



Aide-mémoire

Transfert de l'information aux points de transitions de soins

Inter-service, inter-établissement, fin d'épisode de soins ou service, congé

Mise en contexte

Le transfert d'information aux points de transition est pour s'assurer que les informations essentielles et pertinentes concernant les soins et services à l'utilisateur soient transmises.

Un point de transition de soins : **Tout moment dans le continuum de soins ou de services où l'utilisateur change d'équipe clinique, d'intervenant ou d'emplacement.**

- Admission
- Nouvel épisode de services
- Transfert de soins ou service,
- Transfert d'établissement ou installation
- Transfert inter-quart
- Congé
- Fin d'épisode de services
- Fermeture de dossier

Mécanismes de communication

Lorsqu'un utilisateur intègre ou change de service ou d'établissement, il est important de prendre un moment entre les intervenants de chacun des services ou des établissements pour échanger l'information essentielle concernant l'utilisateur :

- **Un transfert personnalisé** devrait toujours être envisagé et préférablement être réalisé **en personne**, de vive voix et en présence de l'utilisateur ;
- Le cas échéant, un rendez-vous téléphonique doit avoir lieu entre les intervenants des deux services ou établissements visés, et ce, préalable au transfert de l'utilisateur ;
- L'information est **partagée de façon verbale** entre les intervenants afin de permettre de poser des questions ou de préciser certains points ;
- L'information doit être **objective, claire, exacte, concise, pertinente et consignée par écrit** dans un document de communication ou une application informatique prévue à cet effet **par l'intervenant-référent** (rapport de fin d'intervention, rapport de transfert interservices ou établissements, formulaire de demande pour un service complémentaire, etc.) ;
- L'intervenant-référent doit **s'assurer que le document ou une copie de l'application soit versé au dossier de l'utilisateur.**

De plus, **l'utilisateur devrait recevoir toute l'information importante le concernant** afin qu'il puisse assurer ses propres soins lorsqu'il quitte le service pour un congé ou lorsque son épisode de soins ou de services est terminé.



Aide-mémoire

Transfert de l'information aux points de transitions de soins

Inter-service, inter-établissement, fin d'épisode de soins ou service, congé

Objectifs

- Avoir une communication efficace, un échange d'information précis et en temps opportun, afin d'assurer la continuité et la sécurité des soins et des services;
- S'assurer que les usagers et leurs proches reçoivent l'information dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées, afin de prendre en charge leurs propres soins, selon leurs capacités et leurs volontés en respectant à tout égard leur projet de vie et le principe d'autodétermination;
- Améliorer l'efficacité et la coordination des communications tout au long du continuum de soins et services entre les intervenants, les médecins et l'utilisateur ou son représentant;
- Prévenir les incidents/accidents liés au manque d'information au moment d'un point de transition d'un usager, de son transfert vers un autre point de soins et services ou lors de son congé.

Informations minimalement requises lors de la majorité des transferts :

- ✓ Nom complet et d'autres identificateurs
- ✓ Nom/coordonnées du répondant de l'utilisateur, répondant légal
- ✓ Localisation de l'utilisateur
- ✓ La raison de la transition
- ✓ Les préoccupations liées à la sécurité et les buts de l'utilisateur.

Selon le milieu peuvent s'ajouter :

- ✓ Diagnostic/problèmes de santé/troubles du comportement et antécédents médicaux
- ✓ Allergies
- ✓ Liste des médicaments
- ✓ Données biopsychosociales critiques
- ✓ Résultats de laboratoires et examens
- ✓ Interventions/examens réalisés ou à venir
- ✓ Plan de surveillance et traitement
- ✓ Données en lien avec la Prévention et le contrôle des infections (PCI)
- ✓ Recommandations cliniques
- ✓ Constats et directives infirmières (PTI)
- ✓ Notes d'évaluation professionnelles initiales et dernières notes d'évolution
- ✓ Risques de suicide
- ✓ Risque d'homicide
- ✓ Risque de chutes
- ✓ Mesure de contrôle