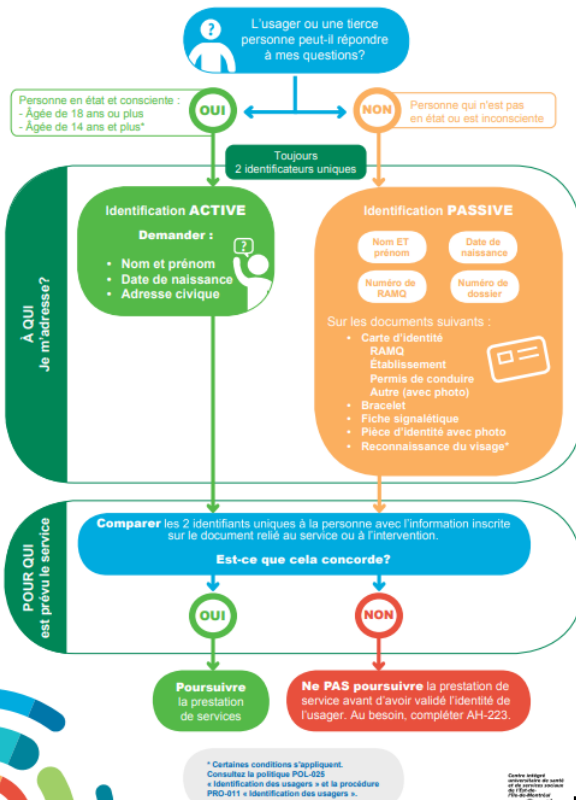


# IDENTIFICATION DE L'USAGER



# POR COMMUNICATION

## Identification de l'utilisateur

Présentée le 4 novembre 2024  
Par Brenda L'Ecuyer

Conseillère cadre aux pratiques professionnelles (intérim)  
Activités respiratoires et Électrophysiologie médicale

[brenda.lecuyer.cemtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:brenda.lecuyer.cemtl@ssss.gouv.qc.ca)



# Plan de la présentation

1. Valider l'identité : à quels moments et pour quelles raisons ?
2. La capacité de l'utilisateur à s'identifier
3. L'identification active et passive
4. Conditions de certains identificateurs
5. Les points de vigilance et les risques d'erreurs
6. Outils disponibles sur Intranet
7. Récapitulatif : Identificateurs et sources d'identificateurs uniques



# Quand valider l'identité ?

Avant tout service ou toute intervention



Inscription,  
enregistrement et  
admission d'un usager



Administration de  
médicaments



Prélèvement ou examen  
diagnostique



Autre intervention faisant  
l'objet d'une prise en  
charge (incluant SAD)



Transport des usagers  
ou service de  
brancarderie



Distribution des repas



Dispensation de  
services individuels en  
milieu scolaire



Autres situations jugées  
pertinentes



# Pourquoi ?



**Les erreurs médicales surviennent parfois en raison d'une mauvaise identification**

- ✓ Conformité des renseignements personnels
- ✓ Bon usager qui reçoit les soins appropriés
  - ✓ Le tout rédigé dans le bon dossier

