CENTRE RÉGIONAL DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA BAIE-JAMES

Nº 3.63

POLITIQUE	**DÉPARTEMENT : DIRECTION GÉNÉRALE**
TRANSFERT DE L'INFORMATION AUX POINTS DE TRANSITION	**Version nº** 1
Destinataires : Intervenants, médecins, stagiaires et gestionnaires	
Responsable de l'application : Adjoint à la Direction générale – Qualité, performance, évaluation, éthique soutien et administration	
Signature : LU ET APPROUVÉ PAR Présidente-directrice générale	3 novembre 2020 Date

1. PRÉAMBULE, OBJECTIF ET BUTS

Le transfert de l'information aux points de transition des soins et des services est un élément névralgique faisant partie intégrante d'une prestation de soins et de services sécuritaires et de qualité. Les risques associés au transfert de l'information aux points de transition des soins et des services sont nombreux (ex. : bris dans la continuité, traitement ou service inapproprié, insatisfaction, événement indésirable) et la pratique l'entourant doit être intégrée aux démarches d'amélioration continue de la qualité et à la gestion des risques. La présente politique a pour objectifs :

- Encadrer le transfert de l'information aux points de transition des soins et des services;
- Harmoniser le transfert de l'information aux points de transition des soins et des services;
- Déterminer les rôles et les responsabilités des différentes parties prenantes;
- Communiquer les meilleures pratiques en lien avec le transfert d'information aux points de transition des soins et des services;
- Réduire la nécessité pour les usagers et les familles de répéter l'information;
- Assurer la conformité, l'efficacité et la pérennité des bonnes pratiques en matière de transfert de l'information aux points de transition des soins et des services;
- Éviter les incidents-accidents reliés à la transmission d'informations aux points de transition.

2. CADRE JURIDIQUE

- Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, c. S-4.2);
- Loi sur la protection de la jeunesse (RLRQ, c. P-34.1);

- Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (L.C. 2002, ch. 1);
- Politique sur la sécurité de l'information 3.08;
- Politique sur la confidentialité et gestion des dossiers des usagers 3.16;
- Politique en regard des mesures disciplinaires 3.22;
- Politique de gestion intégrée des risques 3.41;
- Politique de gestion des documents 3.44;
- Politique-cadre sur l'harmonisation des programmes-services 3.55;
- Politique de gestion intégrée du médicament 3.56;
- Politique de gestion intégrée de la performance 3.57;
- Directive sur la double identification 4.04;
- Règlement relatif à la divulgation de l'information nécessaire à un usager à la suite d'un accident 2.10;
- Politique déclaration des incidents et accidents survenus dans le cadre de la prestation sécuritaire de soins auprès des usagers 3.42;
- Pratique organisationnelle requise (POR) d'Agrément Canada - Transfert de l'information aux points de transition des soins et services.

3. CHAMPS D'APPLICATION

La présente politique s'adresse à :

- Tous les intervenants qui dispensent des soins et des services : intervenants, médecins, stagiaires;
- Toute personne qui intervient spécifiquement à un point de transition.

4. DÉFINITIONS ET ABRÉVIATIONS

Communication efficace

Selon Agrément Canada, la communication efficace réfère à « un échange d'information précise (claire, brève et complète) et en temps opportun qui permet de réduire au minimum les malentendus et de réduire la nécessité pour les usagers et les familles de répéter les informations ».

Information standardisée

L'information est standardisée lorsque le contenu est structuré selon une norme de référence, un contenu prédéfini ou un outil.

Information pertinente

L'information pertinente aux soins dispensés à l'usager dépendra de la nature de la transition. Elle comprend habituellement, au moins, le nom complet de l'usager et d'autres identificateurs, les coordonnées des prestataires responsables, la raison de la transition, les préoccupations liées à la sécurité et les buts de l'usager. Selon le

milieu, l'information sur les allergies, les médicaments, le bilan comparatif des médicaments, les diagnostics, les résultats d'examens, les interventions et les directives préalables peuvent aussi être pertinentes. L'information pertinente entre les points de transition doit tenir compte du respect de la confidentialité selon les assises juridiques et les règlements en vigueur et la protection des renseignements personnels.

