

Type de document	FICHE PRATIQUE	FP 12
Bonnes pratiques de formation en identitovigilance		
Version	Nature de la modification	Date
1	Création	02/11/2022

SOMMAIRE

CONTRIBUTEURS	1
1. PREAMBULE	2
2. BONNES PRATIQUES DE FORMATION EN IDENTITOVIGILANCE	2
2.1. Périodicité des formations	2
2.2. Contenu des formations	2
2.2.1. Formation à l'identification primaire	2
2.2.2. Formation à l'identification secondaire.....	3
2.3. Formations internes	4
2.3.1. Le formateur	4
2.3.2. Les supports de formation.....	4
2.3.3. Planification et inscription à la formation.....	4
2.3.4. Attestation de présence et de formation et évaluation	4
2.4. Formations organisées par le GRIVES	4
2.4.1. Thématiques des formations	5
2.4.2. Modalités d'organisation :.....	5
2.4.3. Évaluation et suivi :	5
2.4.4. Moyens pédagogiques et techniques :.....	5

CONTRIBUTEURS

Mme Laurence CHAMPION, Directeur Qualité/Coordonnateur Risques, Centre A. LACASSAGNE, Nice, Pilote du GRIVES

Dr Emmanuel DOS RAMOS, Médecin DIM, identitovigilant du CH de Hyères, Pilote du GRIVES

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

Mme Elodie HERRERO, Chef de projet en identitovigilance, Cellule régionale d'identitovigilance, Innovation esanté Sud (ieSS)

Mme Laetitia MAZZONI, Responsable qualité, Centre Cardio-thoracique de Monaco, Monaco, Pilote du GRIVES

Mme Chérifa NIMAL, Directeur du pôle domicile Hôpital Saint Joseph, Marseille, Pilote du GRIVES

Dr Manuela OLIVER, référent régional en identitovigilance, Coordinatrice des pilotes du GRIVES

1. PREAMBULE

Cette fiche pratique a pour objectif de décrire les bonnes pratiques en matière de formation en Identitovigilance. Cette fiche pratique s'adresse plus particulièrement aux correspondants en identitovigilance au sein des structures et aux membres des cellules opérationnelles en identitovigilance (CIV). En effet, la CIV est chargée de participer à la formation des professionnels, dans le cadre du plan de formation de la structure, y compris lors de l'accueil des nouveaux arrivants, toutes catégories de professionnels confondus.

2. BONNES PRATIQUES DE FORMATION EN IDENTITOVIGILANCE

Tous les professionnels de santé et du secteur médico-social sont confrontés à la problématique d'identification de l'utilisateur. Chaque structure doit mettre en place une organisation et des moyens pour maîtriser les risques liés à l'identification des usagers et garantir la sécurité des soins.

La formation et la sensibilisation des professionnels à l'identitovigilance font partie des actions préventives de maîtrise des risques qui doivent être planifiées annuellement et faire partie du plan de formation de l'établissement.

Il est recommandé de privilégier des formations courtes et régulières.

2.1. Périodicité des formations

Une formation à l'identitovigilance doit être délivrée à tout nouveau personnel arrivant dans la structure. Elle doit être planifiée dans le premier mois suivant l'arrivée du professionnel.

Les formations doivent être renouvelées :

- Régulièrement, idéalement tous les trois ans ;
- Lors d'un changement de pratiques, d'outils, de réglementation ;
- Lors d'un changement de poste ;
- Si de mauvaises pratiques sont constatées ou en cas d'EIG lié à l'identitovigilance.

2.2. Contenu des formations

Le contenu des formations doit être adapté au public cible.

2.2.1. Formation à l'identification primaire

Ces formations sont destinées aux professionnels de l'accueil :

- Agents du bureau des entrées et des points d'accueil décentralisés ;
- Secrétaires médicales.

