

LA TENUE DES DOSSIERS



La tenue des dossiers est importante pour tout professionnel, mais comme elle exige du temps et peut alourdir le travail, certains peuvent être tentés de lui accorder peu d'importance, erreur à ne pas faire. La tenue des dossiers est indissociable de l'excellence dans l'exercice de la profession. Compte tenu de son importance, nous croyons opportun de revenir ici sur ce sujet que nous avons traité en 2007¹.

Maître **Janick Perreault**, Dt.P., LL.B., LL.M., Ad. E.

L'importance des notes au dossier

Pour le diététiste/nutritionniste, un dossier complet, exact et à jour, constitue un aide-mémoire pour la prestation des services. De plus, le dossier constitue un excellent moyen de communication entre les différents professionnels de la santé. Le dossier leur permet de partager leurs données respectives et d'assurer une interaction entre leurs interventions. Ainsi, lorsqu'un diététiste/nutritionniste exerce au sein d'une équipe pluridisciplinaire, ses notes au dossier doivent être consignées dans le dossier commun et non pas dans des « dossiers parallèles », qui ne sont alors pas accessibles au reste de l'équipe. Pour le client, le dossier fait preuve des services reçus. Le client a d'ailleurs le droit de consulter son dossier, de s'en faire expliquer le contenu, et d'en obtenir copie².

Le dossier est un document pouvant être utilisé comme élément de preuve en justice et les informations qui y sont consignées sont des preuves *prima facie* (à première vue) des faits relatés et inscrits par les différents intervenants, bien qu'on puisse exercer le droit d'en contester l'exactitude et la véracité³, ce qui signifie que, généralement, on peut se fier aux notes au dossier. D'ailleurs, dans certains cas de poursuites en responsabilité médicale, la qualité des notes a influé sur l'issue du litige⁴. La Cour d'appel a déjà affirmé « que l'on doit d'abord se fier aux notes du dossier médical et que, sauf explications plausibles et claires, on doit tenir que ce qui n'a pas été noté, n'a pas en principe été fait »⁵.

Donc un dossier peut même être utile pour protéger un professionnel contre des poursuites civiles ou disciplinaires, ou au contraire, il peut constituer une arme pour un plaignant. D'ailleurs, pour l'OPDQ, les notes au dossier constituent un outil d'évaluation et un moyen de contrôle de la qualité des services rendus par ses membres.

La tenue des dossiers

En vertu du *Règlement sur la tenue des dossiers des diététistes*⁶, qui vise toutes les diététistes/nutritionnistes⁷, un dossier doit être tenu pour chacun des clients⁸ et il doit être maintenu à jour jusqu'à la cessation complète des services professionnels au client⁹. Plusieurs informations et renseignements doivent y être consignés, dont les suivantes :

La date d'ouverture du dossier ;

- les informations au sujet du client et ses coordonnées.
- une description sommaire des motifs de la consultation ;
- une description des services professionnels rendus et leur date ;
- les notes d'évaluation et d'évolution ;
- les recommandations faites au client ;
- les rapports fournis ;
- les annotations, la correspondance et les autres documents relatifs aux services professionnels rendus, notamment les ordonnances requérant ces services¹⁰.

Les diététistes/nutritionnistes doivent contribuer à l'avancement de la profession, ce qui inclut la participation aux stages pratiques¹¹. Durant ces stages, il arrive que ce soit des stagiaires en nutrition qui inscrivent des notes au dossier. Dans ces cas, la signature du diététiste/nutritionniste témoigne de la supervision lorsque les stagiaires en nutrition peuvent exercer les activités des diététistes/nutritionnistes, mais à la condition qu'ils les exercent sous la supervision d'un diététiste/nutritionniste¹².

Comme nous l'avons souligné précédemment, un manquement à la tenue des dossiers peut entraîner des procédures disciplinaires, à cause de l'absence des informations requises dans le dossier. C'est ainsi qu'un travailleur social a été reconnu coupable de ne pas avoir

inscrit de plan d'intervention et des recommandations dans des dossiers¹³. Un audioprothésiste a aussi été reconnu coupable pour avoir omis de consigner au dossier tous les renseignements requis, à savoir une description sommaire des motifs de la consultation, une description des services professionnels rendus et leur date de même que les recommandations faites au patient¹⁴. Le Conseil de discipline lui a imposé l'amende minimale¹⁵. En revanche, dans le cas d'un ergothérapeute ayant contrevenu au règlement de sa profession sur la tenue des dossiers, notamment en ne décrivant pas tous les services rendus, le Conseil de discipline a imposé seulement des réprimandes¹⁶.

Ce n'est pas tout de consigner les informations, encore faut-il qu'elles soient adéquates. C'est ainsi qu'une infirmière a déjà été reconnue coupable d'anomalies dans la tenue de dossiers en raison de notes illisibles ou incomplètes¹⁷.

