

Type de document		FICHE PRATIQUE	FP 02	
Version	00	REDIGER LA PROCEDURE SIGNALER UNE ANOMALIE D'IDENTITE	Date	29/07/2021

1 SOMMAIRE

2	CONTRIBUTEURS	2
3	PREAMBULE	2
4	ELEMENTS INDISPENSABLES DE LA PROCÉDURE	4
4.1	Titre de la procédure	4
4.2	Mots clés.....	4
4.3	Objet.....	4
4.4	Domaine d'application.....	4
4.5	Références réglementaires	4
4.6	Documents associés	5
4.7	Définitions	5
4.8	Les anomalies à signaler	2
4.9	Les règles de signalement	3
4.10	Le circuit de signalement	3
4.11	Le formulaire de signalement de l'anomalie (voir annexe : « formulaire de signalement anomalie »)	4

2 CONTRIBUTEURS

Dr Emmanuel DOS RAMOS, Chef de service du DIM, référent IV et dossier patient au CH HYERES

Dr Isabelle GRANIER, Pilote du GRIVES, Coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, Centre Hospitalier Intercommunal Toulon La Seyne, Toulon

Madame Laetitia MAZZONI, Pilote du GRIVES, Responsable qualité centre cardio-thoracique, Monaco,

Madame Chérifa NIMAL, Pilote du GRIVES, Directrice qualité, Hôpital Européen, Marseille

Dr Manuela OLIVER, Coordonnatrice des pilotes du GRIVES

3 PREAMBULE

La procédure de signalement des anomalies liées à l'identité a pour objectif de décrire le processus de signalement des anomalies à la cellule opérationnelle d'identitovigilance. Cette procédure doit obligatoirement être disponible pour les professionnels et tenue à jour.

Lors des audits des établissements réalisés dans le cadre de l'accompagnement à la mise en place de l'Identité nationale de santé (INS), il a été constaté que la procédure de signalement était soit absente, soit incomplète ou traitait également du traitement des anomalies.

Aussi, le GRIVES vous propose une fiche pratique destinée à vous aider à rédiger ce document qualité. Cette procédure peut être utilisée pour signaler les anomalies courantes (doublons, collisions, modification d'identité) mais également pour demander la rectification d'une identité fictive (patient inconscient incapable de décliner son identité)

Le circuit de signalement doit être un circuit opérationnel, permettant de traiter les anomalies signalées dans les meilleurs délais.

Convention d'écriture : Les éléments en *bleu italique* sont des éléments d'information destinés au(x) rédacteur(s) de la procédure ou des éléments à adapter par la structure.

4 BONNES PRATIQUES DE SIGNALEMENT D'UNE ANOMALIE LIÉE À L'IDENTITÉ

4.1 Les anomalies à signaler

La procédure doit obligatoirement lister les anomalies à déclarer

Les anomalies à signaler sont les suivantes :

- **Doublon** : le professionnel constate la présence de deux (ou plus) dossiers semblant correspondre au même usager.
- **Collision** : le professionnel constate qu'un même dossier contient des éléments semblant appartenir à plusieurs usagers différents.
- **Erreur d'identité** : l'usager a signalé au professionnel une erreur portant sur son identité (sur le bracelet d'identification, les étiquettes, les courriers...).
- **Erreur d'attribution d'une INS** : une INS a été acceptée à tort dans un dossier.
- **Suspicion d'usurpation d'identité** : le professionnel suspecte que l'usager n'utilise pas son identité mais celle d'un autre.

En fonction des organisations des structures, cette procédure peut également être utilisée pour la :

- **Rectification d'une identité fictive** : une identité fictive a été utilisée pour un usager incapable de décliner son identité lors de son arrivée aux urgences ou en soins critiques. Une fois l'épisode aigu passé, l'usager a la capacité de décliner son identité ou la famille a présenté dans le service des documents d'identité.

- Demande de validation d'une identité : le professionnel constate que l'identité est au statut identité provisoire mais a pu obtenir de l'utilisateur une copie de pièce d'identité

4.2 Les règles de signalement

Le signalement doit être écrit (mail ou fax, sur un portail de signalement, utilisation d'un outil dédié (logiciel d'identitovigilance) et de préférence se baser sur un formulaire qui sera renseigné par le déclarant.

