

# Transitions entre l'hôpital et la maison

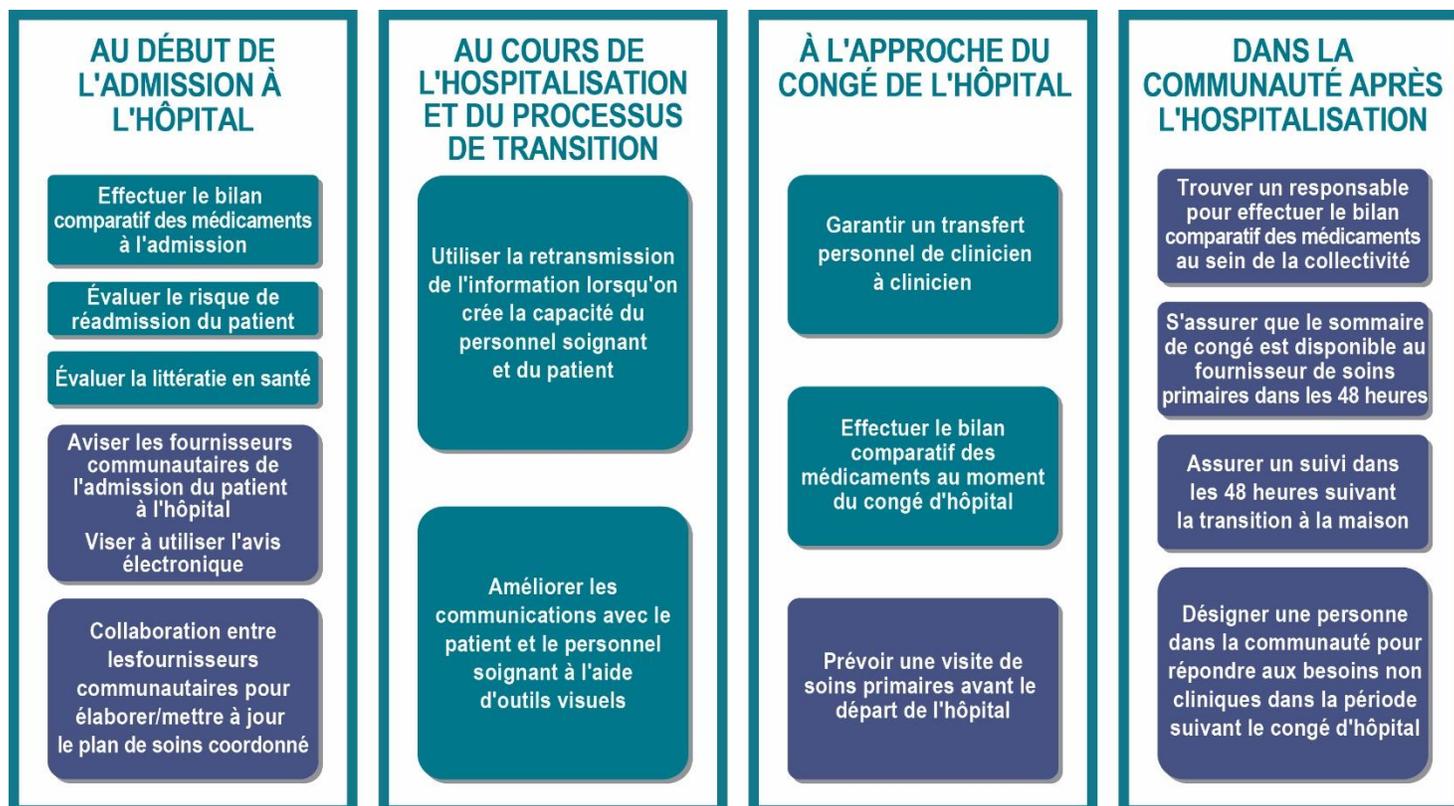
## Au cours de l'hospitalisation et du processus de transition : utiliser la retransmission de l'information lorsqu'on crée la capacité du personnel soignant et du patient

Publié en septembre 2016

Les patients aux prises avec plusieurs problèmes de santé et ayant des besoins complexes peuvent nécessiter des soins de plusieurs milieux de soins de santé (p. ex., hôpitaux, médecins de famille, spécialistes, etc.), et cela présente des risques importants pour leur sécurité et la qualité de leurs soins. Les transferts incomplets ou inexacts de renseignements, l'absence de suivi adéquat ou des erreurs de prescription au moment de la transition peuvent être très dangereux et poser des risques importants et évitables pour les patients. De plus, les répercussions de ces risques peuvent être accrues par les patients et les familles se croyant mal préparés pour gérer leurs soins et qui croient ne pas être en mesure d'accéder aux fournisseurs de soins de santé appropriés pour le suivi.