Comme la tenue des dossiers exige du temps, la surcharge de travail peut-elle dispenser un professionnel de ses obligations à cet égard ? La réponse est non comme le confirme la jurisprudence. À titre d'exemple, un médecin a été condamné à une amende de 10 000 \$ pour un problème constant de tenue inadéquate de ses dossiers ; la charge de travail ne pouvant le dispenser de ses obligations relatives à la tenue de dossiers¹⁸.

Un ergothérapeute a aussi plaidé sans succès la surcharge de travail et des contraintes de travail difficiles pour justifier la rédaction de ses notes au dossier longtemps après l'intervention, soit jusqu'à 21 mois plus tard¹⁹. Cette « excuse » n'a pas été retenue. Le Conseil de discipline l'a reconnu coupable d'avoir omis de tenir à jour ses dossiers et lui a imposé une radiation de deux jours pour chacun des chefs d'accusation²⁰.

Le Tribunal des professions a confirmé la décision²¹. Pour le Tribunal, la preuve essentiellement documentaire parlait par elle-même ; il

s'agissait bien d'absence d'informations importantes dans les dossiers et d'inscriptions tardives. Le Tribunal a souligné qu'il est extrêmement important que les notes d'interventions apparaissent sans délai dans le dossier du client; tout retard d'inscription ou tout défaut d'inscription rendant problématique le travail de l'équipe multidisciplinaire qui doit se référer au dossier. Or, le lourd fardeau de travail ne justifiait pas les lacunes. Il était difficilement explicable que la professionnelle n'ait pas pris les quelques minutes nécessaires pour s'acquitter d'une tâche aussi essentielle qu'est la tenue des dossiers.

Notons que le teneur des notes au dossier doit tenir compte du champ d'exercice. Soulignons que dans cette affaire, la professionnelle avait fait, à quelques reprises, des recommandations qui sortaient du champ de pratique de l'ergothérapeute. Par exemple, un des chefs de la plainte portait sur la recommandation à une cliente de consommer de l'Ensuro au souper. Il a été jugé que la recommandation d'un supplément nutritionnel ne fait pas partie du champ d'activités de l'ergothérapeute. Le Conseil de discipline est arrivé à la même conclusion concernant un autre chef de la plainte qui portait sur la recommandation par l'ergothérapeute d'un apport protéinique en vue de permettre aux muscles de se régénérer pour prévenir les plaies de pression. Le Conseil de discipline affirmait alors ce qui suit : « *Il est clair que de donner des recommandations nutritionnelles n'est point dans le champ d'activités d'un ergothérapeute* »²². Une radiation de deux semaines pour chacun de ces chefs lui a été imposée²³.

On a aussi reproché à un autre ergothérapeute une tenue de dossier non conforme²⁴, dont l'absence d'indication de la date correspondant aux services professionnels²⁵. De l'avis du Conseil de discipline, ne pas mettre à jour des évaluations de dossiers peut freiner grandement la capacité des autres intervenants à intervenir de façon efficace; une telle conduite est inadmissible et met en danger la santé des clients²⁶. Quant à ses recommandations envers les patients atteints de dysphagie, elles démontraient des connaissances insuffisantes de sorte que le Conseil lui a imposé un stage de trois mois dans le domaine de la dysphagie, accompagné d'une limitation partielle de son droit d'exercer dans ce domaine jusqu'à la fin du stage²⁷.

La confidentialité et la conservation des dossiers

Conformément à plusieurs lois et règlements²⁸, chaque dossier est soumis au secret professionnel. Chaque dossier doit être conservé

de façon à assurer la confidentialité, de sorte que le public n'ait pas librement accès²⁹. Il est permis d'utiliser l'informatique ou toute autre technique pour la constitution et la tenue des dossiers³⁰, mais la confidentialité doit aussi être respectée lorsque l'informatique est utilisée³¹.

Il est intéressant de citer un cas impliquant un médecin visé par une plainte déontologique concernant la confidentialité des dossiers tenus sur support informatique. Il a été reproché au médecin qui a inscrit ses notes d'évolution sur support informatique, d'avoir omis d'en protéger l'accès et d'en assurer la conservation³². Le médecin utilisait l'ordinateur installé dans son cabinet de consultation qui se trouvait dans la maison familiale et les membres de sa famille y avaient accès. Cette situation ayant prévalu pendant un certain temps ne semblait toutefois pas avoir entraîné de conséquence dommageable à ce jour. Le Conseil de discipline a conclu à une réprimande et a imposé une amende de 1000 \$.

La conservation de chaque dossier est d'une durée d'au moins 5 ans à compter de la date du dernier service rendu³³. Lorsque la conservation se fait sur support informatique, il faut s'assurer de la pérennité du support. Chaque dossier est soumis aux règles concernant l'accessibilité et la rectification³⁴. Lorsqu'un document contenu dans un dossier est remis au client, le diététiste/nutritionniste doit insérer dans ce dossier une note indiquant la nature du document et la date du retrait³⁵.

