



# Transfert de l'information aux points de transition des soins

## 4e test de conformité de la POR

L'information partagée lors des transitions des soins est consignée.

### Comment s'y conformer

- S'assurer que les informations transmises aux points de transition sont consignées au dossier de l'utilisateur en s'assurant que l'outil de consignation utilisé est déposé au dossier de l'utilisateur.

## 5e test de conformité de la POR

L'efficacité de la communication est évaluée et des améliorations sont apportées en fonction de la rétroaction reçue. Les mécanismes d'évaluation peuvent comprendre les actions suivantes :

- utiliser un outil de vérification (observation directe ou examen des dossiers santé des usagers) pour évaluer l'observance des processus normalisés et la qualité du transfert de l'information;
- demander aux usagers, aux personnes proches aidantes et aux prestataires de soins et services s'ils ont reçu l'information dont ils avaient besoin;
- évaluer les incidents liés à la sécurité qui se rattachent au transfert de l'information, à partir par exemple du mécanisme de gestion des incidents liés à la sécurité des usagers.

### Comment s'y conformer

- Effectuer des audits selon la programmation du [Programme d'audit du CISSS](#)
- Analyser et diffuser les résultats obtenus
- Réaliser un plan d'action, au besoin, selon les résultats obtenus
- Échanger avec les équipes pour trouver des pistes d'amélioration
- Effectuer les analyses sommaires ainsi que les suivis nécessaires aux déclarations AH-223 émises
- Effectuer des sondages de satisfaction auprès de la clientèle et leurs proches aidants

*Votre Référence*

*Page intranet*

*Transfert de l'information !*

**Transfert de l'information**

Le transfert de l'information vise à améliorer l'efficacité et la coordination de la communication entre les personnes qui offrent des soins et des services, afin de les rendre les plus sécuritaires possibles.

En plus de viser l'amélioration de la sécurité, une transmission de l'information efficace démontre une continuité dans la prise en charge de la situation des usagers et peut contribuer à améliorer leur satisfaction face aux soins et services reçus.

**Politique et procédure**

[Politique – Transfert de l'information aux points de transition des soins et services](#)  
[Procédure – Transfert de l'information aux points de transition des soins et services](#)

**Aide-mémoire pour un transfert efficace**

[Aide-mémoire IDÉA - Santé physique](#)  
[Aide-mémoire IDÉA - Services psychosociaux](#)

Le modèle IDÉA (Identification, Diagnostic, Évaluation, Action) est une stratégie de communication qui permet de structurer l'information sous forme de thèmes à communiquer dans le but de standardiser le transfert d'information aux points de transition des soins et services.

**Ce qu'il faut savoir sur l'IDÉA**

**Feuillets et dépliants aux usagers**

**Guichets d'accès et référence cliniques**

**Algorithmes par programme**

L'approche collaborative entre le personnel impliqué aux points de transition de l'information et avec l'utilisateur et sa famille est nécessaire pour le bon déroulement du transfert de l'information et à l'atteinte des objectifs.

[Algorithme programme \(DJ ou DPJ\)](#)  
[Algorithme programme \(DSMDPGA\)](#)  
[Algorithme programme \(DSAPA SAD HEB\)](#)

**Direction clinique**

**Sections à venir :**