

# COMPTE RENDU DE REUNION

Commission : CELLULE IDENTITOVIGILANCE COMMUNE PARC-VAUBAN

Date : 01/03/2023

Heure : 14h-15h

Personnes présentes : F. MONTUELLE, C. ROLAND, M. GUERBAUX, S. GOUWY, A. THEBAULT, A. MARCELIN, J. CARBONNEL, L. PAQUET, AL. SWITALSKI, S. SARACINO, J. ALONGI, P. D'OLIVEIRA, M. DRUMETZ, M. LECLERCQ, M. GEUBET, A. RIOU, V. BIREMBAUT, M. BECART, M. BOTTEAU, M. VEIGA, M. BLAT, A. MARCELIN

En visio : MP.DUSART, F.BEFFUMO

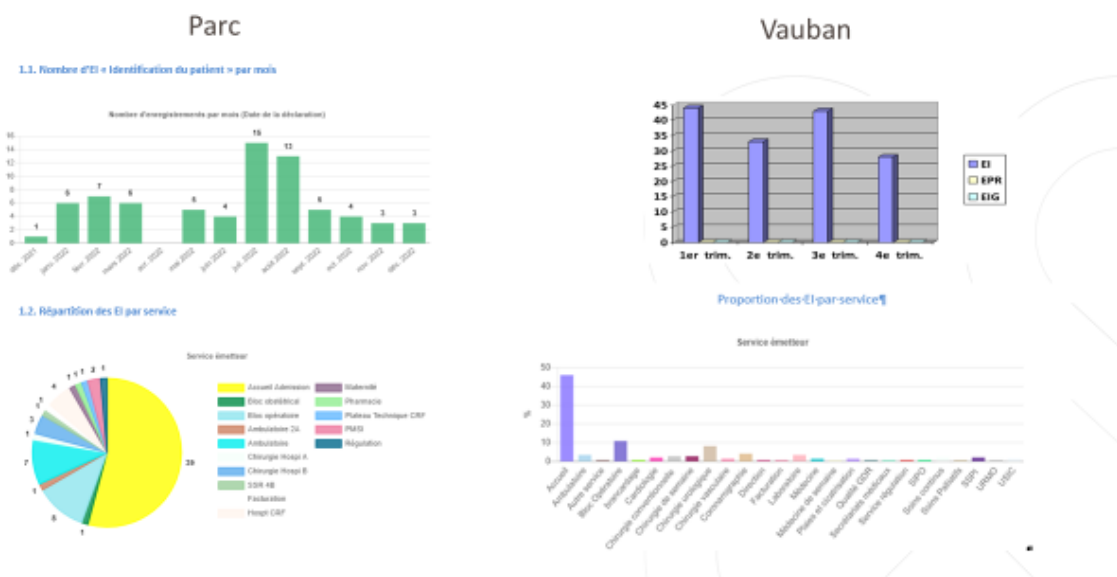
## Ordre du jour :

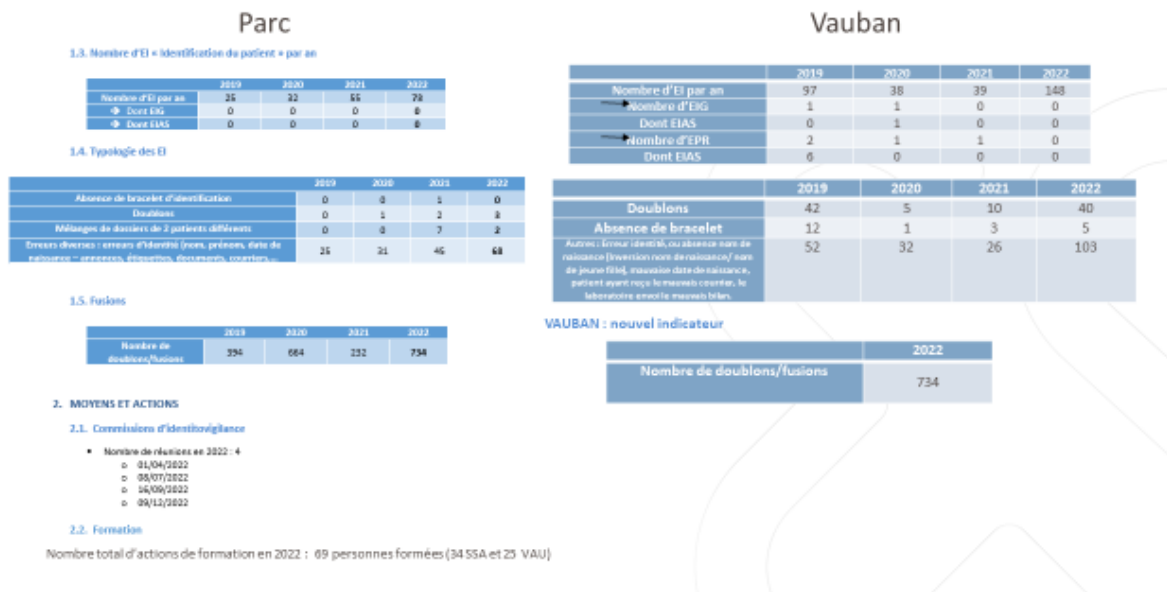
1. Bilan CIV 2022
2. Etat des lieux des procédures revues dans le cadre du ségur numérique : validation des grands points
3. INS : suivi du déploiement à plus de 6 mois
4. Indicateurs relatifs à l'identitovigilance
5. Suivi du Plan d'action en cours
6. Actualités

