

# POR • Communication

## Transfert de l'information aux points de transition des soins

### Le saviez-vous ?

Communiquer efficacement permet d'offrir à la clientèle une offre de service sécuritaire et de qualité. Contribuons tous ensemble au transfert de cette information via une communication efficace puisque nous avons à cœur le bien-être et la sécurité de nos usagers.

### Quels sont les quatre points de transition des soins ?

1. L'**admission** : L'admission est définie comme le premier contact avec l'utilisateur et/ou ses proches par l'intervenant ou le médecin;
2. Le **transfert de soins** : Relais du suivi chez un usager avec un épisode de soins toujours actif (ex : changement de quart de travail, couverture pendant les pauses, consultation d'une équipe interdisciplinaire, etc.) ;
3. Le **transfert** : Déplacement physique de l'utilisateur qui reçoit activement des services ou soins ;
4. Le **congé** : Fin de l'épisode de soins et la fin du suivi.

### Quelle information doit-on considérer comme pertinente à transmettre ?

La pertinence de l'information 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 l'égard de la situation clinique de l'utilisateur. Veuillez consulter la *Politique 106 Transfert de l'information aux points de transition de soins* [Transfert de l'information \(rtss.qc.ca\)](https://rtss.qc.ca).

### Le transfert de l'information aux points de transition des soins est bénéfique pour tous :

- **Pour les usagers et les familles** : les usagers et les familles ont besoin d'avoir l'information pour les aider à gérer leurs soins et pour se préparer aux transitions. De plus, une communication efficace permet de réduire les malentendus et la nécessité pour les usagers et les familles de répéter l'information.
- **Pour les professionnels de la santé** : ceci permet d'avoir, dans un délai opportun, de l'information permettant d'offrir un soin juste, approprié, de qualité et sécuritaire à travers la continuité des soins et services.

### Éléments à considérer :

- Consigner l'information partagée aux points de transition au dossier de l'utilisateur ;
- Communiquer efficacement en utilisant la technique ISAER (Identification, Situation, Antécédents, Évaluation, Recommandation) [Fiche POR ISAER 2022.pdf \(rtss.qc.ca\)](https://rtss.qc.ca)
- Valider la compréhension de l'information que vous transmettez à l'utilisateur et ses proches.

Vous avez des questions ? Consultez le question-réponse sur cette POR.

**Porteur de la POR : Sabrina Primiano, chef de service qualité et sécurité en soins infirmiers (intérim)**  
**Responsable du développement clinique : Laurence MacBeth, CCSI soutien à domicile, DSI**



Décembre 2022

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Est-de-  
l'Île-de-Montréal

Québec