



# Tenue des dossiers

## EN BREF

- Le dossier de santé du client - 84
- Objections courantes à la tenue des dossiers de santé - 84
- Que faut-il consigner? - 85
- Méthodes de tenue de dossiers - 86
- Dossiers communs - 87
- Dossiers privés - 88
- Mesures de protection des renseignements personnels - 89
- Droits du client d'accéder à son dossier et de demander des corrections - 90
- Conservation des dossiers - 90
- Fermeture ou transfert d'un cabinet - 91
- Conclusion - 92
- Exercices - 94
- Documentation - 95

## SCÉNARIOS

- Scénario 8-1 Dossiers communs - 87
- Scénario 8-2 Dossiers privés - 88
- Scénario 8-3 Communications par courrier électronique - 89

## TABLEAUX

- Aide-mémoire 8-1 : Tenue de dossiers communs - 88
- Aide-mémoire 8-2 : Mesure de protection des renseignements personnels - 91

Figure 8-1 **Exemple de lettre-type en cas d'Incapacité ou de mort subite - 93**

## À SAVOIR

1.  
Il est important de tenir des dossiers convenables, tant pour les soins prodigués aux clients que pour permettre aux diététistes de rendre des comptes quand leur responsabilité est en cause.
2.  
Il existe divers moyens acceptables de tenir des dossiers; le principal est que les diététistes aient accès aux renseignements nécessaires en temps voulu.
3.  
Les dossiers doivent être conservés dans un endroit sûr et demeurer confidentiels. Ils doivent aussi être accessibles pour un usage professionnel et être mis à la disposition des clients qui désirent les examiner et, au besoin, y faire apporter des corrections.
4.  
Les employeurs ou payeurs doivent établir des marches à suivre raisonnables qui ne créent pas d'obstacles inutiles à l'accès aux renseignements par les clients..

---

## Le dossier de santé du client

La tenue des dossiers est importante pour toutes les entreprises et tous les cabinets professionnels. Les diététistes qui travaillent dans une entreprise documentent certainement leurs analyses et leurs recommandations à leurs employeurs. Si certains principes traités dans ce chapitre s'appliquent à tous les diététistes, l'accent porte sur la tenue des dossiers de santé des clients. Un dossier de santé précis est utile dans quatre domaines :

1. Activités quotidiennes
2. Communications avec les membres de l'équipe
3. Établissement de rapports
4. Reddition de comptes

### 1. ACTIVITÉS QUOTIDIENNES

La principale utilité d'un dossier de client est d'aider les diététistes dans leurs activités quotidiennes. De toute évidence, cet usage est plus important pour les plans de traitement en cours que pour une intervention limitée à une ou deux visites. Dans les visites de suivi, les diététistes doivent revoir :

- les raisons du traitement;
- les détails du plan de traitement;
- les progrès accomplis;
- les données de base et les données subséquentes;
- le plan de congé.

### 2. COMMUNICATIONS AVEC LES MEMBRES DE L'ÉQUIPE

Des dossiers bien tenus peuvent également être utiles pour d'autres membres de l'équipe médicale ou soignante, comme les médecins, les infirmières, les thérapeutes et les travailleurs des services alimentaires qui consultent les notes des diététistes dans les dossiers des clients lorsqu'ils préparent leurs propres plans de traitement ou mettent en œuvre des plans diététiques. Souvent, les diététistes ne savent pas que d'autres intervenants ont consulté ce qu'elles ont consigné dans leurs dossiers. L'omission ou la consignation incorrecte ou tardive de renseignements peut entraîner des décisions inappropriées concernant le traitement.

### 3. ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS

Les dossiers sont souvent nécessaires pour préparer des évaluations, des traitements et des pronostics. Les clients ont en tout temps le droit d'avoir les rapports de leur diététiste et peuvent les demander pour les remettre à

d'autres intervenants, comme des assureurs, des employeurs et des avocats. Le défaut de fournir des rapports adéquats parce que les dossiers sont mal tenus peut, pour le moins, être embarrassant pour les diététistes. Dans le pire des cas, selon le *Règlement sur la faute professionnelle* de l'Ordre, le défaut de fournir un rapport sur demande est aussi une faute professionnelle :

« 24. Ne pas produire de rapport ou de certificat concernant l'évaluation ou le traitement effectué par le membre, sans motif raisonnable et dans un délai raisonnable après qu'un client ou son représentant autorisé ait demandé ce rapport ou certificat. »

### 4. REDDITION DE COMPTES

Le dicton « si ce n'est pas inscrit dans le dossier, c'est que ça n'a pas été fait » n'est pas loin de la vérité. Les dossiers sont essentiels pour rendre compte des services fournis par les diététistes. Les clients, les employeurs, les payeurs et l'Ordre comptent beaucoup sur les dossiers des diététistes pour évaluer le bien-fondé de leur conduite ou leur compétence. Les arbitres se fient aux dossiers pour traiter les demandes de remboursement des clients, encore plus qu'aux preuves fournies par les clients ou les diététistes.

Souvent, les employeurs accordent aussi une attention soutenue au dossier d'une diététiste pour la gestion des risques et la surveillance de la qualité. L'Ordre peut aussi recourir aux dossiers des diététistes dans le cadre de son Programme d'assurance de la qualité. La qualité des dossiers des diététistes est généralement considérée comme un bon indicateur de la qualité de leur pratique professionnelle.

---

## Objections courantes à la tenue des dossiers de santé

Certains professionnels de la santé minimisent l'importance de la tenue de dossiers en laissant entendre qu'elle les détourne de leur travail réel et signifie que les avocats s'emparent de la profession. Toutefois, comme nous l'avons souligné précédemment, la tenue de dossiers fait partie intégrante de l'excellence dans l'exercice de la profession.