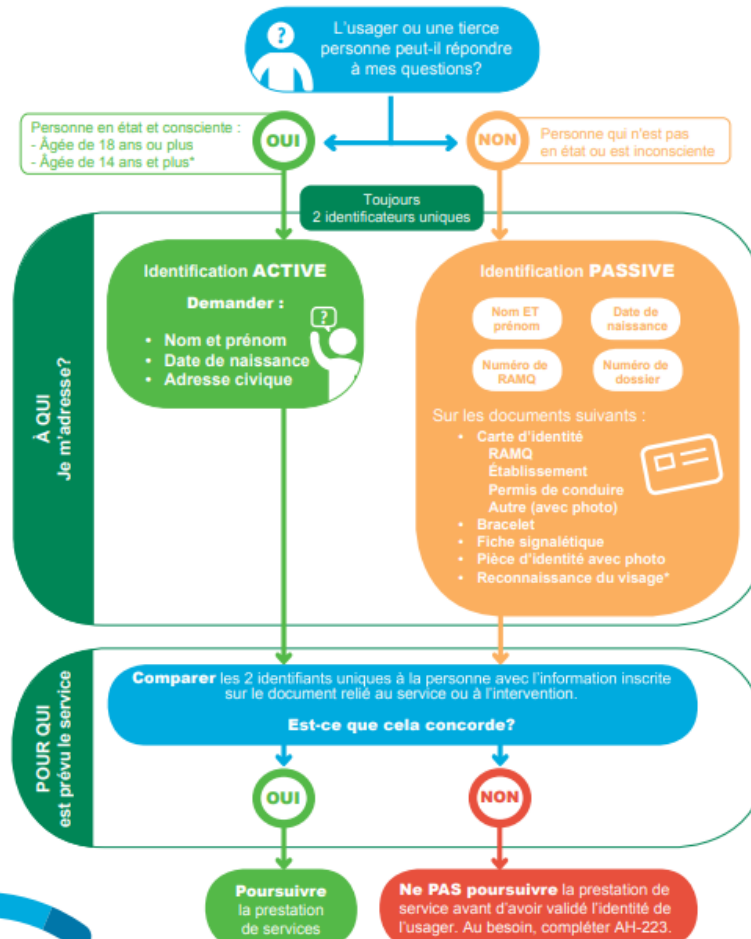


Nouveautés!

# Logigramme



## IDENTIFICATION DE L'USAGER



\* Certaines conditions s'appliquent. Consultez la politique POL-025 « Identification des usagers » et la procédure PRO-011 « Identification des usagers ».



Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal



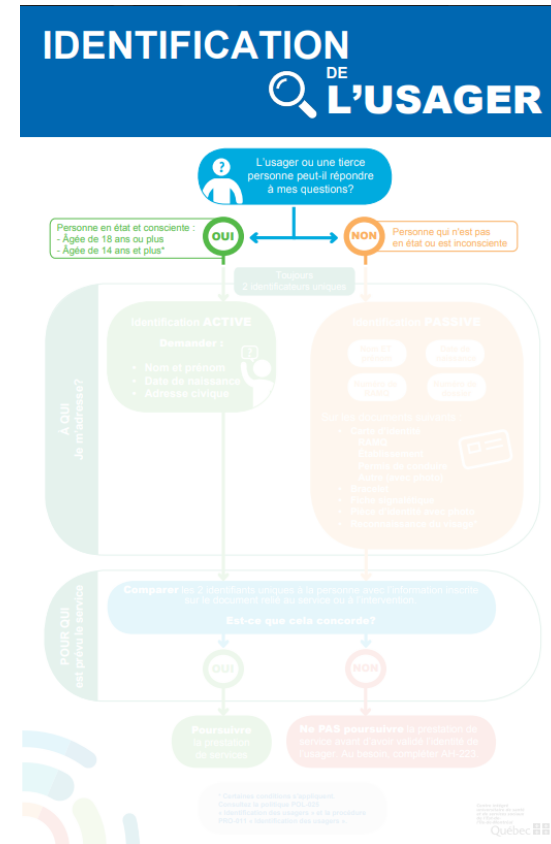


# L'utilisateur\* peut-il répondre aux questions ?

## Capacité à s'identifier

Capacité cognitive de l'utilisateur ou habileté de communication lui permettant de faire connaître toute information requise pour l'identifier.

Apte	Inapte
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qui est en état, a le pouvoir d'avoir un comportement ou une activité.</li> <li>• Qui a conscience de ce qu'il fait ou éprouve, de juger ou de décider.</li> <li>• Qui a le droit ou la capacité légale.</li> </ul> <p>Usager âgé de 18 ans ou plus ou âgé de 14 ans et plus.</p>	<p>Personne qui est incapable de prendre soin d'elle-même ou d'administrer ses biens.</p> <p>En raison de conditions qui altèrent les facultés mentales ou l'aptitude physique à exprimer sa volonté.</p>



