

## AUDIT FLASH : évaluation de l'identification de l'utilisateur lors de son accueil avec création d'un séjour (au BDA ou en secrétariat)

### CYCLE DE VIE DU DOCUMENT

Type de document	GUIDE	Evaluation de l'identification de l'utilisateur lors de son accueil avec création d'un séjour	
Version	001	Création	Octobre 2017
Version	002	Modification	Avril 2021
Version	003	Modification	Mars 2024

Contributeurs	<b>Laetitia MAZZONI</b> <b>Christine SAGLIETTO</b> <b>Emmanuel DOS RAMOS</b> <b>Laurence CHAMPION</b>	Responsable qualité, membre actif du GRIVES Cheffe de projet INS, identitovigilance Conseiller médical leSS Directeur qualité, gestion des risques
Vérificateur	<b>Christine SAGLIETTO</b>	Cheffe de projet INS, identitovigilance
Approbateur	<b>Manuela OLIVER</b>	Coordinateur GRIVES

### SOMMAIRE

1.	PROTOCOLE DE L'AUDIT CLINIQUE CIBLE .....	2
1.1.	Le champ d'application .....	2
1.2.	Les critères d'inclusion .....	2
1.3.	Le type d'étude .....	2
1.4.	Les sources et les modes de recueil des données .....	2
1.5.	La taille de l'échantillon .....	2
1.6.	La période d'évaluation .....	2
1.7.	Référentiels .....	3
1.8.	Recommandations de bonnes pratiques .....	3
2.	GUIDE D'UTILISATION DE LA GRILLE .....	4
3.	LOGIGRAMME D'AIDE A LA SAISIE .....	8
4.	SUPPORT DE SAISIE .....	9
4.1.	Grille de saisie papier .....	9
4.2.	Grille de saisie Excel® .....	9
4.3.	Grille de saisie Google Forms® .....	9

## 1. PROTOCOLE DE L'AUDIT CLINIQUE CIBLE

A la demande des membres du GRIVES PACA, nous vous proposons un audit flash sur l'accueil d'un usager avec création d'un séjour au bureau des entrées ou au niveau d'un secrétariat.

### 1.1. Le champ d'application

L'évaluation concerne toute structure, qui prend en charge des usagers adultes, majeurs protégés ou mineurs en hospitalisation complète, en hôpital de jour, en ambulatoire, en consultation externe ou dans le cadre d'une prise en charge médico-sociale.

L'évaluation est réalisée dans les secteurs d'activité dans lesquels a lieu l'accueil de l'utilisateur (recherche, sélection, vérification, création, modification).

### 1.2. Les critères d'inclusion

Les usagers adultes, majeurs protégés et mineurs en hospitalisation complète ou en hôpital de jour ou en ambulatoire ou en consultation externe ou venant pour un acte (imagerie médicale, laboratoire, kinésithérapie...) sont inclus.

### 1.3. Les critères d'exclusion

Les usagers non communicants et non accompagnés ne sont pas inclus.

### 1.4. Le type d'étude

Il s'agit d'une évaluation observationnelle prospective.

### 1.5. Les sources et les modes de recueil des données

Les sources des données sont l'observation de la réalisation de la préadmission ou de l'admission ou de l'accueil de l'utilisateur lors d'une consultation externe ou d'un rendez-vous pour la réalisation d'un acte (imagerie, biologie, kinésithérapie...).

Le recueil des données est réalisé par les professionnels concernés (auditeurs) et placés sous la responsabilité du coordonnateur de l'audit clinique de chaque structure qui en assure la conservation et la confidentialité.

Le coordonnateur de l'audit est chargé de vérifier la qualité des données : exhaustivité, exactitude, précision et cohérence.

Pour les questions relatives au système d'information, prévoir d'être positionné de façon à pouvoir lire les données à l'écran.

### 1.6. La taille de l'échantillon

Pour être représentatif, l'échantillon doit être d'au moins de 30 observations par service / pôle / structure.