La tenue de dossiers de santé précis prend-elle beaucoup de temps et est-elle une tâche monotone qui empêche de se consacrer à du travail « pressant », comme les contacts avec les clients ou les réunions? Au

cours d'une journée occupée, cela peut certainement sembler être le cas. Le fait que les dossiers de santé ne soient pas nécessaires de toute urgence et que des années puissent s'écouler avant qu'une note ne devienne vitale masque encore plus l'importance de la tenue de dossiers. Cependant, lorsqu'on maîtrise cette tâche, elle peut se faire très efficacement. Un système peut inclure le renvoi à d'autres documents, une série d'abréviations usuelles, et peut-être l'utilisation d'un formulaire pré-imprimé. Avec l'expérience, vous apprendrez ce qui vaut la peine d'être consigné.

Certains professionnels de la santé craignent qu'en notant tout, ils consignent aussi leurs erreurs, ce qui facilite la mise en cause de leur responsabilité légale. Bien que ce soit possible en théorie, en réalité, pour chaque cas où une diététiste pourrait regretter d'avoir consigné une note détaillée, il y en aura des milliers d'autres où elle sera contente de l'avoir fait - et souhaitera avoir noté encore plus de détails.

---

## Que faut-il consigner?

Ce qu'il faut inscrire dans le dossier d'un client est une question de jugement professionnel. Tout dépend en partie de la nature de l'exercice de la diététiste, des personnes qui ont accès aux dossiers et des formes de reddition de comptes auxquelles la diététiste devra probablement se prêter. En général, ces points sont les éléments clés de la tenue de dossiers.

### 1. REGISTRES D'ENTRETIEN DU MATÉRIEL

Ces renseignements sont importants lorsque le matériel peut avoir des conséquences sur la santé ou lorsque la précision des mesures prises avec le matériel est vitale. Inscrire la date d'inspection ou de l'entretien, et qui l'a fait (ce qui peut être crucial si un problème survient) et appliquer un système fiable de rappel pour ces inspections ou entretiens.

### 2. DONNÉES FINANCIÈRES

Quand les services sont facturés, il faut des dossiers financiers. Les vérifications des paiements font partie de la vie dans les secteurs privé et public.

Habituellement, les données financières comportent :

- un élément d'identification du client;
- la date, l'heure, la nature et la durée du service;
- la méthode de détermination des honoraires s'ils ne sont pas uniformes (p. ex., unités de temps,

honoraires globaux, barème des honoraires, devis, etc.);

- le montant de la facture, le mode et la date du paiement.

### 3. CONSENTEMENT

La consignation du consentement du client à tout service comportant un risque, que l'intervention soit invasive ou importante sur d'autres plans, est précieuse. Comme il est indiqué au chapitre 7, un formulaire de consentement signé est souhaitable mais pas obligatoire. Ce qui compte réellement, c'est la preuve que le client a reçu les renseignements nécessaires et a donné son consentement. Il suffit souvent d'inscrire dans le dossier de santé que le consentement éclairé a été obtenu après un entretien avec le client. Tant le formulaire de consentement signé que la note de la diététiste selon laquelle le consentement a été obtenu constituent des moyens reconnus légalement de prouver qu'il existe bel et bien un consentement.

### 4. DOSSIER DE SANTÉ DE CLIENT

Les données sur la santé du client sont celles qui doivent être les plus détaillées. Elles doivent donner une idée claire de ce qui s'est produit au cours d'une visite et décrire :

- au but du plan de traitement; par exemple accroître le poids d'un client jusqu'au poids idéal ou augmenter la consommation de certains éléments nutritifs;
- à la surveillance et à l'évaluation, comme le fait que le client tolère bien le régime alimentaire;
- à la planification du congé, c.-à-d., les notes sur le suivi requis.

En outre, les dossiers des diététistes contiennent des documents obtenus d'autres intervenants, comme des notes de recommandation, des rapports de consultation et des résultats d'analyses de laboratoire. Voici une liste détaillée de ce qui devrait être consigné :

- a) le nom et l'adresse complets du client;
- b) la date de chaque visite du client chez le membre ou du membre chez le client;
- c) le nom et l'adresse du médecin de premier recours et, le cas échéant, de tout professionnel de la santé qui a recommandé le patient;
- d) la raison de la recommandation, le cas échéant;
- e) les antécédents médicaux pertinents du patient, y compris les données médicales et sociales liées à

l'intervention nutritionnelle. Lorsqu'un autre praticien a fourni des renseignements médicaux généraux, il faut inclure un renvoi au document approprié;

- f) l'évaluation effectuée, les constatations, les problèmes relevés, les buts de l'intervention nutritionnelle et le plan de soins nutritionnels;
- g) les ordonnances de régime, les suppléments nutritionnels, les analyses et consultations requises recommandés par le membre et à faire mettre en œuvre par une autre personne;
- h) les notes d'évolution contenant le registre des services rendus et toute constatation importante, y compris celles qui découlent de modifications du plan de soins nutritionnels;
- i) les rapports sur la santé du client reçus par le membre;
- j) les détails sur la planification du congé, y compris, le cas échéant, la recommandation du client par le membre à un autre professionnel de la santé;
- k) le cas échéant, toute raison pertinente qu'un client peut donner pour annuler un rendez-vous ou refuser le service d'un membre.
- l) les détails sur les soins nutritionnels qui ont commencé mais n'ont pas été terminés, y compris les raisons de la cessation prématurée;
- m) les copies de rapports provenant d'autres sources;
- n) les copies de tout consentement écrit fourni par le client;
- o) la mention de tout acte autorisé posé pour le client et du pouvoir de le poser;
- p) la copie de toute communication écrite avec le client.