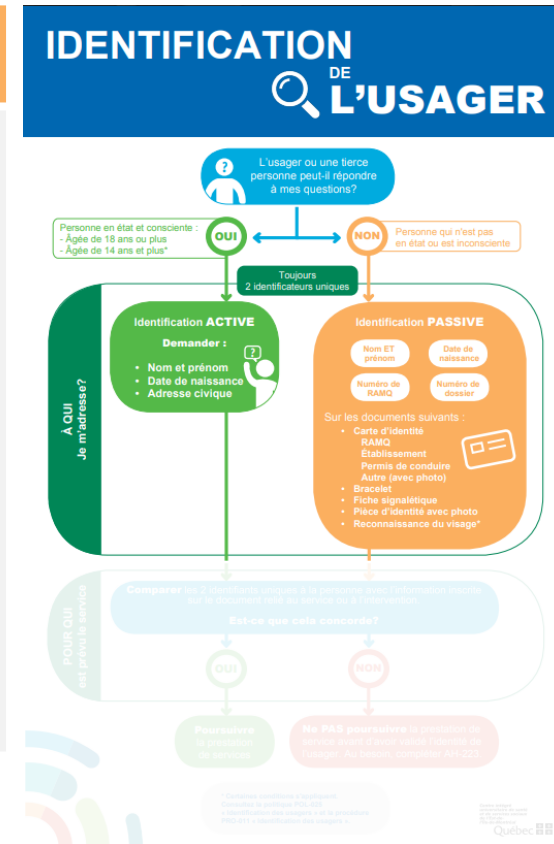


# À qui je m'adresse ?

## 2 identificateurs uniques

Active <i>Positive</i>	Passive
<p><b>Demander</b> à l'utilisateur ou une tierce personne*</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nom <u>ET</u> prénom ;</li> <li>Date de naissance ;</li> <li>Adresse civique.</li> </ul> <p><b>ATTENTION</b> L'utilisateur doit s'identifier même si on le connaît (et sans suggérer la réponse).</p> <p>❌ « Vous êtes bien Brenda L'Ecuyer ? »</p> <p>✅ « Quel est votre nom et votre prénom ? »</p>	<p><b>Vérifier l'information</b> sur le bracelet de l'utilisateur ou sur un document** avec les renseignements personnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nom <u>ET</u> prénom ;</li> <li>Date de naissance ;</li> <li>Numéro de dossier ;</li> <li>Numéro d'assurance maladie.</li> </ul> <p><b>Autres :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Photo récente en couleur avec données personnelles ;</li> <li>Reconnaissance du visage (selon certaines conditions).</li> </ul>

Tierce personne \* : Membre de l'équipe soignante, membre de la famille, proche aidant, représentant ou un membre de la communauté  
 Document \*\* : Carte d'identité (RAMQ, établissement, permis de conduire ou autre avec photo), bracelet, fiche signalétique, pièce d'identité avec photo



Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

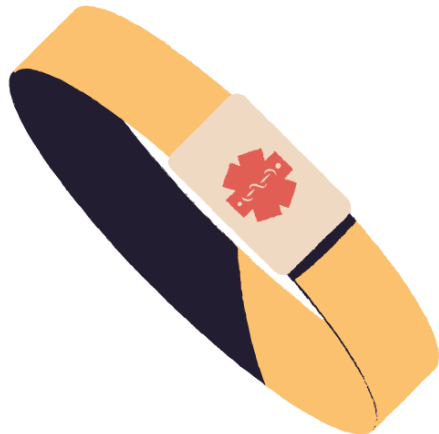






# Photographie de l'utilisateur et bracelet et bracelet

- Obtenir le consentement
  - Si refus : bracelet
- Rédiger une note d'évolution à cet effet
- Couleur
- Doit être vérifiée au moins 1 fois/an ou si modification significative de l'état physique
- Données personnelles

