

PO-16-006	Politique de double identification de l'utilisateur	
Version n° 1	Entrée en vigueur : 2017-06-20	Révisée le : S. O.
<input checked="" type="checkbox"/> Politique organisationnelle <input type="checkbox"/> Politique de gestion interne <input type="checkbox"/> Politique spécifique		
Champ d'application : Gestionnaires, médecins, membres du personnel		
Installation(s) : <input checked="" type="checkbox"/> Toutes les installations du CIUSSS MCQ		
Territoire(s) visé(s) : <input checked="" type="checkbox"/> Tous les territoires du CIUSSS MCQ		
Service(s) visé(s) : <input checked="" type="checkbox"/> Tous les services du CIUSSS MCQ		
Document(s) associé(s) : S. O.		

1. PRÉAMBULE

Afin d'offrir des soins et services de qualité et sécuritaires, l'identification d'un usager doit être faite sans équivoque, et ce, en partenariat avec l'utilisateur et ses proches. L'utilisation d'au moins deux identifiants est une pratique reconnue pour confirmer l'identité d'un usager, avant d'entreprendre tous soins et services. La présente politique précise les différentes définitions liées à l'identification des usagers, les modalités associées, ainsi que les rôles et responsabilités des intervenants et gestionnaires concernés.

2. OBJECTIFS GÉNÉRAUX

L'objectif général de la présente politique consiste à établir l'identité sans équivoque de l'utilisateur tout au long de la prestation de soins et de services, afin d'en assurer la sécurité.

3. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Améliorer les communications entre les intervenants et les usagers tout au long du continuum de soins et de services;
- Harmoniser la méthode d'identification de l'utilisateur à l'ensemble du CIUSSS MCQ en regard de toutes les prestations de soins et de services offerts;
- Éviter les incidents et accidents liés à l'identification des usagers;
- Fournir la grille d'audit permettant de vérifier l'application de la présente politique.

4. DÉFINITIONS

Centre d'hébergement

Un centre d'hébergement est un milieu de vie adapté pour les personnes qui ont besoin d'assistance, de soins et de services plusieurs heures par jour. Dans le cadre de la présente politique, ce terme inclut les ressources d'hébergement pour les personnes âgées et en perte d'autonomie, les centres de réadaptation du programme jeunesse famille et les services de réadaptation en dépendance avec hébergement.

Curateur, tuteur ou mandataire

Personne nommée par le Tribunal pour représenter l'utilisateur majeur inapte ou pour le conseiller et l'assister lorsqu'il est inapte à prendre soin de lui-même ou à administrer ses biens.

Document relié à la prestation de soins et de services

Tout document où l'identification de l'utilisateur apparaît, par exemple : feuille d'administration des médicaments, formulaire d'ordonnance de médicaments ou d'examen, rapport de cueillette de données, requête d'analyses, étiquette de prélèvement, rapport d'évaluation disciplinaire, dosette de l'utilisateur, etc.

Double identification

Principe qui identifie tout utilisateur à l'aide de deux éléments d'identification qui sont indépendants l'un de l'autre, mais pouvant provenir d'une même source.

Identification positive

L'utilisateur (ou son représentant en cas d'inaptitude) doit nommer un ou des éléments qui l'identifient. Le nom, le prénom ainsi que la date de naissance sont des éléments à privilégier. L'identification positive de l'utilisateur doit se faire par une question ouverte qui nécessite une réponse différente de oui ou non.

Identifiant

Un élément qui permet d'assurer sans équivoque l'identité d'un utilisateur.

Intervenant

Dans le cadre de la présente politique, un intervenant constitue toute personne, salariée ou non, qui exerce des fonctions au sein de l'établissement, ce qui comprend les médecins, les résidents en médecine, les employés, le personnel d'encadrement, les étudiants et stagiaires, les bénévoles.

Partenariat avec l'utilisateur et les proches

L'équipe collabore directement avec chaque utilisateur et ses proches pour offrir des soins et des services.

Proches

Personne ayant des liens quelconques (biologiques, juridiques ou affectifs), y compris les membres de la famille immédiate et autres personnes qui font partie du réseau de soutien de l'utilisateur.

Représentant légal

Dans l'ordre indiqué, les personnes suivantes sont présumées être des représentants de l'utilisateur :

- Le titulaire de l'autorité parentale de l'utilisateur mineur ou le tuteur de cet utilisateur;

- Le curateur, le tuteur ou la personne autorisée par un mandat donné par l'utilisateur majeur inapte antérieurement à son inaptitude lequel mandat doit avoir été homologué et à défaut;
- Le conjoint de fait, marié ou uni civilement et à défaut;
- Un proche parent de l'utilisateur majeur inapte et à défaut;
- La personne qui démontre un intérêt particulier pour l'utilisateur majeur inapte.

