

# LES TRANSMISSIONS

FICHE TECHNIQUE FIT ADM-012-V1

Date de création : 05/05/2017

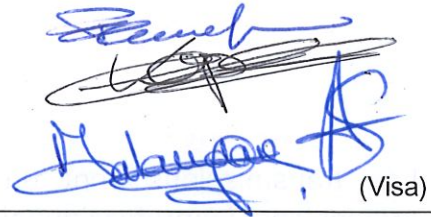
Date de révision : /

Date de diffusion : 12/05/2017

Date prévue d'évaluation : 01/05/2017

## REDACTION (AXE BONNES PRATIQUES)

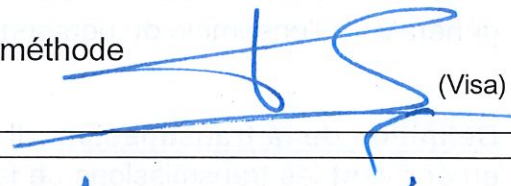
Florence **FLEURET**, Chef de service  
Christelle **KOPEC**, Chef de service  
Anne-Sophie **LE MAINE**, Adjointe de direction  
Audrey **MALANDAIN**, Secrétaire



(Visa)

## VALIDATION

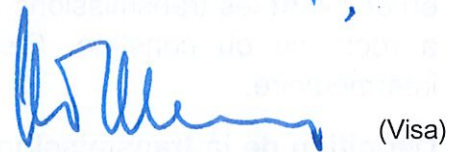
Tiphaine **LECORVAISIER**, Ingénieur qualité et méthode



(Visa)

## APPROBATION

Michel **CAPPE**, Directeur général



(Visa)

## OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION :

Cette fiche technique vise à décrire le cadre d'élaboration et les modalités de communication d'information entre professionnels avec les transmissions ciblées ou non.

Elle s'applique à l'ensemble des professionnels des établissements et services de la Ligue Havraise

## DOCUMENTS DE REFERENCE :

Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

## MOTS CLES :

**TRANSMISSIONS – CIBLEES – ECHANGE – COMMUNICATION - INFORMATION**

# LES TRANSMISSIONS

FICHE TECHNIQUE FIT ADM-012-V1

## I PREAMBULE

Dans le cadre de l'axe des Bonnes Pratiques répondant au projet stratégique Horizon 2020, un groupe de travail composé de salariés et de cadres s'est réuni sur le thème de la communication afin d'améliorer les transmissions au sein des établissements et services.

## II LES TRANSMISSIONS CIBLEES

### 2.1 DEFINITIONS

Les transmissions sont un support de communication d'équipe à équipe ou de professionnel à professionnel ou de professionnel à équipe.

Cela ne concerne pas les affichages que nous catégorisons dans les informations générales à l'ensemble du personnel.

**Définition de la transmission** : Il s'agit d'une méthode pour **organiser** les informations en **écrivant** les transmissions de façon **narrative**. Faire parvenir, communiquer ce qu'on a reçu, vu ou constaté. C'est permettre le passage de l'information, agir comme intermédiaire.

**Définition de la transmission ciblée** : Il s'agit d'un **énoncé court et précis**, en rapport avec la personne accompagnée. Elle sert à évoquer, à sa seule lecture, « un **événement** au cour d'un épisode, une **préoccupation**, une **modification de comportement**, un diagnostic infirmier, un changement d'état de santé, une réaction à la maladie ou aux soins, l'intervention d'un autre professionnel de santé ».

**La cible** : elle représente le titre de la donnée transmise.

**La donnée** : il s'agit de l'ensemble des informations et observations objectives concernant la cible, et la décrivant.

**L'action** : elle représente les interventions infirmières réalisées (ou à réaliser) découlant de l'analyse de la situation, et en vue de son amélioration.

**Le résultat** : c'est le dernier point de la démarche d'écriture des transmissions ciblées, il décrit la réaction de la personne accompagnée vis à vis des actions mises en places, et en permet une réévaluation.

Les transmissions ciblées sont utilisées par le personnel soignant en particulier.

### 2.2 CADRE LEGAL

Les transmissions favorisent la prise en soin des personnes en permettant d'organiser et de simplifier la circulation des informations entre professionnels. Elles favorisent aussi l'instauration d'un langage commun entre tous les

# LES TRANSMISSIONS

FICHE TECHNIQUE FIT ADM-012-V1

**intervenants et donc un développement de compétences collectives d'analyse des situations au service des personnes accompagnées.**

La loi du 4 mars 2002 « ...positionne les transmissions comme étant une obligation légale et leur qualité comme essentielle à la continuité des soins et la prévention des risques. »

Elles servent de preuves juridiques au sein de l'institution. Elles doivent être légalement justes. Les transmissions peuvent être utilisées à des fins légales par la justice.

Les informations transmises sont confidentielles et l'obligation de discrétion s'impose dans toute profession.

