dufour.

## **C. Historique de l'identitovigilance**

### **2007 L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS)**

En 2007, l'OMS émet « 9 solutions pour l'identification des patients » afin de réduire les erreurs et les conséquences liées à celles-ci dans le monde.

« Consciente du fait que des erreurs commises au niveau des soins de santé affectent un patient sur 10 dans le monde, l'Alliance mondiale pour la sécurité des patients, de l'OMS, ainsi que le Centre collaborateur ont rassemblé neuf solutions efficaces pour réduire de telles erreurs » Déclaration du Dr Margaret Chan (directeur général de l'OMS En 2009).

Les solutions proposées pour la sécurité des usagers concernent les domaines suivants :

- L'amélioration de la communication écrite et entre les professionnels de santé durant le transfert d'usagers,
- L'identification de l'usager,
- L'adaptation des traitements.

### **2011 - Arrêté du 6 avril 2011**

Cet arrêté porte sur la sécurisation du circuit des médicaments. Ceux nécessitant une sécurisation à toutes les étapes de la prescription à l'administration



**2011 - Programme Hôpital numérique**

La Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS) a émis en novembre 2011 le programme numérique hôpital. Il est lancé afin de perfectionner les systèmes d'informations pour améliorer la qualité et la sécurité des soins. Il s'agit de développer et de moderniser les Systèmes d'Information Hospitaliers (SIH) en utilisant les nouvelles technologies (informatiques et de communication).

**2013 - Instruction du 7 juin**

La DGOS a émis une instruction le 7 juin 2013 « relative à l'utilisation du nom de famille pour l'identification des patients dans les systèmes d'information des structures de soins ».

Le nom de famille doit être un élément obligatoire de l'identification du patient

**La certification V 2010 et V 2014**

La Haute Autorité de santé (HAS) a édité les certifications : V 2010 et V 2014 pour l'identification du patient à tous les stades ou les étapes de sa prise en charge. Cette condition devient obligatoire et rentre dans les critères de certification des établissements de santé.

**Exercice : Quiz**

[solution n°1 p.19]

## Question 1

L'identité et l'identifiant désignent le même usager

- Vrai
- Faux

## Question 2

L'identification est une opération dans le système d'information qui consiste à rapprocher l'utilisateur et son identifiant.

- Vrai
- Faux

## Question 3

L'INS est l'Identifiant Numérique Spécial.

- Vrai
- Faux

## Question 4

L'INS se compose du numéro de sécurité sociale.

- Vrai
- Faux

## Question 5

L'identification comporte des traits stricts et étendus seulement.

- Vrai
- Faux

### III. La mise en œuvre et utilité de l'identitovigilance

#### A. Mise en œuvre de l'identitovigilance

##### Les acteurs

Le premier concerné par l'identification est **l'utilisateur** lui-même. Lui, sa famille ou sa personne de confiance doivent se sentir concernés par l'identitovigilance. L'utilisateur et ses proches doivent pouvoir fournir des pièces justifiant de l'identité aux professionnels de santé et les personnes chargées de l'enregistrement.

La vérification de l'identité (et/ou l'identification) et la prévention des erreurs d'identification est de la responsabilité des professionnels du secteur sanitaire et social (personnels administratifs, personnels soignants).

Les professionnels de santé échangent des informations afin d'assurer une prise en charge et un accompagnement de qualité à l'utilisateur dans son parcours de soins.

Afin de sécuriser ses informations de santé, et de vérifier que les soins prodigués s'adressent au bon utilisateur, les règles d'identification doivent être similaires et systématiques.

Il existe des règles d'identification formalisées dans des référentiels, dans les chartes et procédures d'identitovigilance des structures de santé.

Avant d'inscrire de nouvelles informations, de les modifier dans un dossier, les professionnels devront vérifier qu'ils utilisent le bon dossier. Les données renseignées peuvent être des prescriptions, des décisions d'hospitalisations. Si le dossier n'est pas le bon, les conséquences peuvent être fâcheuses.

##### Les documents d'identité recevables pour justifier l'identité

Dans un système d'information, il faut enregistrer les éléments de l'identité de la personne (traits stricts, les traits étendus et complémentaires) pour constituer une base de données fiables. Pour garantir la qualité des données enregistrées, elles doivent provenir de pièces et documents officiels :

- Les pièces recevables
  1. La Carte Nationale d'Identité (CNI),
  2. Le passeport,
  3. Le titre de séjour,
  4. Un acte de naissance (pour les nourrissons).
- Les documents suivants sont insuffisants
  1. Le permis de conduire,
  2. Le livret de famille,
  3. Une carte de travail.