Titulaire de l'autorité parentale

Le père et la mère exercent ensemble l'autorité parentale. Si l'un d'eux décède, est déchu de l'autorité parentale ou n'est pas en mesure de manifester sa volonté, l'autorité est exercée par l'autre. Si la déchéance de l'autorité parentale est prononcée par le Tribunal à l'égard d'un ou des parents, il nomme un tuteur, afin d'exercer l'autorité parentale.

Usager

Toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des services de santé ou des services sociaux de l'établissement.

Usager apte à s'identifier

Qui est en état et qui a le pouvoir et la capacité légale de s'identifier :

- Majeur apte de 18 ans et plus ;
- Mineur apte de 14 ans et plus (Code civil du Québec art. 14 al.2).

Usager inapte à s'identifier ou âgé de moins de 14 ans

- Toute personne incapable de s'identifier en fonction de son état.
- Le majeur de 18 ans et plus inapte à s'identifier doit être accompagné par un représentant légal. Si le majeur n'est pas ainsi représenté, le consentement est donné par le conjoint, qu'il soit marié, en union civile ou en union de fait, ou, à défaut de conjoint ou en cas d'empêchement de celui-ci, par un proche parent ou par une personne qui démontre pour le majeur un intérêt particulier (Code civil du Québec art. 15).
- L'utilisateur inapte de 14 ans et plus doit, dans tous les cas, être représenté par le titulaire de l'autorité parentale ou le tuteur en cas de déchéance de l'autorité parentale.
- L'utilisateur de moins de 14 ans doit, dans tous les cas, être représenté par le titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur en cas de déchéance de l'autorité parentale.

Usager inconnu

Usager dont l'identité est impossible à déterminer hors de tout doute parce que son état de conscience ne lui permet pas de s'identifier lui-même, qu'aucune pièce d'identité avec photo ne permet l'identification visuelle hors de tout doute et qu'aucune personne n'accompagne l'utilisateur.

5. CONTEXTE LÉGAL OU CONTRACTUEL

La présente politique trouve son fondement légal dans les lois suivantes :

- Code civil du Québec, Lois du Québec, 1991, c.64;
- Loi sur les services de santé et les services sociaux, S-4.2;
- Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements, chapitre S-5, r. 5;
- Cadre normatif d'Agrément Canada, pratique organisationnelle requise « Identification des usagers ».

6. MODALITÉS

6.1. Types d'identifiant

Pour s'assurer de l'identité de l'utilisateur, il faut vérifier deux identifiants parmi les suivants :

- Nom et prénom légal;
- Date de naissance;
- Photo récente;
- Nom et prénom du père ou de la mère de l'utilisateur;
- Numéro de dossier;
- Numéro d'assurance maladie;
- Numéro de permis de conduire;
- Adresse civique de l'utilisateur (lorsqu'elle est confirmée par l'utilisateur ou un proche).

6.2. Identifiants non valides

Le numéro de chambre, le numéro de lit, le numéro de l'isolette/incubateur, le numéro de la salle d'opération, le numéro de téléphone, le nom de l'utilisateur inscrit à la porte, à la tête de lit, sur les fauteuils roulants ou les marchettes ne peuvent pas être utilisés à des fins d'identification de l'utilisateur.

6.3. Vérification des identifiants

La vérification des deux identifiants doit se faire à partir d'un moyen fiable. Le tableau 1 présente des moyens jugés fiables en fonction de l'aptitude de l'utilisateur à s'identifier :

Tableau 1 – Moyens de vérification de l'identification de l'utilisateur

Moyens	Usager apte à s'identifier	Usager inapte à s'identifier
Identification positive (l'utilisateur ou un proche doit nommer un ou des éléments qui l'identifient)	X	
Bracelet d'identification	X	X
Représentant (titulaire de l'autorité parentale, tuteur, mandataire, curateur conjoint, qu'il soit marié, en union civile ou en union de fait, ou, à défaut de conjoint ou en cas d'empêchement de celui-ci, par un proche parent ou par une personne qui démontre pour le majeur un intérêt particulier) ou membre du personnel		X
Carte d'identification (avec ou sans photo)	X	X
Photo (prise à l'arrivée de l'utilisateur dans un service et refaite à intervalle régulier)	X	X
Documents reliés à la prestation des soins et services (incluant les documents présents dans les systèmes d'information)	X	X

L'intervenant doit donc s'assurer de la concordance des données obtenues par deux identifiants avec les moyens de vérifications disponibles. L'intervenant doit également corriger toute divergence observée avant de procéder aux soins et services. En cas de doute sur l'identité de l'utilisateur, l'intervenant doit suspendre toutes prestations de soins et services jusqu'à éclaircissement de la situation, sauf si la vie de l'utilisateur est en danger. Une procédure spécifique par secteur d'activités est présentée à l'annexe A.