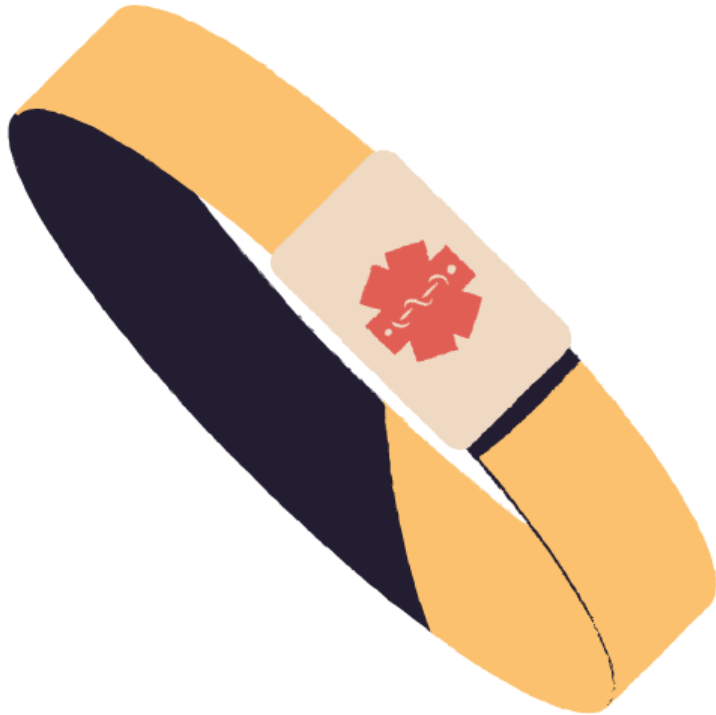


- Identification de l'utilisateur
- Valider concordance des informations avec le bracelet
- Installation du bracelet
- Vérifier son intégrité





# Bracelet



- Identification de l'utilisateur
- Valider concordance des informations avec le bracelet
- Installation du bracelet
- Vérifier son intégrité



# Reconnaissance du visage

Suivi régulier ou interventions régulières

Le même intervenant à chaque visite/intervention

L'utilisateur a été préalablement identifié lors de la 1ère rencontre/intervention

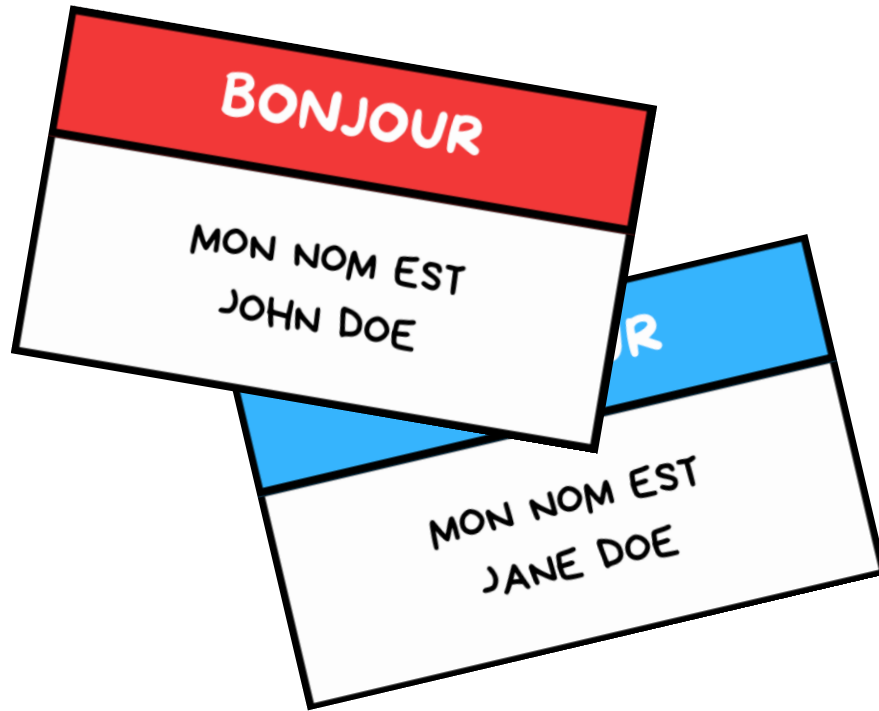
Interventions sont de nature psychosociale, des soins non invasifs ou n'impliquent pas de distribution/d'administration de médicaments

L'intervenant est capable de nommer sans équivoque l'utilisateur par son nom et prénom

L'intervenant devient alors une tierce personne capable d'identifier positivement et **hors de tout doute** l'utilisateur.



