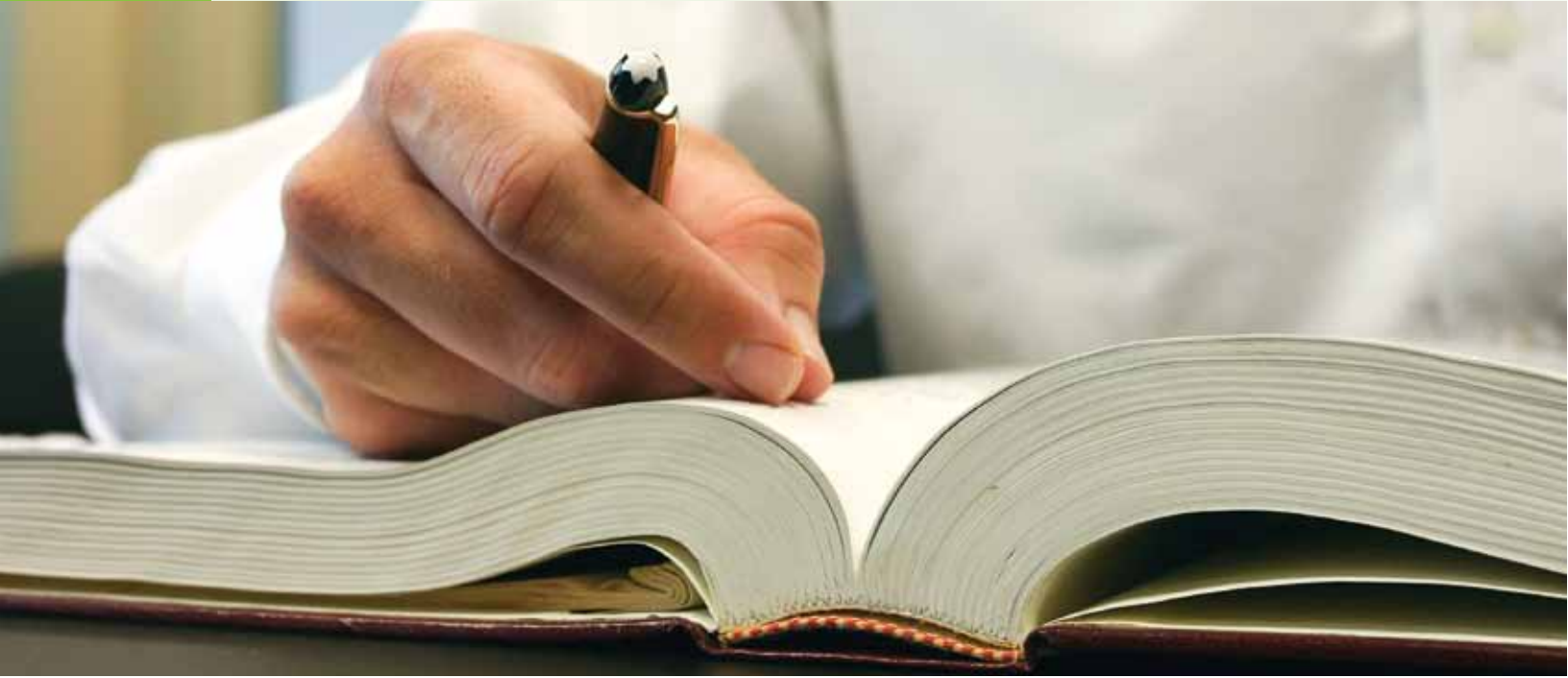


# Notes sur la pratique : L'importance de la tenue de dossiers

PAMELA BLAKE MSS, TSI, REGISTRATEURE ADJOINTE



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 que traitent le service de la pratique professionnelle et le comité des plaintes de l'Ordre, et qui peuvent 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 dépendront de la situation donnée.

## TENUE DE DOSSIERS – UN ÉLARGISSEMENT DE LA PROCÉDURE D'ÉVALUATION ET D'ÉTABLISSEMENT DES OBJECTIFS

Des notes précédentes sur la pratique ont abordé l'importance de l'évaluation et de l'établissement des objectifs, faisant remarquer que l'évaluation initiale du client constitue la fondation sur laquelle les questions énoncées sont conceptualisées et prépare le terrain à la collaboration avec le client lors de l'établissement des objectifs. En cours de consultations, il est important de revoir les objectifs et, si nécessaire, de renégocier ces objectifs<sup>1</sup>.

