



## Guide des Bonnes pratiques IDENTITOVIGILANCE

L'identitovigilance est un système de prévention des erreurs, de surveillance et de gestion des risques liés à l'identité à toutes les étapes de la prise en charge.

vérification  
d'identité à  
toutes les étapes  
des soins pour  
assurer

**le bon soin, au  
bon patient, au  
bon moment**

**Les erreurs  
d'identité** peuvent  
survenir à toutes  
les étapes de la  
prise en charge  
et doivent faire  
l'objet d'un  
**signalement  
à la cellule  
d'Identitogarde**

**respecter**  
les différentes  
étapes de  
**vérification  
d'identité du  
patient**  
afin d'éviter que des  
**erreurs ne se  
transforment  
en accident**

## MODE DE RECHERCHE

Avant toute création de dossier, il faut faire une **recherche d'antériorité**.

*Cette recherche doit être faite selon l'ordre des champs suivants*

- 1 ▶ La date de naissance
- 2 ▶ Nom usuel
- 3 ▶ Prénom

## IDENTIFIANT UTILISÉ

Les HPMetz utilisent un **Identifiant unique** généré automatiquement pour tout nouveau patient créé par le logiciel CERNER.

Cet identifiant est appelé « **Numéro d'Identifiant Personnel Permanent** » et est connu dans l'établissement sous la dénomination « **Numéro IPP** ».

## IDENTITÉ PROVISOIRE

Lors de la création de patients dans les autres outils métiers (DIAMM, Xplore, Web 100T,...), le N°IPP n'est pas créé, mais « **une identité provisoire** » est créée et sera régularisée par le personnel en charge de la création dans le logiciel CERNER.

*Suite à cette démarche, on constate que certains logiciels ne fusionnent pas entre l'identité provisoire et l'identité avérée.*

Dans ces conditions, il faut faire un signalement auprès de la **CELLULE D'IDENTITOGARDE** afin qu'elle procède à la régularisation.



# RÈGLES GÉNÉRALES DE SAISIE D'UNE IDENTITÉ

*Référence à la procédure qualité : « Modalités de saisie de l'identité du patient » GSI-1-M2*

## ► NOM USUEL

*Nom de naissance pour les personnes non mariées et nom d'époux ou d'épouse pour les personnes mariées*

**Saisie en majuscules en utilisant les 26 lettres de l'alphabet** ( Pas d'accent / Pas d'apostrophe / Pas de cédille/ Pas d'astérisque / Pas de point )

► **Nom composé** : laisser un seul espace entre les 2 noms

*Exemples : Le nom BON-PLAISIR doit être saisi ainsi : BON PLAISIR / Le nom D'AMICO doit être saisi ainsi : D AMICO / Le nom DUPONT-DUSIGNY doit être saisi ainsi : DUPONT DUSIGNY*

► **Les abréviations ne sont pas autorisées.**

*Exemple : SAINT ne doit pas être saisi ST*

► **Le nom des personnes à titre & pseudonymes ne doivent pas être saisis en tant que nom usuel.**

*Exemple : Sœur Emmanuelle née CROYANCE doit être saisi : CROYANCE*

## ► NOM DE NAISSANCE

Juridiquement le nom qui apparaît sur l'acte de naissance est appelé **nom de famille**.

*Il respecte les mêmes règles de saisie que le nom usuel.*

## ► PRÉNOM(S) D'ÉTAT CIVIL

**Saisie en majuscules en utilisant les 26 lettres de l'alphabet** ( Pas d'accent / Pas d'apostrophe / Pas de cédille/ Pas d'astérisque / Pas de point )

*pour les dossiers anonymes : utiliser les chiffres de 0 à 9*

### **Prénoms composés : 2 méthodes**

#### ► Cerner

Laisser un seul espace entre les 2 prénoms.

*Par ex : le prénom Jean-François doit être saisi JEAN FRANCOIS*

#### ► Diamm

Mettre un tiret pour les prénoms composés

**ENREGISTRER STRICTEMENT L'INFORMATION  
DONNÉE PAR LE DOCUMENT PRÉSENTÉ ET NON PAS  
LE PRÉNOM SOUHAITÉ PAR LE PATIENT**

Cas particulier : s'il est fait mention sur la carte d'identité d'un prénom usuel, ne pas en tenir compte. Seuls les prénoms d'État Civil doivent être saisis.

## ► DATE DE NAISSANCE

SAISIE SOUS FORMAT **JJ/MM/AAAA**

 *bien saisir l'année  
sur quatre chiffres*

### CAS PARTICULIERS :

Si le jour et le mois de naissance sont inconnus

→ XX/XX/AAAA: **31/12/AAAA**

Si l'année de naissance est inconnue

→ JJ/MM/**1900**

## VÉRIFICATION D'UNE IDENTITÉ

Sécuriser la saisie de l'identité du patient requière la mise en œuvre des règles suivantes

- Lors d'une prise de rendez-vous de consultation par téléphone:
  1. **Demander au patient d'épeler son nom**
  2. **Informé le patient** sur la **nécessité d'apporter une pièce d'identité officielle** pour son hospitalisation
  
- Le jour de la consultation et/ou de l'hospitalisation
  1. Demander un **document officiel**
  2. Vérifier l'exactitude des données en **recontrôlant** obligatoirement les données enregistrées

## LA RÈGLE DE LA PREUVE

**Les documents officiels retenus par la procédure Identitovigilance d'HPMetz sont :**

- CARTE NATIONALE D'IDENTITÉ
- PASSEPORT
- CARTE DE SÉJOUR
- LIVRET DE FAMILLE + CARTE D'IDENTITÉ DU PARENT ACCOMPAGNANT

**En dehors de ces 4 documents, les autres moyens d'identification sont insuffisamment fiables et ne peuvent être pris en compte.**

*Exemple : La carte vitale n'a aucune fiabilité au niveau de l'identité du patient puisque sa création se fait à partir d'une déclaration et non d'une preuve.*

**Respect de la pièce d'identité fournie** même si l'état civil a commis une erreur. **Quelles que soient les démarches en cours** par exemple un divorce, **seuls les renseignements figurant sur les documents précités font foi.**

# CELLULE IDENTITOGARDE

Depuis le 1<sup>er</sup> février 2015, la cellule d'Identitogarde est en charge d'assurer la correction des erreurs d'identité détectées par tous les agents des HPMetz.

- ▶ La gestion des erreurs d'identité ou de doublon

PRATIQUE INCHANGÉE

Les signalements sont à adresser en priorité par mail à l'adresse suivante **identitogarde@hp-metz.fr**

**POUR TOUTE DEMANDE D'INTERVENTION, LE MESSAGE DOIT CONTENIR LES INFORMATIONS SUIVANTES :**

- ▶ Nom et prénom
- ▶ Date de naissance
- ▶ IPP du dossier à traiter
- ▶ Nature de la demande (erreur, doublon...)
- ▶ Logiciel ou support sur lequel l'erreur a été identifiée
- ▶ Scanner de la pièce d'identité (si elle ne figure pas déjà dans CERNER)

## **AUTRES CONTACTS**

par téléphone au **03 87 21 31 42**

ou **03 87 78 68 65** ou par courrier interne

- ▶ **La gestion des modifications à apporter dans CERNER**

Une fiche navette est dédiée pour cette démarche afin de faciliter les échanges.