##### Les situations ou les moments

L'identification de l'utilisateur doit se faire tout au long du parcours de soins, lors de moments clés, lors d'une étape du parcours, de l'entrée à la sortie et à tout moment de cette étape :

- De l'entrée à la sortie d'une consultation (en cabinet, en téléconsultation, en ambulatoire),
- L'adaptation des traitements,

- De l'admission à la sortie d'une hospitalisation,
- Lors d'un examen biologique,
- Lors de la prise en charge sociale,
- Lors de la prise en charge financière,
- Lors de transferts.

Cette identification est essentielle quand l'usager n'est pas en mesure de pouvoir décliner son identité.



<https://www.ghicl.fr/thematiques-precedentes.html/identitovigilance.html>

Il faudra également notifier au patient que ces données lui seront systématiquement demandées oralement tout au long de son parcours de soins. Malgré l'aspect rébarbatif de ces répétitions pour le patient, elles sont la première sécurité pour ne pas se tromper de patient, d'examen, voire les deux.

Aussi à chaque rendez-vous, et avant chaque soin (prise du prochain rendez-vous, réalisation d'un pansement, radiologie, etc.) un professionnel de santé demandera au patient de décliner son identité et sa date de naissance.

Afin d'éviter des problèmes de compréhension entre le patient et le professionnel, c'est le patient lui-même qui doit décliner son identité. Le professionnel doit le lui demander par une question ouverte « quel est votre nom, prénom, et date de naissance ? » et non pas « vous êtes bien monsieur Rodriguez ? »

En cabinet médical ou établissement de soins, les patients sont dans une situation anxiogène et stressante, ils peuvent répondre à une fausse identité par réflexe sans avoir vraiment entendu le nom énoncé. C'est pourquoi il est nécessaire que le patient décline son identité lui-même. Il ne faut pas hésiter à demander au patient d'épeler son nom afin d'éliminer un risque d'homonymie.

Chaque structure de soins doit sensibiliser tous les acteurs qui prennent en charge le patient du brancardier à l'ambulancier en passant par l'aide-soignant jusqu'au médecin. La sensibilité doit se faire aussi sur toute personne qui intervient sur les données médico-administratives.

Les structures de santé doivent mettre en place :

- **AGI** : Autorité de Gestion des Identités responsable de la politique d'identitovigilance dans la structure
- **CIV** : Cellule d'Identitovigilance qui met en œuvre la politique d'identitovigilance
- Référent Identitovigilance qui est l'interlocuteur privilégié pour les questions

Les saisies d'identité doivent être faites en lettres majuscules sans accentuation ni ponctuation ou abréviation.

Les modifications peuvent être faites au vu d'une pièce d'identité valide. C'est l'AGI qui désignera le service autorisé à modifier les identités et à rééditer les bracelets et étiquettes. Toute modification d'identité doit être diffusée aux acteurs concernés.

**Complément** Cas où l'usager ne peut décliner son identité

Dans certaines situations, la personne sera dans l'impossibilité de donner les éléments constituant son identité :

- Les usagers ayant des troubles mnésiques. Ex : une personne atteinte de démence,
- Les usagers ayant des troubles de la conscience. Ex : le coma,
- Les usagers jeunes (des nourrissons aux enfants),
- Les usagers étant en situation de handicap,
- Les usagers parlant une langue étrangère.

**Un moyen d'identification : le bracelet**

Le bracelet vient renforcer les moyens pour l'identification de l'usager. Il est remis surtout lors de séjour dans un hôpital<sup>1</sup> ou une clinique à l'admission. À chaque acte de la prise en charge, l'identité est vérifiée en consultant le bracelet ou en le scannant avec une douchette pour enregistrer l'acte. Il est demandé à l'usager de décliner son identité en mesure supplémentaire de vérification : le nom, le prénom et la date de naissance.



<https://www.chu-poitiers.fr/hospitalisation/>

**Complément** Les procédures, les chartes et des comités de surveillance

Plusieurs entités existent afin de contrôler, mettre en place les procédés, les processus et les procédures. Ce sont des cellules, des comités, des autorités. Elles dépendent de la région, des établissements. Certaines Agence Régionale de Santé (ARS) éditent des chartes.

En voici quelques exemples :

Charte régionale d'IdentitoVigilance en PACA<sup>2</sup>.

