

OBJET : POLITIQUE SUR L'IDENTIFICATION SÉCURITAIRE DE L'USAGER AVANT TOUTE ACTIVITÉ DE SOINS	POLITIQUE N° 31 121
DESTINATAIRES : Toutes les unités administratives et les partenaires	Émise le : Janvier 2013 Révisée le : 6 décembre 2019 Approuvée le : 2019-12-13 (RCA 2019-12-3191)
ÉMISE PAR : Direction des soins infirmiers (DSI)	
APPROUVÉE PAR : Le conseil d'administration et SIGNÉE PAR : Le président-directeur général, Fabrice Brunet	Date : 2019-12-17

BUT

Le but de cette politique est de se doter de mécanismes formels pour l'utilisation de deux identificateurs uniques à l'utilisateur afin d'assurer une prestation sécuritaire de soins et de services auprès de celui-ci.

1. PERSONNES VISÉES

Toute personne oeuvrant au CHUM, qu'elle soit rémunérée ou non par le CHUM, et ce, de façon permanente ou contractuelle (médecin, employé, chercheur, professeur, étudiant, stagiaire, résident, bénévole) qui dispense des soins ou des services à la clientèle.

2. PRINCIPES DIRECTEURS

- 2.1** Le CHUM accorde une très grande importance à la sécurité des usagers et à la prestation sécuritaire des soins et des services.
- 2.2** L'utilisateur est en droit de recevoir les soins et les services de qualité qu'il requiert.
- 2.3** Les personnes qui donnent des soins et des services ont la responsabilité de donner le bon soin et le bon service à la bonne personne.

L'identification judicieuse de l'utilisateur par deux identificateurs uniques est essentielle à la prestation sécuritaire des soins et des services et est conforme avec les pratiques organisationnelles requises (POR) d'Agrément Canada.

Selon Agrément Canada, le fait d'utiliser des identificateurs uniques à la personne pour confirmer que l'utilisateur reçoit l'intervention ou le service qui lui est destiné peut éviter des incidents préjudiciables, comme le non-respect de la vie privée, les réactions allergiques, l'acheminement vers la mauvaise famille au congé d'un usager, les erreurs liées aux médicaments et les erreurs sur la personne.

3. DÉFINITIONS

Usager : Toute personne qui a recours aux soins et aux services offerts au CHUM.

OBJET : POLITIQUE SUR L'IDENTIFICATION SÉCURITAIRE DE L'USAGER AVANT TOUTE ACTIVITÉ DE SOINS

POLITIQUE N° 31 121

Usager ayant la capacité de s'identifier : Usager qui possède les capacités cognitives et les habiletés de communication pour dire son nom complet (nom et prénom) et sa date de naissance.

Usager n'ayant pas la capacité de s'identifier : Usager qui ne possède pas, momentanément ou de façon permanente, les capacités cognitives et les habiletés de communication pour dire son nom complet (nom et prénom) et sa date de naissance.

Services, soins et procédures : Les services, soins et procédures comprennent l'admission, le transfert, l'obtention d'échantillons, l'administration de médicaments, l'intervention chirurgicale, la transfusion sanguine, l'examen radiologique et la radiothérapie ainsi que toute autre intervention significative auprès de l'usager.

Identification sécuritaire : Action par laquelle la personne qui dispense un soin ou un service identifie l'usager à l'aide de deux identificateurs uniques qui sont indépendants l'un de l'autre. Il s'agit de la double identification.

Identification positive : Action durant laquelle l'usager (ou son représentant) déclare son nom complet (nom ET prénom) et sa date de naissance (représente deux identificateurs).

Concordance entre l'identification de l'usager et les soins et services requis : Action de vérifier l'identification de l'usager avec les renseignements inscrits sur le document officiel confirmant la demande des soins ou des services professionnels.

4. OBJECTIFS

- 4.1 Assurer une identification sécuritaire de l'usager.
- 4.2 Assurer la conformité des renseignements personnels disponibles, et ce, à travers les différents services du CHUM tout au long du continuum de soins.
- 4.3 Éviter les erreurs d'identification de l'usager lors de la prestation de soins, de service et de toute procédure.

5. ÉNONCÉ DE POLITIQUE

- 5.1 **Travail en partenariat avec l'usager** : L'usager doit être avisé dès son inscription ou son admission au centre hospitalier de la manière dont s'opérationnalisera l'application de la présente politique.
- 5.2 **Port du bracelet d'identification** : Les usagers qui doivent obligatoirement porter un bracelet d'identification pendant la durée de leur épisode de soins sont :
 - les usagers hospitalisés;
 - les usagers couchés sur civière à l'urgence;
 - les usagers en chirurgie d'un jour;
 - les usagers en médecine de jour.
 - les usagers en salles de traitement du centre ambulatoire en oncologie (15^e C)

OBJET : POLITIQUE SUR L'IDENTIFICATION SÉCURITAIRE DE
L'USAGER AVANT TOUTE ACTIVITÉ DE SOINS

POLITIQUE N° 31 121

5.3 Port de l'étiquette d'identification : Les usagers en ambulatoire qui doivent obligatoirement être identifiés par une étiquette informatisée autocollante apposée sur la jaquette ou sur le vêtement au niveau du thorax sont les usagers :

- devant recevoir de la chimiothérapie;
- devant être dialysés;
- devant recevoir un produit sanguin;
- dont l'état de conscience peut être altéré au cours de la procédure, par exemple la sédation, l'analgésie, l'endoscopie, la radio-oncologie avec sédation et la radiologie d'intervention avec sédation.