Les formations à l'identification primaire doivent aborder les points suivants :

- Les bases de l'identitovigilance (définition, pourquoi est-ce important) en rapportant quelques événements indésirables marquant pour capter l'attention des participants ;
- L'Identité Nationale de Santé (INS) ;
- Le Référentiel National d'IdentitoVigilance en ciblant les exigences et recommandations relatives à l'identification primaire (RNIV 1 ou principes communs) :
 - Les règles d'accueil de l'utilisateur (questions ouvertes et précises, présentation d'un document d'identité à haut niveau de confiance ;
 - Les règles de recherche d'une identité dans le système d'information ;

- Les règles de création d'une identité (traits obligatoires, règles de saisie, identités particulières...);
- Les statuts de l'identité ;
- Les attributs de l'identité ;
- Les documents d'identité de haut niveau de confiance permettant de valider une identité.
- Le téléservice INSi mis en œuvre par l'assurance maladie ;
- L'importance du contrôle de cohérence entre l'INS et les traits d'identités mentionnés sur le document d'identité à haut niveau de confiance ;
- Les discordances pouvant être rencontrées et la conduite à tenir :
 - Dans quel cas l'agent peut accepter une discordance et qualifier l'INS ? ;
 - Dans quel cas doit-il passer la main à la cellule opérationnelle d'identitovigilance de la structure ?
- L'organisation en place dans la structure et les coordonnées des personnes référentes et ressources ;
- Le circuit de déclaration des anomalies ;
- La gestion des risques :
 - Les risques en identification primaire (doublons, collisions, erreur d'INS) ;
 - La conduite à tenir devant une anomalie.

2.2.2. Formation à l'identification secondaire

Ces formations sont destinées aux professionnels soignants :

- Médecins et chirurgiens ;
- Sage-femmes ;
- Pharmaciens ;
- Cadres paramédicaux ;
- Infirmiers en soins généraux, infirmiers anesthésistes, infirmiers de bloc opératoires ;
- Aides-soignants ;
- ASH ;
- Secrétaires médicales ;
- Étudiants paramédicaux et internes en médecine ;
- Personnels médico-techniques :
 - Techniciens de laboratoire ;
 - Manipulateurs en électroradiologie ;
 - Physiciens médicaux ;
 - Préparateurs en pharmacie ;
 - Kinésithérapeutes ;
 - Ergothérapeutes ;
 - Diététiciennes ;
 - Psychologues ;
 - Psychomotricien ;
 - Orthophonistes ;
 - Orthoptistes ;
 - Brancardiers...

Les formations à l'identification secondaire doivent aborder les points suivants :

- Les bases de l'identitovigilance, définition, importance. Il est important de bien capter l'attention des participants au début de la formation. Pour cela, il peut être utile d'aborder quelques événements indésirables marquants survenus soit dans la structure, soit rapportés dans la littérature ;
- Les fondamentaux en identification primaire et en particulier bonnes pratiques de recherche d'un dossier dans le système d'information ;
- Les principales procédures de l'établissement et si besoin les référentiels ;
- Les bonnes pratiques d'identification secondaire à mettre en place lors de chaque type de prise en charge (à adapter au contexte de la structure) :

- Prescription, dispensation et administration médicamenteuse ;
- Prélèvements biologiques ;
- Transferts/transports patient internes et externes ;
- Identification en imagerie ;
- Identification au bloc opératoire ;
- Identification en radiothérapie ;
- Identification en salle de naissance ;
- Transfusion sanguine – prélèvements pour examens immuno-hématologiques.

2.3. Formations internes

2.3.1. Le formateur

Les formations peuvent être animées par :

- Le référent en identitovigilance de la structure ;
- Un membre de la cellule opérationnelle d'identitovigilance (CIV) ;
- Un référent du bureau des admissions pour les formations à l'identification primaire ;
- Un référent soignant pour les formations à l'identification secondaire.