Il faut aussi tenir y comprendre d'autres facteurs liées à la tenue des dossiers cliniques, comme la rédaction et la signature de notes des stagiaires en diététique et la cosignature de ces notes. Il est possible de procéder de diverses manières, du moment qu'elles sont claires et raisonnables. Par exemple, si une diététiste cosigne une note consignée par une stagiaire en diététique, elle devrait indiquer la signification de la cosignature. La cosignature signifie t elle :

- que le sujet était cobaye dans le cadre d'une expérience d'enseignement?
- que la diététiste vérifie l'exactitude de la note?
- que la diététiste approuve les soins prodigués?

Il n'est pas nécessaire de conserver tous les dossiers au même endroit. Par exemple, les dossiers concernant le

matériel peuvent être rangés avec le matériel ou dans un dossier séparé, organisé par appareil, plutôt que par client. Les données financières peuvent être conservées dans un dossier réservé aux questions financières. Tant qu'il est facile d'obtenir les renseignements et qu'il y a au besoin un renvoi au dossier du client, le système est approprié.

---

## Méthodes de tenue de dossiers

### NOTES MANUSCRITES SUR DES FEUILLES VIERGES

Cette méthode est correcte et offre le maximum de souplesse (sinon la meilleure lisibilité).

### FORMULAIRES PRÉIMPRIMÉS PORTANT DES TITRES ET DES LISTES DE VÉRIFICATION

Les formulaires font gagner du temps et permettent d'avoir l'assurance qu'aucun renseignement n'a été oublié. Toutefois, il faut quand même prendre le soin de ne pas cocher de points sans réfléchir et ainsi causer des erreurs, par exemple, en cochant une série de cases sans les lire, ou d'omettre de noter des renseignements parce qu'ils ne font pas l'objet d'une mention spéciale sur le formulaire.

### DOSSIERS INFORMATISÉS OU ÉLECTRONIQUES

Les dossiers électroniques deviennent la norme. Ils sont efficaces et lisibles. Pour leur propre protection, les diététistes devraient toutefois utiliser un programme qui garde en mémoire la date et l'auteur des changements. Dans ce cas également, des formulaires informatisés préétablis peuvent être utiles, mais il faut faire attention de ne pas copier-coller de renseignements d'autres fichiers qui ne s'appliquent pas au client, et prendre des mesures de sécurité spéciales.

### DOSSIER CONTENANT UNIQUEMENT LES EXCEPTIONS

Cette méthode est acceptable, du moment que des protocoles imprimés précisent ce que signifie l'absence de notes ou une exception. Les diététistes doivent connaître le protocole et le suivre fidèlement. Si le contenu d'autres dossiers montre qu'une diététiste n'a pas suivi le protocole, le dossier ne sera pas fiable et perdra sa raison d'être.

### DOSSIER DE RENVOIS

Cette méthode est acceptable. Le renvoi à une directive médicale, à un protocole d'évaluation imprimé, à une feuille d'information sur le consentement récurrent à un

traitement ou à un régime thérapeutique connu, peut être un moyen pratique et rapide d'incorporer beaucoup de renseignements dans une note très brève. Pour être crédible, il importe que le renvoi soit précis et complet.

## ABRÉVIATIONS

Les abréviations sont acceptables, du moment que d'autres membres de l'équipe (ou des personnes de l'extérieur) qui ont accès aux dossiers de santé des clients les connaissent. Tenez une liste des abréviations habituelles pour s'y reporter référence.

## DICTÉE

La dictée est acceptable mais exige des ressources, car une personne doit transcrire le contenu de la cassette, sauf si l'on possède un logiciel de reconnaissance vocale. En outre, les nombreuses étapes de ce processus de tenue de dossiers peuvent entraîner des erreurs ou une erreur de classement, voire la perte de dossiers. Il faudrait revoir et signer les notes transcrites afin d'en confirmer l'exactitude. Si cela n'est pas possible, il faudrait au moins effectuer des vérifications sporadiques des transcriptions pour avoir l'assurance qu'elles sont en général exactes et pour relever les erreurs systémiques.

---

## Dossiers communs

Les diététistes travaillent souvent dans des milieux dans lesquels elles doivent utiliser un dossier commun parce que cette solution est pratique et logique pour l'intervention en équipe. Cependant, l'utilisation d'un dossier commun entraîne l'obligation de veiller à ce que

### SCÉNARIO 8-1

#### Dossiers communs

Vous travaillez dans un service de santé publique et participez au programme de nutrition prénatale du Canada pour les femmes enceintes à risque élevé. Le programme est administré par un organisme communautaire indépendant, et les clientes sont celles de l'organisme, et non du service de santé publique. Vos notes sont conservées uniquement dans des dossiers qui restent dans les locaux de l'organisme. Vous savez que l'organisme ne suit pas les règles de l'Ordre concernant la sécurité et la conservation des dossiers. Cette façon de tenir les dossiers risque-t-elle de vous attirer des ennuis?

les pratiques de tenue de dossiers de l'établissement, de l'employeur ou de l'équipe concordent avec les attentes de l'Ordre et de la profession. Il est probable que les professionnels qui travaillent dans des organismes publics, comme des hôpitaux ou des programmes gouvernementaux, ou encore, dans des domaines réservés aux praticiens de la santé, partageront les mêmes valeurs et approches. Même dans ces situations, les diététistes devraient vérifier les pratiques de tenue de dossiers pour en confirmer la qualité.