5.4 Identification sécuritaire de l'utilisateur : Tout intervenant de tout secteur d'activités ayant à dispenser un soin ou un service ou ayant à appliquer une procédure, doit être en mesure d'identifier l'utilisateur à l'aide d'au moins deux identificateurs uniques au patient.

6. RESPONSABILITÉS

6.1 Le **gestionnaire** doit :

- diffuser la politique auprès de son équipe;
- s'assurer de l'application de la présente politique.

6.2 Tout **prestataire de soins ou de services** est responsable de l'identification de l'utilisateur et doit :

- connaître et appliquer les étapes de la politique;
- informer l'utilisateur :
 - a) de l'importance de l'identification sécuritaire avant chaque soin ou chaque service lui étant destiné;
 - b) que chaque professionnel qu'il rencontrera lui demandera de s'identifier OU vérifiera son identification à l'aide de deux identificateurs uniques à la personne provenant d'une source autorisée;
- s'assurer de l'identification de l'utilisateur;
- s'assurer que l'utilisateur qui doit porter un bracelet d'identification ou une étiquette informatisée autocollante en porte un correspondant à son identité en tout temps;
- compléter un rapport d'incident/accident AH-2223 lorsque les renseignements inscrits sur le bracelet d'identification ou l'étiquette ne correspondent pas à l'identité de l'utilisateur ou que l'utilisateur devant porter un bracelet n'en porte pas;
- arrêter tout soin ou service et entreprendre les démarches pour clarifier l'identité de l'utilisateur lorsqu'il y a un doute sur l'identification de l'utilisateur.

6.3 La Direction des soins infirmiers, en collaboration avec les directions cliniques et la DQEPE, planifie la tenue d'audits visant à déterminer la conformité pan-CHUM à cette POR, ainsi que la diffusion des résultats.

**OBJET : POLITIQUE SUR L'IDENTIFICATION SÉCURITAIRE DE
L'USAGER AVANT TOUTE ACTIVITÉ DE SOINS**

POLITIQUE N° 31 121

7. PROCÉDURE

Afin de procéder à l'identification sécuritaire d'un usager, l'intervenant :

1. utilise deux identificateurs uniques à l'usager à partir d'une source d'identification autorisée;

ET

2. en vérifie la concordance à partir des données inscrites :

- a) sur le bracelet ou l'étiquette lors de leur installation sur l'usager. Une fois cette étape réalisée, le bracelet ou l'étiquette deviennent une source d'identification autorisée.

OU

- b) sur les documents reliés aux soins ou aux services requis afin de s'assurer que ceux-ci lui sont bien destinés. Les deux identificateurs uniques peuvent provenir de la même source.

7.1 Identificateurs uniques

Les identificateurs uniques valides sont les suivants :

- nom complet (nom ET prénom);
- date de naissance;
- numéro de RAMQ;
- adresse ;
- visage de l'usager (doit être validé avec l'aide d'une carte d'identité comportant une photo récente émise par le gouvernement, par exemple carte d'assurance maladie ou permis de conduire).

ATTENTION – ALERTE

NE PEUVENT ÊTRE UTILISÉS COMME IDENTIFICATEURS
Numéro de chambre, emplacement de civière.

7.2 Sources d'identification

Les identificateurs uniques doivent être obtenus à l'aide de l'une des sources autorisées suivantes :

- l'usager par l'identification positive : on demande à l'usager de décliner son nom complet (nom ET prénom) et sa date de naissance. Ainsi, on demande « Quels sont vos nom et prénom? » plutôt que « M. Pierre Tremblay? et votre date de naissance est xxx? »;
- la famille, un proche ou un traducteur;
- la carte d'assurance maladie (RAMQ);
- un document émis par le gouvernement;

OBJET : POLITIQUE SUR L'IDENTIFICATION SÉCURITAIRE DE
L'USAGER AVANT TOUTE ACTIVITÉ DE SOINS

POLITIQUE N° 31 121

- le bracelet d'identification;
- l'étiquette informatisée autocollante;
- une photo récente de l'utilisateur provenant d'un document émis par le gouvernement.

