



Notes sur la pratique : Pratique nouvelle et améliorée? Passage aux dossiers électroniques

LISE BETTERIDGE, MSS, TSI, REGISTRATEURE ADJOINTE



Réimprimé à titre de supplément du numéro Printemps 2014 de Perspective, une publication semestrielle de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario

La rubrique Notes sur la pratique se veut être un outil éducatif pour aider les travailleuses et travailleurs sociaux, les techniciennes et techniciens en travail social, les employeurs et les membres du public de l'Ontario à mieux comprendre les questions fréquentes que traitent le service de la pratique professionnelle et le comité des plaintes de l'Ordre, et qui pourraient toucher la pratique quotidienne des membres. Les Notes offrent une orientation générale uniquement, et les membres qui ont des questions particulières sur la pratique doivent consulter l'Ordre, puisque les normes pertinentes et le plan d'action approprié varient suivant la situation donnée.

Lest bien reconnu qu'une documentation précise et en temps voulu est un élément essentiel d'une pratique efficace et éthique en travail social et en techniques de travail social¹. Une bonne tenue de dossiers facilite la communication, assure la coordination, la continuité et la qualité des soins, établit la reddition de compte pour les services rendus et en fournit des preuves, permet une évaluation de la qualité des services, et donne des informations qui peuvent être utilisées pour la recherche et l'enseignement². En outre, on reconnaît de plus en plus qu'une bonne documentation est un outil important de la gestion du risque, qui protège les clients, les praticiens et les employeurs³. Une documentation précise, cela est non

seulement important pour la pratique clinique, mais aussi pour la supervision, la gestion et l'administration⁴.

Des Notes sur la pratique publiées précédemment et intitulées « L'importance de la tenue de dossiers » mettaient l'accent sur l'importance cruciale que représente la tenue de dossiers⁵. On y abordait certaines des questions que les membres devraient étudier, même si certains pourraient se dire que la tenue de dossier est une activité qui les éloigne de leur rôle principal qui est d'aider les clients⁶. Le présent article se concentre sur les questions que soulève le passage des dossiers sur papier aux dossiers électroniques. Il traite des questions d'accès aux dossiers,

1 Cumming, Sue, Eileen Fitzpatrick, Donna McAuliffe et al., "Raising the *Titanic*: Rescuing Social Work Documentation from the Sea of Ethical Risk" in *Australian Social Work*: volume 60, n° 2, juin 2007, p. 239-257. Voir aussi *Code de déontologie et Manuel des normes d'exercice*, deuxième édition 2008, Principe IV : Le dossier de travail social et de techniques de travail social (déclaration générale).

2 *Code de déontologie et Manuel des normes d'exercice*, deuxième édition 2008, Principe IV : Le dossier de travail social et de techniques de travail social (déclaration générale).

3 Reamer, Frederic, "Documentation in Social Work: Evolving Ethical and Risk-Management Standards", *Social Work*, volume 50, numéro 4, octobre 2005, p. 325.

4 *Ibid.*, p. 326.

5 Blake, Pamela, Notes sur la pratique : « L'importance de la tenue de dossiers », *Perspective*, printemps 2010.
http://www.ocswssw.org/docs/record_keeping.pdf

6 Cumming et al., p. 241.

Notes sur la pratique : Pratique nouvelle et améliorée? Passage aux dossiers électroniques

LISE BETTERIDGE, MSS, TSI, REGISTRATEURE ADJOINTE

de la confidentialité des renseignements des clients et du format des dossiers électroniques, selon la perspective du Code de déontologie et des Normes d'exercice. Il est à noter qu'il existe différentes lois qui pourraient également avoir une influence sur la confidentialité à la fois des dossiers sur papier et des dossiers électroniques, l'accès à ces dossiers, la correction de ceux-ci et leur divulgation, suivant le contexte dans lequel un membre exerce et crée un dossier. Le présent article ne porte pas sur les obligations des membres en vertu de ces lois sur la protection des renseignements personnels⁷, mais il est important que les membres restent conscients de toute loi sur la protection des renseignements personnels et autres lois applicables à leur pratique qui pourraient avoir une incidence sur le dossier de travail social ou de techniques de travail social, et qu'ils obtiennent des conseils juridiques au sujet de ces obligations, le cas échéant.