Lorsque l'employeur, l'établissement ou le programme est administré par une entité privée, les diététistes peuvent être obligées de surveiller de plus près encore les pratiques de tenue de dossiers. Dans le scénario 8-1, les dossiers appartiennent partiellement à la diététiste. Elle doit donc vérifier que l'établissement respecte les normes professionnelles minimales (voir l'aide-mémoire 8-1). Habituellement, des communications entre les parties suffisent pour cette vérification.

Lorsque l'établissement, l'employeur ou le programme ne répond pas aux attentes applicables aux diététistes en matière de tenue de dossiers, les diététistes doivent faire la promotion d'une modification des pratiques ou, si elles n'arrivent pas à assurer la conformité avec le règlement de l'Ordre, elles peuvent être obligées de tenir des dossiers séparés. Ces mesures ne devraient pas être tenues secrètes (voir plus loin la section sur la tenue de dossiers privés).

Il est important de régler les questions de tenue de dossiers dès le début d'un nouvel emploi. Si vous occupez un poste où vous éprouvez ces problèmes, réglez-les immédiatement. Il est très difficile de les résoudre lorsqu'une relation prend fin ou qu'un différend surgit.

Dans certains bureaux privés, les dossiers constituent une partie cruciale du « fonds de commerce » et leur propriété peut faire l'objet d'un litige. Le contrat d'emploi ou de partenariat devrait préciser qui est propriétaire des dossiers et comment une diététiste qui s'en va pourra y avoir accès. Si les dossiers n'appartiennent pas à la diététiste, le propriétaire devrait convenir dans une entente explicite de répondre aux attentes de l'Ordre et de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*. Dans les exploitations sans but lucratif, les obligations en matière de sécurité et de conservation des dossiers peuvent être onéreuses.

## Dossiers privés

### SCÉNARIO 8-2

#### Dossiers privés

Vous travaillez dans un établissement avec d'autres professionnels de la santé. L'établissement a approuvé un formulaire que tous les membres de l'équipe de soins doivent remplir. Vous inscrivez les renseignements habituels (p. ex., antécédents médicaux, principaux résultats de l'évaluation, plan de traitement) sur ce formulaire. Cependant, il n'y a aucun espace prévu pour indiquer votre plan de repas détaillé, vos calculs et vos notes sur l'apport énergétique; ces entrées sont embrouillées et mal présentées, et vous seriez gênée de les insérer dans le dossier central. Vos notes n'ont aucune utilité pour qui que ce soit, sinon vous. Pouvez-vous les conserver dans un dossier séparé que vous garderez tant que vous aurez la charge du client. puis les jeter?

La tentation de tenir des dossiers séparés du système central est illustrée dans le scénario 8-2. Cette pratique n'est pas recommandée. Le problème, c'est que la tenue de dossiers privés empêche l'établissement ou l'organisme de remplir ses propres obligations en matière de tenue de dossiers, p. ex., assurer la sécurité, fournir l'accès aux clients et détruire les dossiers conformément à une politique de conservation établie.

Les dossiers privés sont composés de données qui ne figurent pas dans le dossier officiel de l'établissement ou de l'employeur. Contrairement au brouillon qui peut être détruit lorsqu'il a été complètement retranscrit dans le dossier officiel, les diététistes conservent en général ces dossiers pendant un certain temps pour leur usage personnel. Elles peuvent désirer tenir des dossiers privés pour plusieurs raisons :

- Le dossier officiel contient un formulaire non conçu pour contenir tout les renseignements sur les

- interventions que les diététistes désirent y noter;
- L'employeur ou l'établissement décourage la consignation de nombreux renseignements sur les interventions des diététistes ou requis par l'Ordre;
- Il n'est pas pratique d'accéder au dossier officiel à cause du processus à suivre ou du délai de récupération du dossier, ou encore, parce que d'autres personnes l'utilisent;
- Les diététistes croient que les politiques de traitement de l'information de l'établissement ou de l'employeur ne permettent pas de respecter les règlements de l'Ordre ou d'autres exigences prévues par la loi (p. ex., offrir un accès adéquat aux clients);
- Les dossiers privés des diététistes tendent à être embrouillés et dans un format qui n'est pas utile aux autres membres de l'équipe soignante, ou il n'est pas approprié que les autres membres de l'équipe consultent ces dossiers;
- Rarement, les diététistes peuvent s'inquiéter du manque de protection des dossiers qui contiennent des renseignements très personnels que le client ne veut pas que toute l'équipe connaisse, ou lorsque l'employeur ou l'établissement sont des organismes privés et ne respectent pas la confidentialité;
- Les diététistes craignent qu'une copie du dossier officiel ou l'accès à celui-ci ne leur soit pas donné quand elles quittent l'établissement ou l'emploi.

Cependant, des problèmes très graves peuvent surgir lorsque les diététistes tiennent des dossiers privés sans que l'établissement ou l'employeur le sache ou ait donné son autorisation :

- Il est difficile d'appliquer les politiques relatives aux renseignements de l'établissement ou de l'employeur aux dossiers privés d'une diététiste; p. ex., ils ne sont peut-être pas conservés avec le même degré de sécurité que les dossiers officiels;
- Le reste de l'équipe soignante peut ne pas avoir accès à de précieux renseignements;

### AIDE-MÉMOIRE 8-1

#### Tenue de dossiers communs

- Les dossiers sont conservés en lieu sûr.
- La confidentialité est assurée - seules les personnes qui ont le consentement exprès ou tacite des clients peuvent avoir accès à leurs dossiers (voir le chapitre 6)
- Le client a un accès raisonnable à son dossier.
- Il existe une politique appropriée pour corriger les erreurs.
- Les dossiers sont conservés pendant au moins dix ans.
- Les diététistes ont un accès raisonnable aux dossiers avant et après avoir quitté leur emploi ou l'établissement.
- Il existe un plan raisonnable pour transférer les dossiers si l'établissement ou le programme ferme ses portes.