De plus, chaque professionnel doit garder en tête qu'en termes de responsabilité, et quel que soit le support utilisé, seuls les écrits sont pris en compte. En effet, ce qui n'est pas notifié par écrit est considéré, par le cadre légal, comme non effectué. Ainsi les transmissions ciblées permettent d'améliorer la pertinence des écrits, mais aussi de valoriser l'analyse et les soins prodigués aux personnes accompagnées contribuant ainsi à un accompagnement et des soins de qualité.

Les transmissions doivent être **horodatées (heure + date) et signées ou réalisées sur un support informatique qui garantit la traçabilité de l'émetteur de la transmission.** Le nom et la qualification de la personne qui effectue les transmissions doivent être identifiables.

## 2.3 OBJECTIFS DES TRANSMISSIONS :

- ✓ Assurer la continuité des soins et des accompagnements éducatifs pour le public accueilli.
- ✓ Assurer une communication pertinente entre les professionnels qui interviennent auprès du public accueilli.
- ✓ Faciliter les échanges et les relations entre les équipes.

## 2.4 LES DIFFERENTES CATEGORIES DE TRANSMISSIONS :

Les transmissions peuvent se regrouper en 3 grandes catégories que l'on retrouve selon un découpage plus précis dans le dossier de l'utilisateur IMAGO-DU (7 sous-catégories).

### ✓ **Organisationnelles**

- Information organisationnelle

### ✓ **Médicales**

- Information médicale

### ✓ **Accompagnement de l'utilisateur**

- Information clinique

# LES TRANSMISSIONS

## FICHE TECHNIQUE FIT ADM-012-V1

- Information quotidienne 

- Information administrative 

- Information externe 

- Information direction 

### **Les transmissions organisationnelles :** • Information organisationnelle

*Ces transmissions sont accessibles à l'ensemble des professionnels*

Il s'agit des messages envoyés vers l'ensemble des équipes. Elles contiennent des informations concernant les salariés et touchant l'organisation d'un service, atelier ... (ex : l'absence d'un salarié, mise en place d'une réunion, problème technique dans un local demandant une réorganisation de l'accompagnement, etc.)

Il peut s'agir également d'informations transmises par les équipes sur la mise en place d'événements, de sorties, de formations... afin d'éviter les soucis organisationnels en lien avec les effectifs, les véhicules et le matériel.

### **Les transmissions médicales :** • Information médicale

*Ces transmissions permettent la transmission de soins entre infirmiers et médecins.*

Le message contient dans un premier temps, l'identification d'un problème médical (fièvre, changement de comportement, fatigue...). Il s'agit de décrire l'état physique d'une personne.

Il ne faut pas nommer une pathologie sans un diagnostic posé par un médecin.

Dans un second temps, il peut également énoncer des consignes de soins et de surveillance.

Et pour finir, il peut préciser l'effet du traitement et/ou l'amélioration de l'état de la personne.

### **Les transmissions en lien avec l'accompagnement de l'utilisateur :**

Il s'agit d'assurer un suivi et une cohérence dans la prise en charge individualisée de la personne. Le message permet à l'ensemble des professionnels, d'informer, de prévenir, d'anticiper et/ou d'alerter sur l'accompagnement de la personne.

- Information clinique 


Ce sont les informations relatives à la prise en charge et l'accompagnement de la personne qui concerne les professionnels directement impliqués dans le suivi clinique (hors secrétariat, personnel logistique, etc.).

# LES TRANSMISSIONS


## FICHE TECHNIQUE FIT ADM-012-V1

- Information quotidienne 

Ce sont des informations relatives à l'accompagnement de la personne accompagnée qui doivent être connues de tous les professionnels et qui ne revêt pas de caractère confidentiel.

- Information administrative 

Ce sont des informations relatives au suivi administratif de la personne accompagnée (Changement adresse, téléphone, etc.)

- Information externe 

Ce sont des informations relatives à tous les professionnels externes, au réseau, au partenaires qui interviennent dans l'accompagnement des personnes accompagnées ou travaillent en lien avec l'établissement/le service concerné.

- Information direction 

Ce sont les informations dites « sensibles » que les professionnels souhaitent directement transmettre à la Direction sans transmission aux autres professionnels dans un premier temps, la Direction pourra ensuite décider de la communication vers le reste de l'équipe ou une partie de l'équipe.

### 2.5 REDACTION DES TRANSMISSIONS

Pour être utile et utilisable, une information, qu'elle soit écrite ou orale, doit être exacte, précise et objective.

C'est-à-dire :

- Exacte : être attentif au temps du verbe, à la tournure de phrase et à la ponctuation (point d'exclamation...) qui peuvent changer le sens des transmissions.
- Précise : utilisation d'un langage commun et professionnel, non sujet à interprétation, éviter les abréviations.
- Objective : sans jugement de valeur, elle décrit des faits. Elle est orientée vers l'action en se basant sur des faits précis, les consignes sont sans ambiguïté.

