

Procédure

Constitution et tenue du dossier de l'utilisateur dans la ressource intermédiaire (RI) et dans la ressource de type familial (RTF)

Direction des services multidisciplinaires - volet pratiques professionnelles



Constitution et tenue du dossier de l'utilisateur dans la ressource intermédiaire (RI) et dans la ressource de type familial (RTF)

Propriétaire : Direction des services multidisciplinaires - volet pratiques professionnelles

Adopté(e) par : Comité de direction

Destinataire(s) :

- Responsables de ressources intermédiaires (RI) et de ressources de type familial (RTF) à qui le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL) confie des usagers
- Gestionnaires et équipes de travail concernés des directions de programmes suivants (CCSMTL) : Déficience intellectuelle, troubles du spectre de l'autisme et déficience physique (DI-TSA-DP); Jeunesse; Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA); Santé mentale et dépendance (SMD); Direction de la protection de la jeunesse
- Direction des services professionnels - service des archives et information clinique
- Direction des services multidisciplinaires - volet pratiques professionnelles

Date d'entrée en vigueur de la présente version :

(même date que celle de l'adoption)

2019-01-18

(AAAA/MM/JJ)

Date de révision de la présente version :

(variable : 1, 2 ou 3 ans)

2022-01-18

(AAAA/MM/JJ)

1. PRÉAMBULE

Le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL) a conclu des ententes avec un nombre important de ressources intermédiaires (RI) et de ressources de type familial (RTF) à qui il confie des usagers en provenance de différents programmes à la clientèle (personnes âgées, jeunes en difficulté, personnes ayant une déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme ou une déficience physique, personnes ayant un problème de dépendance à l'alcool ou aux drogues).

L'article 27.1 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS) précise que l'établissement a la responsabilité d'indiquer aux personnes ou organismes auxquels il transmet des renseignements confidentiels dans l'exercice d'un mandat ou d'un contrat, les mesures qui doivent être prises par la personne ou l'organisme pour s'assurer, en tout temps, pendant la durée de l'exercice du mandat ou de l'exécution du contrat :

- du respect de la confidentialité du renseignement communiqué;
- de la mise en place de mesures visant à assurer la sécurité de ce renseignement;
- que ce renseignement ne soit utilisé que dans l'exercice du mandat ou pour l'exécution du contrat;
- que le renseignement ne soit pas conservé lorsque le mandat est terminé ou le contrat exécuté.

Tel que le précise le Cadre de référence RI-RTF :

À l'occasion de ses activités, la ressource collige de nombreux renseignements concernant chacun des usagers qui lui sont confiés. Ces renseignements sont nécessaires à l'exercice de ses rôles et responsabilités à l'égard de l'utilisateur et de l'établissement. Ces renseignements proviennent de l'établissement, de la ressource elle-même, de ses employés et de ses remplaçants, de l'utilisateur lui-même, de son représentant ou de ses proches, voire de toute personne ou organisme avec lequel la ressource interagit dans la dispense des services à l'utilisateur¹.

C'est dans cette optique que le Cadre de référence RI-RTF précise que ces renseignements doivent être conservés par la ressource dans un dossier tenu pour chacun des usagers qui lui sont confiés et respecter certaines normes et principes². Le Cadre précise par ailleurs qu'il est opportun que l'établissement détermine, en collaboration avec la ressource, les mesures qui doivent être prises pour assurer, en tout temps, le respect de la confidentialité et la protection de ces renseignements³.

2. OBJET

Cette procédure a pour objectif de préciser les balises pour la constitution et la tenue du dossier de l'utilisateur dans la ressource afin d'assurer la confidentialité et la protection des renseignements les concernant.

¹ MSSS, *Cadre de référence - Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial*, 2016, pp. 82-83.

² MSSS, *Ibid.*, p. 83.

³ MSSS, *Ibid.*, p. 84.

3. CHAMPS D'APPLICATION

Cette procédure est destinée :

- aux responsables de RI-RTF à qui le CCSMTL confie des usagers;
- aux gestionnaires et équipes de travail concernés du CCSMTL, des directions de programmes suivants : Déficience intellectuelle, troubles du spectre de l'autisme et déficience physique (DI-TSA-DP); Jeunesse; Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA); Santé mentale et dépendance; Direction de la protection de la jeunesse;
- à la Direction des services professionnels - service des archives et information clinique;
- à la Direction des services multidisciplinaires - volet pratiques professionnelles.

