



# La tenue de dossier

Rendez-vous qualité  
7 avril 2025

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Est-de-  
l'Île-de-Montréal

Québec 



# Dossier de l'utilisateur: quelques faits

- Réalité actuelle: 6 dossiers (Oacis) usagers au CEMTL. Les mêmes principes de base s'appliquent partout.
- En transition: hybride papier durant l'épisode de soin, numérique par la suite
- Au CEMTL c'est environ 5,6 millions de dossiers usagers, actifs ou inactifs. Les renseignements contenus de ces dossiers sont visés par plus de 35000 demandes d'accès traitées par nos services d'archives annuellement. Les demandes proviennent de partenaires externes, des usagers eux-mêmes, de tierces personnes ou via des avis de comparution nécessitant le dépôt de copies de dossiers à la Cour.
- Pour vous aider, guider, conseiller:
  - Deux services d'archives : IUSMM/RLS ainsi que HMR/HSCO
  - Le service d'informatisation clinique
- Progressivement le dossier tel que nous le connaissons changera avec le déploiement provincial du dossier santé numérique (DSN)



# Cadre légal

- Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux (LRSSS) entrée en vigueur 1<sup>er</sup> juillet 2024. Venue remplacer en partie la Loi sur les services de santé et services sociaux (LSSSS):
  - Encadre la collecte, l'utilisation, la communication et la conservation des renseignements contenus dans les dossiers des usagers.
- Collège des médecins du Québec (CMQ) et les différents Ordres professionnels:
  - Balisent la pratique professionnelle en matière de tenue de dossiers, notamment les délais alloués pour compléter, le contenu attendu et les meilleures pratiques
- Politiques, procédures et cadres de références, localement:
  - En complément de la LRSSS et des Règlements des Ordres professionnels. Apportent des précisions sur les modalités et processus internes au CIUSSS-EMTL.
  - À noter que les documents organisationnels antérieurs au CIUSSS demeurent applicables si non remplacés



# Bonnes pratiques

- Importance que le dossier soit unique, complet et que l'information soit disponible en temps réel. La qualité du dossier est tributaire du respect des bonnes pratiques.
- Processus d'alimentation du dossier :
  - Services ambulatoires: privilégier l'alimentation électronique qui permet le transfert automatique au dossier. À défaut, envoi quotidien des documents aux archives;
  - Urgences, hospitalisations et hébergements: envoi aux archives dès la fin de l'épisode. Durant l'épisode, les documents électroniques à verser au dossier papier (cartable) pour l'accès par tous.
  - Le délai de numérisation varie de 24 à 48 heures à compter du moment de réception des documents par les archives.
  - La rétention de documents et le maintien de dossiers parallèles sont des pratiques qui peuvent être préjudiciable à l'utilisateur.
- Tout ne va pas au dossier. Par exemples, règle générale: les échanges, les confirmations de télécopies, courriels et les photos ne vont pas au dossier de l'utilisateur.



# Les formulaires et le contenu des dossiers

La qualité du contenu des dossiers, c'est l'affaire de tous. Ça repose sur:

- La bonne identification de l'utilisateur : la double identification essentielle pour assurer que la documentation sur un usager est au bon dossier. Elle doit être validée dès le début de la complétion d'un formulaire par son auteur.
- L'utilisation des formulaires officiellement reconnus par nos systèmes.
  - Produits avec gabarit CIUSSS-EMTL avec logos et code à barres (CAB)
  - Certains formulaires du MSSS paramétrés par nos applicatifs.
  - Les CAB sur les formulaires ont des significations (type de formulaire, identifiant l'utilisateur, liant à la visite ou la classification, de date, etc.) Utilisés adéquatement, ils permettent un « classement » efficace et un repérage plus facile dans Oacis.
  - Les formulaires correspondant à votre installation doivent être utilisés.
  - Importance d'utiliser la version en vigueur. Attention aux formulaires disponibles via des liens dans Intranet.



