

Les nutritionnistes et diététistes en santé publique ont demandé...

En quoi les lignes directrices de l'Ordre concernant la tenue des dossiers s'appliquent-elles à mon domaine d'exercice?

Une approche systématique

Dans n'importe quel domaine d'exercice, y compris la santé publique, la question fondamentale est de se demander si l'on recueille des renseignements personnels sur la santé. Si la réponse est OUI, il faut alors respecter les dispositions de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (LPRPS). Le tableau de la page 5, « Approche systématique de la tenue des dossiers dans la santé publique », expose trois cas où les Dt.P. travaillant dans la santé publique recueillent des renseignements identificatoires et présente des points à prendre en considération et des ressources sur la création et la tenue de dossiers médicaux.

Si vous ne recueillez pas de renseignements personnels sur la santé, vous devriez suivre les politiques de votre organisation en matière de tenue de dossiers et de documentation. Le tableau présente deux cas où les renseignements recueillis ne sont pas personnels ou ne permettent pas d'identifier la personne. Si votre organisation n'a pas de politiques et procédés, vous pouvez jouer un rôle important en l'aidant à en établir.

Ressources

Les lois, les règlements et les lignes directrices de l'ODO présentés ci-dessous contiennent ce que vous devez savoir au sujet de la tenue de dossiers médicaux et de la documentation des services dans le secteur de la santé publique. Ces ressources se trouvent sur le site Web de l'ODO dans la section Documentation.

Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé (LPRPS)

La LPRPS énonce les obligations légales concernant les renseignements personnels sur la santé. Cette loi :

- établit les règles de la collecte, de l'utilisation et de la divulgation des renseignements personnels sur la santé;
- confère aux particuliers le droit d'accéder à leurs renseignements et de demander des rectifications ou des modifications;
- prévoit un examen indépendant et le règlement des plaintes;
- prévoit des recours efficaces pour les contraventions à la loi actuelle. (Voir LPRPS, chap. 3, annexe A, art. 1)

Elle définit ainsi les renseignements personnels sur la santé :

« renseignements identificatoires

concernant un particulier qui se présentent sous forme verbale ou autre forme consignée » qui concernent :

- la santé physique ou mentale du particulier, y compris les antécédents de sa famille en matière de santé;
- la fourniture de soins de santé au particulier, notamment l'identification d'une personne comme fournisseur de soins de santé de ce dernier;
- les paiements relatifs aux soins de santé fournis au particulier ou son admissibilité à ces soins;
- le numéro de la carte Santé du particulier;
- l'identification du mandataire spécial d'un particulier. (Voir LPRPS, chap. 3, annexe A, par. 4 (1).

Pour obtenir d'autres renseignements sur cette loi, visionnez la vidéo et le diaporama qui se trouvent à :

http://www.health.gov.on.ca/english/providers/legislation/priv_legislation/priv_legisl_video.html.

Le Bureau de la commissaire à

l'information et à la protection de la vie privée veille au respect des règles au moyen d'un processus d'examen des plaintes et d'inspection. Il a préparé deux guides qui expliquent la LPRPS en termes simples et clairs, *A Guide to the Personal Health Information Protection Act (2004)*, et *Frequently Asked Questions : Personal Information and Protection Act (2005)*. Vous pouvez les consulter sur le site <http://www.ipc.on.ca> > Resources: Educational Material.

Ressources et lignes directrices de l'ODO

Le projet de règlement sur les dossiers liés à l'exercice des membres, préparé en 2006

(*Proposed Regulation : Records Relating to Member's Practices 2006*) expose les obligations des membres de l'Ordre en matière de tenue de dossiers. Il met l'accent sur la tenue des dossiers des clients ou patients et concerne directement les diététistes et nutritionnistes en santé publique qui effectuent des évaluations et interventions individuelles. Les *Lignes directrices concernant la tenue des dossiers des diététistes professionnels* (2004) dépassent le règlement proposé et indiquent pourquoi, quand et comment tenir des dossiers. Les sections suivantes pourraient être utiles aux diététistes et nutritionnistes en santé publique :

- Raison d'être de la documentation
- Conseils pour bien tenir les dossiers
- Renseignements fournis par des tiers
- Éducation, présentations et ateliers
- Déclarations obligatoires
- Télé-exercice
- Transmission de renseignements sur les clients
- Tenue des dossiers
- Dossiers partagés et communs

suite...

Le Guide de jurisprudence pour les diététistes de l'Ontario (2003)

explique les obligations réglementaires concernant la tenue des dossiers médicaux des clients. La nouvelle édition, qui devrait paraître à l'automne 2007, apportera de nouveaux renseignements à ce sujet, et les nouveaux scénarios dans le domaine de la santé publique traiteront des dossiers communs et de la transmission de renseignements sensibles par voie électronique.

