

La tenue des dossiers, est-ce si important?

Comme équipe de syndic, dans l'exercice de nos fonctions, nous devons consulter les dossiers tenus par les membres dans le cadre d'une demande d'enquête les concernant. Bien que le motif d'enquête ne porte généralement pas sur cet aspect, nous constatons assez régulièrement des manquements aux normes et à la réglementation sur la tenue des dossiers. Ces manquements nous obligent alors à faire une mise en garde aux membres concernés de se conformer aux normes, à référer le dossier au Comité d'inspection professionnelle ou même à déposer une plainte spécifique devant le Comité de discipline pour une tenue des dossiers non conforme aux normes.

Dans cet article, je souhaite donc, au nom du Bureau du syndic, soulever une réflexion sur quelques constats et vous proposer des pistes de solution afin de garantir au public la qualité des dossiers tenus pour la clientèle.

L'accès aux dossiers par les syndic

L'article 122 du Code des professions (L.R.Q., chapitre C-26) permet aux syndicats d'exiger, dans le cadre de leur enquête, qu'on « leur fournisse tout renseignement et tout document relatif à cette enquête ».

L'article 192 accorde aux syndicats le pouvoir de consulter le dossier sous enquête, de requérir la remise de tout document ou copie de dossier et de document, sans autorisation préalable de la clientèle concernée.

Il est à noter que lorsqu'il s'agit de membres qui exercent en pratique autonome, les syndicats ne dévoilent habituellement pas le nom du client concerné dans une demande d'enquête avant l'entrevue avec le professionnel, afin de s'assurer que le dossier ne soit manipulé en aucune façon. Cette pratique est conforme aux dispositions légales.

Quelques constats

Dans la majorité des situations sous enquête, les dossiers sont tenus en conformité avec les normes édictées par notre Ordre que ce soit dans le *Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des travailleurs sociaux* ou le *Guide de normes pour la tenue des dossiers et des cabinets de consultation* adopté par le Bureau de l'Ordre en décembre 2005.

De la même façon, la tenue des dossiers d'un grand nombre de membres est en conformité avec les politiques et procédures adoptées et mises en œuvre dans les établissements publics. Pour plusieurs établissements, la tenue des dossiers et la circulation des renseignements personnels sur la clientèle ont d'ailleurs fait l'objet d'une analyse approfondie couverte dans la démarche d'agrément sous la gouverne du Conseil québécois d'agrément du Québec.

Malheureusement, nous constatons chez certains membres une tenue des dossiers des plus inquiétantes. Ces constats sont établis chez des membres de tous les milieux de pratique, mais de façon plus marquée chez des membres œuvrant en pratique autonome et dans certains organismes communautaires. Plusieurs raisons sont évoquées pour expliquer ces déficits, dont le manque de temps, le manque de sensibilisation à l'importance de la tenue des dossiers ou l'absence d'une méthode organisée dans cette gestion des dossiers, l'incompatibilité avec la philosophie de l'organisme (surtout dans le milieu communautaire).

Parmi les situations constatées, nous relevons celles-ci :

- Absence totale de tenue des dossiers (aucune note ou document nous permettant de retracer le travail fait avec ou pour le client);
- Absence de notes chronologiques ou notes chronologiques minimales ou incomplètes ne nous permettant pas de retracer le travail réellement effectué par le professionnel;
- Absence de fiche d'inscription comprenant la liste des renseignements relatifs à l'identification de l'usager et au suivi de sa demande de service;
- Rapports d'évaluation non conformes aux normes de pratique dans le domaine en cause;
- Rapports et notes manuscrites illisibles;
- Absence de plan d'intervention ou de plan de service individualisé;
- Informations inscrites sur un fichier informatique non disponible ou perdu;
- Dossier détruit sans égard aux règles d'archivage (délai de 5 ans);
- Rédaction confuse, sans distinction entre les données objectives, les impressions cliniques, les interventions;
- Notes incluant des informations issues de tiers, mais non pertinentes ou compromettantes pour ceux-ci;
- Abus de verbatim.

Un dossier : pour qui?

Contrairement à la perception de certains professionnels, le dossier n'appartient pas aux professionnels ou aux établissements. Les professionnels tiennent un dossier POUR le client et gardent cette information POUR ce client. Celui-ci peut d'ailleurs y avoir accès n'importe quand, sauf exceptions très circonscrites par la Loi.

Les différents déficits répertoriés ci-haut peuvent avoir des conséquences majeures pour la clientèle :

Exemples :

- Une jeune mère consulte au CLSC, mais la travailleuse sociale ne tient aucune note. Cette personne est l'objet d'un signalement à la DPJ pour manque de soins à son enfant; elle souligne ses démarches au CLSC où l'on ne retrouve aucune trace de telles initiatives. En plus d'être soupçonnée de négligence, cette mère est perçue comme manipulatrice.
- Une femme victime de violence porte plainte contre l'agresseur. Le travailleur social est convoqué à titre de témoin, mais son dossier ne contient aucun détail quant aux agressions rapportées par la victime lors de consultations, pas plus que des observations faites par le travailleur social. La crédibilité de la victime et du travailleur social est ébranlée, car l'un et l'autre sont incapables de resituer les événements dans le temps et de préciser les gestes posés.

La tenue de dossier : un acte professionnel

La rédaction des dossiers est régulièrement perçue comme un acte administratif sur lequel les interventions auprès de la clientèle devraient avoir préséance dans le cadre de la gestion du temps. Les exemples mentionnés ci-avant démontrent le caractère professionnel et légal de la tenue des dossiers. Le *Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des travailleurs sociaux* énonce clairement notre obligation de tenir à jour un dossier pour chaque client jusqu'à la cessation des services professionnels (article 1 et 4), sur le contenu du dossier (article 3) et sa conservation (article 5).