Les membres sont fortement encouragés à examiner dans sa totalité le Principe IV : Le dossier de travail social et de techniques de travail social du *Code de déontologie et Manuel des normes d'exercice*, deuxième édition 2008, afin de se familiariser avec les normes minimales que l'on attend d'eux. Alors que la tenue de dossiers électroniques présente des aspects particuliers, les membres doivent noter que les normes d'exercice sont tout aussi pertinentes et applicables aux dossiers sur papier qu'aux dossiers électroniques.

ENREGISTRER DES RENSEIGNEMENTS SENSIBLES SUR LES CLIENTS

Au cours de leur travail avec les clients, les travailleuses/travailleurs sociaux et les techniciennes/techniciens en travail social ont fréquemment accès à des renseignements fortement confidentiels. Ils ont une obligation éthique et professionnelle de traiter ces renseignements avec soin, et de protéger les renseignements confidentiels des clients. Il peut arriver que les membres soient préoccupés du fait que d'autres membres du personnel dans le lieu de soins pourraient avoir accès à de tels renseignements de manière inappropriée. Cette inquiétude

pourrait être accrue lorsque tout le personnel peut facilement avoir accès à un dossier électronique centralisé. Examinons le scénario suivant :

Un membre qui exerce dans un petit organisme communautaire multiservices a contacté le Service de la pratique professionnelle car elle avait des inquiétudes au sujet de ce que devait contenir le dossier électronique. Elle pensait que ses notes détaillées d'évaluation et d'évolution ne devaient pas être incluses dans le dossier électronique parce qu'elles pourraient être vues par d'autres, y compris le personnel administratif. Elle avait décidé de tenir un dossier sur papier parallèle, dans lequel elle comptait conserver les renseignements plus sensibles sur les clients. Le membre se demandait si cette pratique était acceptable et répondait aux normes de l'Ordre.

En raison de leur format, les dossiers électroniques peuvent centraliser les dossiers des clients et permettre un accès multidisciplinaire qui n'était pas toujours possible avec les dossiers sur papier. L'inquiétude du membre est certainement justifiée car il est nécessaire d'étudier attentivement les questions que soulève ce changement important.

Les normes d'exercice exigent que les membres « respectent la vie privée de leurs clients en veillant à ce que tous les renseignements les concernant restent strictement confidentiels et en observant toutes les lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables⁸ ». Elles indiquent également que l'objectif du dossier vise, en partie, « à documenter les services sous une forme reconnaissable afin d'assurer la continuité et la qualité du service⁹ ». Les membres doivent « respecter toutes les lois sur la protection de la vie privée et autres lois applicables... (et) obtenir le consentement pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation des renseignements sur le client, y compris des renseignements personnels, sauf s'ils sont autrement autorisés ou contraints par la loi¹⁰ ». Les membres doivent « informer les clients, dès le début de leurs relations professionnelles, des limites de la

7 Comme la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, L.R.O. 1990, ch. F.31, la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*, L.R.O. 1990, ch. M.56, la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (L.C. 2000, ch. 5), et la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, L.O. 2004, ch. 3.

8 Code de déontologie et Manuel des normes d'exercice, deuxième édition 2008, Principe V : Confidentialité. Voir également le Principe IV : Le dossier de travail social et de techniques de travail social.

9 Code de déontologie et Manuel des normes d'exercice, deuxième édition 2008, Principe IV : Le dossier de travail social et de techniques de travail social (déclaration générale).