L'importance de la procédure d'évaluation et d'établissement des objectifs est incontestée quel que soit l'orientation théorique de la personne ou son cadre de travail. Ce qui peut être parfois moins clair pour les membres c'est le

besoin de créer et de maintenir des dossiers. Pour certains membres, la priorité est le contact direct avec le client, car c'est là qu'ils se sentent les plus efficaces. Par conséquent, ils pourraient accorder une faible priorité à la tenue des dossiers. Alors que les pressions au travail exigent souvent que les membres jonglent avec leur temps pour concilier différentes responsabilités, il faut souligner l'importance cruciale de la tenue de dossiers, conformément aux Normes d'exercice. Les membres doivent être conscients que « le fait de ne pas tenir ses dossiers, comme l'exigent les règlements et les normes de la profession » est défini dans le Règlement sur la faute professionnelle de l'Ordre comme une faute professionnelle<sup>2</sup>. Les membres doivent également noter que les dossiers des clients peuvent être sur papier ou sur fichiers électroniques et peuvent se rapporter à la pratique directe ou indirecte, clinique ou non clinique.

1 Notes sur la pratique: Évaluation et établissement d'objectifs - Inaltérables ou modifiables? *Perspective* Automne 2007

2 Alinéa 20 de l'article 2, Règl. Ont. 384/00 (Faute professionnelle), pris en application de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*.

# Notes sur la pratique : L'importance de la tenue de dossiers

PAMELA BLAKE MSS, TSI, REGISTRATEURE ADJOINTE

## POURQUOI LA TENUE DE DOSSIERS EST-ELLE IMPORTANTE?

Les membres doivent tenir des « dossiers systématiques, datés et lisibles pour chaque client ou système de clients qu'ils desservent<sup>3</sup> ». En outre, les renseignements consignés doivent se conformer à « des normes et protocoles reconnus en matière de service et d'intervention au sein de la profession de travailleur social et de technicien en travail social, [être] pertinents aux services prodigués, et [être] présentés sous un format qui facilite le contrôle et l'évaluation des effets du service/de l'intervention<sup>4</sup> ». Le processus initial consistant à préparer et organiser le matériel pour le dossier est un moyen de comprendre le client et de planifier les objectifs. Tel qu'indiqué, ces objectifs devraient être passés en revue périodiquement pour évaluer les progrès et apporter des changements au contrat initial conclu avec le client. Une bonne tenue de dossiers aidera le membre à se souvenir avec plus d'exactitude du point de départ avec le client, des objectifs et du processus dont il a été convenu, et à évaluer dans quelle mesure les objectifs ont été atteints. En se reportant au dossier, cela aidera également les membres à être « conscients de leurs valeurs, attitudes et besoins et de l'influence que cela peut avoir sur leurs relations professionnelles avec les clients<sup>5</sup> ».

Un dossier bien tenu établira l'obligation de rendre compte et fournira la preuve des services rendus. Alors que cela est important en tout temps, cela est particulièrement critique pour les membres au cas où leur travail serait remis en question. Généralement, les services de travail social et de techniques de travail social sont offerts en l'absence d'autres parties. Un dossier qui « documente avec exactitude la situation/le problème du client et ne renferme que l'information qui est appropriée et utile pour comprendre la situation et gérer le cas<sup>6</sup> » sera un atout pour le membre qui doit rendre compte de son travail et se trouve dans la situation inconfortable d'être remis en cause dans son travail avec le client, par exemple dans le cas où une plainte est

déposée auprès de l'Ordre au sujet de sa conduite ou de ses actes.

En plus de remplir plusieurs rôles pour le membre, un dossier est profondément important pour le client. Un dossier exact assure, par exemple, la continuité des soins si le membre n'est pas disponible. Cela peut se produire en cas d'absence non prévue d'un membre, comme lors des vacances ou d'un congé de maternité d'un membre pendant lesquels un collègue doit prendre la relève. Une absence peut survenir à l'improviste si le membre tombe malade, ou si le client a besoin de soins d'urgence après les heures normales de travail et, par exemple, se rend au service des urgences d'un hôpital où il serait habituellement traité comme patient externe<sup>7</sup>. Indépendamment des circonstances particulières, il est essentiel que dans les lieux de travail où les collègues peuvent avoir accès aux dossiers, ceux-ci doivent fournir les renseignements nécessaires pour permettre à un autre professionnel de fournir des soins de qualité au client. Les membres réfèrent périodiquement leur client à un autre professionnel pour une consultation ou lorsque le membre juge que les besoins du client dépassent ses compétences ou son domaine habituel d'exercice. Avec le consentement que donne le client de divulguer les informations, un dossier exact et à jour aidera le membre à faire un renvoi de façon efficace.

