



7/10/ 2025

Présentation sur le Transfert de l'information aux points de transition des soins et des services

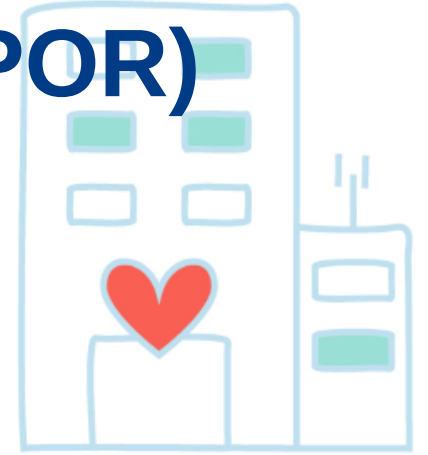
Christelle Robert, Conseillère cadre spécialisée en soins infirmiers, volet soins critiques

Direction des soins infirmiers et de l'enseignement universitaire (DSIEU)

Stéphanie Larivière, Conseillère cadre outils cliniques

Direction des services multidisciplinaires, de la recherche et de l'enseignement universitaire (DSMREU)

Pratiques Organisationnelles Requises (POR)



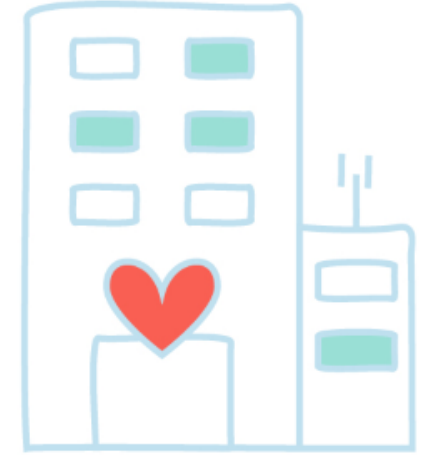
- L'information pertinente aux soins et services dispensés à l'utilisateur est communiquée de façon efficace lors des transitions des soins.