Intervenant

Toute personne, salariée ou non, qui exerce des fonctions pour l'établissement, ce qui comprend le personnel d'encadrement, les employés, les médecins, les résidents en médecine, les étudiants et stagiaires, les bénévoles et les personnes à contrat, incluant les responsables et les employés des ressources non institutionnelles ainsi que les chercheurs, les partenaires et les groupes communautaires en lien avec l'établissement.

Point de transition

Période ou moment au cours desquels il y a un transfert de responsabilité quant aux soins et services à l'usager. Le transfert peut être total ou partiel, temporaire ou définitif. Il a lieu lorsqu'il y a un changement d'intervenant, de lieu physique ou de cheminement dans le continuum de soins et de services d'un usager tel :

Changement d'intervenant : fin de quart de travail, nouvelle équipe soignante, changement de médecin, changement d'intervenant-pivot, vacances, au moment du congé, etc.;

Changement de lieu physique : passage d'une unité vers une autre unité ou un service, transfert d'un centre de santé à l'autre du CRSSS de la Baie-James ou vers un autre établissement du réseau de la santé et des services sociaux, retour à domicile, dirigé dans la communauté, etc.;

Changement évolutif (dans le temps) : passage de soins actifs aux soins de longue durée, passage de soins pédiatriques aux soins adultes, etc.

Stratégie de communication

Art de diriger, de planifier et de coordonner les actions nécessaires pour atteindre ses objectifs de communication.

L'utilisation d'outils de consignation et de stratégies de communication (comme la technique SAER [Situation, Antécédents, Évaluation, Recommandation[1]], les listes

[1] Voir lien suivant : https://www.cmpa-acpm.ca/serve/docs/ela/goodpracticesguide/pages/communication/Handovers/safer_handovers_through_structured_communications-f.html

de vérification, le matériel d'enseignement au congé, les instructions pour les soins post-hospitaliers, la relecture et la reformulation) favorise une communication efficace, tout comme la standardisation de l'information pertinente et des outils et stratégies utilisés dans l'ensemble de l'organisme. Le niveau de standardisation dépendra de la taille et de la complexité de l'établissement. Les dossiers médicaux électroniques sont utiles, mais ils ne remplacent pas les outils et stratégies de communication efficace.

Transmission de l'information

Le transfert de l'information est un moyen de relayer les renseignements cliniques essentiels des usagers lors du changement de quart des intervenants et lorsque les usagers sont transférés vers un autre point de transition. Cette transmission de renseignements cliniques d'un professionnel de la santé à un autre joue un rôle primordial dans la prestation de soins sécuritaires et efficaces (Agrément Canada 2014). Les transferts ont lieu entre intervenants et entre les intervenants, les usagers et leurs proches.

5. PRINCIPES DIRECTEURS

- La qualité, la sécurité et la continuité des soins et services sont une priorité pour le CRSSS de la Baie-James;
- La collaboration interprofessionnelle et le partenariat de soins et services font partie intégrante de la philosophie d'intervention au CRSSS de la Baie-James. Ainsi, les usagers et leurs proches sont des partenaires dans les transitions de soins et services;
- L'amélioration continue étant au cœur des engagements du CRSSS de la Baie-James, l'efficacité de la communication est évaluée et des améliorations sont apportées en fonction de la rétroaction reçue;
- La communication efficace est un élément névralgique pour assurer la continuité. L'information qui doit être partagée aux points de transition des soins est déterminée et standardisée pour les transitions de soins où les usagers changent d'équipe soignante ou d'emplacement : admission, transfert des soins, transfert et congé;
- La détermination et l'harmonisation de l'information à transmettre en fonction de la nature du point de transition permettent d'assurer la qualité, la sécurité et la continuité des soins et services;
- L'information pertinente à transmettre varie selon la nature du point de transition et doit en tout temps respecter le cadre légal. Elle doit permettre d'assurer la qualité, la sécurité et la continuité des soins et services à donner à l'usager. Elle doit aussi permettre à l'usager et ses proches de prendre des décisions et gérer leurs propres soins;