Elle est également destinée, pour information :

- aux associations qui représentent les responsables de RI-RTF à qui le CCSMTL confie des usagers.

4. OBJECTIFS

- Préciser les balises relatives à la constitution et à la tenue du dossier de l'utilisateur dans la ressource.
- S'assurer que ces balises soient en conformité avec les lois en vigueur.
- S'assurer de la conformité des documents qui sont contenus au dossier de l'utilisateur tenu par la ressource, en respect des orientations précisées dans le Cadre de référence RI-RTF.

5. CADRE LÉGISLATIF, RÉGLEMENTAIRE ET NORMATIF

- Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux, notamment par l'abolition des agences régionales, RLRQ, c. 0-7.2.
- Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), RLRQ, c. S-4.2.
- Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant (LRR), RLRQ, chapitre R -24.0.2.
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels, RLRQ, c. A-2.1.
- Code civil du Québec, L.Q. 1991, c. 64.
- Loi sur les archives, RLRQ, c. A-21-1.
- Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial, LSSSS, c. S-4.2, r. 3.1.
- Cadre de référence RI-RTF, MSSS, 2016.

6. ÉNONCÉS DE LA PROCÉDURE

6.1 Contenu du dossier de l'utilisateur dans la ressource

L'information qui est transmise à la ressource par le CCSMTL est celle qui est nécessaire pour le suivi de l'utilisateur et pour assurer la dispensation des services attendus qui sont précisés par la réalisation de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance.

Le CCSMTL et la ressource doivent respecter *la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (Loi sur l'accès) et les principes de confidentialité des renseignements personnels découlant de cette loi et de la LSSSS et à ce titre, le CCSMTL doit s'engager à faire le suivi des pratiques attendues.

Ainsi, **seules des copies des documents nécessaires seront remises à la ressource en vue de sa prestation de services**, les documents originaux étant classés au dossier de l'utilisateur qui est conservé au CCSMTL.

Les documents qui sont automatiquement remis et qui doivent être contenus au dossier de l'utilisateur tenu par la ressource sont les suivants :

- un sommaire des renseignements nécessaires au suivi de l'utilisateur, lequel regroupe les informations concernant l'utilisateur qui permettent de l'identifier et de connaître sa situation globale;
- la partie 2 de l'Instrument de détermination et de classification des besoins, dûment complétée pour chacun des usagers, qui indique les services de soutien ou d'assistance particuliers.

Les documents qui pourraient également être contenus dans le dossier de l'utilisateur tenu par la ressource sont les suivants :

- des notes ou des informations complétées par la ressource dans le cadre de ses activités pour lui permettre de réaliser les services attendus;
- tout autre renseignement concernant l'utilisateur ou les services à rendre pourrait également être déposé à ce dossier uniquement pour le temps requis (exemples : certificat de naissance pour inscription à une activité, à une garderie, etc.);
- les grilles d'observation, les protocoles d'intervention ou tout autre formulaire clinico-administratif qu'il est nécessaire de conserver ou de consigner (format papier ou électronique).

Le tableau de l'annexe 1 présente la liste des renseignements ou des documents pouvant être contenus dans le dossier de l'utilisateur dans la ressource. Prendre note que ce tableau n'est pas exhaustif.

6.2 Constitution et tenue du dossier de l'utilisateur dans la ressource

La ressource constitue le dossier de l'utilisateur dès qu'elle obtient des renseignements sur celui-ci, que ce soit avant ou après son intégration.

Le dossier de l'utilisateur se complète par la suite durant la période où l'utilisateur lui est confié. À titre d'exemple, le dossier peut prendre la forme d'une fiche cartonnée à une ou plusieurs

sections, un cartable, une pochette classeur (une section par usager), un fichier électronique par usager, etc.

Les faits significatifs de même que tous les documents originaux obtenus dans le cadre de la dispensation des services auprès de l'utilisateur doivent être rapportés ou remis le plus tôt possible à l'intervenant responsable du suivi de l'utilisateur au CCSMTL qui verra à inscrire ou déposer ces informations au dossier de l'utilisateur dans l'établissement. Au besoin, afin d'assurer la prestation de services auprès de l'utilisateur, la ressource pourrait conserver une copie du ou des documents remis.

