

Avant le début de tous soins et services offerts à l'utilisateur, chaque intervenant doit, en partenariat avec les usagers et ses proches, expliquer la raison de cette mesure de sécurité. Ensuite, l'intervenant identifie l'utilisateur à l'aide de deux identificateurs uniques provenant d'une source d'identification valide, puis vérifie la concordance des informations avec les éléments de son dossier.

1

L'intervenant explique la raison de cette mesure de sécurité à l'utilisateur et ses proches, lors du premier soin/service qu'il prodigue à l'utilisateur.

Expliquer la raison de cette mesure de sécurité

2

L'intervenant identifie au moins une source valide d'identification parmi les suivantes.

Source d'identification :

- Usager lui-même par identification positive (prioriser lorsque l'utilisateur est apte à s'identifier)
- Pièce d'identité avec photo (ou photocopie claire) :
  - Carte d'assurance maladie de la RAMQ
  - Permis de conduire
  - Passeport
  - Document du demandeur d'asile
  - Certificat sécurisé de statut émis par Services aux Autochtones du gouvernement du Canada
- Bracelet(s) d'identification
- Tierce personne
- Photo couleur récente de l'utilisateur (1 an et moins) pour les milieux d'hébergements (ex. : CHSLD, etc.), on doit pouvoir reconnaître le visage de l'utilisateur et y retrouver un identifiant unique (ex. : nom et prénom). Cette photo doit se retrouver à la chambre ainsi que dans :
  - Dossier de l'utilisateur
  - Cartable d'administration des médicaments

3

L'intervenant utilise deux identificateurs uniques de la ou les sources valides identifiées parmi les suivantes

Deux (2) identificateurs uniques :

- Nom et prénom
- Date de naissance (année, mois et jour)
- Numéro d'assurance maladie de la RAMQ
- Numéro de dossier
- Nom d'un parent
- Code d'identification unique émis par une instance reconnue
- Adresse du domicile de l'utilisateur (si confirmée par l'utilisateur)
- Reconnaissance faciale (voir conditions d'utilisations).
- Une photo récente en couleur provenant d'un document officiel

4

Vérification de la concordance des informations obtenues.

L'intervenant vérifie la concordance des informations obtenues avec les informations retrouvées au dossier de l'utilisateur.

NE SONT PAS DES IDENTIFIANTS RECONNUS

- |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Numéro de la chambre</li><li>• Numéro du lit</li><li>• Reconnaissance vocale</li><li>• Identificateur sur un vêtement</li><li>• Identificateur sur un aide technique</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Identificateur sur un fauteuil roulant</li><li>• Assignation de places assises dans un lieu physique</li><li>• Reconnaissance du numéro de téléphone sur l'afficheur.</li></ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Suivi à long terme : utilisation de la reconnaissance faciale pour identifier un usager (clientèle hébergée, ambulatoire, externe ou à domicile) :

La reconnaissance faciale peut être **UN** des deux identificateurs uniques lorsque l'usager a été préalablement identifié lors des premières rencontres. Ainsi, la reconnaissance faciale ne peut pas être utilisée comme identificateur unique lors d'une première rencontre.

Afin d'être applicable, voici les critères à respecter dans un contexte de suivi à long terme :

- 1) L'usager(ère) reçoit des services ambulatoires, externes, d'hébergement ou à domicile.  
**ET**
- 2) L'intervenant a offert un minimum de 3 rencontres.  
**ET**
- 3) L'intervenant doit reconnaître sans équivoque l'usager en le nommant par son nom et son prénom.

Ce suivi peut être individuel ou de groupe. L'intervenant qui peut identifier l'usager(ère) par reconnaissance faciale, en nommant son nom et son prénom, procède à une identification valide.

**Lors de l'administration de médicaments ou de soins invasifs, la reconnaissance faciale ne peut en aucun cas être utilisée comme seul moyen d'identification.** Elle doit obligatoirement être combinée à un deuxième identifiant valide afin d'assurer une identification conforme de l'usager. Par exemple, combiné la reconnaissance faciale et l'utilisation d'une photo couleur récente de l'usager ou on y retrouve un identifiant unique (ex. : nom et prénom).

**\*En aucun temps, la reconnaissance faciale ne peut être utilisée pour identifier les usagers hospitalisés.**

La reconnaissance faciale **NE PEUT EN AUCUN CAS ÊTRE** utilisée dans les situations suivantes :

- 1) Lors de la première rencontre avec l'usager.
- 2) Jumeau identique connu.
- 3) Un autre usager connu avec le même nom et prénom.
- 4) Lors d'un doute de l'intervenant.

### EXEMPLES D'APPLICATIONS :

| EXEMPLE 1 | Soins à domicile                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | EXEMPLE 2 | Contexte hospitalier                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | <p>L'intervenant se rend à domicile pour une cinquième rencontre avec l'usager. L'intervenant est en mesure de reconnaître le visage de l'usager en identifiant son nom et son prénom.</p> <p>Étant donné que l'intervenant se rend au domicile de l'usager, l'identification est effectuée à l'aide de deux identifiants valides (la reconnaissance faciale et l'adresse de l'usager).</p> |           | <p>L'intervenant se présente à la chambre 12 pour administrer un soin à l'usagère. Avant d'entrer, il vérifie les informations disponibles au dossier et constate que le soin est destiné à Julie Bergeron, née le 12 mars 1975.</p> <p>À l'aide de l'identification positive, l'intervenant s'adresse ensuite à l'usagère. Il l'informe qu'il doit procéder à une vérification de son identité avant d'administrer le soin, puisqu'il s'agit d'une mesure de sécurité visant à s'assurer que l'intervention lui est bien destinée. L'usagère fournit alors ses deux identifiants uniques, soit son nom et prénom ainsi que sa date de naissance. Les informations fournies concordent avec celles vérifiées au dossier. L'intervenant peut donc poursuivre l'administration du soin.</p> |

### PARTICULARITÉS D'APPLICATION

- Il est important de demander à l'usager de s'identifier lui-même par son nom et prénom. Le fait de demander « Êtes-vous monsieur/madame X ? » n'est pas valide. Un usager inapte, confus, désorienté, ou qui a mal compris l'information, peut répondre à l'affirmative alors qu'il ne s'agit pas de son identité.
- En cas de doute sur l'identité de l'usager, tous les soins ou les services doivent être suspendus tant que l'identité de l'usager n'est pas confirmée.
- Lors des suivis de groupe, qu'ils soient réalisés en présence ou en mode virtuel, veiller à préserver la confidentialité de chaque participant lors de l'application de la procédure d'identification des usagers.