6.3.1 Précisions lors de la pose du bracelet

Lors de la pose du bracelet, il est important de procéder à l'identification positive de l'utilisateur en lui demandant son nom, son prénom et sa date de naissance et de valider ces informations avec celles inscrites sur le bracelet. Si l'utilisateur est incapable de s'identifier lui-même, il faut vérifier la concordance des informations inscrites sur le bracelet avec son représentant ou avec une autre source d'identifiant (voir tableau 1). De plus, il est important de vérifier régulièrement le bracelet d'identification, afin de s'assurer de la lisibilité des informations et d'effectuer un changement de bracelet, au besoin.

La vérification du bracelet de la part de l'intervenant est obligatoire à chaque début de quart de travail en s'assurant de la concordance avec les informations données par l'utilisateur, son représentant ainsi que la documentation.

6.4. Erreur d'identification

- Aviser immédiatement la personne responsable du secteur concerné lorsqu'une erreur d'identification de l'utilisateur est constatée de façon à retracer toute activité antérieure ayant pu être affectée par la même erreur.
- Aviser immédiatement la personne qui a effectué le soin ou le service comportant une erreur d'identification de l'utilisateur.
- Compléter le formulaire de déclaration d'incident/accident AH-223, chaque fois qu'une erreur d'identification de l'utilisateur est constatée et procéder si nécessaire à la divulgation de l'événement en conformité avec le *Règlement relatif à la divulgation de l'information nécessaire à un usager à la suite d'un accident*.

6.5. Particularités

6.5.1. Centre d'hébergement ou ressources non institutionnelles

Les identifiants uniques à la personne qui sont utilisés dépendent de la population desservie et des préférences de l'utilisateur. Dans les cas où le membre de l'équipe connaît bien l'utilisateur, la reconnaissance du visage peut être un des identifiants uniques à la personne. Le numéro de chambre ou de lit n'est pas un identifiant unique à l'utilisateur et il ne peut être utilisé à cette fin. Il en va de même pour l'utilisation de l'adresse à domicile sans confirmation auprès de l'utilisateur ou d'un proche. Le port du bracelet d'identification est requis en centre d'hébergement uniquement pour les usagers ne pouvant pas décliner leur prénom et leur nom lors de l'admission.

Une application plus formelle de la double identification s'applique lors des situations suivantes :

- Lors de la prescription et l'administration de médicaments, d'examen et de produits sanguins;
- Lors d'une première intervention par un intervenant;
- Lors d'un doute sur l'identité de l'utilisateur.

6.5.2. Soins et services à domicile ou en milieux scolaires et services ambulatoires

Il importe qu'une double identification formelle soit faite lors d'une première rencontre ou d'une première intervention. Lorsque l'utilisateur est connu, les deux identifiants peuvent être les suivants :

- L'adresse civique de l'utilisateur;

- Une photo;
- La reconnaissance du visage de l'utilisateur.

6.5.3. Usagers ayant moins de 14 ans

Pour les usagers âgés de moins de 14 ans, il faut tenir compte l'âge de ces derniers. L'identification positive peut se faire en demandant directement à l'enfant son nom, prénom et sa date de naissance. Cependant, si l'utilisateur est en bas âge ou inapte à s'identifier, la validation de l'identité de l'enfant se fait auprès de l'accompagnateur. Il est important de vérifier l'information avec des documents de référence, notamment la carte d'assurance maladie ou le bracelet si l'enfant est hospitalisé. Concernant les particularités liées au consentement aux soins pour un usager de moins de 14 ans, veuillez vous référer à la *Politique sur le consentement aux soins de santé et aux services sociaux*.

6.5.4. Usager inconnu

Référer à la procédure locale *Usager inconnu*, le cas échéant. Au besoin, contacter le service Accueil-admission-archive.