L'ensemble des entités (comités, autorités, chartes, documents, etc.) vont venir consolider l'identification, la formaliser et la vérifier de manière systématique.

Cette démarche d'encadrement et de formalisation de l'identitovigilance a plusieurs origines :

- En mai 2002, une fiche méthodologique est présentée à la suite des travaux du Groupement de la Modernisation du Système d'Information Hospitalier (GMSIH).
- La DGOS a suggéré une méthode de mise en place de l'identitovigilance en établissement lors du dévoilement du programme Hôpital Numérique.
- L'HAS a souhaité que des visiteurs experts puissent constater l'identitovigilance (un système de surveillance, de correction et de prévention) lors de l'émission d'un manuel de certification.

<sup>1</sup> <https://www.hopital-europeen.fr/nous-connaître/nos-comités/le-comité-d'identitovigilance>

<sup>2</sup> [https://www.paca.ars.sante.fr/sites/default/files/2017-01/Charte%20r%C3%A9gionale%20d'IdentitoVigilance%20en%20PACA%20V1\\_07.pdf](https://www.paca.ars.sante.fr/sites/default/files/2017-01/Charte%20r%C3%A9gionale%20d'IdentitoVigilance%20en%20PACA%20V1_07.pdf)

## B. Pourquoi l'identitovigilance ? Son utilité

### Fondamental L'utilité de l'identitovigilance

Elle permet :

- **La sécurisation** (protection) des données, l'accès aux informations personnelles et essentielles de l'utilisateur, leur vérification, leur modification,
- De vérifier à tout moment de l'étape l'identité de l'utilisateur,
- La continuité des soins,
- **D'éviter les erreurs.** Les entités nationales, régionales et les structures innovent dans les procédures pour les éviter.

### Type d'erreur

Certaines erreurs proviennent du système d'information informatique :

- **Le doublon** : dans son parcours de santé, l'utilisateur est amené à rencontrer de multiples professionnels de structures différentes. Même si le système d'information est mutuel, plusieurs dossiers peuvent avoir été créés. Cela implique que l'utilisateur a plusieurs identifiants. Le risque est la perte d'information concernant la prise en charge de l'utilisateur. Exemple : une allergie à un médicament, le fait qu'il soit porteur de prothèse.
- **La fusion** : ces dossiers multiples doivent être traqués car une manipulation permet de fusionner les dossiers et donc de rapprocher les informations du même utilisateur.  
Cependant, le cas inverse existe, deux utilisateurs peuvent avoir des éléments communs (nom de famille, date de naissance, etc.) et leurs dossiers peuvent être fusionnés (1 dossier au lieu de 2.)
- **La collision** : deux utilisateurs partagent le même identifiant et ont un dossier commun. Il peut y avoir des difficultés pour assurer une excellente prise en charge. Les informations se cumulent et peuvent parfois être divergentes.
- **L'usurpation** : cas particulier de collision (volontaire ou involontaire).

D'autres erreurs peuvent faire encourir des risques et conséquences non négligeables :

- Administration d'un traitement à un autre utilisateur que celui prévu,
- Erreur d'intervention chirurgicale ou pratiquée du côté opposé,
- Erreur dans la déclaration du décès.

### Risque en cas d'erreur

Les risques encourus sont de plusieurs types :

- Risques de type administratif,
- Risques de type médical,
- Risques de type économique,
- Risques pour l'utilisateur ou ses proches.

Une faible fiabilité dans le système d'information risque de provoquer :

- Une erreur administrative (mauvaise identification, usurpation, un dossier pour 2 personnes),
- Une erreur médicale (erreur de diagnostic, mauvais traitement).

Ces erreurs vont avoir des conséquences économiques et financières (des difficultés pour la facturation, des réclamations) et pour l'utilisateur (son état de santé physique, psychique).

Il s'avère que les erreurs sont souvent d'origine humaine.

Vous devrez veiller à vérifier l'exactitude des données recueillies et enregistrées tout au long du parcours de l'utilisateur.

**Remarque** Des erreurs avec des conséquences dramatiques à éviter

Les établissements de santé doivent accueillir un nombre important d'utilisateurs en même temps. Leur organisation est complexe. Des incidents appelés « événements indésirables » portent parfois atteinte à la sécurité de l'utilisateur (effets indésirables, séquelles et parfois décès), liés à une mauvaise identification de celui-ci.