Questions et réponses

Dans une séance collective, un échange avec un client devient un entretien individuel sur un sujet particulier touchant la nutrition. Dois-je alors créer un dossier détaillé pour ce client?

Les entretiens individuels ne donnent pas tous lieu à un dossier détaillé. Comme l'indique le tableau, posez-vous la question « Est-ce que je recueille des renseignements personnels sur la santé qui permettent d'identifier cette personne? ». Un entretien détaillé avec un client, plus poussé que dans la séance collective, et des questions visant à clarifier les ressources qui lui seraient utiles ne constituent pas une évaluation et n'obligent pas à créer un dossier individuel. Si vous ne lui avez pas demandé de renseignements personnels sur sa santé ni effectué d'évaluation nutritionnelle, vous pouvez simplement noter dans le dossier de la séance collective que vous avez eu un entretien avec une personne et préciser le sujet abordé.

Par contre, si l'entretien ressemble à une évaluation nutritionnelle, c.-à-d. vous connaissez le nom de la personne, vous lui avez demandé ses antécédents nutritionnels ou des renseignements médicaux et lui avez prodigué des conseils nutritionnels, vous avez alors recueilli des renseignements identificatoires et vous devez créer un dossier individuel.

Selon l'étendue de votre évaluation, votre note peut être très brève et indiquer uniquement le nom de la personne et vos recommandations particulières, ou être très détaillée conformément à l'article 7 (dossiers concernant l'exercice des membres) du règlement proposé si vous :

- effectuez une évaluation individuelle des antécédents médicaux, sociaux et nutritionnels du client;
- déterminez les buts d'une intervention individuelle;
- formulez des recommandations nutritionnelles ou un plan de soins fondés sur une évaluation de la personne et que vous organisez un suivi.

N'oubliez pas, même une courte note qui contient des renseignements personnels sur la santé est assujettie à la LPRPS et devrait être traitée différemment des notes dépourvues de ce type de renseignements.

Dois-je créer un dossier quand je recommande des vitamines et minéraux aux clientes enceintes?

Normalement, les Dt.P. recommandent des vitamines et minéraux après en avoir évalué la nécessité, et lorsqu'il y a une évaluation, il faut créer un dossier client. La création de ce dossier ne devrait pas être un travail laborieux; l'évaluation peut être très précise, p. ex. « pour déterminer la nécessité de vitamines et minéraux seulement » par rapport à « évaluer l'état nutritionnel général ». Par conséquent, le dossier médical contiendrait moins de renseignements que ceux qu'on attendrait d'une évaluation plus complète. De fait, certains bureaux de santé ont simplifié ce processus en créant des formulaires d'évaluation spéciaux. Si vous possédez ce genre de formulaire, il n'est pas nécessaire de créer un dossier client séparé afin de vous conformer aux exigences de l'Ordre. Le formulaire constitue le dossier de la cliente.

Nous devons tenir plusieurs formulaires contenant des renseignements détaillés sur les clientes du Programme canadien de nutrition prénatale (PCNP). Dois-je créer un dossier client individuel afin de me conformer au règlement proposé par l'Ordre sur la tenue des dossiers?

Les formulaires requis par le PCNP font partie des dossiers individuels. L'Ordre ne s'attend pas à ce que vous mettiez dans un dossier séparé les renseignements requis par le projet de règlement mais que vous les inscriviez sur les formulaires du PCNP.

Dans certains cas, les renseignements que le règlement proposé considère obligatoires, ne sont pas pertinents. Selon la LPRPS, vous devriez recueillir et enregistrer seulement les renseignements pertinents, et l'Ordre en est bien conscient. Par exemple, la plupart des renseignements requis dans le règlement proposé figurent déjà sur les formulaires du PCNP; ceux qui n'y figurent pas n'ont pas de raison d'être pour les clientes du PCNP. Le même principe s'applique aux formulaires concernant les vitamines et minéraux dont il est question cidessus.

Que devrais-je faire quand je ne possède pas certains renseignements, par exemple le nom d'un médecin, requis par le règlement proposé sur la tenue des dossiers?

De toute évidence, vous ne pouvez pas enregistrer de renseignements que vous ne possédez pas. Lorsque vous estimez que les renseignements sont cruciaux, vous pouvez noter que vous avez essayé de les obtenir. En santé publique, dans certains cas, il peut être mal à propos de demander certains renseignements en raison du caractère délicat de la situation. Tout examen des dossiers effectué par un organisme d'agrément ou par l'Ordre prendrait certainement en compte le

suite...

bien-fondé de la collecte d'informations, les efforts faits pour les recueillir et leur accessibilité.