- Les obligations légales de l'établissement ou de l'employeur ne peuvent pas être remplies. Lorsqu'un client désire exercer son droit de consulter l'ensemble de son dossier, l'établissement ou l'employeur ne peut pas y donner suite s'il n'est pas au courant de l'existence du dossier privé de la diététiste. Ou, s'il faut produire l'ensemble du dossier dans le cadre d'une procédure judiciaire, le dossier privé ne sera pas inclus, et l'établissement ou l'employeur enfreindra la loi.

Voici quelques solutions à ces situations :

- Ne tenez pas de dossiers privés. Notez tout ce qui doit être consigné dans le dossier officiel.
- Informez l'établissement ou l'employeur que vous tenez des dossiers privés et négociez les politiques et procédés appropriés à ce sujet, comme l'accès par des tiers, la sécurité et la capacité d'emporter les dossiers privés quand vous partez, etc.
- Commencez par exposer à l'établissement ou à l'employeur les raisons de la tenue des dossiers privés, de sorte que toute question connexe soit réglée de manière appropriée.

## Mesures de protection des renseignements personnels

Même s'il faut assurer la sécurité des dossiers de santé, il n'existe aucune approche uniforme ni aucune série de règles simples pour guider les diététistes. Tout dépend de la nature du travail et du système de tenue des dossiers choisi (p. ex., sur papier ou en format électronique).

À certains égards, cette ambiguïté est positive, car les diététistes ont ainsi une grande marge de manoeuvre pour instaurer un système de protection. Par contre, l'absence de lignes directrices permet presque d'affirmer que certains organismes, surtout de petites entreprises privées, adoptent des mesures minimales.

Les diététistes doivent se demander si le système en place dans leur établissement offre la protection suffisante pour accorder l'accès aux dossiers uniquement aux personnes autorisées. Un système de protection devrait couvrir les points énoncés dans l'aide-mémoire 8-2.

Seules les personnes qui ont besoin des renseignements personnels doivent avoir accès aux dossiers. La mise en commun de renseignements devrait faire au moins

l'objet du consentement tacite des clients, et toute divulgation à l'extérieur devrait se faire avec le consentement de ceux-ci ou avec l'autorisation légale (voir l'exposé sur le consentement tacite et le « cercle des soins », au chapitre 6). Si les diététistes ne sont pas responsables des pratiques de gestion de l'information d'un organisme, elles devraient demander que celles-ci soient modifiées afin de corriger les problèmes de sécurité. À long terme, il ne faudrait pas fournir de renseignements sur les clients à un organisme où il existe en permanence de graves lacunes en matière de sécurité.

### QU'EN EST-IL DU COURRIER ÉLECTRONIQUE?

#### SCÉNARIO 8-3

##### Communications par courrier électronique

Vous travaillez dans le domaine de la santé publique et communiquez par courrier électronique avec beaucoup de clients. Certains messages portent sur des problèmes de santé individuels (dans certains cas, des problèmes touchant des tiers) et sur des sujets délicats (p. ex., les maladies transmises sexuellement). Quelles considérations entrent en ligne de compte ici?

En règle générale, il ne faut pas envoyer de renseignements personnels sur la santé par le courrier électronique régulier. Parmi les options acceptables figurent l'obtention du consentement de l'intéressé pour l'utilisation du courrier électronique, l'encodage du message ou la suppression de tout renseignement permettant d'identifier une personne. On peut parfois déduire que la personne a donné son consentement si c'est elle qui a commencé à communiquer par courrier électronique ou a demandé qu'on lui réponde par ce moyen.

Cependant, il faudrait vérifier que le consentement est « éclairé », c.-à-d., que le destinataire est conscient de la nature délicate du type de renseignements contenus dans le message. Il ne faut pas oublier non plus que le consentement du destinataire ne vaut pas pour tout tiers dont il est question dans le message.

La conservation du courrier électronique est un autre point important. Si les renseignements figurant dans les messages doivent être notés dans les dossiers des clients, p. ex., une recommandation pour une ordonnance de régime thérapeutique, il faut conserver une copie des messages dans les dossiers. Même si les

renseignements ne sont pas obligatoires pour répondre aux exigences de l'Ordre, il faudrait les conserver pour d'autres raisons. Par exemple, si les clients ont des questions sur le suivi ou ne sont pas d'accord avec vos conseils, il est important d'avoir une copie du message.

---

## Droits du client d'accéder à son dossier et de demander des corrections

Selon le projet de règlement de l'Ordre sur la tenue de dossiers, la jurisprudence<sup>3</sup> et la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, les clients ont le droit d'avoir accès à leur dossier complet.

Les exceptions sont rares et touchent principalement de graves préoccupations sur la sécurité de tiers ou du client. Ce droit d'accès vaut pour l'ensemble du dossier, y compris les rapports de consultation et tous documents fournis par d'autres praticiens.

Le droit du client s'étend aux personnes auxquelles il autorise l'accès à son dossier, notamment des membres de la famille, d'autres praticiens et des avocats. Lorsque le client est frappé d'incapacité, un mandataire spécial autorise l'accès (voir les chapitres 5 et 6).

Il est possible d'imposer des frais raisonnables ou des procédures administratives pour l'accès aux dossiers. Par exemple, avant de permettre aux clients de consulter les dossiers, les diététistes peuvent demander de passer les notes en revue avec eux afin de leur expliquer toute abréviation ou tout terme technique. Cependant, les frais et les procédures administratives ne devraient pas empêcher les clients d'avoir accès rapidement et facilement à leurs dossiers. À moins que le contenu soit particulièrement sensible, les diététistes devraient envisager de fournir une copie du dossier moyennant paiement.

