



MARDI 3 décembre 2024  
de 9h à 17h30  
Centre de congrès d'Angers

# JOURNEE REGIONALE E-SANTE

Pour les professionnels du social et du  
médico-social des Pays de la Loire

Quels **outils numériques** pour quels usages ?



# INS : sécuriser l'identification de l'utilisateur dans votre DUI



- Benoit BEAUGEARD, DSI ADMR 85
- Soizick GOUY – Référente régionale identitovigilance / Cheffe de projet INS, GRADeS Pays de la Loire



**Question 01 - En tant qu'ESMS, je ne suis pas concernée par l'identitovigilance car les risques de mauvaise identification de la personne accompagnée sont rares**

VRAI

FAUX



**Question 01 - En tant qu'ESMS, je ne suis pas concernée par l'identitovigilance car les risques de mauvaise identification de la personne accompagnée sont rares**

VRAI

FAUX



# Les enjeux d'une bonne identification de l'utilisateur



La bonne identification d'un usager est un facteur clé de la sécurité de son parcours de santé

**La bonne identification est le premier acte du processus de prise en charge**

**TOUS les professionnels sont impliqués quel que soit le secteur d'activité**

**Les risques sont nombreux et parfois méconnus**

**La responsabilité des acteurs de santé et des dirigeants de structures est engagée**

**Élément socle pour le déploiement du numérique en santé et les échanges des données de santé entre acteurs de santé**



# Les principaux risques liés à l'identification de l'utilisateur

- **Bonne identification d'un usager = facteur clé de la sécurité de son parcours**

- **Principaux risques**

- **Doublons d'identité - Collisions d'identité**

**Doublon d'identité** = une même personne enregistrée sous 2, ou plus, identifiants différents dans un même logiciel

**Collision d'identité** = un même identifiant attribué à 2, ou plus, personnes physiques différentes

Risques → informations dispersées dans plusieurs dossiers, document classé dans un mauvais dossier, information transmise concernant le mauvais usager

- **Identités homonymes ou approchantes**

Correspondance exacte entre plusieurs traits stricts de l'identité, partagés par plusieurs personnes différentes (nom, prénom, date de naissance ...).

Homonymies strictes OU usagers aux identités approchantes → situations porteuses de risques

- **L'identification des patients/usagers dans les correspondances entre professionnels de santé**

L'absence de traits suffisants d'identité du patient peut entraîner un risque d'erreur dans l'identification du patient

- **Erreur d'étiquetage d'un prélèvement**
  - **Administration d'un traitement au mauvais usager**
  - **Soin / Acte technique réalisé au mauvais patient/usager**





## Question 02 – La mise en œuvre des bonnes pratiques d'identification est de la responsabilité...

Du responsable  
de la structure

De chaque  
professionnel





## Question 02 – La mise en œuvre des bonnes pratiques d'identification est de la responsabilité...

Du responsable  
de la structure

De chaque  
professionnel







## Cadre réglementaire de l'identitovigilance

Nouvelle  
version à  
paraître

L'arrêté du 27/05/2021 paru au JO le 08 juin 2021 rend opposable

- le **référentiel INS** qui précise les mesures de sécurité et les modalités d'utilisation de l'INS
- le **guide d'implémentation** qui décline les exigences du RNIV à destination des éditeurs
- Le **RNIV** qui définit les bonnes pratiques d'identification des usagers



Le Référentiel National d'Identitovigilance (RNIV) définit les bonnes pratiques d'identification des usagers

Découpé en volets :

- 01 – Principes d'identification communs (tous acteurs)
- 02 – Identitovigilance en établissement de santé
- 03 – Identitovigilance en structures non hospitalières
- 04 – Mise en œuvre dans les structures libérales

# Cadre réglementaire de l'identitovigilance pour les structures sociales et médico-sociales



Référentiel National d'Identitovigilance : [volets 1](#) et [3](#)

## 3 exigences

- Instance de gouvernance dédiée à la gestion des risques (adaptée taille, activité) intégrant l'identitovigilance
- Un **réfèrent** local **identitovigilance**
- Formation / Sensibilisation des professionnels à l'identitovigilance

## 1 recommandation

- Politique d'identitovigilance intégrée à la politique qualité/sécurité de la structure/groupe