Certaines situations ont des issues dramatiques :

- Un utilisateur est décédé car il a reçu une transfusion sanguine d'un autre groupe sanguin que le sien.
- Une femme a subi une interruption de grossesse alors qu'elle venait pour la pose d'un cerclage (le cerclage est une technique permettant de maintenir fermé le col de l'utérus. Il arrive que le col s'ouvre prématurément au début de la grossesse. Le cerclage permet de la poursuivre).
- Un utilisateur a eu un traitement pour l'hypertension à la place d'un autre alors que sa tension artérielle était normale.

**Évaluation du système d'identitovigilance**

Certains indicateurs rendent possible l'évaluation de la qualité et la performance de ce système de surveillance.

Exemple : connaître les indicateurs suivants permet de mesurer l'efficacité du système d'information informatique :

- Le taux de doublons,
- Le taux de collisions,
- Le taux de fusion,
- Le taux de modification d'identité.

**Exercice : Quiz**

[solution n°2 p.20]

Question 1

Seuls les professionnels administratifs doivent veiller à l'identification de l'utilisateur.

- Vrai
- Faux

Question 2

L'identitovigilance se pratique tout au long du parcours de santé.

- Vrai
- Faux

Question 3

Le doublon est une erreur dans un système informatique qui signifie que l'utilisateur a plusieurs identifiants donc plusieurs dossiers.

- Vrai
- Faux

Question 4

La collision est une fusion d'identifiant.

- Vrai
- Faux

#### Question 5

Des entités veillent à surveiller les procédés, procédures d'identitovigilance. Grâce à tout ce système, aucune erreur d'identitovigilance n'a eu de conséquence depuis sa création.

- Vrai
- Faux

## V. Essentiel

Pour assurer la sécurité des patients, des processus de surveillance et de vérification sont nécessaires à toutes les étapes du parcours, car un manque de vigilance peut être sans conséquence ou jusqu'à entraîner la mort de la personne.

L'identité est la singularité d'une personne. Elle est constituée de différents éléments, d'un identifiant et de traits (ou profil).

L'identifiant permet de vérifier et de confirmer positivement l'identité de la personne et son besoin de soins à chaque instant du parcours de soins. Tous les participants (administratifs et santé) sont tenus de suivre et de respecter les règles et d'exiger les documents et informations nécessaires pour identifier ou confirmer l'identité de la personne.

Le premier concerné par l'identification est la personne elle-même. Elle, sa famille ou quelqu'un en qui elle a confiance, doivent être concernés par la surveillance de l'identité. Les patients et leurs proches doivent être en mesure de fournir des documents prouvant leur identité aux professionnels de santé et aux personnes chargées de l'enregistrement.

La vérification des identités (et/ou de l'identification) et la prévention des erreurs d'identification relèvent de la responsabilité des professionnels du secteur sanitaire et social (personnel administratif, paramédical).

## VI. Auto-évaluation

### A. Exercice

Dans l'EHPAD Mieland, plusieurs résidents doivent avoir une prise de sang. L'infirmière a appelé la veille le laboratoire pour confirmer le nombre de résidents ayant des examens biologiques. Elle a précisé qu'une nouvelle résidente était arrivée et donc inconnue du laboratoire.

Le technicien de laboratoire arrive à 8 heures. Il commence par faire les prélèvements des personnes à jeun et diabétiques. Il doit faire le prélèvement de Mme Level, 88 ans (une mesure de taux de prothrombine). Elle est nouvelle dans l'EHPAD. Il est passé à l'infirmierie pour prendre les pièces nécessaires à l'enregistrement du dossier et à l'identification de Mme Level. Il a une carte vitale, pas de pièce d'identité.

Mme Level est dans une unité protégée. Avec l'aide d'une aide-soignante, nouvelle dans la structure, il trouve une personne dans la chambre de Mme Level. Le technicien lui demande son identité, elle ne répond pas. Il reformule et lui propose de confirmer qu'elle est bien Mme Level Jeannine. La personne lui répond que oui.

Le technicien rentre au laboratoire et les dossiers sont créés. En fin de matinée, l'infirmière ayant mandaté les prises de sang appelle le laboratoire pour comprendre ce qui s'est passé, car Mme Level n'a pas eu de prélèvement.

La secrétaire du laboratoire lui annonce qu'elle a bien un prélèvement et un examen au nom de Mme Level. Elle lui donne même les résultats.

Entre temps, la secrétaire du laboratoire vérifie les dossiers du matin et elle se rend compte qu'elle a deux examens identiques pour une même personne dont les résultats sont très différents.