Il arrive que des clients contestent certaines notes. Quand une demande concerne une note factuelle et que la diététiste convient qu'elle est inexacte, il faut alors apporter les modifications nécessaires. Cependant, afin de garder la trace de la démarche, il ne faut pas supprimer la note originale. Il faut plutôt indiquer qu'elle était erronée, la rayer de manière à ce qu'elle demeure lisible (ou un équivalent raisonnable pour les dossiers électroniques, comme un lien menant aux renseignements corrigés) et insérer une note corrigée

indiquant la date et l'auteur de la correction. Il serait bon également d'envoyer la note corrigée aux personnes qui ont eu accès aux renseignements erronés au cours de l'année écoulée.

Si la diététiste estime que la note n'est pas erronée, elle ne devrait pas la corriger. Cela est particulièrement approprié lorsque la note contient un élément d'évaluation ou une opinion professionnelle. Cependant, si le client continue à contester la note après avoir reçu une explication, il faudrait l'autoriser à déposer une déclaration de désaccord dans le dossier. Selon la nature de la question, la déclaration de désaccord pourrait aussi être envoyée aux personnes qui ont eu accès aux renseignements au cours de l'année écoulée.

Lorsqu'il s'agit d'un dossier commun, le dépositaire du dossier devrait consulter l'auteur de la note avant d'y apporter des corrections. Par exemple, il serait inconvenant qu'à la demande d'un client, une secrétaire décide de modifier les résultats d'une évaluation consignés par une diététiste sans lui en parler au préalable.

---

## Conservation des dossiers

Les dossiers doivent être conservés pendant un délai raisonnable, non seulement pour les soins courants, mais aussi pour les besoins de la comptabilité. De fait, il est dans l'intérêt des diététistes que les dossiers soient disponibles pour le cas où il y aurait des questions sur leurs interventions.

Les dossiers de santé des clients doivent être conservés pendant au moins 10 ans après :

- la dernière visite du client, ou
- la date à laquelle le client a atteint l'âge de 18 ans, s'il était plus jeune au moment de la dernière visite. Ce dernier point a trait au fait que la période limite pour qu'un enfant poursuive une diététiste en justice ne commence pas avant qu'il atteigne l'âge de 18 ans.)

Il faudrait conserver le dossier pendant le reste de la période indiquée précédemment, même si le client décède, car sa succession peut avoir des questions sur les soins prodigués, et la diététiste peut en avoir besoin si elle est poursuivie en justice. De plus, la diététiste doit rendre des comptes à l'Ordre même si le client est décédé.

À la fin de la période établie dans la politique de conservation des dossiers, il faut détruire le dossier sans tarder car son existence continue compromet sa sécurité. En outre, toute infraction aux politiques de la diététiste sur la protection des renseignements personnels crée un risque juridique pour celle-ci. Il faut consigner dans un registre la date à laquelle les dossiers des clients sont détruits. L'entrée peut au moins indiquer le nom du client, le numéro de dossier, la date du dernier traitement et la date de destruction du dossier.

Lorsqu'une loi en particulier (p. ex., la *Loi sur les hôpitaux publics*, la *Loi sur les maisons de soins infirmiers*, la *Loi sur les foyers pour personnes âgées et les maisons de repos*, la *Loi sur les hôpitaux psychiatriques* et la *Loi sur les hôpitaux privés*) précise une période de conservation des dossiers des clients, il est possible de suivre sa disposition plutôt que la ligne directrice de l'Ordre. Par exemple, selon la *Loi sur les hôpitaux publics*, un dossier d'imagerie diagnostique (autre que celui du sein) doit être conservé cinq ans seulement et il n'est pas du tout nécessaire de conserver les bandes vidéo.

## Fermeture ou transfert d'un cabinet

Une diététiste doit prendre des dispositions raisonnables concernant les dossiers quand elle cesse d'exercer ou vend son cabinet. Même si une feuille de papier ou une disquette lui appartient, les renseignements qu'elles contiennent appartiennent au client. L'Ordre a établi une règle dans son *Règlement sur la faute professionnelle*, dans laquelle il précise les obligations envers les clients quand un bureau ferme ou qu'une diététiste exercera ailleurs :

- « 26. Ne pas prendre les mesures raisonnables, avant de mettre fin aux services dispensés à un client ou de démissionner en tant que membre, afin que, pour chaque dossier de santé des clients dont le membre a la principale responsabilité
- i. le dossier soit transmis à un autre membre, ou
  - ii. le client soit averti que le membre a l'intention de démissionner et que le client peut obtenir des copies de son dossier de santé. ».

Lorsque des dossiers sont retirés d'un bureau, il faut prendre des mesures raisonnables pour faire en sorte que les clients sachent où se trouvent leurs dossiers et qu'ils

### AIDE-MÉMOIRE 8-2

#### Mesure de protection des renseignements personnels

- L'organisme possède un *Code de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information*.
- Remettre une copie de ce code aux nouveaux employés au moment de leur recrutement ou de la confirmation de leur maintien au sein des effectifs.
- Indiquer au personnel les règles de maintien de la confidentialité des renseignements personnels et que seules les personnes qui en ont besoin peuvent y avoir accès.
- Enseigner au personnel les méthodes de protection des renseignements personnels.
- Exiger que le personnel signe une entente de confidentialité.
- Exiger que les renseignements personnels qui ne se trouvent pas dans des locaux sûrs soient entreposés sous clé ou autrement protégés de tout accès non autorisé.
- Exiger que les documents imprimés contenant des renseignements personnels soient déchiquetés ou détruits autrement avant d'être jetés à la poubelle.
- Exiger l'utilisation d'un mot de passe et d'autres mesures de protection reconnues pour accéder aux renseignements personnels sur support électronique.
- Les appareils mobiles doivent être chiffrés.
- Exiger que les données électroniques soient détruites avant que le matériel qui les contient ne soit mis au rebut.

