# IDENTITOVIGILANCE
## " IL FAUT ÊTRE BIEN IDENTIFIÉ POUR ÊTRE BIEN SOIGNÉ "

LA VÉRIFICATION DE L'IDENTITÉ DU PATIENT * EST INCONTOURNABLE :

- **À CHAQUE ÉTAPE DU PARCOURS.**
- **À CHAQUE NOUVEL INTERLOCUTEUR LORS DE LA PRISE EN CHARGE.**
- **À CHAQUE ACTE DE SOIN.**

C'EST UNE ÉTAPE ESSENTIELLE POUR S'ASSURER DE DISPENSER LE BON SOIN AU BON PATIENT, COMME PRESCRIRE OU ADMINISTRER UN MÉDICAMENT, PRESCRIRE OU EFFECTUER UN TRANSPORT, REALISER UN EXAMEN MÉDICAL, ETC.

LA VÉRIFICATION DE L'IDENTITÉ CONTRIBUE À ÉVITER LES ERREURS DE DIAGNOSTICS OU DE SOINS, LES RETARDS DE PRISE EN CHARGE AVEC PARFOIS DES CONSÉQUENCES GRAVES SUR LE PARCOURS DE SOINS ET / OU LE PATIENT.

* Le terme patient est utilisé dans cette BD comme terme générique pour faire référence aux patients, usagers ou personnes accompagnées.

## POUR SÉCURISER L'IDENTITÉ : CHACUN SON RÔLE

### LES PATIENTS

1. **DÉCLINER SON IDENTITÉ A TOUTES LES ÉTAPES DU PARCOURS**
Veillez à présenter une pièce d'identité officielle pour permettre la création de votre dossier. Dans la suite de votre parcours, la vérification de votre identité par des questions ouvertes, est le premier acte de soins réalisé à chaque fois qu'un professionnel vous prend en charge.

2. **OSER DIRE, INTERPELLER LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ ET LEUR DEMANDER DES PRÉCISIONS !** Si vous remarquez que quelque chose ne va pas et qu'il pourrait y avoir une erreur sur votre identité.

### LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

1. **CRÉER LE DOSSIER NUMÉRIQUE DU PATIENT EN APPLIQUANT LES BONNES PRATIQUES** à partir d'une pièce d'identité à haut niveau de confiance, et en sécurisant l'identité à partir de la qualification de l'INS *.

Pour un accompagnement spécifique sur l'identitovigilance dont l'INS, vous pouvez contacter la Cellule Régionale d'Identitovigilance.

* Chaque usager du système de santé dispose d'une Identité Nationale de Santé (INS) qui lui est propre. Cette INS constitue la clé unique d'identification du patient. L'INS est composée d'un matricule de 15 chiffres et de 5 traits d'identité déclarés à l'état civil (nom de naissance, prénom(s) de naissance, sexe, date de naissance et code géographique du lieu de naissance). L'INS permet notamment de sécuriser le partage d'informations entre professionnels de santé.

2. **INFORMER** le patient sur l'importance de la vérification régulière de son identité au cours de sa prise en charge.

3. **COMMUNIQUER** en interrogeant le patient sur son identité, avec des questions ouvertes avant tout acte de soin, en apportant une vigilance particulière aux personnes non communicantes ou dyscommunicantes.

4. **VÉRIFIER** l'utilisation du bon dossier informatique ainsi que la concordance des informations inscrites sur les documents de soins (prescriptions médicamenteuses, d'examen, de transport, étiquettes, etc.) avec l'identité déclinée par le patient et les éventuels dispositifs d'identification (bracelet, photographie, etc.).

5. **IDENTIFIER** les situations à risques (homonymies, identités approchantes, doublons, collisions, etc.) et mettre en place des barrières de sécurité.

6. **ÉCOUTER ET CONSIDÉRER** les alertes des patients.

7. **SENSIBILISER / FORMER** régulièrement les professionnels de santé aux bonnes pratiques d'identitovigilance, notamment les nouveaux arrivants.

8. **DÉCLARER ET ANALYSER** les erreurs d'identification des patients détectées dans le système d'information, sur les documents de soins ou lors de la prise en charge par les professionnels. (soins, transport, transfert, etc.).

Pour un accompagnement à la déclaration et l'analyse de vos évènements indésirables graves en lien avec une erreur d'identité, vous pouvez contacter QualiREL Santé.

9. **FAIRE DES RETOURS D'EXPÉRIENCES** sur les erreurs déclarées et analysées pour communiquer auprès des professionnels sur les actions mises en oeuvre.