Après investigation et un entretien avec l'EHPAD, il apparaît que le fils de Mme Level a amené sa mère directement au laboratoire avec la carte vitale et sa pièce d'identité.

Il avait prévenu la personne à l'accueil de l'EHPAD qui a oublié de prévenir l'infirmière d'où le quiproquo. En résumé, le prélèvement de la dame à l'EHPAD a été inutile. Ce n'était pas Mme Level. C'était une autre personne confuse qui ne se trouvait pas dans sa chambre.

**Question 1**

[solution n°3 p.21]

Quel est le type d'erreur commis à l'EHPAD et dans le système d'information informatique ?

**Question 2**

[solution n°4 p.21]

Quelles conséquences aurait-il pu y avoir pour cette erreur ? Et que faudrait-il mettre en place pour éviter que cela ne se reproduise ?

**B. Test**

Dans l'EHPAD Mieland, plusieurs résidents doivent avoir une prise de sang. L'infirmière, la veille a appelé le laboratoire pour confirmer le nombre de résidents ayants des examens biologiques. Elle a précisé qu'une nouvelle résidente était arrivée et donc inconnue du laboratoire.

Le technicien de laboratoire arrive à 8 heures. Il commence par faire les prélèvements des personnes à jeun et diabétiques. Il doit faire le prélèvement de Mme Level, 88 ans (une mesure de taux de prothrombine). Elle est nouvelle dans l'EHPAS. Il est passé à l'infirmierie pour prendre les pièces nécessaires à l'enregistrement du dossier et à l'identification de Mme Level. Il a une carte vitale, pas de pièce d'identité.

Mme Level est dans une unité protégée. Avec l'aide d'une aide-soignante, nouvelle dans la structure, il trouve une personne dans la chambre de Mme Level. Le technicien lui demande son identité, elle ne répond pas. Il reformule et lui propose de confirmer qu'elle est bien Mme Level Jeannine. La personne lui répond que oui.

Le technicien rentre au laboratoire et les dossiers sont créés. En fin de matinée, l'infirmière ayant mandaté les prises de sang appelle le laboratoire pour comprendre ce qui s'est passé car Mme Level n'a pas eu de prélèvement.

La secrétaire du laboratoire lui annonce qu'elle a bien un prélèvement et un examen au nom de Mme Level. Elle lui donne même les résultats.

Entre temps, la secrétaire du laboratoire vérifie les dossiers du matin et elle se rend compte qu'elle a 2 même examens pour une même personne dont les résultats sont très différents.

Après investigation et un entretien avec l'EHPAD, il apparaît que le fils de Mme Level a amené sa mère directement au laboratoire avec la carte vitale et sa pièce d'identité.

Il avait prévenu la personne à l'accueil de L'EHPAD qui elle a oublié de prévenir l'infirmière d'où le quiproquo.

En résumé, le prélèvement de la dame à l'EHPAD a été inutile. Ce n'était pas Mme LEVEL.

C'était une autre personne confuse qui ne se trouvait pas dans sa chambre.

**Exercice 1 : Quiz**

[solution n°5 p.21]

Question 1

Les mesures de vérification de l'identification ont été respectées.

- Vrai
- Faux

Question 2

Il y eu une erreur d'identification.

- Vrai
- Faux

Question 3



Le technicien devrait enregistrer les dossiers des prélèvements effectués lui-même.

- Vrai
- Faux

Question 4

La secrétaire du laboratoire en vérifiant les dossiers et les examens enregistrés a été essentielle.

- Vrai
- Faux

Question 5

Le fils de Mme Level a commis une erreur.

- Vrai
- Faux

## Solutions des exercices




**Exercice p. 9 Solution n°1****Question 1**

---

L'identité et l'identifiant désignent le même usager

Vrai

Faux

 L'usager a une identité, c'est une personne physique. Dans un système d'information dans le domaine sanitaire et sociale, il aura un identifiant (suite de chiffres et de lettres) qui le désignera dans l'établissement (médico-social ou sanitaire) relié à un dossier contenant des informations.


**Question 2**

---

L'identification est une opération dans le système d'information qui consiste à rapprocher l'usager et son identifiant.

Vrai

Faux

 Elle regroupe les informations de l'identité de la personne, les données du parcours de santé et relie l'usager à son identifiant.


**Question 3**

---

L'INS est l'Identifiant Numérique Spécial.