La **Figure 1** est un survol des **pratiques innovantes et des meilleures pratiques fondées sur des données probantes** qui sont conçues pour améliorer les transitions entre l'hôpital et la maison.

L'utilisation de ces pratiques varie grandement dans la province. Les équipes sont incitées à prioriser la mise en place des meilleures pratiques fondées sur des données probantes avant l'adoption des pratiques innovantes.



Meilleures pratiques fondées sur les données probantes

Pratiques innovantes

**Figure 1 : Pratiques pour améliorer les transitions entre l'hôpital et la maison**

## Description de cette meilleure pratique fondée sur les données probantes

La retransmission de l'information est une technique utilisée pour vérifier le niveau de compréhension du patient en lui demandant d'expliquer dans ses mots ce qu'il doit faire ou savoir au sujet de sa santé. Il s'agit d'une façon de confirmer que les fournisseurs ont expliqué les différents éléments de manière à ce que le patient ou la personne soignante les comprennent.<sup>1</sup>

## Outils et ressources

Dans le cadre d'un balayage environnemental et d'un examen de la documentation, les outils suivants ont été réputés hautement efficaces et courants pour améliorer la communication entre le fournisseur et le patient. La décision de mettre en place ou d'administrer un de ces outils doit être prise de concert avec toute autre information pertinente sur le plan du contexte local.

Utiliser la retransmission de l'information lorsqu'on crée la capacité du personnel soignant et du patient		
Nom de l'outil	Aperçu	Considérations/Liens
<b>Fermer la boucle</b>	<p><b>Fermer la boucle</b> signifie demander à votre patient de répéter dans ses mots les directives ou l'information que vous avez fournie.</p> <p>Il s'agit d'un moyen pour les fournisseurs de confirmer que les éléments qu'ils ont expliqués étaient clairs et ont été compris.</p> <p>Il offre également l'occasion de fournir des explications supplémentaires ou de transmettre l'information à nouveau. La compréhension du patient est confirmée lorsque le patient est en mesure d'expliquer clairement l'information au fournisseur.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La méthode <b>Fermer la boucle</b> est présentée sur le site Web suivant : <a href="http://www.ethics.va.gov/docs/infocus/InFocus_20060401_Teach_Back.pdf">http://www.ethics.va.gov/docs/infocus/InFocus_20060401_Teach_Back.pdf</a></li> <li>Le <b>Compas Qualité de Qualité des services de santé Ontario</b> offre plus d'information pour « faire la promotion de l'autogestion et offrir une éducation efficace au patient et au personnel soignant » à l'adresse suivante : <a href="http://qualitycompass.hqontario.ca/portal/plans-hospital/Patient-Experience?extra=print#.V5YXEY-cGcx">http://qualitycompass.hqontario.ca/portal/plans-hospital/Patient-Experience?extra=print#.V5YXEY-cGcx</a></li> <li>Le site Web du <b>North Carolina Health Literacy Council</b> offre la trousse d'outils suivante en lien avec la méthode de retransmission de l'information : <a href="http://www.nchealthliteracy.org/toolkit/tool5.pdf">http://www.nchealthliteracy.org/toolkit/tool5.pdf</a></li> <li>L'<b>Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario</b> offre une ligne directrice d'apprentissage axée sur les clients sur son site Web : <a href="http://rnao.ca/sites/rnao-ca/files/BPG_CCL_2012_FA.pdf">http://rnao.ca/sites/rnao-ca/files/BPG_CCL_2012_FA.pdf</a> (Annexe F)</li> </ul>
<b>Ask Me 3</b>	<p><b>Ask Me 3</b> est un programme éducatif offert par le <b>Partnership for Clear Health Communication</b> – une coalition d'organisations nationales collaborant afin de favoriser la sensibilisation et les solutions visant le faible niveau de littératie en santé et ses effets sur les résultats des traitements.</p> <p>Trois (3) questions simples, mais essentielles, que les patients doivent poser à leurs fournisseurs de soins de santé lors de chaque interaction :</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La <b>National Patient Safety Foundation (NPSF)</b> offre une feuille de travail sur le site Web suivant : <a href="http://www.scriptyourfuture.org/hcp/download/worksheets/Ask%20Me%20%20-%20Tool%20for%20Patient%20Engagement%20.pdf">http://www.scriptyourfuture.org/hcp/download/worksheets/Ask%20Me%20%20-%20Tool%20for%20Patient%20Engagement%20.pdf</a></li> </ul> <p>La <b>National Patient Safety Foundation (NPSF)</b> offre un « feuillet de documentation des mots à surveiller » expliquant les mots courants pouvant être mal compris par les patients. <a href="http://www.npsf.org/resource/resmgr/AskMe3/Words-">http://www.npsf.org/resource/resmgr/AskMe3/Words-</a></p>