### 1) Bilan CIV 2022



Bilan CIV 2022 | 4





## ○ Actions menées en 2022

- ✓ Formaliser un livret d'information sur la saisie d'annonce web100t
- ✓ Poursuivre le traitement des doublons SHS
- ✓ Permettre le déploiement de l'INS (identifiant national de santé) via l'acquisition du module web100t
- ✓ Déployer l'INS
- ✓ Harmoniser la couleur des bracelets d'identification Parc/Vauban - **Problèmes de bracelets relevés dans les services de soins – rupture de stock**
- ✓ Réviser la procédure identitovigilance (selon RNIV)
- ✓ Participation au déploiement du SEGUR
  - Mise en place INS - Organisation métier
  - Développement du DMP
- ✓ Retour expérience et sensibilisation des équipes suite patiente admise pour un accouchement sous X
- ✓ Retour expérience et sensibilisation des équipes suite suspicion d'usurpation d'identité

## ○ Axes de travail 2023

- ✓ Mise à jour des indicateurs de suivi suite mise à jour des procédures
- ✓ Communication et formation suite mise à jour des procédures
- ✓ Poursuite du suivi et amélioration des résultats dans le cadre du SEGUR
  - INS
  - DMP
- ✓ Conformité de la lettre de liaison en termes d'identitovigilance - **encore quelques lettres ou l'on retrouve le nom marital**

## 2) Etat des lieux des procédures revues dans le cadre du ségur numérique : validation des grands points

### Charte identito

Revue en 2022

8



#### FOCUS : INS

- Modification de la gestion des erreurs : identité corrigée sur la base de la carte d'identité
- Traits stricts à utiliser – **5 traits stricts**
- **attention permis de conduire nouvelle génération n'est pas un justificatif ! (CI, passeport, livret de famille)**

#### Les ajouts

1. Rôle des différents intervenants
2. L'ajout du comité stratégique d'identito (1 fois par an- révision de la politique, cartos...)
3. Ajout RGPD

### Règlement intérieur CIV

Revue en 2022

9



#### FOCUS : indicateurs



Taux d'erreurs d'identité	Nombre d'erreurs détectées / nombre d'identités créées sur une période donnée
Taux de doublons - Lorsqu'une même personne est enregistrée sous 2 identifiants différents (ou plus)	Nombre de doublons réels détectés / nombre d'identités créées sur une période donnée
Taux de collisions : Anomalie correspondant à l'attribution d'un même identifiant à 2 personnes physiques différentes, ou plus	Nombre de collisions détectées / nombre d'identités créées sur une période donnée
Taux de modifications d'identités par type de traits	Nombre de modifications effectuées par type de traits / nombre d'identités créées sur une période donnée
Taux de fusions : ou transfert, sur un identifiant unique, de toutes les informations concernant le même usager dispersées sur plusieurs identifiants (doublons) d'un même domaine d'identification	Nombre de fusions d'identités / nombre d'identités créées pour une période donnée (file active)
Proportions d'identités qualifiées, validées, récupérées, provisoires	Nombre d'identités qualifiées, validées, récupérées, provisoires / nombre d'identités créées
Rapport entre doublons avérés dans la file active et fusions réalisées	Nombre de fusions / Nombre de doublons avérés
Nombre de personnes formées (par catégorie professionnelle)	Pendant un temps « T »
Nombre de signalement d'erreurs d'identité par FEI	Pendant un temps « T »