Alors que le dossier pourrait être considéré important seulement au présent, les membres devraient ne pas oublier que les informations consignées peuvent avoir de l'importance pour le client pendant de nombreuses années à venir. Un ancien client qui cherche à obtenir l'aide d'un autre professionnel à l'avenir pourrait bénéficier grandement du partage avec son consentement, des informations consignées, avec leur nouveau fournisseur de services.

## QUE DOIS-JE CONSIGNER ET QUAND?

Les membres se tournent fréquemment vers l'Ordre pour demander des conseils au sujet du contenu particulier du

3 Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition 2008, Principe IV, interprétation 4.1.3.

4 Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition 2008, Principe IV, interprétation 4.1.1

5 Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition 2008, Principe I, interprétation 1.5

6 Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition 2008, Principe IV, note 2. a)

7 Selon le Code de déontologie et les Normes d'exercice, les membres informent les clients au début de leurs relations de toutes limites de confidentialité concernant le client, y compris en ce qui concerne le dossier du client. Voir Principe IV, interprétation 4.4.1 et Principe V, interprétation 5.4.

# Notes sur la pratique : L'importance de la tenue de dossiers

PAMELA BLAKE MSS, TSI, REGISTRATEURE ADJOINTE

dossier, comme par exemple, ce qui devrait être inclus dans une évaluation psychologique. Les membres trouveront de nombreux conseils dans les Normes d'exercice au sujet des documents et des informations qui peuvent être inclus dans un dossier et de ce qu'un dossier précis doit contenir<sup>8</sup>. Cependant, les particularités d'un dossier seront déterminées par de nombreux facteurs, y compris la nature et le cadre de travail du membre, l'objectif du contact et le jugement du membre au sujet de ce qui est pertinent pour comprendre la situation du client et qui devrait par conséquent être inclus. Par exemple, le contenu d'une évaluation initiale d'une femme à la recherche de services de psychothérapie pour traiter son passé marqué de traumatismes ne sera pas le même que celui d'une évaluation en vue de l'admissibilité d'une cliente à un logement subventionné, même si dans les deux cas l'évaluation doit se conformer aux lignes directrices contenues dans les Normes d'exercice.

Les membres doivent aussi faire preuve de jugement en ce qui concerne la formulation qu'ils choisissent pour documenter la situation du client et se rappeler qu'ils doivent : « rapporter avec impartialité et objectivité les facteurs pertinents à la situation du client. Le dossier fait une nette distinction entre les observations et les opinions du membre de l'Ordre et l'information que donne le client<sup>9</sup> ».

Les membres demandent de temps à autre combien de temps après la prestation de services doivent-ils remplir le dossier. Les Normes d'exercice indiquent que « Les informations sont consignées au moment où survient l'événement ou le plus tôt possible par la suite<sup>10</sup> ». Ici encore le membre doit faire preuve de jugement professionnel au sujet de la rapidité de la consignation au dossier, en tenant compte de la nature du contact, et de toutes exigences aux termes de la loi ou

de la politique de l'organisme. Un membre dont le client est suicidaire a de toute évidence une obligation immédiate de documenter la nature du contact, son évaluation et disposition et toute autre information pertinente, tandis qu'un membre travaillant avec un groupe communautaire au sujet d'une proposition de financement pourrait ne pas avoir la même sorte d'exigences en matière de rapidité.

## CONCLUSION

La tenue de dossiers est un élément essentiel de l'exercice de la profession. Un dossier aide le membre à comprendre le client et à établir des objectifs pour l'intervention, assure la continuité et la qualité des services, établit l'obligation de rendre compte et la preuve des services fournis et permet d'évaluer la qualité du service. Les dossiers peuvent aussi fournir des informations utilisées dans la recherche et la formation, sous réserve du respect de la confidentialité et d'autres lois applicables. Il est nécessaire de tenir des dossiers conformément aux Normes d'exercice. Une bonne tenue de dossiers est un atout à la fois pour le client et pour le membre.

*Les membres sont encouragés à revoir dans son intégralité le Principe IV, Dossier de travail social et de techniques de travail social. Pour plus d'information, veuillez vous adresser au service de la pratique professionnelle au 416 972-9882 ou au 1 877 828-9380.*

8 Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition 2008, Principe IV, notes 1, 2 et 3.

9 Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition 2008, Principe IV, note 2 b)

10 Code de déontologie et Normes d'exercice, deuxième édition 2008, Principe IV, interprétation 4.1.6