- La standardisation des outils de consignation et des stratégies de communication permet d'assurer la qualité, la sécurité et la continuité des soins et services. Lors de transfert d'information de façon verbale, l'utilisation d'un acronyme (ex. : moyen mnémotechnique comme IDÉA, SAER) et de techniques de communication (ex. : reformulation) sont des moyens reconnus pour transmettre l'information de façon efficace;
- La consignation du transfert d'information aux points de transition des soins et services permet d'assurer la qualité, la sécurité et la continuité des soins et services.

6. STRUCTURE FONCTIONNELLE

6.1 Responsabilités des différents intervenants :

6.1.1 Le conseil d'administration

- Adopte la présente politique, de même que ses mises à jour.

6.1.2 Le comité de direction

- Recommande au conseil d'administration l'adoption de la présente politique.

6.1.3 Les directions cliniques

- Collaborer à l'harmonisation des pratiques, à la diffusion et à la mise à jour de la présente politique;
- Assurer une vigie de la qualité des pratiques;
- Développer, en partenariat de soins et services, des procédures visant le transfert de l'information selon les besoins de diverses trajectoires-clientèles;
- Déterminer, dans leurs programmes et services, les informations pertinentes qu'il est légalement permis de transmettre lors des points de transition de soins et services;
- S'assurer que les médecins, intervenants et stagiaires possèdent les connaissances et ont accès aux outils requis pour assurer une transmission des informations efficace et sécuritaire lors des points de transition des soins et des services;
- Favoriser le développement d'outils d'enseignement, en partenariat avec l'usager et ses proches;
- Favoriser la collaboration interprofessionnelle en partenariat avec l'usager et ses proches dans leurs programmes et services;

- Évaluer l'efficacité de la communication dans leurs programmes et services (ex. : audit, analyse des AH-223, sondage);
- Mettre en place les améliorations nécessaires pour assurer une transmission des informations efficace et sécuritaire lors des points de transition des soins et des services.

6.1.4 Intervenants, médecins et stagiaires

- Connaître et appliquer la présente politique;
- Maintenir à jour et assurer le développement de leurs compétences en matière de communication efficace aux points de transition des soins et services et d'enseignement aux usagers;
- Assurer le développement de leurs compétences en matière de pratique collaborative et de partenariat de soins et services;
- Répondre aux questions de l'usager et de ses proches afin que ceux-ci aient les informations dont ils ont besoin pour prendre des décisions et gérer leurs propres soins et services;
- Obtenir l'autorisation de transmission d'informations auprès de l'usager, son parent, son tuteur ou son proche avant de procéder, sauf exception dans certaines situations critiques;
- Répondre aux questions de l'usager et de ses proches en utilisant des stratégies efficaces et les outils d'enseignement disponibles;
- Lors d'un congé temporaire ou définitif, fournir à l'usager et ses proches les coordonnées où se diriger en cas de besoin;
- Utiliser les outils et mécanismes mis à leur disposition afin de transmettre l'information requise aux points de transition de soins et services;
- Consigner au dossier de l'usager les informations transmises aux points de transition;
- Participer aux mesures d'évaluation de leur conformité de cette pratique;
- Rapporter à leur gestionnaire les difficultés rencontrées ou proposer des pistes d'amélioration de la communication aux points de transition des soins et des services;
- Remplir au besoin le formulaire « Rapport de déclaration d'incident ou d'accident » (AH-223), lorsque survient un événement indésirable en lien avec le transfert d'information.