### 1.7. La période d'évaluation

L'évaluation se déroule sur une période de six semaines au maximum.

## 1.8. Référentiels

- [Référentiel national d'identitovigilance volet 1 ; volet 2 ; volet 3](#)
- [HAS. Manuel certification des établissements de santé pour la qualité des soins-Version 2024 :](#)  
Critère 2.3-01 Les équipes respectent les bonnes pratiques d'identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge.
- [Référentiel INS](#)
- [FP01- Accueil, recherche et création d'identité-GRIVES](#)
- 3RIV : Fiche pratique N° 1 : [Recueil de l'identité des étrangers](#)

## 1.9. Recommandations de bonnes pratiques

- **Vérification et validation de l'identité**
  - Il est recommandé que les traits stricts soient recueillis et vérifiés à l'aide d'un document d'identité à haut niveau de confiance (DIHNC) ;
  - Les DIHNC sont : passeport, carte nationale d'identité (UE + Europe géographique), titre de séjour, ces documents sont valides même périmés ;
  - A noter : l'utilisateur peut refuser de présenter un DIHNC, dans ce cas son INS ne pourra être qualifiée ;
  - Pour la vérification, les traits stricts sont : nom de naissance, premier prénom de naissance, date de naissance, sexe, lieu de naissance ;
  - L'identité de l'utilisateur doit être vérifiée par des questions ouvertes, il est demandé à l'utilisateur de décliner son nom de naissance, son premier prénom de naissance, sa date de naissance et son lieu de naissance ;
  - Selon la complexité de l'orthographe, il peut être nécessaire de faire épeler les traits d'identité par l'utilisateur ;
  - Il est recommandé que la validation de l'identité en front office soit réalisée après un double contrôle, c'est-à-dire après relecture par l'utilisateur des informations d'identités saisies.
- **Recherche dans le SIH et bonnes pratiques de recherche**
  - La recherche de l'utilisateur dans le système d'information s'effectue en saisissant en premier sa date de naissance (la vérification systématique de la date de naissance permet de diminuer le risque de collision) et en saisissant au maximum les trois premières lettres du nom de naissance et/ou du premier prénom ;
  - La recherche par nom d'usage n'est pas recommandée en raison des changements pouvant intervenir sur ce trait au cours de la vie.

## 2. GUIDE D'UTILISATION DE LA GRILLE

**Attention, en dehors des saisies libres seuls les éléments de réponse spécifiés en gras sont à utiliser, la grille au format Excel© ne permet pas la saisie des réponses non prévues.**

### Question 1 : Identification de la structure (*Saisie libre*)

Indiquer le nom de la structure

### Question 2 : Service audité (*Saisie libre*)

Indiquer le nom du service où a été réalisé l'audit. Pour les structures disposant de plusieurs points d'accueil, cette question leur permet en interne d'évaluer les pratiques de chaque service. Pour les structures ne disposant que d'un point d'accueil, cette information peut ne pas être saisie.

### Question 3 : Date de l'évaluation (*format date JJ/MM/AA*)

Indiquer la date de réalisation de l'évaluation

### Question 4 : Nom de l'auditeur (*Saisie libre*)

Indiquer le nom de l'auditeur ayant réalisé les observations

### Question 5 : Numéro d'ordre (*Saisie libre*)

Il s'agit du numéro de l'observation, pour chaque ligne un N° doit être incrémenté.

**Ce N° permet de dénombrer les réponses et est utile aux calculs pour les résultats.**

### Question 5 Bis : Numéro d'IPP ou d'IEP (*Saisie libre*)

La structure peut, si elle le souhaite, noter le numéro d'IPP ou d'IEP dans ce champ afin de pouvoir remonter au dossier en Interne. **Cet identifiant ne doit pas être communiqué au GRIVES, la colonne dans la grille de recueil doit donc être supprimée avant transmission.**

### Question 6 : DIHNC demandé ou recherché (*Choix unique*)

Un dispositif d'identification à haut niveau de confiance (DIHNC) est demandé à l'utilisateur ou recherché dans le SIH.

