

# POR • Communication

## Communiquer efficacement lors du transfert de l'information aux points de transition des soins

### Le Saviez-vous ?

Il existe des outils pour vous aider à mieux structurer vos communications entre collègues et avec les usagers.

Lors des communications professionnelles, il est du devoir de chacun de respecter son champ d'exercice en ce qui concerne l'information qu'il communique.

Un des outils reconnus et utilisable par tous est le **ISAER**.

### Outil ISAER

I	Identification	Nom, prénom, lieu d'emploi, profession. Identification de l'utilisateur: âge de l'utilisateur, identification du médecin traitant, la provenance et destination de l'utilisateur (numéro de chambre), considérations de précautions additionnelles d'isolement, type d'hospitalisation ou le statut légal
S	Situation	Expliquer la situation actuelle.
A	Antécédents	Toutes informations pertinentes permettant de dresser un portrait de la situation à la personne qui reçoit l'information. Diagnostic médical principal et secondaire, contexte de soins actuel, ainsi que la description précise d'autres problèmes pertinents, l'histoire médicale pertinente (antécédent de l'utilisateur), allergies ou intolérances médicamenteuses ou autres, considérations spéciales, comme le niveau de soins et de réanimation
E	Évaluation	Partager l'analyse de la situation. Énumération des données subjectives et objectives actuelles recueillies durant le dernier examen clinique. Entre autres, vos observations sur la précarité ou la stabilité de l'état clinique physique ou mental.
R	Recommandation	Quelle(s) action(s) à recommander ? - En fonction de cette évaluation, il faudrait que... - Pour être clair, nous sommes d'accord pour... Par exemple: Une consultation professionnelle à venir, une description du plan de traitement infirmier et médical (recommandations du médecin et les constats de l'infirmière) concernant la situation clinique

**Vous avez des questions ?** Consultez la fiche POR Transfert de l'information aux points de transition des soins et 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 :** Tzveta Andreeva, Conseillère cadre soins infirmiers | Volets maladies chroniques et services ambulatoires 1e ligne (intérim)

Version 2022



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

Québec