Communiquer avec les autres fournisseurs d'un client

La norme 3.3 de l'OPAO : quand communiquer avec les autres fournisseurs de soins de santé d'un client, quand s'en abstenir, ce que décide le client, documenter les refus et les tentatives sans réponse, et les urgences (LPRPS, al. 38 (1) a)).

Outil d'étude, et non un avis juridique. Dernière vérification auprès des sources officielles citées au bas de la page : le 11 novembre 2026.

1 La norme 3.3

- Faites des **efforts raisonnables** pour communiquer avec les autres fournisseurs de soins de santé pertinents d'un client au sujet de ses soins (3.3.1; y manquer est une faute, Règl. 317/12, disp. 54).
- Pas si le client **refuse de donner son consentement**.
- Ni si la communication serait **contre-thérapeutique** ou n'est pas nécessaire.
- Si vous refusez à un autre fournisseur l'accès aux informations du client, consignez **la décision et les raisons** au dossier et discutez-en avec le client (3.3.2).

2 Le client décide

- Le client **contrôle** la collaboration et la communication, et peut vous demander de ne rien communiquer.
- Les clients ont droit à des soins coordonnés lorsque c'est nécessaire, approprié et que le client l'**autorise explicitement**.
- Expliquez les **avantages** de la collaboration et les conséquences d'un refus de communiquer.

3 Comment, et avec qui

- En général avec consentement : les fournisseurs qui soignent le **même client**, une équipe multidisciplinaire, et ceux vers qui vous orientez.
- Par écrit, conférence téléphonique, réunion d'équipe, réunions demandées par le client ou **réunions familiales**.
- Chaque communication est **documentée** dans le dossier clinique.

4 Quand personne ne répond

- Une personne inscrite ne peut **pas être tenue responsable** si un autre professionnel refuse de communiquer ou ne répond pas à des efforts raisonnables.
- Notez les **tentatives infructueuses** dans le dossier clinique.

5 Urgences

- Lorsque le consentement ne peut être obtenu en temps opportun, par exemple quand un client est **admis à l'hôpital**, vous pouvez communiquer ce qui est raisonnablement nécessaire à ses soins.
- Pas si le client vous a donné la **consigne expresse** de ne pas le faire (LPRPS, al. 38 (1) a)).

6 Respecter la norme

- [ ] Les décisions de communiquer respectent les normes **3.1 et 3.2**.
- [ ] **Documentez** les discussions avec les clients sur la communication d'informations.
- [ ] Communiquez seulement si c'est nécessaire et susceptible d'avoir un **effet positif** sur le plan thérapeutique.
- [ ] Ne communiquez rien si le client le **demande**.

Avec consentement, communiquez; sans consentement, ou si cela nuirait ou ne servirait à rien, abstenez-vous; consignez les refus et les tentatives sans réponse.

Sources officielles : OPAO, norme 3.3 : Communication des soins du client et LPRPS, 2004, art. 38 et Règl. de l'Ont. 317/12. Condensé de Relation client-thérapeute. Outil d'étude indépendant, pas un avis juridique, sans lien avec l'OPAO ni avec COMPASS.