10 Code de déontologie et Manuel des normes d'exercice, deuxième édition 2008, Principe V : Confidentialité, interprétation 5.1. Voir également le Principe IV : Le dossier de travail social et de techniques de travail social, interprétations 4.2.1 et 4.2.2.

Notes sur la pratique : Pratique nouvelle et améliorée? Passage aux dossiers électroniques

LISE BETTERIDGE, MSS, TSI, REGISTRATEURE ADJOINTE

confidentialité des renseignements¹¹ » y compris « la nécessité de partager les renseignements pertinents avec les superviseurs, les professionnels et les para-professionnels connexes, le personnel de soutien administratif, les étudiants en travail social et en techniques de travail social, les bénévoles et les organismes d'accréditation appropriés¹² ».

Si le membre estime qu'il n'est pas approprié que les autres membres de son équipe aient accès aux dossiers du client, elle est tenue aux termes des normes d'exercice de soulever cette inquiétude auprès de son employeur et de trouver des moyens de défendre des conditions et politiques relatives au lieu de travail qui soient conformes aux normes de l'Ordre¹³. Avant d'en arriver là, cependant, elle devrait examiner si un certain accès au dossier par d'autres membres de son équipe ne pourrait pas en fait être approprié, désirable et autorisé. Il pourrait être dans le plus grand intérêt des clients que d'autres membres de l'équipe multidisciplinaire aient accès à des renseignements importants contenus dans les notes des travailleurs sociaux ou des techniciens en travail social. Cette information pourrait les aider à prendre d'importantes décisions au sujet des soins du client, ou à gérer une crise, par exemple. De même, il est raisonnable et acceptable que les collègues administratifs puissent avoir accès à des parties du dossier dans des buts précis, par exemple pour fixer des rendez-vous¹⁴.

En vertu de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (LPRPS), les clients ont le droit de demander que leur dossier soit « verrouillé »¹⁵ en totalité ou en partie. Cependant, les membres doivent veiller à satisfaire les désirs de leurs clients plutôt qu'à tenir compte de leurs propres inquiétudes lorsqu'ils rendent de l'information inaccessible. Ils doivent informer les clients que le partage des renseignements à leur sujet avec les membres de l'équipe pourrait renforcer les soins qu'ils reçoivent. Dans le scénario décrit ci-dessus, le membre n'avait pas donné à ses clients toutes les informations sur la pratique de tenue de dossiers, la protection des renseignements personnels

ou sur les pratiques administratives de l'organisme, et n'avait pas discuté en détail des limites de la confidentialité. On lui a rappelé que cela est un élément important de son contrat avec tous les clients.

Dans le cas présent, plutôt que de placer les renseignements sur le client dans un dossier « verrouillé », le membre avait décidé de conserver les renseignements plus sensibles dans un dossier « parallèle » qu'elle gardait dans son bureau. Alors que cela est une pratique courante pour les membres dans certains lieux de soins de conserver de tels dossiers parallèles, le passage aux dossiers électroniques a conduit de nombreux organismes (et des membres eux-mêmes) à examiner cette pratique. Le stockage de renseignements importants en dehors du dossier électronique pour qu'ils ne soient pas facilement accessibles par d'autres personnes procurant des soins pourrait ne pas être dans le plus grand intérêt des clients, pourrait porter atteinte aux soins du client, et pourrait ne pas être conforme aux normes d'exercice. Les membres doivent étudier attentivement la raison pour laquelle ils désirent ne pas partager certains renseignements avec d'autres membres de l'équipe. Qu'est-ce que cela implique de ne pas garder d'autres fournisseurs de services entièrement informés? Pourquoi est-ce que ces renseignements sont plus « sensibles » que ceux recueillis par d'autres fournisseurs? Comment est-ce que le membre pourrait justifier cette décision, si jamais sa pratique était remise en question?

Certains organismes ont élaboré des politiques claires et précises interdisant les dossiers « personnels » ou « parallèles ». À moins qu'il n'existe un conflit entre la politique de l'employeur et les normes d'exercice de l'Ordre, on s'attend à ce que le membre se conforme à la politique de son employeur¹⁶.