aient leur mot à dire sur la personne qui les garde. « Raisonnable » dépend des circonstances. Une rencontre unique avec un client huit ans auparavant ne nécessite peut-être pas d'avis si le dossier est transféré à une autre diététiste. Cependant, il serait approprié d'envoyer une lettre à un client qui a reçu une aide intensive dans les derniers mois ou qui a encore besoin d'un suivi constant. Ce client peut demander que son dossier soit transféré à un organisme de son choix.

Selon la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, un dépositaire de renseignements sur la santé est aussi tenu d'avertir ses clients quand le cabinet est vendu. Les clients peuvent ainsi décider de ce qu'il faut faire de leurs dossiers de santé (p. ex., en transmettre une copie ailleurs).

Dans tout transfert de dossiers, une entente écrite devrait préciser ce qui arrivera aux dossiers et fournir l'assurance que les diététistes y auront accès au besoin pour s'acquitter de leurs obligations professionnelles (p. ex., répondre à une plainte).

## INCAPACITÉ OU MORT SUBITE

Dans presque chaque cas, les diététistes autonomes sont des dépositaires de renseignements sur la santé (DRS) et sont responsables de la protection de la vie privée et de la confidentialité, ainsi que de la conservation appropriée des dossiers de santé des clients. À ce titre, elles doivent avoir des plans pour les cas où elles sont soudainement frappées d'incapacité ou décèdent. Il est bon d'avoir un plan d'activité et/ou de désigner dans le testament la personne qui aura la responsabilité des dossiers de santé de leurs clients et de la façon dont ils devraient être gérés.

Il n'est pas nécessaire que la personne désignée pour gérer les dossiers soit diététiste. Ce peut être le conjoint, un autre membre de la famille, un ami ou un collègue. Étant donné que cette personne aura la responsabilité légale de gérer les dossiers conformément aux lois de l'Ontario et aux lignes directrices de l'Ordre, il est important de veiller à ce qu'elle est prête à assumer les responsabilités de DRS.

Les instructions devraient ordonner au DRS désigné de :

1. Avertir l'Ordre par écrit de l'incapacité ou de la mort soudaine de la diététiste. La lettre à l'Ordre devrait indiquer l'emplacement des dossiers et comment les clients peuvent accéder aux leurs. Ainsi, l'Ordre possède les renseignements pour aider les clients à accéder à leurs dossiers en cas de besoin.

2. Informer chaque client de l'incapacité ou de la mort soudaine de la diététiste. Préciser la période de conservation et le lieu où les dossiers sont conservés si le client a besoin d'y accéder.
3. Fournir des ressources pour aider les clients à trouver des services de suivi diététique (p. ex., les orienter vers la section « Tableau des diététistes » du site Web des Diététistes du Canada ou vers Saine alimentation Ontario).

---

## Conclusion

La prestation de services de diététique et de santé de qualité exige une bonne tenue de dossiers. Une responsabilité essentielle des diététistes envers leurs clients, leurs employeurs, les payeurs et l'Ordre consiste à consigner dans les dossiers des renseignements importants tels que ceux décrits dans le projet de règlement de l'Ordre. Il existe de nombreux modes de tenue des dossiers, notamment les dossiers électroniques, et il faut tenir compte de leurs avantages et inconvénients. Les diététistes ont la responsabilité de tenir des dossiers, peu importe le système ou le mode utilisés.

Il faut prendre les mesures nécessaires pour assurer l'exactitude et la sécurité des dossiers des clients de même que l'accès approprié à l'intégralité de ces dossiers. Les dossiers communs et les dossiers privés posent des problèmes particuliers aux chapitres de l'accès, de la sécurité et de la conservation, et il faut y apporter une attention particulière pour assurer le respect des exigences légales et professionnelles dans tous les cas.

- 
1. Ordre des diététistes de l'Ontario. *Lignes directrices concernant la tenue des dossiers des diététistes professionnels*.
  2. McInerney c. MacDonald (1992), 93 DLR (4e) 415 (C.S.C.).
  3. Ordre des diététistes de l'Ontario, « Diététistes autonomes Avez-vous des plans pour gérer les dossiers de santé des clients? », *résumé*, été 2011, p. 7.

FIGURE 8-1 Diététistes autonomes  
Exemple de lettre-typé en cas d'Incapacité ou de mort subite

<Date>

<Nom du client>

<Adresse>

<Ville, code postal>

Madame, Monsieur,

J'ai le regret de vous informer que votre DP, <Nom>, a <subi un accident ou est décédée soudainement>. La présente a pour objectif de vous aviser que votre dossier de santé sera conservé à <indiquer l'adresse de l'emplacement>. Si vous souhaitez obtenir une copie de votre dossier, veuillez communiquer avec <fournir les coordonnées>. Vous devrez payer des frais de <préciser le montant> pour chaque copie.

Les dossiers seront gardés sous le sceau de la confidentialité conformément aux exigences en matière de tenue des dossiers auxquelles sont assujettis les professionnels de la santé en Ontario :

1. Adultes : 10 ans après la date de la dernière visite du client.
2. Enfants : 10 ans après le 18<sup>e</sup> anniversaire du client.