# Les outils et le soutien disponibles

- Pour demander la création/modification de formulaires: requêtes Octopus – Tuile Informatisation du dossier usager.
  - Ces formulaires sont produits par le service d’informatisation clinique. Leur utilisation permet une intégration automatisée et le repérage facile dans Oacis.
  - Collaboration étroite de l’équipe d’Informatisation clinique et des archives avec les Directions cliniques à la pratique professionnelle pour le contenu (DSI, DSSM) lors de la conception/révision des formulaires.
- Une correction au contenu dont vous êtes l’auteur est requise: utilisez la fonction *Addendum* dans Oacis. Outils de formation et procédure accessibles dans Intranet. Des balises y sont définies.
- Une erreur de classement est constatée ? Faire une requête Octopus – Tuile Informatisation du dossier usager, option *Recherche ou correction de document au dossier*.
- Le volet de la pratique professionnelle de tenue de dossier (contenu clinique) est soutenu par des conseillers/ères-cadre de la DSI, la DSSM et la DMSP.



# Entreposage, conservation & destruction

**5,6 millions; ça prend de l'espace....**

- Selon les installations, nous avons divers espaces d'entreposage; dans certains cas avec une firme externe
- Depuis les 10 dernières années; avec l'arrivée de la numérisation les dossiers physiques ne « grossissent plus ». L'antériorité demeure accessible si requise.
- La conservation des documents est régie par la BANQ qui définit de façon provinciale le calendrier de conservation par type de document
- Le statut lié à la recherche vient cependant limiter l'épuration des dossiers puisque des règles différentes doivent être respectées
- Il n'y a pas d'épuration actuellement pour les dossiers sous le format électronique



# **Cadre de référence pour la tenue de dossier des membres du conseil multidisciplinaire**

**Lydia Tremblay, conseillère cadre travail social, DSSM-PP**  
**Nadine Lajeunesse, conseillère cadre ergothérapie, DSSM-PP**

*Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Est-de-  
l'Île-de-Montréal*

Québec 





# Mise en contexte et objectifs

- Absence de cadre de référence commun sur la tenue de dossier au CIUSSS-EMTL
- Besoin d'harmoniser les pratiques de tenue de dossier
- Nombreuses questions du terrain
- Demandes précises liées à situations cliniques complexes
- Nécessité d'avoir un outil de référence commun pour les intervenants, PEC et gestionnaires, notamment pour assurer la qualité des pratiques

## Objectifs

- Mettre à la disposition des membres du conseil multidisciplinaire un cadre de référence standardisé contenant les normes de tenue de dossier attendues par l'établissement
- Assurer la qualité des services et le respect des normes légales et déontologiques en matière de tenue de dossier



# À qui s'adresse le guide?

- Directions-clientèles : gestionnaires, personnel d'encadrement clinique (PEC), intervenants et professionnels
- Direction des ressources humaines: service des relations de travail
- Direction des services sociaux et de santé multidisciplinaires, volet des pratiques professionnelles



# Éléments clefs

## Cadre de référence tenue de dossier

- ✓ Contenu requis au dossier
- ✓ Consentement, confidentialité et secret professionnel
- ✓ Conservation des données brutes
- ✓ Dossiers parallèles
- ✓ Délais de rédaction des notes évolutives
- ✓ Communications par courriels
- ✓ Éléments à éviter
- ✓ Types d'évaluations et plans d'intervention
- ✓ Changement de sexe/identité de genre
- ✓ Dossier de groupe



# Section « notes au dossier »

- ✓ Critères qualitatifs liés à la note au dossier
- ✓ Contenu minimal d'une note
- ✓ Concernant un tiers
- ✓ Situations d'urgence (suicidaire, homicide, ou autre)
- ✓ Cellule d'intervention de crise
- ✓ Signalement DPJ ou maltraitance

- ✓ Plainte commissaire aux plaintes
- ✓ Échange avec contentieux du CIUSSS, gestionnaire ou autre intervenant
- ✓ Incidents/accidents
- ✓ Lors d'absence de l'intervenant
- ✓ Fermeture/bilan/transfert
- ✓ Stagiaire
- ✓ Documents provenant d'un partenaire



# Questions ou commentaires?



**Merci**



**CIUSSS**  
**de l'Est-de-l'Île-de-Montréal**

**[www.ciusss-estmtl.gouv.qc.ca](http://www.ciusss-estmtl.gouv.qc.ca)**

*Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Est-de-  
l'Île-de-Montréal*

Québec 