

TRANSFERT DE L'INFORMATION AUX POINTS DE TRANSITION DES SOINS



Énoncé de la POR

L'information pertinente aux soins et services dispensés à l'utilisateur est communiquée de façon efficace lors des transitions des soins.

1er test de conformité de la POR

L'information qui doit être partagée lors des transitions des soins est déterminée et standardisée pour les transitions des soins où les usagers changent d'équipe soignante ou d'emplacement : admission, transfert des soins et services, transfert et congé.

Comment s'y conformer

- Identifier les points de transition pour chaque service ;
- Déterminer les informations spécifiques à votre secteur à transmettre à chacun des points de transition (processus collaboratif entre service émetteur et service receveur) en cohérence avec la [Politique](#) et la [procédure](#).

2e test de conformité de la POR

Des outils de consignation et des stratégies de communication sont utilisés pour standardiser le transfert d'information lors des transitions des soins.

Comment s'y conformer

- Convenir et diffuser des outils de consignations et des stratégies de communication à utiliser respectant [la procédure](#) et le contenu de la page intranet [Transfert de l'information](#) ;
- S'assurer que les stratégies de communication sont déterminées et effectuées selon le modèle IDEA associé à votre secteur : [Santé physique](#) ou [Psychosocial](#) que cela soit par une communication : écrite, verbale ou combinée.

Structure IDÉA
Pour une communication efficace

I Identification

- Identifier le contexte de l'usage, son lien avec le type de situation de l'usage, etc.
- Le diagnostic
- Le traitement le plus récent (médicaments, etc.)
- Les antécédents pertinents
- Les données pertinentes
- L'histoire du problème actuel
- L'information pertinente et/ou à sauvegarder (consentement) sur l'état de santé

D Diagnostic

Communiquer :

- Le diagnostic
- Les antécédents pertinents
- Les données pertinentes
- L'histoire du problème actuel
- L'information pertinente et/ou à sauvegarder (consentement) sur l'état de santé

É Évaluation

Compte l'usage actuel, notamment et ne pas perdre de vue les besoins, notamment :

- Évaluer les renseignements pertinents et ceux qui sont les plus importants à transmettre
- Évaluer l'importance de l'information à transmettre
- Évaluer l'impact de l'information à transmettre
- Évaluer l'impact de l'information à transmettre

A Action

Prévoir les conséquences de l'absence de soins, de soins partiels, de soins inadéquats, de soins non conformes :

- Prévoir les conséquences de l'absence de soins, de soins partiels, de soins inadéquats, de soins non conformes
- Prévoir les conséquences de l'absence de soins, de soins partiels, de soins inadéquats, de soins non conformes

LE CISSS DES LAURENTIDES complice de votre santé Québec

Structure IDÉA : volet psychosocial
Pour une communication efficace

I Identification

Identifier :

- Le lien contextuel de l'usage et un éventuel identifiant (âge de naissance, numéro de dossier, etc.)
- Le lien contextuel de l'usage et un éventuel identifiant (âge de naissance, numéro de dossier, etc.)
- Le lien contextuel de l'usage et un éventuel identifiant (âge de naissance, numéro de dossier, etc.)

D Diagnostic

Communiquer :

- Le diagnostic
- Les antécédents pertinents
- Les données pertinentes
- L'histoire du problème actuel
- Les autres interventions pertinentes

É Évaluation

Indiquer l'importance de l'information pertinente et ceux qui sont les plus importants à transmettre :

- Évaluer l'importance de l'information à transmettre
- Évaluer l'importance de l'information à transmettre
- Évaluer l'importance de l'information à transmettre

A Action

Prévoir les conséquences de l'absence de soins, de soins partiels, de soins inadéquats, de soins non conformes :

- Prévoir les conséquences de l'absence de soins, de soins partiels, de soins inadéquats, de soins non conformes
- Prévoir les conséquences de l'absence de soins, de soins partiels, de soins inadéquats, de soins non conformes

LE CISSS DES LAURENTIDES complice de votre santé Québec



3e test de conformité de la POR

Lors des transitions, les usagers et les personnes proches aidantes reçoivent l'information dont ils ont besoin pour prendre des décisions et gérer leurs propres soins et services.

Comment s'y conformer

- Effectuer des rappels aux équipes sur l'importance :
 - De transmettre toutes les informations pertinentes en continu aux usagers et à leurs proches aidants et d'adapter leur langage selon le niveau de compréhension ;
 - De consigner aux dossiers : les informations données et expliquées aux usagers et à leurs proches aidants.

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.

Notre 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.

Direction clinique

Feuillets et dépliants aux usagers

Guichets d'accès et référence cliniques



Pour savoir comment appliquer la POR dans votre direction, nous vous invitons à communiquer avec votre répondant qualité.

Personnes ressources de la POR

NOM DU LEADER-EXPERT	VÉRONIQUE NANTEL		DSI
NOM DE LA LEADER-EXPERTE	GUYLAINE CHARLAND		DSM
NOM DE LA CONSEILLÈRE	CAROLE BLANCHARD		DQEPE