**Entrée :** Pas de condition

**Les choix sont :**

- **Oui** : si l'agent d'accueil demande un DIHNC
- **Non** : si l'agent d'accueil ne demande pas de DIHNC

**Sortie :** Si la réponse est "**Non**", passer à la Q9 directement, sinon répondre à Q7

### Question 7 : Un DIHNC est présenté ou retrouvé (*Choix unique*)

Un dispositif d'identification à haut niveau de confiance (DIHNC) est présenté par l'utilisateur ou une numérisation d'un précédent séjour a été retrouvée dans le SIH.

**Entrée :** répondre si la réponse est "**Oui**" à Q6

**Les choix sont :**

- **Oui** : si l'utilisateur est en mesure de présenter un DIHNC, ou s'il est retrouvé dans le SIH
- **Non** : si l'utilisateur n'est pas en mesure de présenter un DIHNC, ou s'il n'est pas retrouvé dans le SIH
- **Refus** : si l'utilisateur refuse de présenter un document d'identité

**Sortie :** Si la réponse est "**Non**" ou "**Refus**", passer à Q9 directement, sinon répondre à la Q8

### Question 8 : Type de DIHNC (*Choix unique*)

Quel est le type de dispositif d'identification à haut niveau de confiance présenté ou retrouvé dans le SIH ?

**Entrée :** répondre si la réponse est "**Oui**" à Q7

**Les choix sont :**

- **CNI** : si l'utilisateur présente une carte nationale d'identité
- **Passeport** : si l'utilisateur présente un passeport

- **Titre séjour** : si l'utilisateur présente un titre de séjour
  - **Autre** : si l'utilisateur présente un autre document
- Sortie** : Si la réponse est "**Autre**" répondre à la Q8 Bis, sinon passer à la Q9

**Question 8 Bis : Préciser "Autre" (Saisie libre)**

Renseigner le document présenté pour l'admission qui n'est, ni une CNI, ni un passeport, ni un titre de séjour.

**Entrée** : répondre si la réponse est "**Autre**" à Q8

**Préciser le type de document présenté en texte libre**

**Sortie** : Passer à Q9

**Question 9 : Vérification de l'identité (Choix multiple)**

Pour chaque trait strict (nom de naissance, premier prénom de naissance, date de naissance), comment est vérifiée l'identité ? Cette vérification est réalisée auprès de l'utilisateur si celui-ci est communicant ou avec son accompagnant (notamment pour les enfants).

**Entrée** : Pas de condition

Pour chacun des traits stricts répondre si l'identité est vérifiée par question est ouverte (QO), question fermée (QF) ou n'est pas vérifiée (NV).

**Les choix sont :**

- **Nom de naissance (NN)** :
  - Question ouverte (QO)
  - Question fermée (QF)
  - Non vérifiée (NV)
- **Premier prénom (PP)** :
  - Question ouverte (QO)
  - Question fermée (QF)
  - Non vérifiée (NV)
- **Date de naissance (DN)** :
  - Question ouverte (QO)
  - Question fermée (QF)
  - Non vérifiée (NV)

**Sortie** : Passer à Q10

**Question 10 : Recherche dans le référentiel Identité (Choix unique)**

L'utilisateur est-il recherché dans le référentiel des identités ?

**Entrée** : Pas de condition

**Les choix sont :**

- **Oui** : si l'agent recherche l'utilisateur
- **Non** : si l'agent crée directement l'utilisateur sans recherche ou bien s'il effectue une lecture de la carte vitale

**Sortie** :

- Si la réponse est "**Oui**", répondre à la Q 11
- Si la réponse est "**Non**", passer à la Q13 directement

**Question 11 : Recherche avec bonnes pratiques (Choix unique)**

La recherche est effectuée selon les bonnes pratiques.