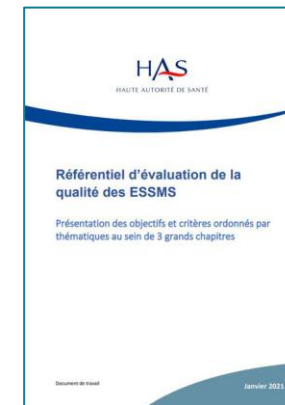


**Thématique :** Démarche qualité et gestion des risques

**Objectif 3.10 :** L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques

**Critère 3.10.1 :** L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques

**Critère 3.10.2 :** L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques





# Démarche Qualité et Gestion des risques



## *Pilotage - Stratégie*

Une **politique qualité - gestion des risques** intégrant des **objectifs sur l'identitovigilance**

Identitovigilance **traitée au sein** de la **cellule qualité** ou via une instance dédiée

Identifier un **REFERENT IDENTITOVIGILANCE** : connu des professionnels et identifié par la cellule régionale

## *Accompagnement des équipes*

**Former / Sensibiliser** les professionnels aux bonnes pratiques d'identification

**Gestion des événements indésirables** liés à l'identitovigilance : signaler, traiter

Une **CHARTRE d'identitovigilance** et les documents qualité s'y rapportant.



## Le référent en identitovigilance



- **Animateur** principal de la thématique **identitovigilance au sein de la structure**
  - Interlocuteur privilégié des professionnels sur l'identification de l'usager
  - Qualité du référentiel d'identités (identités du DUI)
  - Veille réglementaire et technique, en lien avec la cellule régionale d'identitovigilance
  - Formalisation et actualisation des documents
  - Participe à la gestion des risques
  - Participe à la formation / sensibilisation des professionnels
- **Temps dédié** pour la mission
- Se fait connaître auprès du référent régional identitovigilance (**Inscrivez-vous !**)

**l'anap** Agence nationale de la performance sanitaire et médico-sociale

**KIT DE DEPLOIEMENT DE L'IDENTITOVIGILANCE  
DANS UNE STRUCTURE MEDICO-SOCIALE**

- Modèle Fiche de poste
- Modèle lettre nomination

Profils : SI, Qualité, Administratif, Directeur, Soins/Accompagnement

Organisation

- Niv établissement / Niv groupe
- Appui de correspondants sur les sites



## Question 03 – Avant de créer une identité, je dois systématiquement vérifier si elle n'est pas déjà présente. Pour cela, je recherche...

**Avec l'ensemble des traits d'identité connus**  
(nom, prénom, date de naissance, sexe)

**Par la date de naissance**

**Par le nom et prénom**



## Question 03 – Avant de créer une identité, je dois systématiquement vérifier si elle n'est pas déjà présente. Pour cela, je recherche...




**Avec l'ensemble des traits d'identité connus (nom, prénom, date de naissance, sexe)**

**Par la date de naissance**

**Par le nom et prénom**

### Points-clé

- **Limiter le nombre de caractères saisis** pour effectuer la recherche d'un patient  
Si possible, privilégiez la **recherche par date de naissance éventuellement complétée par 3<sup>ers</sup> caractères du nom ou prénom**

 Ne pas rechercher en saisissant l'ensemble des traits d'identité

Le logiciel interroge sans distinction :

- dans les champs nom naissance / nom utilisé
- dans les champs 1<sup>er</sup> prénom / liste prénoms / prénom utilisé



## Question 04 – Quels traits complémentaires peuvent également être saisis dans le DUI ?

**Le surnom**

**Le nom et prénom utilisés dans la vie courante**

**La personne de confiance**

## Question 04 – Quels traits complémentaires peuvent également être saisis dans le DUI ?



**Le surnom**

**Le nom et prénom utilisés dans la vie courante**

**La personne de confiance**

### Points-clé

Le nom et prénom utilisés dans la vie courante **DOIVENT** être renseignés s'ils sont différents du nom/prénom de naissance.

Ils sont considérés comme des **traits complémentaires** et sont utilisés dans la relation (dialogue) avec la personne accompagnée.

Les **traits stricts** :

- Nom naissance
- 1<sup>er</sup> prénom
- Liste des prénoms
- Date de naissance
- Sexe
- Lieu Naissance (Code INSEE)





**Question 05 – Grâce à l’INS, le service d’urgence peut retrouver et consulter le DLU du résident / de la personne accompagnée via Mon Espace santé ?**

**VRAI**

**FAUX**



## Question 05 – Grâce à l'INS, le service d'urgence peut retrouver et consulter le DLU du résident / de la personne accompagnée via Mon Espace santé ?