6.1.5 Adjoint à la Direction générale – qualité, performance, éthique, évaluation, soutien et administration

- Transmettre l'information en regard de la mise à jour de la pratique organisationnelle requise (POR) transfert de l'information aux points de transition des soins et services;
- Assurer une vigie de la conformité de la POR transfert de l'information aux points de transition des soins et services;
- Assurer une vigie des événements indésirables liés au transfert d'information[2];
- Coordonner le programme d'évaluation interne de la qualité (audits, traceurs, *gembas* et sondages);
- Soutenir les directions pour la mise en place de projets visant l'amélioration de la qualité des soins et des services.

6.2 Responsabilités de l'application : Adjoint à la Direction générale – Qualité, performance, évaluation, éthique, soutien et administration.

7. ENTRÉE EN VIGUEUR

La politique entre en vigueur à compter de la date de signature de la personne autorisée.

8. BIBLIOGRAPHIE

CHU Ste-Justine, Politique de transfert de l'information de transition aux points de transition des soins, Direction des soins infirmiers, 10 mai 2019, 8 pages;

CISSS Laval, Politique sur le transfert de l'information aux points de transition des soins et des services, Laval, 21 mars 2019, 7 pages;

Agrément Canada, Livret des POR.

9. LISTE DES MODIFICATIONS ET COMMENTAIRES

DATE aaaa-mm-jj	VERSION	MODIFICATIONS/COMMENTAIRES	ARCHIVÉ

[2] Voir annexe

10. RÉVISION ANNUELLE

La personne soussignée a revu ce document à la date indiquée et l'a reconduit sans modification.

DATE	SIGNATURE AUTORISÉE

Annexe 1 : Exemples de méthodes et d'outils de transmission de l'information

De façon générale, trois méthodes sont utilisées pour véhiculer l'information. D'abord, il peut s'agir d'un échange verbal direct entre membres de l'équipe soignante. En second lieu, il est possible d'avoir recours à l'utilisation d'un document écrit contenant l'information clinique essentielle des usagers. Finalement, il existe des outils électroniques qui sont généralement des programmes informatiques ou des onglets ajoutés aux dossiers cliniques des usagers (pas toujours disponibles). Mentionnons que ces trois méthodes peuvent être employées seules ou combinées. La méthode de transmission verbale est une procédure beaucoup plus efficace lorsqu'elle est combinée à un support écrit. D'ailleurs, elle offre davantage de bénéfices du point de vue de la sécurité des usagers.

Voici d'autres exemples de méthodes et outils de transmission de l'information pouvant être utilisés par l'équipe soignante durant les quarts de travail :

- L'utilisation des outils formalisés de communication écrit (cahiers de communication ou de rapports) ainsi que le cartable dans lequel on retrouve un plan thérapeutique infirmier (PTI), un plan de soins et de traitements infirmiers (cardex), une note d'évolution qui reflète les derniers jours d'hospitalisation ainsi qu'un formulaire d'administration des médicaments;
- L'utilisation d'un tableau de suivi clinique qui informe sur l'épisode de soins complet d'un usager. Cette stratégie permet aux assistantes du supérieur immédiat (ASI) d'assurer un meilleur suivi des usagers hospitalisés;
- L'utilisation d'un outil interdisciplinaire sous forme de tableau de suivi clinique permettant de consigner au quotidien toutes les interventions spécifiques découlant de l'évaluation de la condition physique et mentale telle que l'évaluation du risque de chutes, l'évaluation des plaies de pression, l'évaluation du risque suicidaire, etc.;
- L'utilisation d'un plan de travail ou d'une feuille de route de l'infirmière ou du PAB qui assure une meilleure continuité des soins et services;
- Lors de transfert d'information de façon verbale (rapport inter quart), l'utilisation de l'acronyme IDÉA et de techniques de communication (p. ex., la reformulation) sont des moyens reconnus pour transmettre l'information de façon efficace.