**Entrée** : répondre si la réponse est "**Oui**" à Q10

**Les choix sont :**

- **Oui** : si l'agent respecte les bonnes pratiques
- **Non** : si l'agent ne respecte pas les bonnes pratiques

**Sortie** : répondre à Q12

**Question 12 : L'identité sélectionnée est (Choix unique)**

Il s'agit d'analyser les résultats de la recherche d'identité dans le référentiel ainsi que son statut si elle est retrouvée.

**Entrée :** répondre si la réponse est **“Oui”** à Q10

**Choix possible :**

- **Retrouvée, avec une INS Q :** s’il s’agit d’une identité retrouvée dans le référentiel des identités et déjà au statut INS-Q
- **Retrouvée, avec un statut V ou P ou R :** s’il s’agit d’une identité retrouvée dans le référentiel des identités avec un statut V (Validée), P (Provisoire) ou R (Retrouvée) d’un précédent séjour
- **Non retrouvée :** si l’identité n’est pas retrouvée dans le référentiel des identités

**Sortie :**

- Si la réponse est **“Retrouvée, avec INS Q”**, passer à Q17 directement
- si la réponse est **“Retrouvée, avec un statut V ou P ou R”**, passer à Q14
- si la réponse est **“Non retrouvée”**, répondre à Q13

### **Question 13 : Comment est créée l’identité (Choix unique)**

Dans le cas où l’usager n’est pas retrouvé, ou s’il n’est pas recherché dans le référentiel des identités, comment est créée l’identité ?

**Entrée :** répondre si la réponse est **“Non retrouvée”** à Q12 OU si la réponse est **“Non”** à Q10

**Choix possible :**

- **Récupération :** si l’identité est récupérée d’un outil de planification
- **Création :** si l’identité est créée dans l’outil d’admission

**Sortie :** passer à Q14

### **Question 14 : Appel au téléservice (Choix unique)**

Un appel au téléservice INS i est -il réalisé par l’agent chargé de la création du séjour ?

**Entrée :** Uniquement en enchaînant à Q13 ou si vous avez répondu **“Retrouvée, avec Statut V ou P ou R”** à Q12

**Choix possible :**

- **Oui :** si l’agent interroge le téléservice INSi
- **Non :** si l’agent n’interroge pas le téléservice INSi
- **Impossible :** si la structure n’a pas encore démarré l’INS ou l’usager ne dispose pas d’une INS (touriste étranger par exemple)

**Sortie :** Si la réponse est **“Non”** ou **“Impossible”**, passer à Q17 directement

### **Question 15 : Identité proposée par le téléservice (Choix unique)**

Une identité est-elle proposée par le téléservice INSi ?

**Entrée :** répondre si la réponse est **“Oui”** à Q14

**Choix possible :**

- **Oui :** si une identité est proposée (réponse R00)
- **Non :** si aucune identité n’est proposée (réponse R01) ou si plusieurs identités sont proposées (réponse R02) avec un traitement en backoffice

**Sortie :** Si la réponse est **“Non”**, passer à Q17 directement

### **Question 16 : Identité proposé est concordante (Choix unique)**

Est-ce que l’identité proposée par le téléservice est concordante avec l’identité de l’usager dans le référentiel

**Entrée :** répondre si la réponse est **“Oui”** à Q15

**Choix possible :**

- **Oui :** si l’identité est concordante
- **Non :** si l’identité n’est pas concordante

**Sortie :** répondre à Q17 à l’aide de l’encart ci-dessous

## AIDE AU REMPLISSAGE DE LA QUESTION 17

**Identité provisoire** : Statut d'une identité numérique locale qui n'a pas été récupérée sur le téléservice INSi et qui n'a pas encore fait l'objet d'un contrôle de cohérence avec les traits portés par un dispositif d'identification à haut niveau de confiance.

**Identité validée** : Statut d'une identité créée localement dont la cohérence avec une dispositif d'identification de haut niveau de confiance a été contrôlée.