<sup>1</sup> Dinh HT, Bonner A, Clark R, Ramsbotham J, Hines S. The effectiveness of the teach-back method on adherence and self-management in health education for people with chronic disease: a systematic review. JBI Database System Rev Implement Rep. 2016;14(1):210-247.

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Quel est mon problème principal?</li> <li>2. Que dois-je faire?</li> <li>3. Pourquoi est-il important pour moi de le faire?</li> </ol>	<a href="#">to-Watch_dwnld.pdf?hhSearchTerms=%22words+and+watch%22</a>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

## Ressources supplémentaires

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'amélioration de la qualité, veuillez visiter :

<http://qualitycompass.hqontario.ca/portal/getting-started>.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la retransmission de l'information pour créer la capacité du personnel soignant et du patient, veuillez consulter :

- *Transformation Qualité de la santé 2013 – La littératie en matière de santé et ses effets*  
<http://www.hqontario.ca/Portals/0/Documents/events/hqt/hqt2013-session-10-fr.pdf> (comprend la vidéo sur la retransmission de l'information du RLISS Hamilton Niagara Haldimand Brant et du système Hamilton Health Sciences)
- *École ouverte de l'IHI*  
<http://www.ihl.org/education/IHIOpenSchool/resources/Pages/AudioandVideo/ConnieDavis-WhatIsTeachBack.aspx>
- *Le guide pratique de Qualité des services de santé Ontario : Creating an Ideal Transition Home (consulter la feuille de travail E : Check Patient Understanding Using Teach Back)*  
[http://www.hqontario.ca/portals/0/Modals/qi/en/processmap\\_pdfs/tools/ihl\\_how\\_to\\_guide\\_creating\\_an\\_ideal\\_transition\\_home.pdf](http://www.hqontario.ca/portals/0/Modals/qi/en/processmap_pdfs/tools/ihl_how_to_guide_creating_an_ideal_transition_home.pdf)
- *Appuyer les maillons santé – meilleure APPROCHE – Trousse d'amélioration fondée sur des données probantes (consulter la section 4.5 « Renforcer la littératie en matière de santé »)*  
<http://www.hqontario.ca/Portals/0/documents/qi/health-links/bp-improve-package-transitions-fr.pdf>

## Références

1. Dinh HT, Bonner A, Clark R, Ramsbotham J, Hines S. The effectiveness of the teach-back method on adherence and self-management in health education for people with chronic disease: a systematic review. *JBHI Database System Rev Implement Rep.* 2016;14(1):210-247.
2. Giosa JL, Stolee P, Dupuis SL, Mock SE, Santi SM. An Examination of Family Caregiver experiences during Care Transitions of Older Adults. *Can J Aging.* 2014;33(2):137-153.
3. Shermont H, Pignataro S, Humphrey K, Bukoye B. Reducing Pediatric Readmissions: Using a Discharge Bundle Combined With Teach-back Methodology. *J Nurs Car Qual.* 2016;31(3):224-32.