- ✓ Ces indicateurs seront intégrés dans le RI de la cellule d'identitovigilance et dans le tableau de suivi des indicateurs

### Gestion des doublons fusions

Revue en 2022

10



#### Focus : qui fait quoi ?

- Validation du tableau

Quoi	Qui
1 Détection d'un doublon	Tout utilisateur
2 Signalement du doublon au référent identitovigilance via FEI	Tout utilisateur
3 Contrôle des éléments administratifs	REGULATION/REF EMED/RESPONSABLE ADMISSION
4 Fusion des deux dossiers administratifs afin de conserver un seul N°IPP	Référent EMED
5 Contrôle des éléments médicaux	DIM/TIM /REF EMED
6 Fusion des deux dossiers médicaux afin de conserver un seul N°IPP	REF EMED
7 Vérification de la cohérence des données	DIM/TIM /REF EMED
8 Vérification de la bonne identification de chaque pièce du dossier	REF EMED
9 Avertissement des acteurs concernés (internes et externes) de la fusion des dossiers	REGULATION/REF EMED/RESPONSABLE ADMISSION

#### Les ajouts

1. Méthode EMED
2. nouvelles captures web100t

- ✓ Au parc – les erreurs sont détectées par les référents des services ou par l'équipe soignante et sont remontées en FEI – Ce sont les pilotes identitovigilance (MP DUSART, F. MONTUELLE) ou la référente EMED (AL. SWITALSKI) qui se chargent de traiter les doublons.

- ✓ La fusion de dossier EMED est quant à elle réalisée uniquement par la référente Emed – un Backup est à prévoir en cas d'absence de celle-ci.



**Focus : qui fait quoi ?**

- Validation du paragraphe

**7.2. Déroulement de la tâche**

1. Détection d'une collision – tout Utilisateur
2. Signalement de la collision à l'Identitovigilant via FSEI – tout Utilisateur
3. Contrôle des éléments administratifs – REGULATION/REF EMED/RESPONSABLE ADMISSION
4. Contrôle des éléments médicaux – DIM/TIM REGULATION/REF EMED/RESPONSABLE ADMISSION
5. Vérification de la cohérence des données – DIM
6. Défusion du dossier administratif afin séparer les informations en deux dossiers distincts à l'administrateur – Référent EMED
7. Procède à défusion du dossier médical afin séparer les informations en deux dossiers distincts à l'administrateur – Référent EMED
8. Vérification de la cohérence des données finales dans les dossiers des deux patients – Référent EMED
9. Avertissement du personnel de la défusion du dossier et la création d'un nouveau dossier patient – REGULATION/REF EMED/RESPONSABLE ADMISSION



**Focus : Nouvelle procédure créée**

**Description de la procédure**

- A l'arrivée d'un patient non communiquant amené par le SAMU, les pompiers ou les ambulanciers, sans aucun document d'identité à haut niveau de confiance sur lui et sans accompagnant, l'agent administratif crée une identité au statut *Identité provisoire* et avec l'attribut *Identité fictive* selon les règles suivantes :
    - Dès réception de la pièce d'identité du patient, modifier l'identité du patient sur le référentiel d'identité (Cf. procédure de création d'identité).
    - Informer le service de soins et donner les nouvelles étiquettes et le nouveau bracelet d'identification.
    - Prévenir les services impactés par la modification (ex : laboratoire de biologie) pour que les dossiers soient modifiés.
- En cas de problème, interrogation, doute, contacter le référent identitovigilance.**

Nom de naissance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le code patient « PROV » précède d'une valeur d'inséquence en toute lettre Exemple : UNPROV, DEUXPROV, TROISPROV...</li> <li>• Le nom de l'établissement <b>VAUJ pour la polyclinique VAUBAN, SSA pour la polyclinique du PARS</b> Exemple pour le premier patient reçu à Vauban : « UNPROVVAU »</li> </ul>
Premier prénom	identification du service accueillant le patient
Sexe	Masculin par défaut
Date de naissance	01/01/1900
Lieu de naissance	99999



**Focus : 2 nouvelles notions**

Identité fictive	Il découle de la mise en œuvre d'une procédure d'identification applicable aux situations d'identités sensibles (anonymisation de la prise en charge). Cet attribut peut également servir dans le cadre de test informatiques ou de formations. C'est un attribut qui ne peut être associé qu'au statut d'identité provisoire.
Pseudo-anonymisation	Technique qui vise à remplacer temporairement les traits d'identification d'un usager par d'autres, tout en gardant un lien clé d'identification comme le numéro IPP, par exemple, qui permet de retrouver les bonnes informations, si besoin.  Ainsi, les données ne sont pas anonymes sans être directement identifiables pour autant. Les clés d'identification doivent être stockées de manière sécurisée avec un contrôle d'accès robuste.