# Usager inconnu ET inconscient ou inapte



- Code d'identification temporaire unique comprenant nom ET prénom
- Procéder à l'identification de l'utilisateur en utilisant ce code jusqu'à l'obtention des renseignements personnels
- Lorsque l'identité est confirmée, les 2 identificateurs propres à la personne doivent être utilisés



# ATTENTION

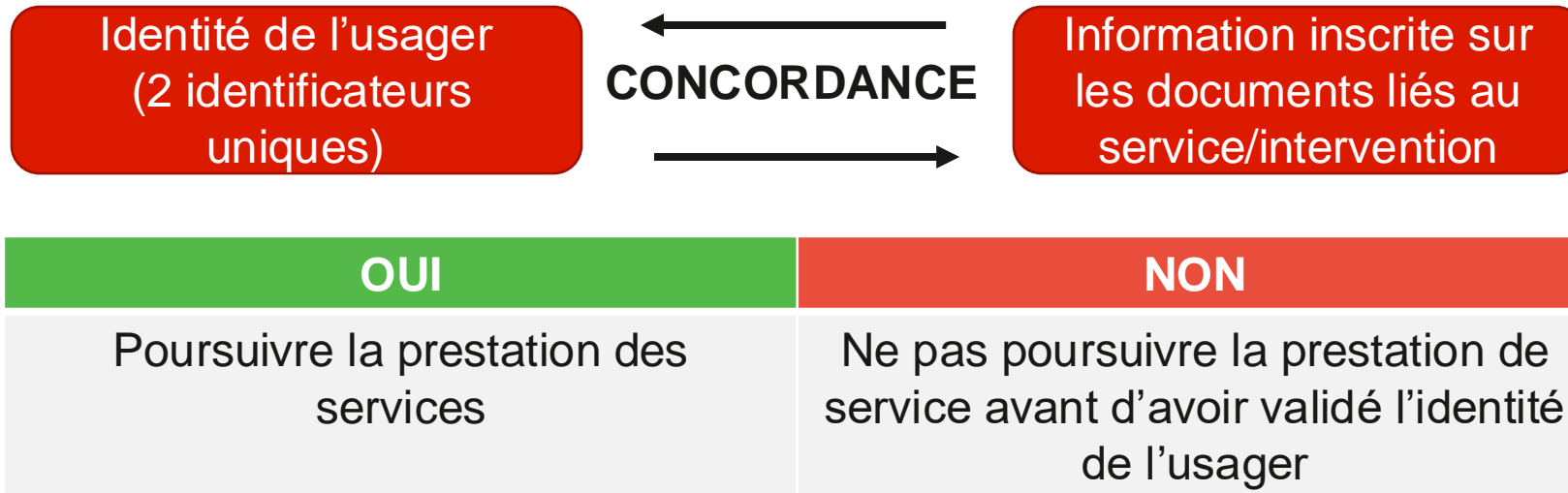


*Requête, formulaire, ordonnance, étiquette (p.ex. produit sanguin, pharmacie), dossier ou autre document identifié au nom de l'utilisateur*

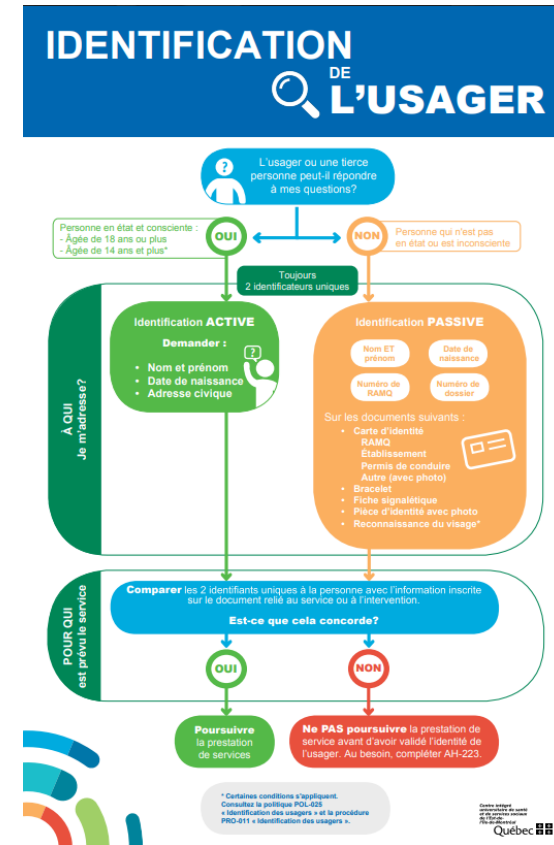
~~Numéro de la chambre~~  
~~Numéro du lit~~  
~~Nom sur la porte~~  
~~Nom sur un objet/équipement~~