**Identité récupérée** : Statut d'une identité numérique qui a été récupérée sur le téléservice INSi, comparée avec succès aux traits connus de la personne physique, sans qu'il ait été possible de réaliser un contrôle de cohérence de ces traits à partir d'un dispositif d'identité à haut niveau de confiance.

**Identité qualifiée** : Statut d'une identité numérique locale qui a été récupérée sur le téléservice INSi, et comparée avec succès aux traits de la personne physique portés par un dispositif d'identité à haut niveau de confiance.

**Si la réponse est "Oui" à Q12 => vous devez répondre Q**

**Si la réponse est "Non" (ou "impossible") à une des questions Q14 - Q15 - Q16 => vous devez répondre**

**P** : Si un DIHNC n'a pas été présenté

**V** : Si un DIHNC a été présenté

**Si la réponse est "Oui" aux questions 13,14 et 15 => vous devez répondre**

**R** : Si un DIHNC n'a pas été présenté

**Q** : Si un DIHNC a été présenté

### Question 17 : Statut de l'identité (**Choix unique**)

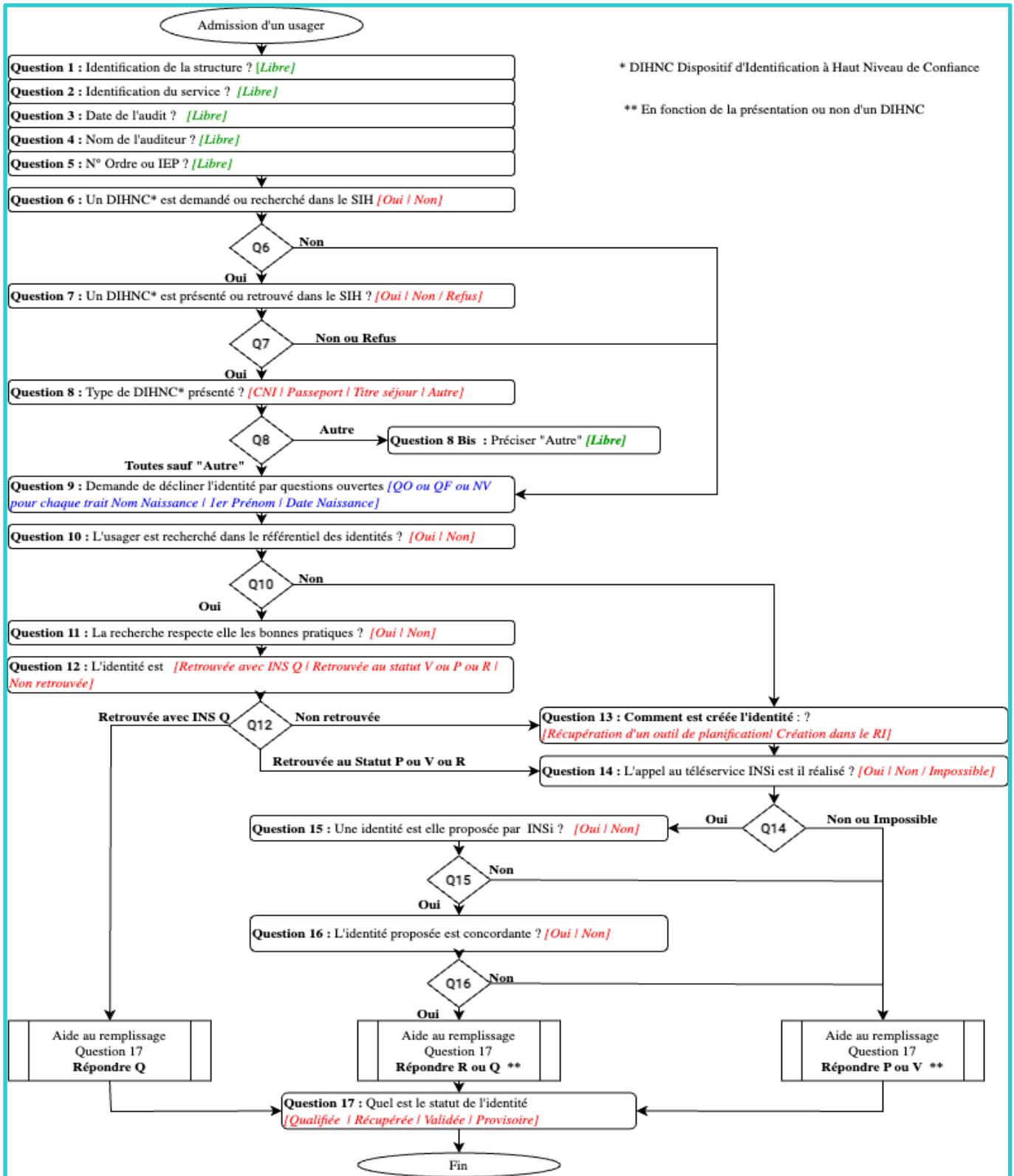
Quel est le statut de l'identité à l'issue de la création du séjour ?