© QualiREL Santé, OMEDIT PDL, CPIAS PDL, France Assos Santé PDL, Groupement e-santé PDL, Marie Duvoisin - 2025. Ne pas jeter sur la voie publique.

FLASHEZ POUR TÉLÉCHARGER LES 7 DERNIERS TOMES !

MEMBRES DU COMITÉ DE PILOTAGE : QUALIREL SANTÉ (SOLENNE RIVE, ANTOINE BIRON, SORAYA MOHAMED BEN ALI), OMEDIT PAYS DE LA LOIRE (FANNY D'ACREMONT), CPIAS PDL (CÉLINE POULAIN), FRANCE ASSOS SANTÉ PDL (EMMANUELLE DEJONGHE, PAOLO CARVALHO), GROUPEMENT E-SANTÉ PDL (SOIZICK GOUY, JENNIFER MARTIN).
BD, ILLUSTRATION : MARIE DUVOISIN.

CRÉDITS AFFICHES REPRODUITES DANS LA BD : "QU'EST-CE QUI EST IMPORTANT POUR VOUS". QUALIREL SANTÉ 2025 : CLIQUEZ ICI / "ICI J'AI UN RÔLE ESSENTIEL DANS MES SOINS". QUALIREL SANTÉ 2019. / "BIEN IDENTIFIÉ, BIEN SOIGNÉ". AGENCE DU NUMÉRIQUE EN SANTÉ, 2023.

# HISTOIRES DE PATIENTS
## Tome 8 : Ici vous êtes unique, comme votre identité

AVEC LE SOUTIEN DE :

© QUALIREL SANTÉ, OMEDIT PDL, CPIAS PDL, GROUPEMENT E-SANTÉ PDL, FAS PDL, MARIE DUVOISIN - 2025

MADAME TOUTLEMONDE VIENT D'ÊTRE OPÉRÉE POUR SA SECONDE PROTHÈSE DE HANCHE.

MADAME MARIE-JEANNE TOUTLEMONDE...

AH NON, JE PRÉFÈRE MARIE !

VOUS ALLEZ POUVOIR SORTIR AUJOURD'HUI.

VOUS AUREZ RENDEZ-VOUS CHEZ VOTRE MÉDECIN DANS QUELQUES JOURS.

J'ESPÈRE QUE ÇA SE PASSERA MIEUX QUE POUR MA PREMIÈRE PROTHÈSE DE HANCHE.

Qu'est-ce qui est important pour vous ? Dites le nous !

OUI, VOUS AVIEZ FAIT UNE PHLÉBITE, MAIS NE VOUS INQUIÉTEZ PAS, VOUS ALLEZ AVOIR UN TRAITEMENT PRÉVENTIF.

EN SALLE DE SOINS, L'INFIRMIÈRE PRÉPARE LES DOCUMENTS DE SA SORTIE.

EST-CE QUE TU PEUX ALLER VOIR LA PATIENTE EN 301, ELLE NE SE SENT PAS BIEN ?

?!!

J'ARRIVE !

**IDENTITÉ NATIONALE DE SANTÉ (INS)**
Bien identifié-e, bien soigné-e

| | |
|---|---|
| Nom de naissance | MARTIN |
| Nom utilisé | TOUTLEMONDE |
| 1er prénom de naissance | Marie-Jeanne |
| Prénom utilisé | Marie |
| Prénom(s) de naissance | Marie-Jeanne |
| Date de naissance | 19/01/1959 Sexe F |
| Lieu de naissance (code INSEE) | 72181 |
| Libellé de la commune | Le Mans |
| N° matricule INS | 25901721810XXXX |
| NIR | X NIA |

Adresse de messagerie sécurisée de l'usager* : 25901721810XXXX@patient.mssante.fr

le 25/07/2025

Reprise du traitement habituel

**1. ANTICOAGULANT 2,5 MG**
1 cp matin et soir pendant 30 jours

**2. PARACÉTAMOL 1 G**
1 cp en cas de douleurs, maximum 3 prises par 24h, espacer les prises d'au moins 6h

**IDENTITÉ NATIONALE DE SANTÉ (INS)**
Bien identifié-e, bien soigné-e

| | |
|---|---|
| Nom de naissance | TOULEMONDE |
| 1er prénom de naissance | Marie |
| Prénom(s) de naissance | Marie Jeanne |
| Date de naissance | 29/07/1969 Sexe F |
| Lieu de naissance (code INSEE) | 72181 |
| Libellé de la commune | Le Mans |
| N° matricule INS | 26907721810XXXX |
| NIR | X NIA |

Adresse de messagerie sécurisée de l'usager* : 26907721810XXXX@patient.mssante.fr

le 25/07/2025

Reprise du traitement habituel

**1. ANTIBIOTIQUE 1 G**
1 cp matin et soir pendant 10 jours

**2. PARACÉTAMOL 1 G**
1 cp en cas de douleurs, maximum 3 prises par 24h, espacer les prises d'au moins 6h

LE PETIT-FILS DE MADAME TOUTLEMONDE VIENT LA CHERCHER À SA SORTIE DE L'HÔPITAL.

