

Pas de question sans réponse – POR – Identification des usagers

Direction responsable Direction des soins infirmiers et de l'enseignement universitaire Direction des services multidisciplinaires, de la recherche et de l'enseignement universitaire	Émis	2025-01-23
Vanessa Capistran, agente de planification, de programmation et de recherche Direction des services multidisciplinaires, de la recherche et de l'enseignement universitaire, volet qualité de la pratique clinique Priscilla Fortier, conseillère cadre spécialisée en soins infirmiers, volet des programmes jeunesse et activités de santé publique Direction des soins infirmiers et de l'enseignement universitaire (intérim)	Entrée en vigueur	2025-01-23
Destinataires Tous les gestionnaires et employés du CISSS de la Montérégie-Ouest	Révisé	AAAA-MM-JJ

1. Est-ce que je dois expliquer la procédure de l'identification à l'utilisateur avant d'identifier celui-ci?

Oui. La procédure doit être expliquée afin que l'utilisateur soit en mesure de comprendre pourquoi vous demandez ces informations avant le soin ou le service. Par exemple, vous pouvez expliquer à l'utilisateur que se sont pour des raisons de sécurité et permettre à ce que le bon utilisateur reçoive le bon service au bon moment.

2. Lors de la première rencontre de groupe, en présentiel ou virtuel, les participants se nomment à tour de rôle (nom et prénom). Est-ce que cette identification est suffisante ?

Non. L'identification des utilisateurs doit s'effectuer à l'aide de deux identifiants valides lors de chaque rencontre, soins et services. Afin de préserver la confidentialité, la validation des identifiants peut s'effectuer individuellement. Par exemple :

- Aller dans une pièce différente,
- Valider par texto;
- Utiliser la section clavardage de façon individuelle de l'application TEAMS;
- Utiliser la fonction "salles pour petits groupes" de l'application TEAMS;
- Demander aux participants d'inscrire leurs noms et prénoms dans les paramètres du compte;
- Échanger en équipe de travail sur les différentes façons de procéder afin de faciliter l'identification des utilisateurs.

3. Après plusieurs rencontres de suivi, je ne procède plus à l'identification de l'utilisateur, car je suis en mesure de reconnaître sa voix lors d'un entretien téléphonique. Est-ce que la reconnaissance vocale permet d'identifier un utilisateur ?

Non. Selon la procédure, la reconnaissance vocale n'est pas un identifiant valide. Il n'y a aucun logiciel qui est employé actuellement pour effectuer la reconnaissance vocale. Ainsi, il y a un haut risque de fraude et de bris de confidentialité.

Les identifiants uniques qui peuvent être utilisés sont : le nom et prénom, la date de naissance, l'adresse confirmée, le numéro de dossier, le numéro d'assurance maladie et le nom du père ou de la mère. De plus, deux identifiants uniques doivent être utilisés afin de procéder à l'identification de l'utilisateur, et ce lors de chaque rencontre téléphonique, en virtuel ou présentiel.

4. Lors des rencontres de suivi, en présentiel ou virtuel, je suis en mesure de reconnaître l'utilisateur en me souvenant de son nom et de son prénom et ce, sans équivoque. Est-ce que cette identification est suffisante ?

Non. Pour effectuer une identification valide et sécuritaire, l'intervenant doit valider l'identité de l'utilisateur à l'aide de deux identifiants uniques. La reconnaissance faciale est un identifiant valide seulement si l'intervenant a préalablement identifié l'utilisateur à l'aide de deux identifiants uniques lors de la rencontre ou du soin précédent et que l'utilisateur n'est pas hospitalisé.

Les autres identifiants uniques qui peuvent être utilisés sont : le nom et le prénom, la date de naissance, l'adresse à domicile confirmée, le numéro d'assurance maladie et le nom de la mère ou du père.

Par exemple, lors d'une rencontre virtuelle, je suis en mesure de reconnaître l'utilisateur par la reconnaissance faciale, de plus, le nom et le prénom de l'utilisateur sont affichés à l'écran. Ainsi, nous avons deux identifiants uniques pour procéder à une identification valide et sécuritaire de l'utilisateur.

5.

Un utilisateur âgé de moins de 14 ans se présente accompagné de son parent pour un service. L'enfant se présente en nommant son nom et son prénom et en répondant à la question concernant sa date de naissance. Est-ce les informations sont valides afin de procéder à l'identification de l'utilisateur ?

Non. L'utilisateur étant âgé de moins de 14 ans doit être identifié par une tierce personne (Par exemple : parent, personne significative ou accompagnateur qui est capable d'identifier l'utilisateur sans équivoque).

6.

J'effectue mes rencontres de suivi à domicile. Je me rends à l'adresse indiquée au dossier pour rencontrer l'utilisateur et je suis en mesure de le reconnaître en l'identifiant par son nom et son prénom sans aucun doute. Est-ce que je dois utiliser un identifiant unique supplémentaire ?

Non. Si l'utilisateur a été préalablement identifié à l'aide de deux identifiants uniques, la reconnaissance faciale est valide. L'adresse utilisée afin de vous rendre à domicile est aussi un identifiant valide. Ainsi, vous avez procédé à l'identification de l'utilisateur de façon sécuritaire à l'aide de deux identifiants uniques.