# Pour qui est prévu le service ?



**Rapport AH-223**



# Outils disponibles sur Intranet



## POR • Communication

### Identification de l'utilisateur

L'identification de l'utilisateur est une mesure essentielle à la prestation de soins et services sécuritaires et de qualité. C'est pourquoi il faut toujours s'identifier un usager, avec deux identifiants, avant d'être un service ou de faire une intervention.

Vous devez toujours vérifier l'identité de l'utilisateur lors de:

- l'inscription, l'enregistrement et l'admission;
- toute administration de médicaments;
- tout prélèvement ou examen diagnostique;
- tout autre type d'intervention auprès d'un usager faisant l'objet d'une prise en charge, incluant les services à domicile;
- la dispensation de services individuels en milieu scolaire;
- le transport ou de déplacement avec la brancardière;
- la distribution des repas;
- toutes autres situations jugées pertinentes.

#### À NOTER :

- Seulement quatre identifiants peuvent désormais être utilisés : Nom ET prénom, date de naissance ainsi que les numéros de dossier et de RAMQ;
- Toute personne qui intervient directement auprès de l'utilisateur est personnellement responsable de bien faire l'identification;
- Si des informations sont manquantes ou ne concordent pas, vous ne devez pas procéder au service ou à l'intervention. Il faut alors partir à la recherche de la bonne donnée!

#### UN OUTIL POUR VOUS AIDER!

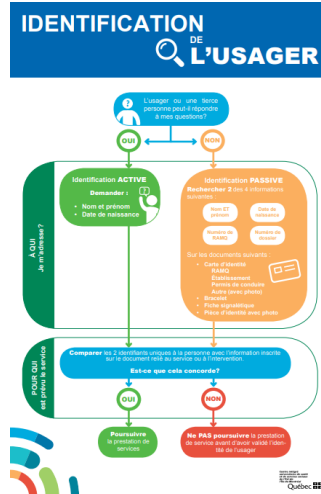
- Les affiches résumant les éléments à ne pas oublier, qui se voient un outil simple pour intégrer l'identification sécuritaire de l'utilisateur dans votre quotidien, est disponible dans l'intranet. Vous le trouverez dans le menu de premier niveau : Qualité / Qualité, performance et équipe / Agencement / POR et autres interventions / Questions-Réponses et Fiches / Fiche FICHES de Communication - Identification de l'utilisateur.



Porteur de cette POR : Stéphanie Latonde-Cagnon, conseillère cadre en pratiques professionnelles, volet activités respiratoires et électrocardiogramme médicaux.



[Identification de l'utilisateur](#)



[Logigramme Identification de l'utilisateur](#)

Évaluation de la qualité et de la sécurité des services et des interventions  
Identification de l'utilisateur

Unité / Service					Auditeur					
Installation					Notes					
GRILLE D'AUDIT Identification de l'utilisateur – Audit du processus										
	A	B	C	D	E	F	G			
					1	2	3	4		
					L'intervenant demande à l'utilisateur ou à une tierce personne le nom ET prénom et la date de naissance de l'utilisateur?	L'intervenant identifie 2 des 4 informations suivantes (nom et prénom, date de naissance, # de RAMQ, # de dossier)	L'intervenant vérifie l'information inscrite sur le bracelet, fiche signalétique, pièce d'identité avec photo?	L'intervenant valide la concordance entre l'identité de l'utilisateur (deux identifiants uniques à la personne) ET l'information inscrite sur le document relatif au service ou à l'intervention?		
Observation	Date	Quant de travail (J-S-N)	Types d'intervenant	Types d'intervention						
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										

