



Info-POR

L'importance de bien identifier les usager(ère)s avant tous soins et services

Les erreurs dans l'identification des usager(ère)s peuvent provoquer divers incidents indésirables et entraîner des répercussions sérieuses pour les usager(ère)s (erreurs de médicament, de diète, d'analyse, de diagnostic, d'intervention, de soin, de traitement, d'examen, etc.). Identifier correctement les usager(ère)s contribue à offrir le bon service à la bonne personne, au bon moment.

Personne concernée

La procédure d'identification des usagers doit être appliquée à **tous les usager(ère)s** par **tous les intervenants** offrant des soins et services.

À inclure dans notre pratique

Avant le début de tous soins ou services, chaque intervenant doit appliquer les **4 étapes** suivantes afin de s'assurer que l'usager(ère) reçoit le bon soin/service :

1. **Expliquer** à l'usager(ère) et à ses proches la raison de cette mesure de sécurité, lors du premier soin/service offert.
2. **Identifier** au moins une source valide d'identification.
3. **Utiliser** 2 identificateurs uniques, valides et provenant d'une source d'identification valide, et ce, **AVANT** le début de tous soins et services.
4. **Vérifier** la concordance des informations avec les documents reliés à l'activité à réaliser (ordonnance médicale, requête, formulaire de consentement, consultation, pilulier, etc.) afin d'assurer que l'usager(ère) reçoit le bon soin/service

LE SAVIEZ-VOUS ?

Des **audits** et **autoévaluations** ont lieu chaque année afin de s'assurer que la procédure d'identification des **usagers** est connue et **appliquée**.

Demandez les plus récents résultats à votre **gestionnaire** afin de parfaire vos pratiques !

LA BOÎTE À OUTILS

À consulter pour soutenir l'application de la procédure :

Politique ([POL-10154](#)) et procédure ([PRO-10155](#)) clinique Identification des usagers
Aide-mémoire clinique ([Annexe I](#)) Identification des usagers

La qualité au cœur de nos actions !

Nos personnes-ressources

Dave Métras, conseiller cadre spécialisé en soins infirmiers – volet oncologie et continuum fin de vie, DSI
Vanessa Capistran, agente de planification, de programmation et de recherche, DSMSSS