D'ailleurs, tout membre qui prend connaissance de cet article peut se poser les questions suivantes : qu'en est-il de la tenue de mes dossiers? Est-elle conforme aux normes édictées en la matière? Dois-je apporter des modifications à ma façon de tenir mes dossiers?

Pistes de solutions

De façon rapide vous pouvez obtenir réponse à la majorité de vos questions en consultant la documentation disponible à l'Ordre, notamment le *Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des travailleurs sociaux* ou le *Guide de normes pour la tenue des dossiers et des cabinets de consultation* adopté par le Bureau de l'Ordre décembre 2005 et que vous avez tous reçu par la poste (ce document est également disponible en ligne sur le site Internet de l'Ordre <www.optsq.org> dans la section réservée aux membres).

L'OPTSQ offre aussi de la formation continue sur la tenue des dossiers. Cette formation représente un excellent levier pour intégrer l'ensemble des informations sur tous les aspects de la tenue des dossiers et même pour acquérir les conseils nécessaires à la mise en place d'un système rigoureux de tenue et de conservation des dossiers des clients desservis.

Enfin, la supervision particulière sur cet aspect de la pratique peut être une piste, spécifiquement pour les professionnels qui présenteraient des déficits importants, autant sur la forme que sur le fond de la rédaction.

Conclusion

À la lumière des informations que nous venons de partager, nous pouvons arriver à la conclusion que la tenue des dossiers s'avère un acte tout aussi important que l'intervention elle-même. Le dossier d'un client « fait figure de témoin de la démarche clinique du professionnel », résume l'ensemble des activités réalisées avec ou pour le client du début jusqu'à la fin de ses interventions. Il permet aux syndicats de retracer, dans le temps, le travail accompli par un membre et nous aide considérablement à vérifier ce qui s'est réellement passé entre un client et un professionnel visé par une demande d'enquête. Comme nous entendons parfois l'expression « au-delà des mots, les écrits restent » et parfois ces mêmes écrits servent à refléter la pratique d'un professionnel.

Marcel Bonneau, t.s.
Syndic adjoint

Dans le
désordre



MÉLANIE LUCE, travailleuse sociale spécialisée en toxicomanie, anime un atelier intitulé « La dépendance aux médicaments, à l'alcool et aux autres drogues : mieux comprendre pour mieux dépister et intervenir ». Cet atelier est dispensé dans le cadre de la formation continue offerte par perfectionnement.com, formations de pointe en psychologie. Les 16 autres formateurs sont psychiatres ou psychologues. Une belle reconnaissance de l'expertise pointue acquise par plusieurs de nos membres.

Le Groupe d'action sur le poids Équilibre lance sa campagne de diffusion du programme CHOISIR DE MAIGRIR? dans les CSSS. Au cours de l'année, cinq formations gratuites seront dispensées en régions afin d'outiller les diététistes et les travailleurs sociaux qui animeront le programme. Chaque formation accueillera 14 participants (7 nutritionnistes et 7 travailleurs sociaux). Le programme *Choisir de maigrir?* a été conçu par une équipe multidisciplinaire originaire du CLSC Rosemont, où il est offert aux services courants depuis plus de 20 ans. Les travailleurs sociaux qui désirent en savoir plus sur le programme ou sur la campagne de diffusion sont invités à communiquer avec Lucie Laurin, agente de promotion, au 514 270-3779 (Montréal) ou 1 877 270-3779 (ligne sans frais).

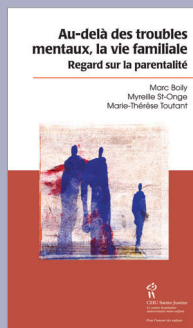
Dans le
désordre

En février, le Conseil des ministres du Québec procédait à la nomination de Mme LISE VERREAULT au poste de sous-ministre adjointe, en remplacement de M. Jacques Larouche. Mme Verreault était, depuis 2002, présidente-directrice générale de l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent. Depuis le milieu des années 80, elle a aussi occupé différentes fonctions à l'ancienne Régie régionale du Bas-Saint-Laurent, ainsi qu'au Centre hospitalier et au CHSLD de Matane, notamment dans le champ des ressources humaines.



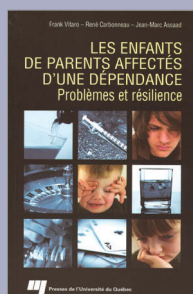
PUBLICATIONS RÉCENTES

Derrière mes larmes d'enfants, de Josée Masson, travailleuse sociale, Éditions ressources, 2006, 352 pages.



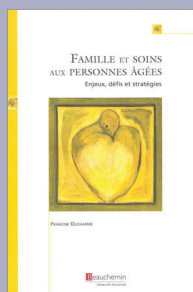
Au-delà des troubles mentaux, la vie familiale. Regard sur la parentalité, de Marc Boily, travailleur social, Myrille St-Onge et Marie-Thérèse Toutant, Éditions du CHU Sainte-Justine, Collection Intervenir, 2006, 256 pages.

Vivre avec un proche impulsif, intense, instable, de Sandra D'Auteuil, travailleuse sociale, Caroline Lafond, Bayard Canada, 2006, 152 pages.



Les enfants de parents affectés d'une dépendance, sous la direction de Frank Vitaro, René Carbonneau et Jean-Marc Assaad, Presses de l'Université du Québec, 2006, 166 pages.

Les conduites antisociales des filles, sous la direction de Pierrette Verlaan et Michèle Déry, Presses de l'Université du Québec, 2006, 452 pages.



Famille et soins aux personnes âgées, de Francine Ducharme, Édition Chenelière Éducation, 2006, 210 pages.