

## Transition des soins – Bâtir un système plus sûr

*Cette feuille d'information de l'ASSSP vise à offrir aux parties du lieu de travail de l'information qui peut contribuer à améliorer la transition des pratiques thérapeutiques. L'amélioration de la transition des soins peut améliorer la sécurité des employés et des clients.*

### Qu'est-ce que la transition des soins?

Il y a transition des soins lorsque des clients passent d'un point à un autre du système de soins de santé. À mesure que les clients passent d'un établissement à un autre ou d'une unité à une autre, ils éprouvent des changements quant au milieu physique, aux soignants et aux soins dont ils ont besoin. La transition des soins d'un milieu à un autre contribue de façon importante à l'exposition des employés aux dangers et peut donner lieu à des soins aux clients de moindre qualité et même dangereux. Cela est surtout attribuable à l'absence d'un processus structuré pour communiquer les risques à la sécurité des employés et des clients.

### Les faits concernant la transition des soins

- Un nombre plus élevé de clients obèses et plus gravement malades conduit à des demandes physiques accrues qui placent les employés plus à risque de troubles musculo-squelettiques; la détermination précoce du danger peut atténuer ce risque.
- La détermination précoce du danger est également essentielle pour aider à réduire l'incidence élevée de la violence et de l'agression en milieu de travail dans les organismes de soins de santé et de soins communautaires.
- Les données américaines indiquent qu'un taux alarmant de 20 % d'effets indésirables des médicaments associés à des erreurs de médication se produisant durant la transition des soins entre les services aux hospitalisés et les centres d'hébergements et de soins de longue durée.
- Une vaste majorité des incidents liés aux employés impliquant des clients se produisent peu après l'admission.
- La preuve démontre que les lacunes des communications sont une importante préoccupation concernant la transition des soins entre les établissements.
- Accréditation Canada a introduit une nouvelle pratique organisationnelle requise (POR) en 2011 concernant le transfert des renseignements. Ses principaux éléments comprennent des mécanismes pour transférer l'information en temps opportun aux points de transitions, la formation du personnel sur ces mécanismes et la documentation de la preuve du transfert opportun de l'information.

### Principaux problèmes et défis découlant des lacunes des communications durant le processus de transition des soins

- Le défaut de communiquer l'information critique sur un client en transition pose un risque non seulement la sécurité des employés mais aussi celle des clients et peut mener à des résultats négatifs tant pour les employés que pour les clients.
- Les soignants indiquent qu'ils ont besoin de plus d'information pour protéger leur propre santé et leur sécurité et pour offrir des soins plus sûrs aux clients.
- Les employés se préoccupent le plus des éléments suivants du processus de transition des soins :
  - o Le travail en solitaire;
  - o L'incapacité d'influencer et de contrôler le milieu de travail;
  - o La communication imprécise et le manque de lignes directrices claires;
  - o L'incapacité d'accomplir les tâches tel que prévu;
  - o L'insuffisance de la qualité des soins;
  - o Les problèmes de sûreté et de sécurité.
- La collaboration et le travail d'équipe sont le fondement pour obtenir des soins plus sûrs pour les clients, particulièrement si deux personnes ou plus partagent les ressources et communiquent pour coordonner les soins.
- Les lacunes des communications peuvent conduire à des interruptions de la continuité des soins. Le fait de prodiguer le traitement avec une interruption minimale ou sans interruption donne de meilleurs résultats pour le client.

### Points de transition des soins dans le système élargi des soins de santé

Le moment où le client passe d'un soignant au suivant, passe d'un établissement à un autre ou d'une unité à une autre est ce qu'on appelle le point de transition des soins. Les clients peuvent se déplacer de nombreuses façons dans le système de soins de santé à mesure qu'ils font la transition vers divers établissements, diverses spécialités et divers secteurs. Voici des exemples de transfert de clients entre :

- Des employés de la même organisation;
- Des employés d'organisations ou d'unités différentes;

- Des employés du centre d'accès aux soins communautaires et des fournisseurs de services;
- La direction des services et le personnel de première ligne;
- Les services d'urgence médicale, la police et le personnel d'un service d'urgence;
- Les soins de longue durée et les soins de courte durée;
- Les soins communautaires et les soins de longue durée;
- La santé mentale et d'autres soignants;
- La famille à la maison et le personnel des services de soins;
- Les soins primaires et d'autres soignants;
- Le transport privé entre établissements;
- Le service communautaire et le service d'urgence;
- Les programmes de clinique externe et un service d'urgence ou une autre unité;
- Le système correctionnel et une unité judiciaire ou un centre d'examen de l'Ontario;
- Les services sociaux, les foyers de groupe et les services de soins de santé.

## Communication requise durant la transition des soins

La recherche et les intervenants indiquent que les renseignements suivants devraient être fournis lorsque les clients transitent dans le système de soins de santé :

- Données démographiques du client;
- Renseignements médicaux du client (diagnostic, allergies, réactions indésirables aux médicaments, procédures, résultats des tests, médicaments);
- Préoccupations relative à la sécurité :
  - o Historique et risque de violence ou d'agression;
  - o Risque de blessures musculo-squelettiques pour les employés offrant les soins et d'autres aidants;
  - o Risque d'exposition à des maladies infectieuses;
  - o Risque de glisser, de trébucher et de tomber;
  - o Autres dangers physiques dans l'environnement des soins à domicile;
- Médecin et soignants responsables;
- Plan de soins;
- Stratégies pour prévenir les blessures et les maladies et contrôle des dangers (p. ex., gestion des risques, sécurité des employés).

## Recommandations pour améliorer les pratiques internes et externes de la transition des soins

La recherche et les intervenants formulent les recommandations suivantes pour améliorer les pratiques de transition des soins :

- L'employeur détermine tous les points de transition possibles;
- L'employeur identifie, évalue et contrôle les dangers et les risques pour les employés et les clients, et communique l'information à chaque point de transition;
- L'employeur sensibilise le personnel au sujet des points de transition des soins et des dangers éventuels;
- L'employeur établit des mesures, des procédures et offre une formation en consultation avec le Comité mixte de la santé et de la sécurité et le représentant de la santé et de la sécurité;
- L'employeur standardise le langage et le processus d'échange de l'information en établissant une norme pour partager et recevoir l'information aux points de transition des soins;
- L'employeur évite de compter uniquement sur les moyens de communication électroniques;
- L'employeur facilite la communication verbale entre les soignants, en plus de la communication écrite;
- L'employeur intègre la sécurité des employés et celle des clients dans les moyens de communication existants;
- L'employeur assure la confidentialité et la protection des renseignements personnels en communiquant les dangers et les risques pour le personnel de première ligne dans le processus de transition des soins;
- L'employeur utilise des moyens visuels pour décrire l'information, p. ex., pictogrammes et codes de couleur;
- L'employeur inclut des stratégies de prévention et de gestion des risques.

## Ressources

Site web de l'ASSSP : <http://www.healthandsafetyontario.ca/PSHSA/Services-en-Francais.aspx>

- Soins communautaires de l'ASSSP : moyens de réduire les dangers en milieu de travail;
- Outils d'évaluation des risques de violence en milieu de travail de l'ASSSP.