**Les ajouts**

1. Prévoir des captures d'écran pour la rendre plus simple



**Focus : la conduite à tenir**

**Signalement interne**

Tout professionnel qui constate ou suspecte la fraude doit :

- Informer les professionnels prenant en charge le patient et la Direction
- Tracer l'information dans le dossier administratif et dans le dossier patient
- Rédiger une fiche d'évènement indésirable
- ~~Alerte les professionnels et instances concernées (CIV, PMSI, service de facturation)~~

**Signalement externe**

La direction de la structure ou son représentant sont invités à :

- **Contacter les forces de l'ordre pour conduite à tenir**
- Déposer une plainte auprès du commissariat de police ou du procureur pour suspicion d'escroquerie (article 40 et suivants du code de procédure pénale)
- Alerter les organismes de sécurité sociale de ce dépôt de plainte.



**Focus : la conduite à tenir**

**L'identité est erronée sur le titre d'identité :**

Il appartient à l'usager de se rapprocher d'un bureau d'état civil pour demander la correction. Un extrait d'acte de naissance sera également indispensable.

**Conserver les éléments de preuve et informer la cellule identitovigilance**

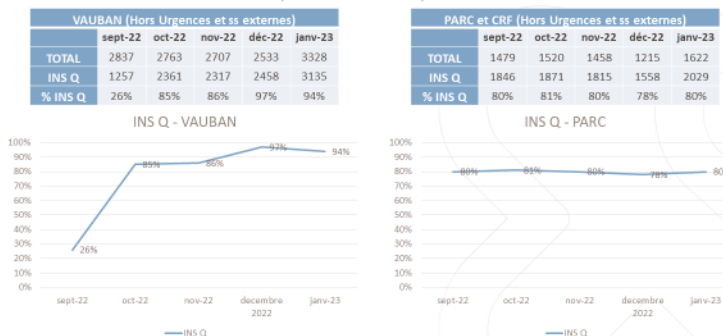
- Conserver des copies des éléments preuves (pièce d'identité, copie d'écran du retour du téléservice) ;
- Tracer l'information délivrée à l'usager ou à ses proches **dans commentaires**
- **Signaler à la cellule opérationnelle d'identitovigilance pour action, pour que la discordance soit étudiée. Une FEI est rédigée pour tracer l'évènement.**



**3) INS: suivi du déploiement à plus de 6 mois INS:**



Statuts INS – période du 01/09/2022 au 31/01/2023  
(extraction web100t)



✓ **20% de l'INS non qualifié sur le Parc, Causes possibles : les livrets de famille ne suffisent pas pour valider l'INS, les enfants – pas de pièce d'identité des deux parents = pas de validation INS**

## Intervention de Marie Paule Dusart :

Concernant les causes probables et pistes à creuser concernant les 20 % de non validation INS il y a également le fait que lors de l'interrogation INSI, nous avons des incohérences ( manque un prénom, une lettre différente dans l'orthographe du nom ou prénom,...)

Ceci est en revanche mentionné dans les points de vigilance

Dans plan d'action pour les erreurs identito, peut être profiter du déploiement ségur pour sensibiliser en même temps les secrétaires sur le sujet



### REUSSITES

- ✓ Bons résultats en termes de qualification de l'INS
- ✓ ...

### POINTS DE VIGILANCE

- ✓ Eléments INSI erronés → résultats différents de la pièce d'identité ce qui empêche de valider l'INS
- ✓ Prénoms pas écrits de la même façon pièce d'identité / INS (notamment prénoms composés) (possibilité de signaler l'erreur par mail mais nécessité que ça soit fait des deux cotés : Etablissement et Patient)
- ✓ ...

### PLAN D' ACTIONS - CE QU'IL RESTE A FAIRE

- ✓ Analyser la marge de progrès / les raisons des INS qui restent non-qualifiés
- ✓ ...

