

Les CISSS membres du Consortium sont préoccupés par l'efficacité des services de liaison pour les personnes vulnérables ayant de multiples problématiques lors des transitions. Le Consortium InterS4 a réalisé une synthèse des meilleures pratiques de liaison à partir des données probantes pertinentes, résumée dans la Partie A des travaux. La Partie B rapporte la perception d'acteurs clés sur l'efficacité et l'applicabilité de ces pratiques ainsi que des options pour les opérationnaliser dans la réalité régionale.

## PRATIQUES DE LIAISON LES PLUS EFFICIENTES POUR UNE AMÉLIORATION DES SERVICES AUX PERSONNES VULNÉRABLES DANS UN CONTEXTE DE RÉGION PÉRIPHÉRIQUE OU ÉLOIGNÉE

Partie B – Options  
d'opérationnalisation des pratiques  
jugées les plus efficaces et les mieux  
applicables

France C. Fleury et Mylène Trépanier

AVRIL 2019

---

**Le Consortium de transfert de connaissances InterS4** regroupe les Centres intégrés de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue, du Bas-Saint-Laurent, de Chaudière-Appalaches et de la Gaspésie, animé par l'UQAR en collaboration avec l'UQAT. Il a pour mission de répondre aux besoins spécifiques des CISSS en région grâce à un partenariat appuyé sur l'utilisation stratégique des connaissances de pointe. Pour ce faire, les membres du Consortium partagent une plateforme de courtage de connaissances.

**Le transfert de connaissances** est un ensemble de techniques, d'outils, de méthodes, de processus, de structures et de cultures qui favorise les capacités des individus ou d'une organisation à générer, à disséminer, à absorber des connaissances et à s'adapter, de même qu'à se remettre en question [1].

**Le courtage de connaissances** est un outil appliqué du transfert de connaissances, efficace pour répondre à des problèmes prioritaires en soutenant la prise de décision ou le changement de pratiques. Il emploie pour ce faire des connaissances de pointe provenant d'écrits, de pratiques ou d'avis d'experts.

#### Auteurs

M. France Charles Fleury, M. Sc., coordonnateur du Consortium (si vous avez des questions ou des commentaires, écrivez à : [francecharles\\_fleury@uqar.ca](mailto:francecharles_fleury@uqar.ca) )

Mme Mylène Trépanier, B. Sc., agente de recherche

#### Collaborateur

Mme Emmanuelle Jean, Ph. D., UQAR

#### Demandeur

Membres du Comité de coordination du Consortium

#### Intention des travaux

Les connaissances résumées cherchent à répondre aux préoccupations du demandeur sur les meilleures pratiques applicables à sa réalité. La Partie A se concentrait sur les publications scientifiques récentes et les publications grises. La présente Partie B rapporte les pratiques les plus efficaces et les mieux applicables en proposant des options d'opérationnalisation. Ces options, proposées par des acteurs clés, pourront inspirer les membres du comité responsable de la planification du changement dans chaque établissement. Ces derniers soumettront les connaissances acquises à l'épreuve de la faisabilité et de l'acceptabilité dans leur organisation, en fonction des priorités de l'établissement.

#### Niveau de fiabilité

Les connaissances produites en courtage de connaissances doivent être comprises en fonction du mandat des demandeurs et du contexte de réalisation. Un produit de courtage de connaissances peut avoir franchi différentes étapes de validation. Le fait de le préciser permet au lecteur d'apprécier la valeur des conclusions.

- Le présent ouvrage reflète les travaux et l'analyse des auteurs. Il n'engage qu'eux.
- Le présent ouvrage reflète l'opinion des auteurs et des personnes suivantes qui en ont validé les termes et les contenus : Mmes Geneviève Fugère et Mylène Gauthier (CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue) ; Mme Marie-Claude Castonguay et Dr Simon Delisle (CISSS du Bas-Saint-Laurent) ; Mme Liliane Bernier (CISSS de Chaudière-Appalaches)
- Le présent ouvrage est validé par les personnes suivantes, membres du groupe (préciser le nom du groupe et l'organisation) :

#### Citation suggérée

Fleury, F.C. et Trépanier, M., Pratiques de liaison les plus efficaces pour une amélioration des services aux personnes vulnérables dans un contexte de région périphérique ou éloignée – Partie B : Options d'opérationnalisation des pratiques jugées les plus efficaces et les mieux applicables. Avril 2019, Consortium InterS4, 28 p.

**Vous pouvez utiliser cet ouvrage en tout ou en partie sans l'approbation des auteurs. Nous vous demandons seulement d'en citer la source.**

## TABLE DES MATIERES

---

RAPPEL DU CONTEXTE ET DU MANDAT .....	4
Une préoccupation commune priorisée par les quatre CISSS membres.....	4
Le mandat et l'envergure du produit de courtage .....	4
Le processus de travail pour répondre à la préoccupation .....	5
RÉSUMÉ DES TRAVAUX ET DES CONCLUSIONS DE LA PARTIE A.....	5
PROCESSUS DE SÉLECTION DES PRATIQUES À PRÉCONISER .....	6
PRATIQUES DE LIAISON À PRÉCONISER ET OPTIONS D'OPÉRATIONNALISATION .....	8
Étape 1 : Établir une trajectoire de service.....	8
Étape 2 : Baliser les rôles et les règles de fonctionnement général .....	9
Étape 3 : Suite à une admission, repérer le risque et évaluer .....	12
Étape 4 : Planifier le congé et préparer le suivi post-congé .....	14
Étape 5 : Procéder à la transition .....	18
Étape 6 : Offrir un suivi post congé .....	19
CONCLUSION DE LA PARTIE B ET DES TRAVAUX.....	21
ANNEXE 1 : PROCESSUS DE TRAVAIL POUR RÉPONDRE À LA PRÉOCCUPATION .....	22
ANNEXE 2 : FIGURES SYNTHÈSES DES ÉCRITS CONSULTÉS DANS LA PARTIE A DES TRAVAUX .....	23
Synthèse graphique 1 : Description des composantes nécessaires pour des pratiques de liaison efficientes concernant des usagers hospitalisés ayant des besoins complexes.....	23
Synthèse graphique 2 : Description des pratiques les plus efficaces pour chacune des activités principales de la trajectoire de services par types de publications .....	24
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	28

Le document complet est réservé aux membres du  
Consortium InterS4

## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

---

1. Raymond, L., et al., *Coffre à outils sur le transfert de connaissances, une approche proactive*, Laboratoire de recherche sur la dynamique du transfert de connaissances, Editor. 2009, Université de Sherbrooke. p. 46.
2. Ministère de la santé et des services sociaux du Québec, *Regards sur le système de santé et de services sociaux du Québec*. Avril 2009. p. 181.
3. George Eliot Hospital - NHS Trust, *Discharges Policy*. 2017: United Kingdom. p. 82.
4. West Suffolk - NHS Foundation Trust, *Discharge Planning Operational Policy*. 2017: United Kingdom. p. 63.
5. Health Quality Ontario, *Adopting a Common Approach to Transitional Care Planning: Helping Health Links Improve Transitions and Coordination of Care*. 2015: Ontario. p. 24.