6.5.5. Usager parlant une langue autre que le français ou l'anglais

L'intervenant doit s'assurer que le nom est bien écrit et qu'un traducteur (membre de la famille ou autre) soit présent pour traduire les questions sur l'identité. Référer aux procédures locales au besoin.

6.6. Usager décédé pour lequel des soins posthumes doivent être pratiqués

Pour les unités de soins de mission hospitalière :

- Le personnel qui pratique des soins posthumes doit effectuer une identification à deux personnes pour confirmer que les indications devant être apposées sur le linceul correspondent au bracelet de l'utilisateur.
- La double signature des deux membres du personnel ayant procédé à cette identification doit être apposée sur les étiquettes qui seront apposées sur le linceul.

7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Conseil d'administration

- Adopter la présente politique.

Direction des services multidisciplinaires

- Superviser l'élaboration et la révision de la politique, des avis, des directives et des guides en matière de double identification des usagers;
- Effectuer le suivi de l'application de la politique et des documents afférents en matière d'identification sécuritaire des usagers;
- Fournir les outils nécessaires et le support requis.

Gestionnaires des directions cliniques

- Diffuser la politique;
- Élaborer les procédures afférentes et en assurer l'application;

- S'assurer de l'application de la politique, notamment par la réalisation d'audits dans ses secteurs d'activités.

Intervenants

- S'approprier le contenu de la politique;
- Appliquer la politique;
- Compléter un rapport d'incident/accident lorsqu'une erreur d'identification de l'utilisateur est constatée;
- S'assurer que les informations concernant les utilisateurs sont exactes et mises à jour dans le dossier de l'utilisateur et dans les systèmes d'information clientèle;
- Participer à la réalisation des audits.

8. ANNEXES

ANNEXE 1 – Procédure d'identification des utilisateurs par secteur d'activités

ANNEXE 2 – Grille d'audit

9. BIBLIOGRAPHIE

S. O.

10. SIGNATURES

ÉLABORATION :	Martin Dionne Chef de service du développement des pratiques professionnelles Direction des services multidisciplinaires	
COLLABORATION :	Hugo Toupin Adjoint au directeur des services multidisciplinaires Direction des services multidisciplinaires Nathalie Carrier Coordonnatrice accueil-admission, centrale de rendez-vous, archives et transcription médicale Direction des services multidisciplinaires	
ANNULE ET REMPLACE :	CSSSAE	DSP-007 Double identification de l'utilisateur/résident, adopté le 2 septembre 2010.
	CSSSBNY	PRO-DSPPA-2011-01 Double identification de l'utilisateur, adopté le 11 mars 2011.
	CSSSD	Politique double identification des usagers, adoptée en mai 2011.
	CSSSE	PRO 01201415 Procédure d'identification sans équivoque d'un usager, adopté le 10 mars 2014.
	CSSSHSM	DGA-PR-52-A, DGA-PR-53-A, DPS-17-A, DPS-26-A, DPS-27-A, DPS-36-A, DSP-BLOC OPÉRATOIRE-01, DGA-PO-05, Procédures et politique de double identification, adoptées en 2014
	CSSSM	S. O.
	CSSSTR	CSSS 206 Identification sécuritaire d'un usager (double identification), adopté le 28 octobre 2014.
	CSSSVB	Procédure de la double identification de la clientèle, approuvée le 25 mai 2010.
	Agence	S. O.
	CJMCQ	S. O.
	CRDITED	S. O.
	Domrémy	S. O.
	InterVal	S. O.
ADOPTÉ PAR :	Le conseil d'administration du CIUSSS MCQ <i>Original signé par</i> _____ Richard Desrochers, président 2017-06-20	
RÉVISION :	2020	