Malgré vos lignes directrices, la documentation des séances collectives me préoccupe encore.

La documentation des séances collectives où vous ne recueillez pas de renseignements personnels sur la santé devrait se conformer aux politiques et procédés de votre organisme. La section J des *Lignes directrices concernant la tenue des dossiers* suggère que les bureaux de santé publique documentent leurs programmes en se concentrant sur :

1. L'objet du programme ou service;
2. Une évaluation des besoins du groupe ou de la communauté;
3. Les objectifs ou résultats;
4. Un plan pour atteindre l'objectif;
5. Les interventions pour exécuter le plan;
6. L'évaluation et les plans futurs;
7. Une liste des documents de référence et de matériaux à distribuer aux participants.

Il faudrait effectuer la documentation au début du programme et lorsque des changements importants sont apportés aux services fournis. La consignation des renseignements ne devrait pas être une lourde tâche et n'interdit pas de tenir des dossiers de présence ou tous autres renseignements requis par votre organisation.

Comment documenter les appels téléphoniques?

Demandez-vous si vous recueillez des renseignements personnels sur la santé. Si ce n'est pas le cas, la consignation des appels téléphoniques dans le registre devrait être régie par les politiques et procédés de votre organisme et reposer sur le but de recueillir les renseignements. Voici des exemples de services de télémédecine qui fournissent des conseils nutritionnels généraux sans recourir à des renseignements personnels sur la santé :

- Une personne qui s'identifie et pose des questions sur un sujet de nutrition

mais ne donne aucun renseignement personnel sur sa santé comme un diagnostic de cancer ou de toute autre maladie.

- Une personne qui conserve l'anonymat et divulgue un diagnostic, le sida ou toute autre maladie par exemple, et demande des renseignements sur des suppléments afin de prendre du poids, ou sur tout autre thème en nutrition.

- Une personne qui s'identifie et demande des renseignements sur la teneur en gras trans d'un produit alimentaire ou sur tout autre thème de la nutrition.

Si vous recueillez des renseignements identificatoires sur la santé, vous devez alors créer un dossier individuel. Là encore, selon l'étendue de votre évaluation, le dossier peut consister en une brève note dans votre registre des appels téléphoniques, mais elle est quand même assujettie aux dispositions relatives à la confidentialité, à l'accès et à la sécurité de la LPRPS. Si vous estimez que le service de télémédecine a dépassé le niveau du conseil nutritionnel général et est devenu une intervention individuelles et poussées, vous devriez peut-être créer un dossier individuel au lieu d'inscrire une simple note dans le registre des appels.

Je suis nutritionniste en santé publique et je fournis des services dans les écoles. Quelles sont mes responsabilités en matière de tenue de dossiers?

Dans le cadre scolaire, adoptez la même approche systématique que celle décrite pour les discussions collectives et les appels téléphoniques. Commencez par vous demander si vous recueillez des renseignements personnels sur la santé. Il faut tenir des dossiers individuels, conformément à la LPRPS, lorsque vous recueillez des renseignements propres aux élèves pour des évaluations et des consultations nutritionnelles. Lorsque des renseignements personnels ne sont pas recueillis, la documentation d'autres services de santé devrait être régie par les

politiques organisationnelles, et les buts de la tenue des dossiers devraient être clairs. Dans certains cas, la loi peut vous obliger à faire une déclaration, comme lorsque vous soupçonnez qu'un enfant est victime de mauvais traitements. La façon dont vous documentez les choses doit refléter ce but supplémentaire du dossier.

Où devrais-je indiquer que j'ai fait une déclaration obligatoire?

Lorsque vous faites une déclaration obligatoire, si vous possédez déjà un dossier individuel pour le client et que rien n'indique qu'il serait inapproprié d'y inclure une note, alors ajoutez-en une. Parfois, en raison de la nature du travail dans la santé publique, il n'existe pas de dossiers individuels de clients. Dans ces cas, vous devez suivre les politiques et procédés de l'organisme pour consigner de tels incidents. Certains organismes utilisent des formulaires de déclaration d'incidents. Si votre organisme ne possède pas de politique, vous pourriez vous inspirer de la section B des *Lignes directrices sur la tenue des dossiers* pour en élaborer une.

Le travail dans la santé publique oblige à transporter des renseignements confidentiels pendant les déplacements. Avez-vous des conseils concernant la sécurité?