2.3.2. Les supports de formation

La structure peut s'appuyer sur les supports des formations proposés par le GRIVES et les adapter au contexte et aux pratiques de l'établissement. En particulier en identification primaire, il est nécessaire de personnaliser la formation à l'outil utilisé dans la structure. Les supports des formations du GRIVES sont mis à disposition dans l'espace collaboratif GRIVES de l'Agora Social Club.

2.3.3. Planification et inscription à la formation

Afin de permettre à un grand nombre de professionnels d'assister aux formations, il est conseillé de planifier ces formations a minima un mois avant et idéalement de façon annuelle en prévoyant plusieurs sessions.

Ces formations doivent s'inscrire dans le plan annuel de formation de l'établissement et être proposées aux agents lors de l'entretien annuel de formation.

Les inscriptions peuvent :

- Être réalisées par l'encadrement ;
- Être réalisées par chaque agent.

2.3.4. Attestation de présence et de formation et évaluation

Une feuille de présence doit être signée par tous les participants pour attester de leur présence à la formation. Il est possible de fournir une attestation de présence.

L'administration aux participants d'un questionnaire d'évaluation des connaissances permet :

- D'évaluer les acquis ;
- De juger de la qualité de la formation.

Des évaluations régulières par contrôle de connaissance ou audit de pratique peuvent être organisées en fonction des besoins afin de s'assurer que les professionnels partagent un bon niveau de culture de sécurité dans le domaine de l'identification, qu'ils maîtrisent les applicatifs qu'ils utilisent et qu'ils savent appliquer les procédures y compris en mode dégradé.

2.4. Formations organisées par le GRIVES

Le GRIVES accompagne tous les professionnels de santé, professionnels des établissements et services médico-sociaux et représentants des usagers en mettant à leur disposition des outils, **en proposant des formations**, un accompagnement et en organisant des journées d'échanges et de partage. Tous les professionnels sont invités à suivre ces formations spécifiques en identitovigilance.

Les formations sont dispensées par la Cellule Régionale d'Identitovigilance (CRIV) sous forme de Webinaires.

Les objectifs de ces formations sont :

- Connaître les composantes de l'identitovigilance ;
- Connaître l'Identité Nationale de Santé (INS) ;
- Connaître les règles d'identification primaire et secondaire en lien avec le Référentiel National d'Identitovigilance (RNIV) ;
- Connaître le fonctionnement du téléservice INSi ;
- Conduite à tenir en cas de discordances ;
- Présenter les documents rédigés par le GRIVES destinés aux professionnels.

2.4.1. Thématiques des formations

Les thèmes des webinaires sont les suivants :

- Identification primaire ;
- Identification secondaire ;
- INS et RNIV ;
- Sessions d'échanges ;
- Gestion des anomalies (formation de deuxième niveau destinée aux professionnels exerçant au sein des cellules opérationnelles d'identitovigilance.)

2.4.2. Modalités d'organisation :

Le programme des formations proposé est défini semestriellement par la CRIV et communiqué aux professionnels (le catalogue de formation du GRIVES est disponible dans l'espace agora social club et sur le site internet).

Pour chaque formation proposée, il est indiqué le public ciblé, le contenu de la formation et le ou les intervenants.

La durée du webinaire est entre 1 h 00 et 2 h 00. Le nombre de participants n'est pas limité.

2.4.3. Évaluation et suivi :

À l'issue de la formation, les professionnels sont invités à répondre à un quiz d'évaluation des connaissances acquises. Les professionnels obtenant plus de 50% de bonnes réponses se voient remettre une attestation de formation.

Une attestation de participation est également remise à tous.

À la suite de la formation, un questionnaire de satisfaction est adressé aux participants.

2.4.4. Moyens pédagogiques et techniques :

Le replay des webinaires est disponible après la formation sur l'espace collaboratif GRIVES de l'Agora Social Club.

Site internet GRIVES : <https://grives.sante-paca.fr/>

Catalogue des formations GRIVES

Site internet : ANS : <https://esante.gouv.fr/>