Si vous souhaitez continuer à recevoir les services d'une diététiste en pratique privée, veuillez consulter la section « Trouver une diététiste » du site Web des Diététistes du Canada où vous pourrez trouver une diététiste par localité à l'aide de votre code postal :  
<http://www.dietitians.ca/Find-A-Dietitian/Search-FAD.aspx>.

Si vous avez des questions générales portant sur la saine alimentation ou la nutrition, veuillez communiquer avec Saine Alimentation Ontario, service gratuit permettant de communiquer avec une diététiste professionnelle par téléphone ou courriel ainsi qu'obtenir des renseignements directement sur le site Web. Pour communiquer avec ce service, veuillez composer le 1 877 510-5102 ou aller à : <http://www.eatrightontario.ca/fr/Default.aspx>.

L'Ordre des diététistes de l'Ontario est au courant de l'emplacement où les dossiers de <Nom de la DP> seront conservés. Si vous avez besoin d'aide pour accéder à votre dossier, veuillez communiquer avec l'Ordre.

Si vous avez d'autres questions ou préoccupations, n'hésitez pas à communiquer avec moi.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes meilleurs sentiments.

---

## Exercices

Répondez de votre mieux à chacune des questions qui suivent. Certaines peuvent avoir plusieurs bonnes réponses. Expliquez les raisons de votre choix. Voir les réponses à l'annexe 1.

1. **Dans le scénario 8-1, « Dossiers communs », le système de tenue de dossiers est-il adéquat?**
  - a. Non, parce que les dossiers ne sont pas tenus conformément aux attentes de l'Ordre et de la profession.
  - b. Non, parce que les personnes qui contrôlent les dossiers ne sont pas des praticiens de la santé réglementés.
  - c. Oui, parce que les personnes servies sont des clientes de l'organisme, et non de la diététiste.
  - d. Oui, parce que les dossiers sont tenus conformément aux critères de l'organisme qui emploie la diététiste.
2. **Dans le scénario 8-1, « Dossiers communs », que devriez-vous faire?**
  - a. Tenir vos propres dossiers, distincts de ceux de l'organisme.
  - b. Entrer vos notes dans le dossier de l'organisme mais en conserver une copie pour vous.
  - c. Voir avec l'organisme s'il changera ses pratiques de tenue de dossiers afin de répondre aux attentes de l'Ordre et de la profession.
  - d. Expliquer la situation aux clientes et obtenir leur consentement pour suivre les pratiques de tenue des dossiers de l'organisme.
3. **Dans le scénario 8-2, « Tenue de dossiers privés », devriez-vous tenir des dossiers distincts, puis éliminer ces renseignements supplémentaires?**
  - a. Oui, car personne d'autre n'a besoin de ces renseignements supplémentaires.
  - b. Oui, du moment que vous obtenez l'autorisation de l'organisme et que vous conservez les renseignements pendant 10 ans.
  - c. Oui, car le dossier officiel contient les renseignements minimaux prescrits par l'Ordre.
  - d. Non, il est trop dangereux de garder des dossiers privés.
4. **Laquelle des mesures suivantes n'est pas une mesure raisonnable de sécurité des dossiers de santé des clients?**
  - a. Des politiques et procédés imprimés.
  - b. Les dossiers ne quitteront jamais l'établissement.
  - c. Tous les employés signent des ententes de confidentialité.
  - d. L'accès aux dossiers est autorisé uniquement lorsqu'il est nécessaire d'avoir des renseignements.
5. **Combien de temps faut-il conserver les dossiers des clients?**
  - a. Dix ans à partir de chaque visite.
  - b. Dix ans à partir de la dernière visite.
  - c. Dix ans à partir de la dernière visite ou depuis que le client a eu 18 ans, si cette date survient la première.
  - d. Cinq ans pour la plupart des dossiers d'imagerie diagnostique.

---

## Documentation

### ORDRE DES DIÉTÉTISTES DE L'ONTARIO

#### *résumé*

- « Règlement proposé concernant la pratique des membres », automne 2000, p. 3.
- « Le cercle des soins et le consentement au traitement », hivers 2005, 9-11.
- « Dossiers relatifs à l'exercice de la profession », automne 2005, 5-6.
- « Où sont donc passés tous les dossiers? », hivers 2006, 5 & 11.
- « Dossiers détruits », automne 2007, 9 & 11.
- « Dr. Ann Cavoukian, Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, « Trois avertissements et on entre : Dossiers de santé abandonnés », automne 2007, 9-10.
- « Conduite des affaires : Honorer ses obligations en matière de tenue des dossiers avec les options de paiement en ligne », hivers 2009, 10-11.
- « Documentation du consentement », été 2009, 12-13.
- « Diététistes autonomes : Avez-vous des plans pour gérer les dossiers de santé des clients? », *résumé*, été 2011, p. 7.

### PUBLICATIONS

**Evans, D.R.** *The Law, Standards of Practice, and Ethics in the Practice of Psychology*. Toronto, Emond Montgomery Publications Limited, 1997.

**Haydon, John H. Q.C.** « Legal Aspects of Health Information », *Health Law in Canada*, 1999, vol. 20, no 12, p. 1-12.

**Grant, A.E. et A.A. Ashman.** *A Nurse's Practical Guide to the Law*, Aurora, Canada Law Book Inc., 1997.

**Morris, J.J., M.J. Ferguson et M.J. Dykeman.** *Canadian Nurses and the Law*, 2e éd., Toronto, Butterworths Canada Ltd., 1999.

### LÉGISLATION

*Loi sur les hôpitaux publics* à [www.e-laws.gov.on.ca](http://www.e-laws.gov.on.ca).

*Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* à [www.e-laws.gov.on.ca](http://www.e-laws.gov.on.ca).