Il est à noter que l'utilisateur, selon ses capacités, pourrait lui-même conserver un certain nombre de documents lui appartenant tels que : carte d'assurance-maladie, carte de citoyenneté, carte de transport adapté, etc. À défaut, la ressource pourrait conserver ces documents au dossier de l'utilisateur.

Toutes les observations, interventions et tous les gestes clinico-administratifs relatifs à un usager consignés par la ressource se retrouveront au dossier de l'utilisateur dans la ressource (format papier ou électronique) afin d'assurer une prestation sécuritaire des services auprès de celui-ci.

Le cas échéant, les éléments consignés au dossier de l'utilisateur dans la ressource doivent :

- apporter des précisions en lien avec la prestation de services;
- rendre compte des actions significatives ou des interventions auprès des usagers;
- décrire la situation de l'utilisateur ainsi que les services de soutien ou d'assistance qui lui sont rendus.

6.3 Confidentialité des informations contenues au dossier de l'utilisateur dans la ressource

Le dossier de l'utilisateur dans la ressource doit respecter la vie privée de celui-ci. Ainsi, il s'avère inutile d'inscrire au dossier de l'utilisateur des détails qui n'ont aucun lien avec la prestation de services. À titre d'exemple, les informations basées sur le oui-dire ou des renseignements concernant des tiers qui ne sont pas pertinents à l'intervention ne doivent pas être rapportés. Le tout doit s'appuyer sur des faits d'observation concrets et vérifiables.

Toutes les mesures nécessaires doivent être prises pour assurer la protection des renseignements contenus au dossier de l'utilisateur, dont la conservation de ceux-ci dans un endroit sécuritaire (à l'abri des regards indiscrets) et le contrôle des accès pour les informations éventuellement contenues dans un système informatique, etc.

Le Règlement sur la classification prévoit que la ressource « respecte et s'assure que soit respecté le droit de l'utilisateur à la sauvegarde de sa dignité, de même que le respect de sa vie privée et la confidentialité des informations qui le concernent »⁴.

⁴ Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial, RLRQ, chapitre S-4.2, r. 3.1. Annexe - Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance, Partie 1, services de soutien ou d'assistance communs à tous les niveaux - Établir un cadre de vie.

Par ailleurs, l'utilisateur ou son représentant légal sera informé par le CCSMTL qu'il y aura constitution d'un dossier à son nom et que les informations qui y seront contenues peuvent être accessibles à toute personne appelée à lui dispenser des services (remplaçants, employés ou autres).

Enfin, les éléments rédigés sont connus de l'utilisateur, sauf lorsqu'il y a une contre-indication clinique ou lorsque l'âge et la condition de l'utilisateur ne le permettent pas.

6.4 Dossier de travail de la ressource

À la convenance d'un responsable de RI ou de RTF et à l'usage exclusif de la ressource, cette dernière pourrait également décider de constituer un dossier de travail afin de planifier et d'assurer son fonctionnement quotidien (plage horaire des employés, menus, horaire des visites, répartition des tâches, etc.). Aucune information concernant les usagers ne devrait toutefois s'y retrouver.

Le contenu de ce dossier de travail appartient à la ressource et ne sera pas récupéré par le CCSMTL. L'établissement ne peut exiger qu'un tel dossier soit constitué ni en exiger la consultation.

6.5 Fermeture du dossier de l'utilisateur lors du déplacement ou du départ définitif de l'utilisateur

Le Cadre de référence RI-RTF mentionne que sauf exception, la ressource remet à l'intervenant responsable du suivi de l'utilisateur le dossier (papier ou électronique) qu'elle a constitué ainsi que tout autre document appartenant à l'utilisateur au départ de celui-ci⁵.

De plus, les ententes collectives et nationales prévoient que la ressource est tenue de remettre à l'établissement, dans un **déla** maximal de trente jours, suite au départ définitif de l'utilisateur :

- tous les renseignements concernant celui-ci et de maintenir le caractère confidentiel de tous ces renseignements⁶;
- tous les documents concernant l'utilisateur qui lui ont été remis par l'établissement ou par un tiers (par exemple par un professionnel de la santé, un médecin, etc.).

Par la suite, la ressource doit s'assurer de détruire les documents papier (ex. : copies des documents remis à l'établissement) et, le cas échéant, le fichier électronique contenant des informations sur l'utilisateur.