La sécurité des renseignements personnels sur la santé entre en ligne de compte lorsque les fonctions obligent à voyager ou à transporter des dossiers d'un lieu à un autre. Si vous avez des dispositifs portatifs, comme un ordinateur portable ou des clés USB, qui contiennent des renseignements identificatoires sur la santé, la Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée exige que ces renseignements soient codés ou entreposés d'une manière qui assure l'anonymat des personnes concernées. Pendant les déplacements en voiture, les renseignements sur la santé doivent être conservés sous clé dans le coffre (voir <http://www.ipc.on.ca/index.asp?navid=55&fid1=607>).

Approche systématique de la tenue des dossiers dans le domaine de la santé publique

Est-ce que je recueille des renseignements personnels sur la santé?

Oui

Je recueille des renseignements personnels sur la santé qui permettent d'identifier les clients et établissent des liens avec des renseignements sur leur santé et leurs antécédents.

Non

Je ne recueille pas de renseignements personnels sur la santé. Je recueille des renseignements non personnels concernant des programmes et services qui n'identifient pas les clients.

Déclarations obligatoires

**MAUVAIS TRAITEMENTS DES ENFANTS
ABUS SEXUELS PÉPÉTÉS PAR UN
PROFESSIONNEL DE LA SANTÉ
MAUVAIS TRAITEMENTS DE PERSONNES
ÂGÉES DANS UN CENTRE DE SOINS
LONGUE DURÉE**

Matière à réflexion

- Consignez les renseignements pertinents de nature sensible ou personnel ou des activités illégales.
- Dans les cas où il n'existe pas de dossier client individuel, vous pouvez utiliser des formulaires de l'organisme comme des formulaires de déclaration d'incident.
- Exercez votre jugement professionnel pour déterminer comment gérer la divulgation de renseignements sur les clients et informer ces derniers en conséquence.

Références

1. LPRPS
2. Manuel de jurisprudence pour les diététistes professionnels de l'Ontario (2003), chapitre 2, p. 19-20.
3. LPRS
4. Loi sur les maisons de soins infirmiers
5. Services à l'enfance et à la famille

Services de télésanté

**PRESTATIONS DE CONSEIL GÉNÉRAUX
DONNANT LIEU À UNE COLLECTE DE
RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR LA
SANTÉ.**

Matière à réflexion

- L'objet de la création d'un dossier est clair.
 - Les dossiers sont précis, pertinents et conformes à la LPRPS ainsi qu'aux politiques et procédés internes.
 - Enregistrez uniquement les renseignements pertinents.
 - Un dossier peut consister en une courte note dans le registre des appels téléphoniques.
- Lorsqu'il faut recueillir beaucoup de renseignements pour l'évaluation ou changer le plan de soin, il faut exercer son jugement professionnel pour déterminer si un dossier individuel s'impose.

Références

1. LPRPS
2. Lignes directrices concernant la tenue des dossiers des diététistes professionnels. Sections A, B et L.

Le dossier médical du client

**ÉVALUATION ET INTERVENTION
NUTRITIONNELLES INDIVIDUELLES**

Matière à réflexion

- Il faudrait créer un dossier client individuel pour tous les entretiens menant à une évaluation, à une intervention et à un plan de soins.
- Exercez votre jugement professionnel dans l'application des lois et règlements.
- Enregistrez uniquement les renseignements pertinents.
- Un dossier peut être constitué de plusieurs documents conservés à différents endroits et servir de références afin d'y accéder, p. ex., fichiers électroniques et documents imprimés.

Références

1. LPRPS
2. Règlement proposé : Dossiers relatifs à l'exercice des membres.

Prévention primaire, éducation du public et de groupes

**DONNÉES SUR LA PARTICIPATION AU
PROGRAMME**

**DOSSIER DES SERVICES FOURNIS À L'ÉCOLE
OU SUR LE LIEU DE TRAVAIL**

**STATISTIQUES SUR LA CHARGE DE TRAVAIL
PLANIFICATION STRATÉGIQUE
PLANIFICATION ET ÉVALUATION DE
PROGRAMMES**

Matière à réflexion

- L'objet de la documentation des services et programmes est clair.
- La documentation devrait avoir lieu dès le début du programme et lorsque des changements importants ont lieu.

Références

Les exigences sont établies par les politiques et procédés organisationnels.

Services de télésanté

**PRESTATIONS DE CONSEIL GÉNÉRAUX SANS
COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS
SUR LA SANTÉ.**

Matière à réflexion

- L'objet de la création d'un dossier est clair.
 - Les dossiers sont précis, pertinents et conformes à la LPRPS ainsi qu'aux politiques et procédés internes.
 - N'oubliez pas, si vous recueillez des renseignements personnels sur la santé, les dossiers doivent être traités conformément à la LPRPS.
- Voir Services de télémédecine sous le paragraphe « Oui ».

Références

Les exigences sont établies par les politiques et procédés organisationnels.