

Identification des usagers avant toute prestation de soins et de services			
Direction(s) responsable(s)	Direction des soins infirmiers et de l'enseignement universitaire	Approuvé	2019-09-26
	Direction des services multidisciplinaires, de la recherche et de l'enseignement universitaire	Révisé	2026-06-16
Personne(s) concernée(s)	Tous les intervenants impliqués dans la prestation de services de santé ou de services sociaux de Santé Québec Montérégie-Ouest		
Outils cliniques associés	PRO-10155 Identification des usagers avant toute prestation de soins et de services PRO-10045 Procédure de déclaration et d'analyse des incidents et des accidents - usagers et de gestion des événements sentinelles		

1. Énoncé

Engagé dans une démarche d'amélioration continue, Santé Québec Montérégie-Ouest place la sécurité des usagers au premier plan de ses préoccupations. Dans cette optique, l'identification des usagers constitue une pratique organisationnelle requise (POR) que doivent appliquer tous les professionnels et intervenants afin d'assurer la prestation de soins et services sécuritaires et de qualité, telle que le reconnaît Agrément Canada (2024).

De ce fait, l'établissement adopte donc la présente politique et la procédure qui en découlent pour encadrer rigoureusement l'identification des usagers lors de toutes les activités de soins et services, garantissant ainsi leur sécurité dans le respect de leur dignité et de celle de leurs proches.

2. Champ d'application/Contexte légal

En vertu de l'article 8 de la Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (LGSSSS), « *toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire* ».

Cette politique s'applique à tous les intervenants impliqués dans la prestation de services de santé ou de services sociaux œuvrant au sein de Santé Québec Montérégie-Ouest, incluant les partenaires, qui travaillent auprès des usagers.

L'identification de l'utilisateur doit être effectuée avant toute prestation de soins et services auprès de celui-ci pour assurer sa sécurité, et s'applique également aux usagers décédés. Afin de prévenir les incidents préjudiciables (d'erreurs de procédure, de traitement, de médicament, d'atteintes à la vie privée ou erreurs sur la personne), tous les intervenants doivent utiliser au moins deux identificateurs uniques à la personne pour confirmer que l'utilisateur reçoit l'intervention ou le service qui lui est destiné. L'identification de l'utilisateur est faite en partenariat avec les usagers et les personnes proches aidantes en expliquant la raison de cette importante mesure de sécurité.

3. Définitions

Identification de l'utilisateur : Principe d'identification exigeant que tout usager soit identifié par la confirmation de deux (2) identificateurs uniques à la personne, distincte l'une de l'autre et issue d'une ou de plusieurs sources d'identification.

Identificateur unique à la personne : Information qui permet d'identifier une seule et unique personne. Il peut s'agir des nom et prénom, date de naissance, numéro de dossier, code d'identification unique émis par une instance reconnue, carte d'assurance maladie, permis de conduire, passeport, bracelet d'identification, nom des parents, ou photo récente (1 an et moins) de l'utilisateur authentifiée par l'établissement (pour les soins de longue durée, centre de réadaptation, résidence à assistance continue, RI-RTF, RPA, etc.). **Le numéro de chambre et le nom à la tête du lit sont exclus.**

Intervenant : Toute personne qui exerce une fonction dans la prestation de services de santé ou de services sociaux dans l'établissement, dans une ressource intermédiaire, une ressource de type familiale (RI-RTF) et une résidence à assistance continue rattachée à l'établissement : les employés (contractuels inclus), les médecins, les dentistes, ainsi que les stagiaires, les étudiants et les bénévoles, qu'elle détienne ou non un titre professionnel.

Identification des usagers avant toute prestation de soins et de services

Partenaires : Partenaires externes ayant conclu une entente avec Santé Québec Montérégie-Ouest pour offrir des soins et services à leur clientèle dans des milieux situés à l'extérieur des installations de l'établissement (notamment les ressources intermédiaires et de type familial (RI-RTF), les résidences privées pour aînés (RPA), les communautés autochtones, les centres d'hébergement en dépendance, etc.).