**Entrée** : cf. Aide au remplissage ci-dessus

#### **Choix possibles :**

- **Q (qualifié)** : si le statut qualifié est attribué à l'identité
- **R (récupéré)** : si le statut récupéré est attribué à l'identité
- **V (validé)** : si le statut validé est attribué à l'identité
- **P (provisoire)** : si le statut provisoire est attribué à l'identité

### 3. LOGIGRAMME D'AIDE A LA SAISIE





## 4. SUPPORT DE SAISIE

Le GRIVES vous propose 3 supports de saisie pour la réalisation de l'audit.

### 4.1. Grille de saisie papier

Pour chaque colonne est précisé

- **Si la question est conditionnelle** (Fond grisé avec la condition affichée en rouge en entête)
- Le type de réponse attendue
  - o Choix simple (Italique rouge)
  - o Choix multiple (Italique bleu)
  - o Choix libre (Italique vert)

La saisie est réalisée à l'aide de case à cocher ou de saisie de texte libre.

Les réponses seront ensuite à reprendre dans un fichier de type Excel©, et à envoyer au GRIVES par mail à [grives@iess.fr](mailto:grives@iess.fr)

### 4.2. Grille de saisie Excel©

Un onglet "Lisez moi" dans le fichier Excel© décrit les modalités de saisie et d'analyse des données.

Pour chaque colonne est précisé

- **Si la question est conditionnelle** (Fond grisé avec la condition affichée en rouge en entête)
- Le type de réponse attendue
  - o Choix simple (Italique rouge)
  - o Choix multiple (Italique bleu)
  - o Choix libre (Italique vert)

La saisie est réalisée à l'aide de menu déroulant ou de saisie de texte libre

Le fichier sera ensuite à envoyer par mail au GRIVES à [grives@iess.fr](mailto:grives@iess.fr)

**ATTENTION : La colonne contenant le N° IPP ou d'IEP de l'utilisateur doit être supprimée avant envoi.**

### 4.3. Grille de saisie Google Forms©

Un formulaire de saisie spécifique à votre ES est disponible sur demande par mail à [grives@iess.fr](mailto:grives@iess.fr)

L'utilisation de ce formulaire permet un usage en mobilité sur un téléphone ou une tablette.

L'affichage du déroulé des questions est dépendant des saisies précédentes, le formulaire facilite donc la saisie pour l'auditeur.

Un compte Gmail® est préconisé pour le référent identitovigilance de l'ES afin d'accéder au tableau de bord des réponses disponible pour l'administrateur du formulaire.

Le GRIVES dispose également d'un compte administrateur sur ce formulaire, il n'est donc pas nécessaire d'envoyer les réponses à l'audit, par contre l'établissement doit informer par mail le GRIVES [grives@iess.fr](mailto:grives@iess.fr) de la fin de la campagne d'audit.