Pour les transmissions par mails, **il est indispensable d'utiliser une adresse générique** (civ@chXXX.fr) et non pas une adresse nominative, afin que les déclarations puissent être traitées par plusieurs personnes de la cellule opérationnelle d'identitovigilance.

L'identité du professionnel réalisant le signalement doit être connue afin que la cellule opérationnelle d'identitovigilance puisse le contacter si nécessaire.

En cas de demande de modification d'une identité, une copie de pièce d'identité de haut niveau de confiance (carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour) doit être jointe au signalement. L'établissement doit utiliser des canaux sécurisés de transmission (Messagerie sécurisée de santé, logiciel dédié, scan dans le référentiel identité, fax, dépôt sur un répertoire partagé interne de l'établissement dont les droits d'accès sont maîtrisés avec suppression une fois l'anomalie traitée...)

Il est intéressant de prévoir un degré d'urgence dans le formulaire de signalement (*si l'utilisateur doit bénéficier d'une transfusion par exemple, il est plus simple de faire la modification avant la commande de sang ou la réalisation des examens d'immuno-hématologie ; une modification peut être urgente à la demande par exemple de l'établissement Français du Sang...*)

Une rétro information à destination du professionnel déclarant doit être prévue :

- Quelles suites ont été données à sa déclaration ?
- Valorisation de l'action de déclaration (pour inciter les professionnels à déclarer les anomalies).

4.3 Le circuit de signalement

Il doit être le plus simple et le plus court possible pour :

- ne pas décourager les professionnels de déclarer ;
- que les anomalies soient traitées dans les meilleurs délais, sans intermédiaires n'intervenant pas dans le traitement.

Il est souhaitable de mettre en place un circuit spécifique peut être mis en place pour le traitement des anomalies urgentes hors heures et jours ouvrables (astreinte par exemple).

Les établissements doivent étudier la pertinence d'utiliser le circuit de signalement des événements indésirables pour l'ensemble des anomalies. Il est souvent plus simple, rapide et efficace d'utiliser un circuit direct professionnel → cellule d'identitovigilance.

Les déclarations d'anomalies fréquentes (doublons, erreurs d'identité) peuvent être suivies par des indicateurs et présentées trimestriellement lors des comités d'identitovigilance.

Pour les anomalies plus rares et potentiellement plus graves (collisions, usurpations), il est intéressant de doubler la déclaration de l'anomalie par une fiche de signalement d'événements indésirables qui peut être rédigée par la cellule opérationnelle d'identitovigilance (à décrire dans la procédure traitement des anomalies liées à l'identité) et faire l'objet d'une analyse type RETEX (ou RMM si à l'origine d'un événement indésirable grave).

4.4 Le formulaire de signalement.

Un exemple de formulaire vous est proposé (formulaire 02 : FOR 02).
Ce formulaire doit contenir a minima :

- La date de la déclaration
- Le nom / le service du professionnel qui signale l'anomalie
- L'identification de l'anomalie constatée
- L'identité de l'utilisateur (IPP et traits stricts a minima)
- S'il s'agit d'une erreur d'identité, les corrections à apporter
- S'il s'agit d'une collision :
 - o Les éléments permettant de suspecter une collision ;
 - o L'identification des éléments (courriers, observations, comptes rendus...) appartenant à un autre usager ;
 - o L'identification du séjour concerné (si la collision concerne un séjour dans son ensemble).

Il est fortement préconisé d'informatiser ce formulaire. S'il s'agit d'un formulaire de signalement informatisé ou si l'établissement utilise un outil dédié, ces champs doivent être rendus à remplissage obligatoire.

5 ELEMENTS INDISPENSABLES DE LA PROCÉDURE

5.1 Titre de la procédure

Le titre doit être explicite et permettre aux personnels de retrouver facilement le document dans le système de gestion documentaire.

Signalement des anomalies liées à l'identité de l'utilisateur.

5.2 Mots clés

Ils peuvent être utilisés comme critères de recherche. Ils doivent être pertinents et explicites.

Identitovigilance, anomalie, signalement, doublon, collision, usurpation, INS

5.3 Objet

Ce chapitre permet de décrire le contenu de la procédure. Les établissements suppriment

Cette procédure a pour objet de décrire les modalités de signalement, par les professionnels des établissements de santé et médico-sociaux, des anomalies liées à l'identité à la cellule opérationnelle d'identitovigilance *du CH XXX*.