J'EN PROFITE POUR PASSER À LA PHARMACIE, PRENDRE TON TRAITEMENT !

PHARMACIE

TU PASSERAS LE BONJOUR AU PHARMACIEN !

VOUS AVEZ LE BONJOUR DE MARIE TOUTLEMONDE !

AH MERCI, MAIS JE NE LA CONNAIS PAS, J'ARRIVE TOUT JUSTE.

QUELQUES MINUTES PLUS TARD, MADAME TOUTLEMONDE ET SON PETIT-FILS ARRIVENT CHEZ ELLE.

TIENS, TU SERAS MIGNON DE RANGER L'ORDONNANCE ET LE RESTE DANS MES DOCUMENTS DE SANTÉ... MERCI !



© QUALIREL SANTÉ, OMEDIT PDL, CPIAS PDL, GROUPEMENT E-SANTÉ PDL, FAS PDL, MARIE DUVOISIN - 2025

LE LENDEMAIN ET LES JOURS SUIVANTS, MADAME TOUTLEMONDE PREND SON TRAITEMENT POST-OPÉRATOIRE.

TIENS, ON M'A DONNÉ DES ANTIBIOS...

ANTIBIO

ET SINON TOUT SE PASSE BIEN ?

OUI, MAIS JE ME SENS BALLONNÉE...

MMH, C'EST PEUT-ÊTRE DÛ À VOTRE IMMOBILITÉ.

DIX JOURS APRÈS SA SORTIE DE L'HÔPITAL...

MAIS, J'AI VRAIMENT MAL AU MOLLET ! HEUREUSEMENT QUE J'AI CE RENDEZ-VOUS DE SUIVI AVEC MON MÉDECIN DEMAIN !

LE LENDEMAIN, MADAME TOUTLEMONDE SE REND À SON RENDEZ-VOUS POST-OPÉRATOIRE CHEZ SON MÉDECIN TRAITANT, AVEC SON PETIT-FILS.

ins

Bien identifié·e, bien soigné·e

SANS INS

AVEC INS

ICI, J'AI UN RÔLE ESSENTIEL DANS MES SOINS !

J'apporte

J'ose la voix

Je contribue

J'alerte

En savoir plus ? ..... QUALIREL Santé

ON DIRAIT UNE PHLÉBITE, EST-CE QUE VOUS AVEZ BIEN PRIS VOTRE TRAITEMENT ?

OUI, TOUS LES JOURS !

ON VOUS A DONNÉ DES ANTIBIOTIQUES, VOUS AVEZ EU UNE INFECTION ?

JE CROIS PAS...

C'EST BIZARRE, IL N'Y A PAS D'ANTICOAGULANTS...

LA PHLÉBITE NÉCESSITE UNE NOUVELLE HOSPITALISATION EN URGENCE.

J'APPELLE POUR LES PRÉVENIR !

JE VAIS VÉRIFIER VOTRE ORDONNANCE DANS LE DOSSIER MÉDICAL DE VOTRE ESPACE SANTÉ...

DMF LE DOSSIER MÉDICAL

MES PATIENTS | PARAMÉTRAGES

VOUS AVIEZ BIEN DES ANTICOAGULANTS POURTANT...

ON VOUS A REMIS À VOTRE SORTIE L'ORDONNANCE DE QUELQU'UN D'AUTRE !

?!!

APRÈS SON HOSPITALISATION, DES EXAMENS COMPLÉMENTAIRES ET UN RÉAJUSTEMENT DE SON TRAITEMENT, TOUT EST RENTRÉ DANS L'ORDRE POUR MADAME TOUTLEMONDE.

TU L'AS ÉCHAPPÉ BELLE, MAMIE !

QUELQUES SEMAINES PLUS TARD, UNE RÉUNION DE RETOUR D'EXPÉRIENCE EST ORGANISÉE AVEC LES PROFESSIONNELS.

VOILÀ COMMENT NOUS AVONS MIS EN PLACE DES ACTIONS POUR ÉVITER QUE CELA SE REPRODUISE.

FIN !