Services et soins : L'ensemble des interventions médicales, psychosociales, préventives, réadaptatives et de soutien offert aux personnes, aux familles et aux communautés pour maintenir, améliorer ou rétablir la santé, le bien-être et l'autonomie .

Sources d'identification : Moyens reconnus permettant de valider l'identité d'un usager de manière fiable et sécuritaire. Toute source d'identification utilisée doit permettre de confirmer avec certitude l'identité de l'utilisateur et correspondre aux informations contenues dans son dossier. Les sources d'identification approuvées comprennent :

Tierce personne : Parent, tuteur, personne, habileté à consentir, conjoint, proche, personne significative, ou accompagnateur, etc., étant capables d'identifier l'utilisateur sans équivoque.

Usager : Toute personne qui nécessite des services de santé ou des services sociaux dispensés par un établissement ou une ressource non institutionnelle.

4. Objectifs

- Encadrer les méthodes d'identification des usagers afin de s'assurer qu'ils reçoivent les soins et services qui leur sont destinés
- Assurer la prestation sécuritaire de soins et services de qualité aux usagers
- Prévenir les erreurs d'identification et les événements indésirables qui pourraient en découler lors de toutes les prestations de soins et services

5. Intervenants concernés

Tous les intervenants impliqués dans la prestation de services de santé ou de services sociaux de Santé Québec Montérégie-Ouest.

6. Rôles et responsabilités

Conseil exécutif de gouvernance

- Adopter la présente politique, y compris les mises à jour éventuelles, en concordance avec la démarche Qualité
- Promouvoir la qualité et la sécurité des soins et des services et le respect des droits des personnes usagères.
- Assurer la vigie de la mise en œuvre de la présente politique

Direction générale

- Adopter la présente politique
- S'assurer que les directions appliquent la politique actuelle

Direction des soins infirmiers (DSI) et Direction des services multidisciplinaires de santé et services sociaux (DSMSSS)

- Développer, actualiser et diffuser cette politique
- Superviser son application en collaboration avec le personnel d'encadrement et les partenaires responsables de sa mise en œuvre

Directions cliniques et administratives

- Prendre connaissance de la présente politique
- Diffuser la présente politique au sein de leur direction
- Veiller à l'application et la mise en œuvre de cette présente politique au sein de leur direction

Gestionnaires

- Prendre connaissance de la présente politique
- Diffuser la politique au sein de leurs équipes respectives
- S'assurer de la mise en place et l'application de cette politique dans leur service;
- Appliquer et collaborer aux mesures préventives ou correctrices qui découlent des événements indésirables en lien avec la présente politique

Intervenants et partenaires

- Prendre connaissance de la présente politique
- Respecter les directives de cette politique ainsi que la procédure qui en découle
- Collaborer avec leur supérieur immédiat ou gestionnaire responsable pour l'application et le suivi de la politique
- Informer l'utilisateur et ses proches de l'application de la présente politique afin d'assurer une prestation de soins et de services sécuritaires
- Déclarer tout événement indésirable et accident via le formulaire AH-223 en utilisant le mode de déclaration qui s'applique à son secteur (SISSS ou téléphonique) en suivant la [PRO-10045 Procédure de déclaration et d'analyse des incidents et des accidents - usagers et de gestion des événements sentinelles](#) (CISSSMO, 2021).

7. Principes directeurs

La sécurité des usagers constitue la priorité absolue dans toutes les activités de soins et services. L'identification de l'utilisateur s'effectue en collaboration avec ce dernier et de leurs proches, le cas échéant. L'information et l'éducation des usagers sur les mesures de sécurité favorisent leur participation active au processus d'identification. L'encadrement des pratiques d'identification garantit une prestation de soins uniforme et sécuritaire dans tous les secteurs. Tous les intervenants offrant des soins et services à l'utilisateur doivent assurer l'application rigoureuse de la démarche d'identification de l'utilisateur.

8. Annexe(s)

S.O.