#### 4) Indicateur CIV

**Tableau de suivi des indicateurs Parc : de plus en plus d'erreur d'identito constatées - sensibilisation du personnel/ secrétariats extérieurs à refaire**

#### 5) Point d'avancement PAQSS et nouvelles proposition d'actions

Description de l'action	Responsables	Actions réalisées et commentaires	Date de lancement	Date de fin prévue	Action terminée le	État
Réviser les procédures identitovigilance (ajout INS)	Qualité Pilotes identito	Procédures en cours de révision - à valider en CIV	30/11/2022	31/12/2022		EN COURS
Mettre en place un groupe de travail SEGUR - réaliser le suivi (LDL/CRO/ORDO)	Responsables admissions - régulation	Groupe de travail INS / DMP / SEGUR (LDL/CR/ORDO) mis en place	01/03/2022	31/12/2023		EN COURS
Harmoniser la couleur des bracelets d'identification Parc/Vauban	Pilotes identito	Remplacement des bracelets en orange en harmonisation avec vauban + fiches récap dans les services	01/01/2022	30/04/2022	01/06/2022	TRAITÉ
Poursuivre la sensibilisation des personnel administratifs et soignants à l'identitovigilance	Pilotes identito	Proxim - quiz	01/10/2021			EN CONTINU
Alimenter le DMP par web100t - respecter les règles d'identitovigilance pour assurer le fonctionnement INS et DMP	RSI Responsables admissions / régulation	Equipes formées Groupe de travail INS / DMP / SEGUR (LDL/CR/ORDO) mis en place	01/03/2021			EN CONTINU
Poursuivre le traitement des doublons (SHS et nouveaux doublons)	Pilotes identito	Réalisé en continu	01/01/2021			EN CONTINU
Poursuivre la formation des personnel administratifs et soignants à l'identitovigilance	Formateur HPH	Homogénéisation des indicateurs avec Vauban - mise en commun de la CIV + groupe pilotage identito	01/01/2021			EN CONTINU
Suivre et présenter les indicateurs en cellule identitovigilance - identifier les sources d'erreur	Pilotes identito	Homogénéisation des indicateurs avec Vauban - mise en commun de la CIV + groupe pilotage identito	01/01/2021			EN CONTINU

o Rappel des axes de travail: **Axes de travail 2023**

- ✓ Mise à jour des indicateurs de suivi suite mise à jour des procédures
- ✓ Communication et formation suite mise à jour des procédures
- ✓ Poursuite du suivi et amélioration des résultats dans le cadre du SEGUR
  - \* INS
  - \* DMP
- ✓ Conformité de la lettre de liaison en termes d'identitovigilance

## 6) Actualités

Février = Lancement d'un quizz sur l'application spécial identito 😊

Quizz identito personnel

soignant : [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfBCKH2oAB1T-GF6Qh9G9f\\_3NfxPxFW5mpZZtEIA6wF83ATA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfBCKH2oAB1T-GF6Qh9G9f_3NfxPxFW5mpZZtEIA6wF83ATA/viewform?usp=sf_link)

Quizz identito personnel

administratif : [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScqel0oJfOGJVk99vrklZXk6JquZmK3\\_k0jKIXt1TivFMbFrw/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScqel0oJfOGJVk99vrklZXk6JquZmK3_k0jKIXt1TivFMbFrw/viewform?usp=sf_link)

- ✓ **Beaucoup de participants sur le QUIZZ identitovigilance, les résultats seront bientôt communiqués**

- ✓ **Présentation de la formation SIMANGO par Michel LECLERCQ**



### Formation SIMANGO

<https://simango.fr/formations/ccad012a-ca5a-47c8-a702-a7a88d5dda63/?givenID=PCK4CTVSRGT&eld=oDIgH&scenarioToLaunch=ccad012a-ca5a-47c8-a702-a7a88d5dda63>

### Retour d'expérience : Audit sur la polyclinique du Parc (veille de l'entrée)

#### REUSSITES

- ✓ 99% des CPA avec même identité CNI
- ✓ 92% des étiquettes avec même identité CNI

#### POINTS DE VIGILANCE

- ✓ Présence de la CNI dans 61% des dossiers
  - o Attention en ambu ! (CNI des parents, livret de famille OK)
- ✓ 48% des consentements avec même identité CNI
  - o Nom marital
- ✓ 33% des résultats labo avec même identité CNI

#### PLAN D' ACTIONS - CE QU'IL RESTE A FAIRE

- ✓ CNI à récupérer systématiquement
- ✓ Coller systématiquement des étiquettes sur les consentements (réalisé)
- ✓ Présenter les résultats de l'audit au laboratoire – définir un plan d'actions avec eux
- ✓ Audit à refaire le jour de l'entrée ?

**Action : réaliser l'audit la veille de l'entrée**

**Prochaine CIV : Le Vendredi 02 Juin à Vauban à 14h**