En l'absence d'une telle politique, les membres peuvent choisir de stocker les outils ou les données qu'ils ont utilisés pour mettre au point une opinion professionnelle (comme leurs notes personnelles, notes de service, messages, génogrammes,

11 *Code de déontologie et Manuel des normes d'exercice*, deuxième édition 2008, Principe V : Confidentialité, interprétation 5.4.

12 *Ibid.*, interprétation 5.4.

13 *Code de déontologie et Manuel des normes d'exercice*, deuxième édition 2008, Principe II : Compétence et intégrité, note 10.

14 *Trousse d'information sur les renseignements personnels pour les travailleurs sociaux et les techniciens en travail social, Guide de la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (LPRPS), Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario, 2005, page 31. Les membres qui exercent dans des milieux où la LPRPS s'applique devraient noter que cette loi permet généralement aux autres membres de l'équipe, qui fournissent ou aident à fournir des soins de santé à un client (ces fournisseurs de soins de santé du « cercle de soins » du client — expression qui n'est pas spécifiquement utilisée dans la loi) d'avoir accès aux renseignements personnels sur la santé du client.

15 Trousse d'information de la LPRPS, p. 32.

16 *Code de déontologie et Manuel des normes d'exercice*, deuxième édition 2008, Principe II : Compétence et intégrité, interprétation 2.2.10. Voir également le Principe I : Relations avec les clients, interprétation 1.7.

Notes sur la pratique : Pratique nouvelle et améliorée?

Passage aux dossiers électroniques

LISE BETTERIDGE, MSS, TSI, REGISTRATEURE ADJOINTE

etc.) dans un fichier imprimé distinct. Il est à noter que ce genre d'information est habituellement supplémentaire et pas essentiel aux soins du client. Dans le dossier électronique officiel, les membres doivent veiller à « tenir des dossiers systématiques, datés et lisibles pour chaque client ou système de clients qu'ils desservent¹⁷ ». Ces dossiers doivent contenir des informations à jour, exactes, et pertinentes au sujet des clients¹⁸.

Après certaines discussions au sujet de ces questions, le membre a décidé (avec l'appui de son chef de service) de lancer une discussion sur la confidentialité et l'accès des autres membres de l'équipe à des renseignements sensibles sur le client. Son chef de service était en position de déterminer qui avait accès aux renseignements et à quels renseignements¹⁹, afin de décider s'il existait au sein de l'organisme un plus vaste problème sur lequel on devait se pencher. Le membre a également pris conscience qu'elle avait peut-être porté des jugements inappropriés au sujet des motifs des autres membres du personnel, et qu'elle avait possiblement sous-estimé la valeur de certaines informations dans l'ensemble des soins apportés à ses clients. Le membre a décidé de limiter l'usage qu'elle faisait d'un dossier parallèle, et de veiller à porter suffisamment de renseignements dans le dossier électronique pour que les autres membres de l'équipe soient capables de répondre de manière appropriée aux besoins des clients en se fondant sur son évaluation et ses interventions.

ACCÈS AU SYSTÈME ÉLECTRONIQUE

Les membres pourraient également avoir des questions au sujet de l'utilisation des signatures électroniques et des modèles standardisés dans les systèmes de tenue de dossiers électroniques :

Un membre de l'Ordre qui travaillait dans un lieu de soins pour malades externes ayant des troubles de santé mentale a appelé l'Ordre parce que son organisme avait récemment

adopté un système de dossiers électroniques. Il expliquait qu'en tant qu'étudiant il avait accès au système à l'aide de son mot de passe. Cette pratique le mettait mal à l'aise. Il se demandait également s'il devait utiliser une signature électronique en plus d'un mot de passe lorsqu'il entrerait des données dans le système, et il avait des questions au sujet du format hautement modélisé de tenue de dossiers de l'organisme.