Description de la POR



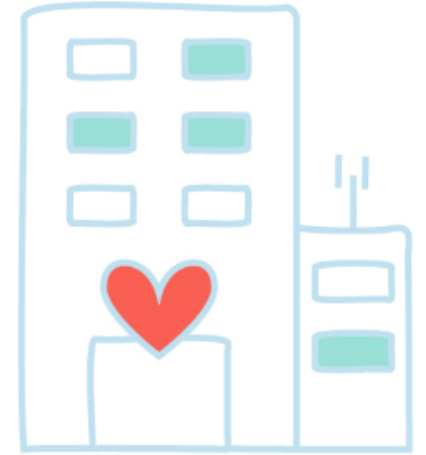
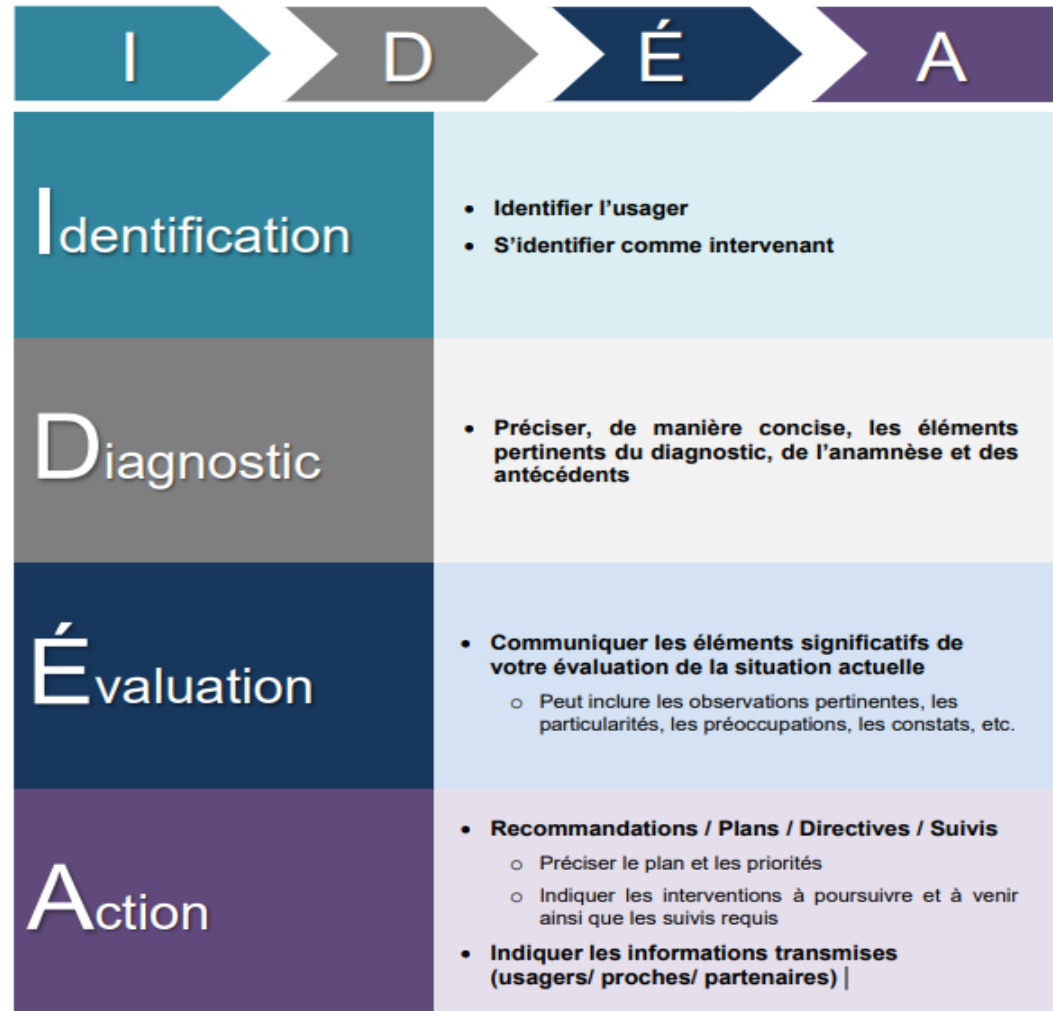
- Le transfert d'information aux points de transition permet d'assurer la qualité, la sécurité et la continuité des soins et services offerts à l'utilisateur et ses proches, tout en leur permettant de prendre des décisions et de gérer leurs propres soins.
- Elle s'applique pour toutes les transitions **où l'utilisateur change d'équipe, d'intervenant ou d'emplacement** (admission, transfert des soins et services, transfert, congé). Ce transfert d'information peut se produire au sein d'un même établissement de santé ou d'un établissement à un autre.

Test 1



- L'information qui doit être partagée lors des **transitions des soins et services** est **déterminée et standardisée** pour les transitions des soins où les usagers changent d'équipe soignante ou d'emplacement :
 - **Admission**: Moment de l'ouverture du dossier, de la cueillette initiale des informations ou du début de l'épisode de soins et services.
 - **Transfert des soins et des services**: Moment où l'information est transmise à un intervenant ou une équipe d'un même secteur, unité de soins ou services (inter-quart, milieu 24/7).
Exemples: RAC, URFI, CHSLD, CH, Hébergement dépendance, etc.
 - **Transfert**: Tout autre moment où l'information pertinente est transmise à un intervenant ou une équipe d'un autre secteur, programme, unité de soins ou services afin d'assurer la continuité des services.
 - **Congé**: Moment de la fermeture du dossier, du congé ou de la fin de l'épisode de soins et services.

Modèle standardisé au CISSSMO



Test 1 (suite)

Outils en vigueur au CISSSMO depuis Janvier 2023:



[POL-10346 Transfert de l'information aux points de transition](#)

[PRO-10347 Transfert de l'information aux points de transition](#)

[PRO-10347-ANNEXE I Modèle standardisé IDEA](#)

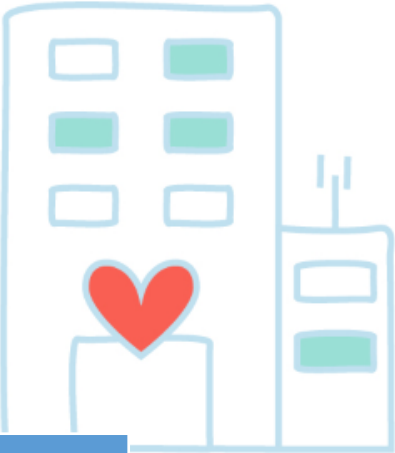
[AMC-CISSSMO-10247 IDEA - Consignes pour les soins](#)

[AMC-CISSSMO-10248 IDEA - Consignes membres conseil multidisciplinaire](#)

[En vidéo : pour un transfert d'information réussi](#)

Test 2

- Des outils de consignation et des stratégies de communication sont utilisés pour standardiser le transfert d'information lors des transitions des soins.