VRAI

FAUX

### Point-clé

Pré-requis pour transmettre des documents de santé dans MES : **INS** du patient est **qualifiée**

Une fois l'INS qualifiée, les **documents de santé** produits par les professionnels de santé peuvent être **envoyés sur Mon Espace Santé** :

- Dans la brique DMP : accessible par les autres professionnels du cercle de confiance et l'utilisateur
- Via la messagerie citoyenne (matriculeINS@patient.mssante.fr) : accessible par l'utilisateur



# L'INS : Identité Nationale de Santé

## Avant INS

Un usager, plusieurs identités possibles selon les acteurs de santé qui le prennent en charge



Nom : LOISEAU  
Prénom : Marina  
Date de naissance : 21/01/1980  
Sexe : F



Nom : DUBOIS  
Prénom : Marina  
Date de naissance : 21/01/1980  
Sexe : F



Nom : DUBOIS LOISEAU  
Prénom : Marina-Anne  
Date de naissance : 21/01/1980  
Sexe : F



## Aujourd'hui

Un usager, une seule et **unique identité partagée par tous les acteurs de santé = l'INS**

- un matricule (NIR ou NIA du bénéficiaire)
- 5 traits d'état civil

**Matricule INS + OID** : 280017505601618 (NIR)

**Nom de naissance** : LOISEAU

**Prénom(s) de naissance** : Marina-Anne

**Date de naissance** : 21/01/1980

**Sexe** : F

**Code lieu de naissance** : 75056

Cette INS provient des **bases de référence nationale**, interrogées par l'intermédiaire du **téléservice INSi** de l'assurance maladie intégré au logiciel métier





# En pratique...je qualifie l'INS



L'identité de l'utilisateur est vérifiée par le biais de procédures d'identitovigilance

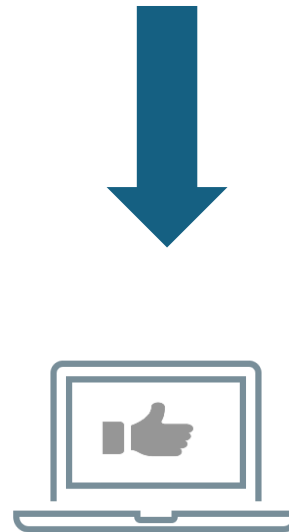
+

L'INS est récupérée (ou vérifiée) par le biais du téléservice INSi

Pièces d'identité de haut niveau de confiance



Base d'identité de référence



INS qualifiée



## Les enjeux de l'INS

- **Fiabilise les identités numériques (diminution des doublons de dossiers)**
- **Facilite et sécurise les échanges entre acteurs de santé** : le patient a la même identité quel que soit le professionnel qui le prend en charge
- **Confiance entre professionnels** pour l'échange et le partage de données
- Indispensable pour **l'alimentation de Mon Espace Santé**
- Permet un **échange fiable avec le patient** via la messagerie Mon Espace Santé (adresse mail : [matriculeINS@patient.mssante.fr](mailto:matriculeINS@patient.mssante.fr))

**Échangez,  
sans le moindre doute.**

L'identité Nationale de Santé (INS) suit chaque usager tout au long de son parcours de santé. Elle facilite et sécurise le partage des données entre les professionnels qui participent à sa prise en charge.

Afin de valider cette identité, ces derniers vous demanderont votre pièce d'identité, au moins lors de votre première venue.



**Question 06 – Pour valider l’identité de la personne accompagnée, quelle pièce d’identité à haut niveau de confiance puis-je utiliser ?**

**Carte Nationale Identité**

**Permis de conduire**

**Carte vitale**

**Passeport**



**Question 06 – Pour valider l'identité de la personne accompagnée, quelle pièce d'identité à haut niveau de confiance puis-je utiliser ?**

**Carte Nationale Identité**

**Permis de conduire**

**Carte vitale**

**Passeport**

# Les pièces d'identité à haut niveau de confiance

Une pièce d'identité dont la date de validité est dépassée est acceptée

## Cas général - Majeur / Mineur

- Carte Nationale Identité (France, UE\*)
- Passeport
- Titre de séjour



## Résident EHPAD –

### Personne handicapée ne pouvant disposer d'un document d'identité

- Livret de famille OU Extrait acte de naissance (obtention possible par un tiers)  
ET carte vitale avec photographie