7. RÉFÉRENCES

- MSSS, *Cadre de référence - Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial*, 2016, 179 pages.

⁵ MSSS, *op. cit.*, pp. 82-83.

⁶ MSSS, *Ibid.*, p. 84.

8. PROCESSUS D'ÉLABORATION

<p>Auteurs de la procédure</p> <p>Marie-Claude Bélanger, agente de planification, de programmation et de recherche, Direction des services multidisciplinaires, service Développement de la pratique et des normes de pratique - volet pratiques professionnelles</p> <p>Maude Bélanger, agente de planification, de programmation et de recherche, Direction des programmes DI-TSA-DP (répondante professionnelle RI-RTF pour l'établissement)</p> <p>Carole Costo, chef de service, Direction des services multidisciplinaires, service Développement de la pratique et des normes de pratique - volet pratiques professionnelles</p> <p>Martin Chevalier, chef de service Archives et information clinique - accès aux dossiers des usagers, Direction des services professionnels</p>
<p>Réviseur de la procédure</p> <p>Maude Bélanger, agente de planification, de programmation et de recherche, Direction des programmes DI-TSA-DP (répondante professionnelle RI-RTF pour l'établissement)</p>
<p>Personnes ou instances consultées</p> <p>Membres du comité des répondants-cadres RI-RTF</p> <p>Nathalie Bibeau, directrice adjointe programme jeunesse - services dans la communauté et ressources, Direction programme jeunesse</p> <p>Marie-Annick Guénette, directrice adjointe du continuum des services de réadaptation en milieu de vie substituts, Direction des programmes DI-TSA-DP</p> <p>Annie Foy, directrice adjointe SAD-RI, Direction du programme SAPA</p> <p>Nancie Brunet, directrice adjointe qualité, risques et éthique, Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique</p> <p>Susanne Dessureault, directrice adjointe de la protection de la jeunesse, Direction de la protection de la jeunesse</p> <p>Fannie Fafard, adjointe au directeur, Direction des programmes santé mentale et dépendance</p> <p>Maude Bélanger, agente de planification, de programmation et de recherche, Direction des programmes DI-TSA-DP</p>
<p>Membres du comité plan d'action RI-RTF</p> <p>Nadine Thiffault, coordonnatrice Ressources et dossiers transversaux, Direction adjointe programme jeunesse - services dans la communauté et ressources</p> <p>Nicolas Rioux, coordonnateur, Direction du programme SAPA</p> <p>Linda Boisvert, coordonnatrice RI-RTF, Direction des programmes DI-TSA-DP</p> <p>Lise Cadieux, chef de service Adoption, Direction de la protection de la jeunesse</p> <p>Maude Bélanger, agente de planification, de programmation et de recherche, Direction des programmes DI-TSA-DP</p>

Annexe I. Exemple de documents pouvant se retrouver au dossier de l'utilisateur dans la ressource

Type de documents	Commentaires
Copie du Sommaire des renseignements	
Copie de l'Instrument de classification	
Carte d'assurance-maladie	L'utilisateur pourrait toutefois conserver ce document
Carte de transport adapté	L'utilisateur pourrait toutefois conserver ce document
Carnet de vaccination	
Autorisations (voyage, prise de photo, etc.)	
Passeport, le cas échéant	
Copie des documents scolaires	Les documents originaux sont conservés dans le dossier de l'utilisateur détenu par l'établissement et doivent être remis à l'utilisateur lors de la fermeture de son dossier
Calendrier de présence de l'utilisateur dans la ressource	
Prescriptions médicales, le cas échéant	
Photographies (numériques ou autres) et souvenirs de l'utilisateur	L'utilisateur pourrait toutefois conserver ces documents
Documents attestant des dépenses de l'utilisateur et factures (gestion de l'allocation pour dépenses personnelles)	
Copie de l'inventaire des biens de l'utilisateur	
Protocole de soins, protocole d'intervention, grille d'observation	
Preuves d'inscription (service de garde, camp de jour, activités sportives ou culturelles, etc.)	
Notes de fonctionnement en lien avec les services de soutien ou d'assistance	
Autres documents	Selon les documents, évaluer la pertinence de les conserver ou non

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'île-de-Montréal**

Québec 