Admission	Transfert des soins et des services	Transfert	Congé
Rapport écrit Logiciel informatique Demande de référence Formulaire de liaison Etc.	Rapport inter-quart écrit Logiciel informatique PII PTI Plan de soins Journal de bord Etc.	Rapport écrit Logiciel informatique PII PTI Demande de référence Formulaire de liaison Etc.	Feuille sommaire Note au dossier PI de fermeture d'épisode Demande de services Etc.
Rapport verbal Rapport téléphonique	Rapport inter-quart verbal	Rapport verbal Rapport téléphonique	Rapport téléphonique
IDÉA			

Test 3

- Lors des transitions, les usagers et les personnes proches aidantes reçoivent l'information dont ils ont besoin pour prendre des décisions et gérer leurs propres soins et services.
- Les usagers et les familles ont besoin d'information pour se préparer aux transitions et améliorer le processus. Cela peut comprendre de l'information ou des instructions écrites, les plans d'action, les buts, les signes ou symptômes de la détérioration de l'état de santé et les coordonnées de l'équipe.
- Lors des **audits annuels**, deux questions visent ce test de conformité:
 - L'information requise permettant la prise de décision concernant la gestion des soins et des services a-t-elle été transmise à l'usager et sa famille?
 - Est-ce que l'information partagée à fait l'objet d'une consignation au dossier (ex; sous forme de note, de formulaire, etc)?



Test 4



- L'information partagée lors des transitions des soins est consignée:
S'assurer que l'information transmise a fait l'objet d'une consignation au dossier. Les informations transmises doivent être accessibles au dossier de l'usager. C'est-à-dire que, peu importe la méthode utilisée pour transmettre les informations (verbale, manuscrite ou électronique), celles-ci doivent faire l'objet d'une note ou d'un rapport au dossier. Précisons que le dossier de l'usager peut être informatisé, manuscrit ou une combinaison des deux méthodes de consignation.

Admission	Transfert des soins et services	Transfert	Congé
Logiciel informatique Demande de référence Formulaire de liaison Etc.	Logiciel informatique PII PTI Plan de soins Journal de bord Etc.	Logiciel informatique PII PTI Demande de référence Formulaire de liaison Etc.	Feuille sommaire Note au dossier PI de fermeture d'épisode Demande de services Etc.

Test 5

- L'efficacité de la communication est évaluée et des améliorations sont apportées en fonction de la rétroaction reçue. Les mécanismes d'évaluation peuvent comprendre les actions suivantes :

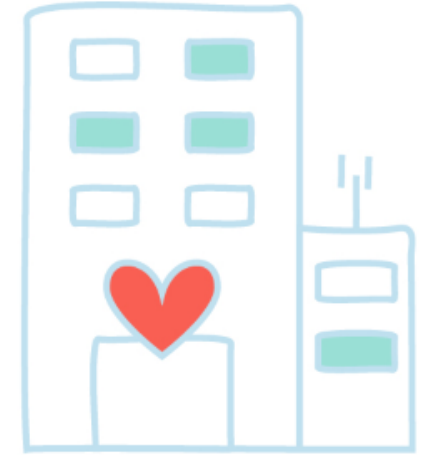
- utiliser un outil de vérification (observation directe ou examen des dossiers santé des usagers) pour évaluer l'observance des processus normalisés et la qualité du transfert de l'information: audits annuels

Audit - Transfert de l'information aux points de transition des soins et des services

- demander aux usagers, aux personnes proches aidantes et aux prestataires de soins et services s'ils ont reçu l'information dont ils avaient besoin: sondage suggéré pour inclure la rétroaction des usagers pour les différentes POR

Un sondage sur l'expérience patient pour les usagers et leurs proches

- évaluer les incidents liés à la sécurité qui se rattachent au transfert de l'information. Par exemple du mécanisme de gestion des incidents liés à la sécurité des usagers





Questions - Commentaires?