## Les mineurs ne disposant pas de pièces d'identité en leur nom

- Extrait acte de naissance OU livret de famille + DIHNC parents
- Extrait acte de naissance OU livret de famille + DIHNC tuteur + décision judiciaire tutelle
- Document de circulation pour étranger mineur

## Enfants placés à ASE

- Extrait acte de naissance + carte vitale du mineur avec photographie

\* UE + Suisse, Liechtenstein, Norvège, Islande, Vatican, Principauté de Monaco, d'Andorre, République de St Marin





# Sécuriser la gestion de l'identité dans le DUI

## Création identité

- Définir les règles de saisie des traits stricts (information non connue)

## Utilisation INS

- Droit réservé à certains professionnels (formés)
- Interroger le téléservice INSi uniquement si l'identité est validée

## Modification d'identité

- Droit réservé à certains professionnels (matrice d'habilitation)

## Identités homonymes / approchantes

- Utiliser l'attribut « Homonyme »



## Question 07 – J'édite un dossier de liaison urgence (DLU). Quels traits d'identité doivent être mentionnés sur le document ?

*L'identité de la personne est qualifiée*

- **Nom**
- **Prénom**
- **Date de naissance**
- **Sexe**
- **Matricule INS**

- **L'INS en clair**
- **Le nom/prénom utilisé si renseignés**
- **Le Datamatrix INS**



## Question 07 – J’édite un dossier de liaison urgence (DLU). Quels traits d’identité doivent être mentionnés sur le document ?

*L’identité de la personne est qualifiée*

- **Nom**
- **Prénom**
- **Date de naissance**
- **Sexe**
- **Matricule INS**

- **L’INS en clair**
- **Le nom/prénom utilisé si renseignés**
- **Le Datamatrix INS**



# Documents de santé : identifier l'utilisateur sans doute possible

## 1ère page du document





## Pages suivantes Etiquettes

### Identité qualifiée

- Les traits de l'INS
- Matricule INS et nature (NIR / NIA)
- Datamatrix
- Nom et prénom utilisé si renseignés

Identité Nationale de Santé (INS)			
Bien identifié-e, bien soigné-e			
Nom de naissance		DARK	
<b>Nom utilisé</b>		<b>LOUIS</b>	
1 <sup>er</sup> prénom de naissance		JEANNE	
<b>Prénom utilisé</b>		<b>MARIE-CECILE</b>	
Liste des prénoms de naissance		JEANNE MARIE CECILE	
Date de naissance	30/05/1960	Sexe	F
Code INSEE du lieu de naissance	88154	Libellé de la commune	Domrémy la Pucelle
N° matricule INS		260058815400233	
NIR	X	NIA	

### A minima

- Nom naissance
- 1<sup>er</sup> prénom nais.
- DDN
- Sexe
- Nom/prénom utilisé si renseignés

### Identité non qualifiée

- Les traits stricts de l'identité (lieu de naissance n'est pas obligatoire)
- Nom et prénom utilisé si renseignés

Nom de naissance		DARK	
<b>Nom utilisé</b>		<b>LOUIS</b>	
1 <sup>er</sup> prénom de naissance		JEANNE	
<b>Prénom utilisé</b>		<b>MARIE-CECILE</b>	
Date de naissance	30/05/1960	Sexe	F
Code INSEE du lieu de naissance	88154	Libellé de la commune	Domrémy la Pucelle



# Des outils pour aller plus loin



## E-learning ANS

- Parcours : Sécuriser l'identification des usagers
- Parcours : créer une identité
- Parcours : les missions des référents identitovigilance



RÉSEAU DES  
RÉFÉRENTS RÉGIONAUX  
EN IDENTITOVIGILANCE

## Les fiches pratiques du 3RIV

- Complémentaires au RNIV



## Kit de déploiement de l'identitovigilance dans une structure médico-sociale

- Guide pour accompagner les structures dans la démarche
- Modèles de documents : charte, fiche de mission du référent....



## Accompagnement du GRADeS

- Webinaires INS
- Webinaires « Bonnes pratique de gestion de l'identité numérique »
- Avis expertise
- Relecture de documents
- ...



## Sant'escape identitovigilance

- Jeu sérieux pour amener une réflexion en équipe sur les pratiques d'identitovigilance et sensibiliser aux bonnes pratiques attendues



# Questions / Réponses

---