Il peut être difficile pour les travailleuses et travailleurs sociaux et pour les techniciennes et techniciens en travail social d'obtenir les ressources nécessaires pour les étudiants qu'ils supervisent, étant donné la réduction constante des ressources dans de nombreux lieux de soins et les nombreuses exigences liées au passage aux dossiers électroniques. Les organismes pourraient ne pas avoir eu le temps d'étudier la manière de traiter les questions ayant trait aux étudiants. Les membres pourraient hésiter à demander des ressources supplémentaires et dans certains cas, on pourrait les décourager de le faire. Cette hésitation pourrait conduire à prendre des « raccourcis » qui pourraient aller à l'encontre des normes d'exercice et poser d'autres risques.

Les normes d'exercice exigent que les membres documentent leurs propres actions²⁰. Par ailleurs, elles indiquent que le dossier doit refléter clairement l'identité du fournisseur de services²¹. Les systèmes électroniques doivent empêcher toute personne non autorisée d'accéder au système, et les membres doivent avoir un code d'accès privé ou un mot de passe personnel²². Alors que tous les systèmes ne permettent pas l'usage d'une signature électronique, le dossier doit clairement indiquer qui a fourni le service et qui a consigné chaque écriture. Seules les personnes ayant le droit d'accéder au dossier doivent le faire, et les membres doivent veiller à ce que leurs mots de passe ou code d'accès soient protégés contre tout usage non autorisé.

17 *Code de déontologie et Manuel des normes d'exercice*, deuxième édition 2008, Principe IV : Le dossier de travail social et de techniques de travail social, interprétation 4.1.3. La note 1 du Principe IV indique que « les mêmes normes en ce qui concerne la confidentialité, la sécurité et la destruction [doivent être observées pour le dossier parallèle] que pour le dossier de travail social et de techniques de travail social ». Les membres doivent savoir qu'en cas d'ordonnance d'un tribunal ou d'assignation à témoigner, on peut exiger qu'ils divulguent les renseignements que contiennent à la fois le dossier électronique et le dossier (papier) parallèle.

18 *Code de déontologie et Manuel des normes d'exercice*, deuxième édition 2008, Principe IV : Le dossier de travail social et de techniques de travail social (déclaration générale).

19 Un système électronique devrait comporter une piste de vérification qui pourrait aider un organisme à déterminer qui a eu accès à un dossier et quand. Les normes d'exercice exigent que les systèmes de dossiers électroniques aient des dispositifs de sécurité qui conservent une piste de vérification. Le *Code de déontologie et Manuel des normes d'exercice*, deuxième édition 2008, Principe IV : Le dossier de travail social et de techniques de travail social, note 7.

20 *Code de déontologie et Manuel des normes d'exercice*, deuxième édition 2008, Principe IV : Le dossier de travail social et de techniques de travail social, interprétation 4.1.5.

21 Ibid., interprétation 4.1.4.

22 Ibid., note 7.

Notes sur la pratique : Pratique nouvelle et améliorée? Passage aux dossiers électroniques

LISE BETTERIDGE, MSS, TSI, REGISTRATEURE ADJOINTE

Les dossiers électroniques deviennent maintenant la norme, et le recours à des formulaires d'évaluation, des notes d'évolution et d'autres documents plus hautement modélisés est de plus en plus répandu. Le recours à des modèles présente des avantages et pourrait contribuer à une plus grande uniformité et plus de clarté dans la tenue de dossiers. Les membres devraient veiller à ce que les modèles qu'ils utilisent tiennent compte des exigences minimales des normes d'exercice pour le contenu des dossiers²³. Ils devraient aussi veiller à ce que les menus déroulants des modèles ne les mettent pas dans la position d'exécuter des activités assujetties à des restrictions (par ex., en vertu de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* ou autres lois) qu'ils pourraient ne pas avoir l'autorisation d'exécuter²⁴.

