Transfert de l'information aux points de transition des soins

FICHE SYNTHÈSE POR

Énoncé de la POR

L'information pertinente aux soins et services dispensés à l'usager 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

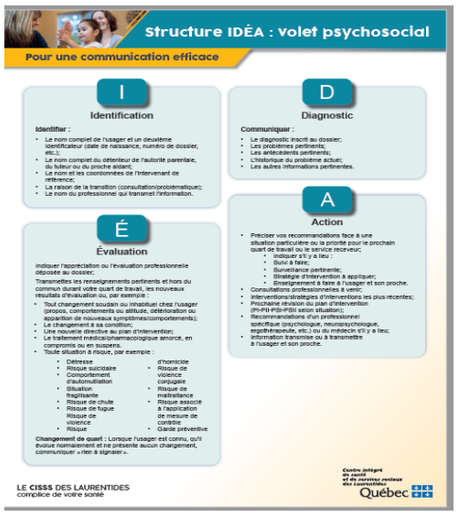
- Identifier les points de transition pour chaque service ;
- Déterminer les informations spécifiques à votre secteur à transmettre à chacun des points de transition (processus collaboratif entre service émetteur et service receveur) en cohérence avec la Politique et la procédure.

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.



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'usager en s'assurant que l'outil de consignation utilisé est déposé au dossier de l'usager.

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 !

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

Personnes ressources de la POR

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