ATTENTION – ALERTE

EN CAS DE DOUTE sur l'identification de l'utilisateur, toute activité (sauf en situation d'urgence) est suspendue jusqu'à confirmation de ladite identité.

7.3 Concordance des deux identificateurs uniques

Les identificateurs uniques obtenus à partir de la source sont comparés avec les données inscrites dans les documents reliés aux soins et aux services requis. La comparaison peut se faire à l'aide :

- du formulaire d'enregistrement des médicaments (FEM);
- du dossier de l'utilisateur;
- des requêtes de demandes de soins ou services;
- du document servant au transport de l'utilisateur;
- etc.

7.4 Moments d'identification

- Lors de l'installation ou de la réinstallation du bracelet d'identification ou de l'étiquette informatisée autocollante.
- Lors de la première rencontre de l'utilisateur.
- En cas de doute de l'intervenant sur l'identité de l'utilisateur.
- Avant chaque soin ou service, particulièrement avant les interventions à risque élevé, pour confirmer l'identité de l'utilisateur et s'assurer que le soin ou le service lui est bien destiné. Les interventions à risque élevé comprennent :
 - l'obtention d'échantillon ;
 - l'intervention chirurgicale;
 - l'administration de produits sanguins;
 - l'examen diagnostique;
 - la technique invasive;
 - l'administration de médicaments.

7.5 Particularités liées à l'utilisateur

- Usager incapable de s'identifier non accompagné avec carte d'identité :
 - vérifier les deux identificateurs uniques, particulièrement le visage à partir d'une carte d'identité avec photo.

**OBJET : POLITIQUE SUR L'IDENTIFICATION SÉCURITAIRE DE
L'USAGER AVANT TOUTE ACTIVITÉ DE SOINS**

POLITIQUE N° 31 121

- Usager incapable de s'identifier, non accompagné et sans carte d'identité :
 - le patient est identifié par un numéro sur le bracelet d'identification jusqu'à ce que son identité soit authentifiée.
- Usager non collaborant au port du bracelet :
 - demander à l'usager l'autorisation de procéder à une photocopie de la carte d'assurance maladie et consigner cette autorisation au dossier;
 - effectuer la photocopie et la conserver au dossier du patient.

8. SITUATIONS PARTICULIÈRES

8.1 Suivi téléphonique

Valider l'identité de l'usager en demandant les renseignements suivants : nom complet (nom ET prénom) ainsi que la date de naissance de l'usager. Si l'usager n'est pas apte à s'identifier lui-même, vérifier ces renseignements auprès de son représentant.

8.2 Appel de personnes autorisées

Les personnes autorisées par l'usager à recevoir des nouvelles de l'usager par téléphone doivent s'identifier par leur nom et prénom et ils doivent donner la date de naissance.

9. SPÉCIFICITÉS CHEZ LE NOUVEAU-NÉ

9.1 Au moment de la naissance du nouveau-né, quatre bracelets d'identification doivent être apposés dans la salle d'accouchement :

- deux pour le bébé (un à chaque cheville);
- un pour la mère;
- un pour l'autre parent ou pour la personne significative.

9.2 Les renseignements suivants doivent être inscrits sur le bracelet d'identification et préalablement vérifiés auprès de la mère :

- sexe;
- nom de famille du bébé;
- nom et prénom de la mère;
- nom et prénom de l'autre parent;
- date et heure de la naissance;
- nom du médecin;
- le rang de la naissance (n° 1, n° 2) pour les naissances multiples.

OBJET : POLITIQUE SUR L'IDENTIFICATION SÉCURITAIRE DE
L'USAGER AVANT TOUTE ACTIVITÉ DE SOINS

POLITIQUE N° 31 121

10. RÉFÉRENCES

1. Agrément Canada (2019). *Pratiques organisationnelles requises, Livret, version 14*. Agrément Canada.
2. Centre d'expertise en santé de Sherbrooke (2019). *Identification sans équivoque d'un usager*. Consulté de <http://msi.expertise-sante.com/fr/methode/identification-sans-equivoque-dun-usager?keys=identification%20sans%20%C3%A9quivoque>.
3. CHU Sainte-Justine. *Politique sur la double identification d'un usager*, 1305-00-000, Montréal, CHU Sainte-Justine, 2015.
4. CIUSSS de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke. *Politique sur l'identification des usagers*, Sherbrooke, Direction qualité, évaluation, performance et éthique, 2019.

11. RÉVISION

La présente politique devra faire l'objet d'une mise à jour lorsque requis ou dans un délai maximum de cinq (5) ans.

OBJET : POLITIQUE SUR L'IDENTIFICATION SÉCURITAIRE DE
L'USAGER AVANT TOUTE ACTIVITÉ DE SOINS

POLITIQUE N° 31 121

APPLICATION

La présente politique entre en vigueur le jour de son approbation par le conseil d'administration.

Révision mineure : 15 avril 2021

Centre hospitalier de l'Université de Montréal
Direction des soins infirmiers