Conclusion

Étant donné que ce qui n'est pas noté est présumé ne pas avoir été fait, la tenue et la mise à jour des dossiers sont primordiales pour témoigner de l'état de la situation et des diverses interventions. Les notes au dossier doivent être inscrites au fur et à mesure que les interventions sont effectuées. Des notes au dossier pertinentes visent des informations qui aident à comprendre la situation du client, à assurer le suivi nécessaire et à refléter fidèlement les services professionnels rendus. Dans cette optique, l'utilisation d'abréviations doit se limiter à celles qui sont reconnaissables.

En conclusion, il faut retenir que le dossier est une composante essentielle du travail des diététistes/nutritionnistes; c'est la « mémoire » des services rendus et un outil de communication entre eux et les autres professionnels de la santé.

N.D.L.R. L'auteure est diététiste, avocate et présidente du comité sur la pratique illégale de l'Ordre professionnel des diététistes du Québec. ■

Références

- JANICK PERREAULT, « *Les notes au dossier* », Nutrition, science et évolution, vol. 4, n° 3, hiver 2007.
- Code de déontologie des diététistes, RLRQ, chapitre C-26, r. 97, art. 30 à 30.5; et Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ, chapitre S-4.2, art. 17 et 24 à 26.
- ARES C. VENNER, [1970] R.C.S. 608.
- Voir par exemple : TREMBLAY C. MAALOUF, [2000] R.R.A. 772 (C.S.); et F. (L.) c. Villeneuve, [1999] R.R.A. 854 (C.S.).
- BÉRUBÉ C. Hôpital Hôtel-Dieu de Lévis, J.E. 2003-769 (C.A.), par. 24.
- Règlement sur la tenue des dossiers des diététistes, RLRQ, chapitre C-26, r. 105.
- Id., art.1.01 b).
- Id., art. 2.01.
- Id., art. 2.03.
- Id., art. 2.02.
- Code de déontologie des diététistes, RLRQ, chapitre C-26, r. 97, art. 50.
- Règlement sur les activités professionnelles qui peuvent être exercées par des personnes autre que des diététistes, RLRQ, chapitre C-26, r. 91, art. 1 et 2.
- Travailleurs sociaux (Ordre professionnel des) c. Valfer, [2005] D.D.O.P. 241.
- Ordre professionnel des audioprothésistes c. Caron, 05-2010-00136, 24 janvier 2011, par. 133 à 143.
- Id., décision sur sanction, 19 août 2011.
- Ordre des ergothérapeutes du Québec c. Léonard, 17-11-00023, 20 juillet 2011, par. 25.7.
- Infirmières et infirmiers (Ordre professionnel des) c. Lafrenière, [2004] D.D.O.P. 76.
- Médecins (Corp. Professionnelle des) c. Trahan, [1991] D.D.C.P. 89.
- Ordre des ergothérapeutes du Québec c. Légaré, 17-07-00012, 28 juillet 2009, par. 33.
- Décision sur sanction 29 octobre 2009.
- Légaré c. Ordre professionnel des ergothérapeutes, 2011 QCTP 41, 13 avril 2011, par. 52 à 64.
- Ordre des ergothérapeutes du Québec c. Légaré, 17-07-00012, 28 juillet 2009, par. 127.
- Décision sur sanction, 29 octobre 2009, par. 62.4.
- Ordre professionnel des ergothérapeutes c. Lemyre, 17-08-00014, 16 juillet 2008 et 4 novembre 2008.
- Id., par. 19 et 20.
- Id., par. 26 et 27.
- Id., par. 34.7. Ce fut aussi le cas pour une autre ergothérapeute exerçant dans le domaine de la dysphagie dans l'affaire Ordre professionnel des ergothérapeutes c. Gauthier, 17-06-00004, 30 avril 2007, par. 56.
- Voir notamment : Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, RLRQ, chapitre P-39.1; Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, RLRQ, chapitre A-2.1; Code civil du Québec, L.Q. 1991, c. 64; Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ, chapitre S-4.2; Code des professions, RLRQ, chapitre C-26; Code de déontologie des diététistes, RLRQ, chapitre C-26, r. 97; et Règlement sur la tenue des dossiers des diététistes, RLRQ, chapitre C-26, r. 105.
- Règlement sur la tenue des dossiers des diététistes, RLRQ, chapitre C-26, r. 105, art.2.05, al. 1.
- Id., art. 1.03.
- Id., art. 2.05, al. 2.
- Collège des médecins du Québec c. Gauthier, 24-08-00677, 14 août 2012, par. 28 à 32.
- Règlement sur la tenue des dossiers des diététistes, RLRQ, chapitre C-26, r. 105, art. 2.04.
- Code de déontologie des diététistes, RLRQ, chapitre C-26, r. 105, art. 30 à 30.5; et Code des professions, RLRQ, chapitre C-26, art. 60.5 et 60.6.
- Règlement sur la tenue des dossiers des diététistes, RLRQ, chapitre C-26, r. 105, art. 2.06.