



Suivons le guide !

Fiche synthèse

Janvier 2024

## 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.



Pour se conformer aux exigences de cette bonne pratique, les directions doivent :

- ✓ identifier quels sont leurs **points de transition** des soins;
- ✓ déterminer et **standardiser l'information** devant être communiquée, pour les transitions de soins où les usagers changent d'équipe soignante ou d'emplacement;
- ✓ utiliser des **moyens de communication standardisés** à l'intérieur de la direction;
- ✓ s'assurer que les usagers et les familles reçoivent l'information dont ils ont besoin pour gérer leurs propres soins;
- ✓ consigner au dossier les informations transmises;
- ✓ évaluer l'efficacité des communications et apporter les ajustements requis selon les résultats de cette évaluation.

Des exemples de transitions au sein de notre établissement :

- ✓ Transmission d'un FABO;
- ✓ Rapport interservices;
- ✓ Référence à l'interne entre professionnels;
- ✓ Sortie de CH d'un usager.

Afin d'évaluer l'efficacité de la communication, différents moyens peuvent être utilisés :

- ✓ des audits de conformité et de qualité (ex. : examen de dossiers, questionnaires à l'attention des employés...);
- ✓ demander une rétroaction aux usagers et à leurs proches;
- ✓ analyse d'événements indésirables liés au transfert de l'information.



À cet effet, l'équipe de la gestion des risques a ajouté le type d'événement *Autre / Événement lié au transfert d'information au point de transition* à l'application SISSS, afin que soient déclarés ces événements par les employés et analysés par les gestionnaires.

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale

Québec