[Identification de l'utilisateur Grille d'audit](#)

Direction générale  
Politique

**IDENTIFICATION DE L'USAGER**

N° Politique: POL-025  
N° Procédure associée: PRO-011  
Responsable de l'application: Direction générale

Approuvée par: Comité de direction  
Date d'approbation: 13 mars 2017  
Date de révision: 13 mars 2021

Destinataires: Tout employé, toute personne qui exerce sa profession incluant les médecins et dentistes, tout stagiaire, de même que toute personne qui, en vertu d'un contrat de services, diplôme pour le compte de l'établissement des services aux usagers.

**1. CONTEXTE**  
Le CIUSSS de l'Est-de-Montréal (CIUSSS) est soucieux d'offrir à sa clientèle une prestation sécuritaire de soins et services. Dans ce contexte, l'établissement prend les moyens pour assurer en tout temps l'efficacité de l'identification de la personne requérant un soin ou un service et ainsi se conformer à une pratique organisationnelle requise par l'Accord Canada-Québec sur l'article 100 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) (R.L.R.Q., c. S-6.2.).

**2. CHAMP D'APPLICATION**  
Cette politique s'adresse à toute personne impliquée dans la prestation de soins et services incluant le personnel médical/technico-administratif, résident/gardiennage/accueil, chercheur, brancardier et personne liée par une entente de services (contractuels, agence de placement, personnel de main-d'œuvre indépendante). Elle s'applique à l'ensemble des secteurs d'activités du CIUSSS quel que soit le lieu où les services ou les interventions sont rendus.  
La responsabilité de l'utilisation d'au moins deux (2) identifiants uniques à la personne inscrite à l'intervention qui effectue le service ou l'intervention.

**3. OBJECTIFS**

- Encadrer et uniformiser la pratique de l'identification sécuritaire de l'utilisateur par l'utilisation d'au moins deux (2) identifiants uniques à la personne avant d'entreprendre la prestation de son service ou de toute intervention;
- Assurer la conformité des renseignements personnels disponibles.

[Politique POL-025](#)

Direction générale  
Procédure

**IDENTIFICATION DE L'USAGER**

N° Procédure: PRO-011  
N° Politique/Agencement associé: POL-025  
Responsable de l'application: Direction générale

Approuvée par: Comité de direction  
Date d'approbation: 13 mars 2017  
Date de révision: 13 mars 2021

Destinataires: Tout employé, toute personne qui exerce sa profession incluant les médecins et dentistes, tout stagiaire, de même que toute personne qui, en vertu d'un contrat de services, diplôme pour le compte de l'établissement des services aux usagers.

**1. ÉTAPES COMMUNES**  
Avant tout service ou toute intervention, l'intervenant doit se référer à la POL-025 et procéder à la vérification de l'identité de l'utilisateur en utilisant deux (2) identifiants uniques à la personne. Il doit vérifier la concordance de ces deux (2) mêmes indicateurs avec l'information inscrite sur les documents relatifs au service ou à l'intervention.  
En cas de doute sur l'identité de l'utilisateur, l'intervenant, l'admette, le service ou le producteur doit être suspendu jusqu'à confirmation de l'identité de celui-ci.

Les situations nécessitant une validation de l'identité de l'utilisateur sont:

- L'inscription, l'enregistrement et l'admission d'un usager;
- Toute administration de médicaments;
- Tout prélèvement ou examen diagnostique;
- Tout autre type d'intervention auprès d'un usager faisant l'objet d'une prise en charge, incluant les services à domicile;
- La dispensation de services individuels en milieu scolaire;
- Le transport des usagers ou la brancardière;
- La distribution des repas;
- Toutes autres situations jugées pertinentes.