ANNEXE 1

Procédure d'identification des usagers par secteur d'activités

Secteurs d'activité	Moyens à utiliser pour valider les deux identifiants	Usager apte à s'identifier	Usager inapte à s'identifier
- Bloc opératoire	✓ Procéder à l'identification positive en demandant à l'utilisateur de s'identifier (nom, prénom et date de naissance).	X	
	✓ Vérifier le bracelet d'identification.		X
	✓ En cas de doute, valider auprès d'un autre intervenant.	X	X
- Accueil - Archives - Services administratifs	✓ Procéder à l'identification positive en demandant à l'utilisateur de s'identifier (nom, prénom et date de naissance).	X	
	✓ Procéder à l'identification positive de l'utilisateur en validant les informations avec l'accompagnateur ou le représentant (nom, prénom et date de naissance).		X
	✓ Vérifier la concordance de l'information avec la carte d'assurance-maladie (RAMQ).	X	
- Hébergement - Ressources non institutionnelles - URFI	✓ Au besoin, valider avec d'autres documents officiels avec photo (ex. : permis de conduire).		X
	✓ Procéder à l'identification positive en demandant à l'utilisateur de s'identifier (nom, prénom et date de naissance).	X	
	✓ Vérifier le bracelet d'identification.		X
- Soutien à domicile	✓ Vérifier la concordance des informations avec les données nominatives du document relié à l'intervention ou au dossier de l'utilisateur.		X
	✓ En cas de doute, valider auprès d'un autre intervenant.	X	X
	✓ Vérifier l'adresse civique avec le document de référence.	X	X
	✓ Procéder à l'identification positive en demandant à l'utilisateur de s'identifier (nom, prénom et date de naissance).	X	
- Urgence : usager sur civière - Mère-enfant - Unités de soins	✓ Procéder à l'identification positive de l'utilisateur en validant les informations avec l'accompagnateur ou le représentant (nom, prénom et date de naissance).		X
	✓ Vérifier la concordance de l'information avec la carte d'assurance-maladie (RAMQ).	X	X
	✓ Vérifier le bracelet d'identification.	X	X
	✓ Procéder à l'identification positive en demandant à l'utilisateur de s'identifier (nom, prénom et date de naissance).	X	
- Urgence : ambulatoire. - Usager ambulatoire et services externes pour l'ensemble des directions cliniques (lors de la première visite).	✓ Vérifier la concordance des informations avec les données nominatives du document relié à l'intervention ou au dossier de l'utilisateur.	X	X
	✓ Procéder à l'identification positive de l'utilisateur en validant les informations avec l'accompagnateur ou le représentant (nom, prénom et date de naissance).		X
	✓ Procéder à l'identification positive de l'utilisateur en validant les informations avec l'accompagnateur ou le représentant (nom, prénom et date de naissance).	X	
	✓ Demander à l'utilisateur ou le représentant de s'identifier en présentant sa carte d'assurance-maladie (RAMQ) ou autre pièce d'identité avec photo.	X	X
- Info-Santé et Info-Social	✓ Demander à l'utilisateur de fournir les renseignements nominatifs suivants : date de naissance, nom à la naissance, prénom, téléphone, adresse civique et code postal.	X	
	✓ Créer une fiche anonyme ou au nom du tiers qui nous contacte.		X

ANNEXE 2 – Grille d’audit

Inscrire un crochet si observé. Pour obtenir oui à la dernière ligne, l'intervenant doit avoir deux crochets dans la section « Identifiants utilisés » et au moins un crochet indiquant le moyen utilisé.	Observation	Observation	Observation	Observation	Observation	Observation	Observation	Observation	Observation	Observation	Observation	Observation	Observation	Observation	Observation	Total
Date de l’observation :																
Lieu de l’observation :																
Quart de travail de l’observation (Jour/Soir/Nuit) :																
Identifiants utilisés :																
Nom et prénom légaux :																
Date de naissance																
Photo récente																
Nom ou prénom du père ou mère de l’usager																
Numéro de dossier																
Numéro d’assurance maladie																
Numéro de permis de conduire																
Adresse civique de l’usager																
Moyens utilisés :																
Identification positive*																
Bracelet d’identification																
Identification par un représentant*																
Identification par une personne significative																
Carte d’identification avec ou sans photo																
Photo prise à l’arrivée de l’usager dans le service																
Documents reliés à la prestation de soins et de services*																
L’intervenant a utilisé DEUX identifiants et au moins UN moyen : O (oui) N (non)																
<p>* Définitions Identification positive : l’usager ou son représentant doit nommer un ou des éléments qui l’identifient. Représentant : titulaire de l’autorité parentale, tuteur, mandataire, curateur, conjoint, qu’il soit marié, en union civile ou en union de fait, ou, à défaut de conjoint ou en cas d’empêchement de celui-ci, par un proche parent ou par une personne qui démontre pour le majeur un intérêt particulier. Document relié à la prestation de soins et de services : tout document où l’identification de l’usager apparaît (exemple : formulaire d’ordonnance de médicaments ou d’examen, requête d’analyses, étiquette de prélèvement, FADM, etc.)</p>										<p>- L’identification positive constitue une double identification uniquement si vous posez deux questions à l’usager. - Il est possible de valider les deux identificateurs par un seul moyen. Par exemple : le bracelet d’identification de l’usager comprend son nom et prénom ainsi que sa date de naissance.</p>						