



TRANSFERT DE L'INFORMATION AUX POINTS DE TRANSITION DES SOINS

L'IMPORTANCE D'UNE COMMUNICATION EFFICACE, AU BON MOMENT

Le transfert de l'information aux points de transition des soins est une pratique organisationnelle requise (POR) d'Agrément Canada qui 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.



Pour se conformer aux exigences de cette bonne pratique, il est important :

- d'identifier quels sont les points de transition des soins, les mécanismes d'accès et autres structures en place par lesquels les usagers transitent;
- de surveiller particulièrement les points de transition-clé, par l'exemple le début des services, le transfert entre des services ou entre des établissements, la fin des services;
- de déterminer et standardiser l'information devant être communiquée et partagée, et cela à chaque point de transition selon les équipes;
- d'utiliser des moyens de communication standardisés;
- de consigner l'information transmise à l'aide d'outils standardisés.

Le transfert des bonnes informations au bon moment permet également de communiquer efficacement avec les usagers et leur famille qui reçoivent les soins et les services et de s'assurer qu'ils ont les informations pertinentes :

- pour prendre les meilleures décisions pour eux-mêmes;
- pour gérer leurs soins.

Enfin, dans une démarche d'amélioration continue, les équipes de travail doivent évaluer l'efficacité de la communication par différents moyens :

- des audits de conformité et de qualité;
- une rétroaction auprès des usagers et à leurs proches qui reçoivent des services;
- l'analyse d'événements indésirables liés au transfert de l'information.



Une transmission efficace permet de réduire au minimum les malentendus et la nécessité pour les usagers et leur famille de répéter l'information. Elle leur permet de se préparer aux transitions de soins. Elle comprend habituellement plusieurs informations sur l'usager (le nom complet et d'autres identificateurs, les coordonnées des prestataires responsables, la raison de la transition, les diagnostics, les allergies, les médicaments, notamment).