Vrai

Faux

 L'INS est l'Identifiant National de Santé et il est composé du numéro de sécurité sociale.


**Question 4**

---

L'INS se compose du numéro de sécurité sociale.

Vrai

Faux

 L'INS est effectivement composé du numéro de sécurité sociale et en 2021, les traits stricts y seront associés en supplément pour sécuriser l'usager et ses données.


**Question 5**

---

L'identification comporte des traits stricts et étendus seulement.

Vrai

Faux


 L'identification se compose de différents éléments :

- Les traits stricts,
- Les traits étendus,
- Et peut être complétée par des traits complémentaires.

**Exercice p. 14 Solution n°2**


**Question 1**

Seuls les professionnels administratifs doivent veiller à l'identification de l'utilisateur.

- Vrai
- Faux
-  Tous les professionnels administratifs, professionnels de santé et l'utilisateur doivent faire preuve de vigilance.


**Question 2**

L'identitovigilance se pratique tout au long du parcours de santé.

- Vrai
- Faux
-  Tous les professionnels, ainsi que l'utilisateur doivent veiller sur l'exactitude de l'identité.


**Question 3**

Le doublon est une erreur dans un système informatique qui signifie que l'utilisateur a plusieurs identifiants donc plusieurs dossiers.

- Vrai
- Faux
-  La personne a peut-être eu plusieurs rendez-vous différents avec des professionnels de la santé et à chaque fois un dossier médical a été créé


**Question 4**

La collision est une fusion d'identifiant.

- Vrai
- Faux
-  La collision est une erreur. Deux usagers partagent un même identifiant.

**Question 5**

Des entités veillent à surveiller les procédés, procédures d'identitovigilance. Grâce à tout ce système, aucune erreur d'identitovigilance n'a eu de conséquence depuis sa création.

- Vrai
- Faux
-  Malgré toutes les mesures prises, les entités, le système a des failles. Elles ont des conséquences parfois dramatiques. Ce système doit veiller à évoluer et améliorer la sécurisation de l'identité de l'utilisateur.

**p. 16 Solution n°3**

Le type d'erreur à l'EHPAD est une usurpation d'identité involontaire et une erreur de vérification d'identité de la part du technicien.

Le type d'erreur dans le système d'information est un doublon. Le même identifiant a été utilisé pour faire le même examen deux fois mais à deux personnes différentes.

**p. 16 Solution n°4**

La personne ayant fait la prise de sang par erreur peut être traumatisée (elle a des troubles cognitifs). Elle a eu un examen inutile. Mme Level, elle, a un traitement anticoagulant et l'examen permet de savoir si son traitement est efficace. Or la personne ayant eu la prise de sang n'a pas ce traitement. Les résultats auraient pu entraîner une augmentation du médicament par le médecin et donc un risque de surdosage pour Mme Level (risque d'hémorragies).

Le technicien devra réunir les pièces nécessaires : la prescription, la carte vitale (ou une copie) et devra vérifier l'identité de la personne surtout si elle réside dans cette unité protégée. Pour cela, il demandera à être accompagné par un professionnel habitué à cette unité et connaissant parfaitement l'identité des résidents.

Au laboratoire, le professionnel qui enregistre l'identité de l'usager et l'examen sera plus vigilant s'il y a plusieurs examens similaires. Il fera une vérification.

Il serait souhaitable de paramétrer le système d'information informatique pour alerter le professionnel de ce doublon.

**Exercice p. 16 Solution n°5****Question 1**

Les mesures de vérification de l'identification ont été respectées.

- Vrai
- Faux
- Elles ont été insuffisantes.

**Question 2**


Il y eu une erreur d'identification.

- Vrai
- Faux
- La personne dans la chambre a été confondue avec Mme Level.

**Question 3**

Le technicien devrait enregistrer les dossiers des prélèvements effectués lui-même.

- Vrai
- Faux

 Cette démarche respecte la continuité des soins.


#### Question 4

---

La secrétaire du laboratoire en vérifiant les dossiers et les examens enregistrés a été essentielle.

Vrai

Faux

 Cette démarche a été nécessaire pour éclaircir la situation et mettre en lumière les erreurs d'identitovigilance.


#### Question 5

---

Le fils de Mme Level a commis une erreur.

Vrai

Faux

 Il a amené sa mère au laboratoire. Il aurait commis une erreur s'il n'avait pas informé l'établissement (la personne de l'accueil). La communication interne dans l'EHPAD devrait s'améliorer.