5.4 Domaine d'application

Ce chapitre permet de décrire quels professionnels et quels services sont concernés par l'application de cette procédure.

Cette procédure s'adresse à l'ensemble des personnels de l'établissements consultant ou utilisant les identités des usagers :

- Agents administratifs du bureau des entrées ;
- Assistants médico-administratifs du centre de consultation
- Infirmiers, aides-soignants, personnels des services médico-techniques ;
- Praticiens...

5.5 Références réglementaires

L'établissement peut citer les principales références réglementaires

- Arrêté du 27 mai 2021 (Journal officiel du 8 juin 2021) portant approbation des modifications apportées au référentiel « identifiant national de santé ».
- Référentiel national d'identitovigilance.
- Décret N° 2019-1036 du 8 octobre 2019 modifiant le décret N° 2017-412 du 27 mars 2017 relatif à l'utilisation du numéro d'inscription au répertoire national d'identification des personnes physiques comme identifiant national de santé et les articles R. 1111-8-1 à R. 1111-8-7 du code de la santé publique.
- Décret N° 2019-341 du 19 avril 2019 relatif à la mise en œuvre de traitements comportant l'usage du numéro d'inscription au répertoire national d'identification des personnes physiques ou nécessitant la consultation de ce répertoire.

5.6 Documents associés

L'établissement liste ici les documents associés à cette procédure

- Procédure d'accueil, recherche et de création d'une identité
- Identification de l'usager inconscient incapable de décliner son identité
- Flyers usagers : comment demander une rectification d'identité INS ou état civil,
- Formulaire de signalement des anomalies
- Mode opératoire d'utilisation du portail de signalement...

5.7 Définitions

L'établissement peut ici rappeler quelques définitions importantes :

- Traits de l'identité (stricts, complémentaires)
- INS
- Doublon
- Collision
- Usurpation d'identité
- Identité fictive...

5.8 Signalement des anomalies liées à l'identité

Un exemple de rédaction est proposé.

Tout personnel constatant une anomalie liée à l'identité doit le signaler à la cellule opérationnelle d'identitovigilance qui procédera à la correction de l'identité.

Les anomalies à signaler sont les suivantes :

- *décrire ici les anomalies à signaler (cf. 4.1)*

Pour signaler une anomalie : *décrire ici le circuit de signalement (cf. 4.3) et en particulier l'utilisation d'un outil dédié si pertinent.*

Le signalement est réalisé par mail à civ@chXXX.fr

La copie de la pièce d'identité doit être transmise par : *L'établissement décrit ici les modalités de transmission de la pièce d'identité (cf. 4.2).*

Le formulaire « signalement des anomalies » doit obligatoirement être utilisé (*s'il s'agit d'un signalement informatisé, le formulaire est paramétré sur le portail, ou l'outil, cette phrase n'est donc pas obligatoire*).

Point d'attention : Toute demande de correction d'une erreur d'identité doit être accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité de haut niveau de confiance (carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour).

En l'absence de justificatif, la demande ne sera pas traitée par la cellule opérationnelle d'identitovigilance, à l'exception de la rectification des identités fictives. Dans ce cas, l'identité restera au statut *identité provisoire* en l'absence de justificatif fourni. Les anomalies liées à l'identité doivent être déclarées en utilisant le formulaire en annexe. Les signalements sont transmis par mail à

Il est indispensable de signaler le degré d'urgence de votre demande de traitement d'anomalie.

La cellule opérationnelle d'identitovigilance traite vos demandes en heures et jours ouvrables.

Si les établissements ont organisé le traitement des anomalies « urgentes » décrire ici le circuit particulier (appel à l'astreinte pour doubler le signalement écrit par exemple)

La cellule opérationnelle d'identitovigilance pourra revenir vers vous si nécessaires pour obtenir des renseignements complémentaires.

Vous serez dans tous les cas informés des suites données à votre signalement. *Décrire ici le retour d'information : mail par exemple).*

5.9 Evaluation

La structure peut ici indiquer e ou les indicateur(s) de suivi de la bonne application de la procédure.

Le respect de cette procédure est évalué par le suivi du taux de demandes de signalement non conformes (nombre de demandes non conformes/nombre total de demandes reçues par la cellule opérationnelle d'identitovigilance).