[Procédure PRO-011](#)

Mise à jour à venir



Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-Montréal





# IDENTIFICATION DE L'USAGER

## *Récapitulatif*

Identificateur unique à la personne	Sources d'identificateurs uniques
Nom ET prénom	Pièce d'identité de l'utilisateur (carte d'assurance maladie, carte d'établissement, permis de conduire, autres cartes avec photo de l'utilisateur)
Date de naissance	Bracelets d'identification
Numéro d'identification propre à l'utilisateur (# dossier, numéro d'assurance maladie)	Document relié au service ou à l'intervention
Photo avec données personnelles	Fiche signalétique
Adresse civique (si confirmée par utilisateur ou famille)	Reconnaissance du visage







# IDENTIFICATION DE L'USAGER

## *Récapitulatif*

Identificateur unique à la personne	Source d'identificateur unique
Nom ET prénom	Cartes d'identité (carte d'assurance maladie, carte d'établissement, permis de conduire, autres cartes préférablement avec photo)
Date de naissance	Bracelets d'identification
Numéro d'identification propre à l'utilisateur (numéro dossier, numéro d'assurance maladie)	Fiche signalétique
Photo avec données personnelles	Document relié au service ou à l'intervention
Adresse civique (si confirmée par usager ou famille)	Reconnaissance du visage

Les deux identificateurs uniques peuvent parvenir de la même source.





Catégorie	Méthode d'identification initiale	Informations requises	Photo et vérification annuelle	Procédure de déplacement	Notes spéciales
<b>CHSLD et RE, RTF, RI, RPA</b>	2 identificateurs uniques	Nom, prénom, date de naissance, numéro de dossier	Oui, consentement requis Vérifier et mettre à jour si nécessaire	Accompagnement avec confirmation d'identité	Photo dans dossier, fiche signalétique, cartable d'admin. médicaments, porte chambre, reconnaissance du visage
<b>Clientèle ambulatoire</b>	2 identificateurs uniques	Nom, prénom, date de naissance	Non	Non applicable	Vérification avant chaque service/intervention
<b>Services psychosociaux ambulatoires</b>	2 identificateurs uniques	Nom, prénom, date de naissance	Non	Non applicable	Vérification au premier contact et avant soins/services diagnostiques
<b>Services de dialyse</b>	Photo + 2 identificateurs uniques	Nom, prénom, date de naissance	Oui, dans le dossier Vérifier et mettre à jour si nécessaire	Non applicable	Identification passive avec photo et documents
<b>Suivi clinique (ou prise de rdv) par téléphone</b>	2 identificateurs uniques	Nom, prénom, date de naissance	Non	Non applicable	Vérification lors de la prise ou confirmation de rendez-vous
<b>Services à domicile</b>	2 identificateurs uniques	Nom, prénom, date de naissance	Non	Non applicable	Vérification au premier contact avec carte d'assurance maladie, Pour les visites subséquentes, tout autre document relié au service peut être utilisé. Reconnaissance du visage.
<b>Nouveau-nés hospitalisés</b>	Seuls les bracelets sont utilisés comme moyen d'identification 2 bracelets d'identification - 1 à la cheville - 1 au poignet	Nom de famille de la mère et prénom, nom de famille du bébé, date et heure (spécifique au nouveau-né), sexe, numéro du bracelet, numéro de dossier	Non	Lors du congé, au moment du départ, inf ou inf auxi complète la grille d'observation du nouveau-né et indique dans l'espace prévu qu'elle a vérifié les 2 bracelets du nouveau-né	Correspondance des bracelets avec parents/tuteur Noter le numéro du bracelet sur la note d'observation du nouveau-né et documenter au dossier la validation de l'identité au début de chaque quart de travail
<b>Enfants de 13 ans et moins hospitalisés</b>	Seul le bracelet est utilisé comme moyen d'identification 1 bracelet d'identification	Nom de famille et prénom de la mère, nom du bébé/enfant, date/heure (nouveau-né), sexe, numéro de bracelet (nouveau-né), numéro de dossier (enfant)	Non	Non applicable	Correspondance des bracelets avec parents/tuteur
<b>Milieu scolaire</b>	2 identificateurs uniques	Nom, prénom, date de naissance	Non	Non applicable	Vérification avec dossier ou documents pertinents (formulaire de consentement parental, carte d'identité de l'école)



# CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

[www.ciusss-estmtl.gouv.qc.ca](http://www.ciusss-estmtl.gouv.qc.ca)



Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Est-de-  
l'Île-de-Montréal

Québec 