Après avoir consulté le personnel du Service de la pratique professionnelle, le membre s'est rendu compte qu'il avait raison de ne pas se sentir à l'aise avec les pratiques de son organisme. Il a décidé de discuter de ses préoccupations avec les autres membres de son équipe et avec son chef de service afin de trouver une solution acceptable.

FORMAT DES DOSSIERS

Les membres qui vont d'un lieu de soins à un autre pourraient être surpris de voir que certains organismes sont plus lents que d'autres à adopter les dossiers électroniques, comme l'illustre le scénario suivant :

Un membre de l'Ordre qui avait récemment obtenu un emploi auprès d'un conseil scolaire a contacté l'Ordre pour discuter de ses pratiques de tenue de dossiers. Elle a expliqué qu'elle avait été surprise de trouver que le conseil scolaire fonctionnait avec des dossiers sur papier. La préférence du membre était de documenter sa pratique électroniquement en utilisant Word, de sauvegarder les dossiers sur son ordinateur, et d'imprimer ses notes de façon régulière. Tout comme ses collègues, elle prévoyait maintenir des dossiers sur papier dans son bureau. Elle se demandait si cela était une pratique acceptable.

Utiliser un ordinateur pour taper les notes relatives au client pourrait être une question de préférence personnelle. Cependant, les dossiers électroniques doivent répondre à des normes minimales telles qu'elles sont énoncées dans le Principe IV : Le dossier de travail social et de techniques de travail social du *Code de déontologie et Manuel de normes d'exercice*. Plus particulièrement, le système doit maintenir une piste de vérification qui permet de consigner la date et l'heure de chaque entrée d'information pour chaque client, d'indiquer tout changement dans l'information consignée, et de conserver le contenu initial de l'information consignée lorsque des changements ou des mises à jour sont apportés²⁵. Par ailleurs, dans le cas d'un système partagé, le membre doit avoir un code d'accès privé ou un mot de passe personnel pour entrer des informations. Un document Word ne permettrait pas généralement ce type de protection²⁶.

Après avoir consulté le Service de la pratique professionnelle, le membre a décidé de continuer sa pratique consistant à tenir ses dossiers sur ordinateur, mais a apporté plusieurs autres changements à sa pratique, entre autres, elle imprime et signe chaque note manuellement avant de la stocker d'une manière sécuritaire, avec cadenas et clé, dans un dossier particulier sur support papier.

ENCONCLUSION

Le présent article a passé en revue certaines des questions que les membres devraient examiner lorsqu'ils tiennent leurs dossiers électroniquement. Alors que certains défis, certaines possibilités et certaines considérations s'appliquent uniquement aux dossiers électroniques, on rappelle aux membres que les exigences que prévoit les normes d'exercice de l'Ordre demeurent pertinentes et s'appliquent à cette nouvelle époque.

Pour plus d'informations, s'adresser au Service de la pratique professionnelle à : practice@ocswws.org

23 Ibid., notes 2 et 3.

24 *La Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* (LPSR), L.O. 1991, ch. 18, limite pour un membre l'exécution de certains actes autorisés « lorsqu'il donne des soins médicaux à un particulier », y compris lorsqu'il accomplit l'acte autorisé consistant à « communiquer à un particulier, ou à son représentant, un diagnostic attribuant ses symptômes à tels maladies ou troubles, lorsque les circonstances laissent raisonnablement prévoir que le particulier ou son représentant s'appuiera sur ce diagnostic ». La pose d'un diagnostic de travail social tombe dans le champ d'application des travailleuses et travailleurs sociaux, qui comprend : « la prestation de services de mesure, de diagnostic, de traitement et d'évaluation dans le cadre de la relation entre le travailleur social et le client ».

25 *Code de déontologie et Manuel des normes d'exercice*, deuxième édition 2008, Principe IV : Le dossier de travail social et de techniques de travail social, note 7.

26 Ibid., note 7.