9. Références

Centre d'expertise en santé de Sherbrooke. (2017). *Méthodes de soins informatisées. Cadre de référence : Identification sans équivoque d'un usager*.

Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine. (2024). *Politique sur l'identification d'un usager*. (No 2011-A-062-r2). Direction des soins infirmiers. Révision adoptée le 2024-03-26.

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord. (2025). *Politique Identification sans équivoque de l'utilisateur avant une prestation de soins et de services*. (No G1-252-046). Révision adoptée le 2025-05-15.

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest (CISSSMO). (2025). *Procédure de télésanté - Services et activités dispensées à distance*. Repéré à : <https://intranet.ciasssmo.rtss.qc.ca/fr/publications-et-documents/pro-10418-telesante-services-et-activites-dispenses-distance/telechargement/>

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest (CISSSMO). (2021). *Procédure de déclaration et d'analyse des incidents et des accidents*. Repéré à : <https://intranet.ciasssmo.rtss.qc.ca/fr/publications-et-documents/procedure-declaration-analyse-des-incidents-des-accidents-usagers>

Code civil du Québec, RLRQ c. CCQ-1991, art. 10-18, 155. Éditeur officiel du Québec.

Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux, RLRQ c. G-1.021, art. 8, 10-12, 14-16. Éditeur officiel du Québec.

Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. (2024). *Orientations ministérielles concernant l'identification des usagers* (Directive ministérielle No 2024-026). Gouvernement du Québec.

Organisation de normes en santé (HSO). (2025). Identification de l'utilisateur. Dans *Livret des POR – Séquences 2 à 5, Cycle 2 (2023-2027)* (p. 7-8). Agrément Canada.

Processus de révision		
Rédigé par	Dave Métras, conseiller cadre spécialisé en soins infirmiers. Direction des soins infirmiers et de l'enseignement universitaire.	2026-04-28
	Priscilla Fortier, conseillère cadre en soins infirmiers, Direction des soins infirmiers et de l'enseignement universitaire (intérim)	2026-04-28
	Vanessa Capistran, agente de planification, programmation et recherche. Direction des services multidisciplinaires de santé et services sociaux.	2026-04-28
Consultation(s)	Geneviève Leboeuf, coordonnatrice des activités cliniques et des pratiques professionnelles en soins infirmiers (intérim), DSIEU	2025-08-11
	Jany Tremblay, conseillère cadre spécialisée en soins infirmiers, Direction des soins infirmiers et de l'enseignement universitaire, DSIEU	2025-08-01
	Viviane Lambert, conseillère cadre à la qualité, DQEPE	2025-09-08
	Josée-Anne Laporte, conseillère en soins infirmiers, volet hébergement, DSIEU	2025-12-04
	Sophie Comman, chef de service intérim Gestion de la qualité des risques Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique, DQEPE	2025-11-06
	Caroline Aucoin, infirmière stomothérapeute, DSIEU	2025-11-25
	Karine Parent, conseillère en soins infirmiers – volet volets soins généraux, DSIEU	2025-11-27
	Christine Maheu, agente de planification, programmation et recherche, DSMSSS	2025-12-01
	Pascale Choquette, agente de planification, programmation et recherche, DSMSSS	2025-12-01
	Geneviève Lafleur, conseillère en soins infirmiers – volet première ligne (CASI, GMF, GAP), DSIEU	2025-12-02
	Brigitte Gareau, conseillère en soins infirmiers – volet santé mentale, DSIEU	2025-12-05
	Vicky Lefrançois, conseillère en soins infirmiers – volet soins palliatifs et fin de vie - Oncologie, DSIEU	2025-12-05

Historique de révision du document		
Recommandé par	Comité de concertation des directeurs adjoints	2026-05-13
Recommandé par	Comité de direction	2026-06-02
Recommandé par	Comité exécutif de gouvernance	2026-06-15
Adopté par	Dominique Pilon, président-directeur général	2026-06-16
Commentaires	Numéro de l'acte d'adoption : PDG_SQ-CISSMO_20260615-08	