

1. Préambule

Dans le cadre de leurs activités, les ressources intermédiaires et les ressources de type familial (RI-RTF) reçoivent et colligent de nombreux renseignements concernant chacun des usagers qui leur sont confiés. Ces renseignements sont nécessaires à l'exercice de leurs rôles et de leurs 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'utilisateur. » (Cadre de référence RI-RTF, chapitre 3.19, p. 82-83)

Les RI-RTF ont ainsi l'obligation de constituer un dossier pour chacun des usagers afin de consigner l'information et les documents de façon sécuritaire et confidentielle.

Pour ce faire, l'établissement s'est doté d'une procédure balisant la gestion du dossier de l'utilisateur dans la ressource dès l'intégration de ce dernier et suite à son départ définitif.

2. Objectifs spécifiques

L'objectif de cette procédure consiste à harmoniser les pratiques relatives à l'ouverture, au contenu, à la consultation, à la conservation et à la fermeture du dossier de l'utilisateur en RI-RTF. Elle vise également le respect de la confidentialité des renseignements contenus dans le dossier tenu par la ressource.

Les balises présentées au Cadre de référence RI-RTF viennent orienter la gestion du dossier de l'utilisateur en RI-RTF. Cette procédure a donc pour but de faire connaître ces balises aux responsables d'une RI-RTF et aux différents intervenants impliqués dans le dossier de l'utilisateur.

3. Modalités de fonctionnement

Champs d'application

La présente procédure est destinée :

- aux gestionnaires et aux équipes de travail des directions suivantes :
 - Direction des programmes de déficience intellectuelle, troubles du spectre de l'autisme et déficience physique (DPDITSADP);
 - Direction de la protection de la jeunesse (DPJ);
 - Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (DProgSAPA);
 - Direction des programmes santé mentale, dépendance, itinérance et services sociaux généraux (DSMDISSG);
 - Direction du programme jeunesse (DProgJ);

Autre comité (précisez le nom)		Comité de direction		Conseil d'administration	
Approuvé le	Révisé le	Approuvé le 2 octobre 2019	Révisé le	Adopté le	Révisé le

- aux responsables des RI-RTF auxquels le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Côte-Nord confie des usagers;
- aux associations qui représentent les responsables des RI-RTF auxquels le CISSS de la Côte-Nord confie des usagers.

3.1 Constitution

Tous les renseignements concernant un usager doivent être conservés dans un dossier tenu par la ressource, et ce, pour chacun des usagers hébergés. La forme que prend le dossier demeure à la discrétion de la ressource (ex. : cartable, pochette ou autre).

Un dossier est constitué dès le moment où la ressource reçoit des renseignements concernant un usager et doit demeurer ouvert tant que l'utilisateur lui est confié.

Le dossier doit être conservé en tout temps dans le milieu de vie, dans un endroit sécuritaire assurant la confidentialité des renseignements qu'il contient.

Comme le stipule le Règlement sur la classification des services offerts par une RI-RTF, il est prévu 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 »¹.

3.2 Contenu

Le dossier de l'utilisateur dans la ressource est composé de **tous les renseignements transmis par l'établissement** qui sont nécessaires à la prise en charge de l'utilisateur dans le milieu de vie et à la dispensation des services de soutien et d'assistance de qualité répondant aux besoins de l'utilisateur.

Le dossier de l'utilisateur est composé minimalement des documents suivants :

- Sommaire des renseignements nécessaires à la prise en charge;
- Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance;
- règles de soins, plans de traitement, formulaire Autorisation et consentement à l'application d'une mesure de contrôle, recommandations des différents professionnels, profil pharmacologique;
- carte d'assurance maladie et carte d'hôpital, si nécessaire;
- bilans mensuels de la gestion des allocations pour dépenses personnelles;
- inventaire des biens (photos, bulletins, correspondance);
- notes de suivi prises par la ressource (observations quotidiennes), le cas échéant;
- tout autre document créé ou complété par la ressource dans l'exercice de ses responsabilités.

Le dossier de l'utilisateur doit être « à jour, tenu avec rigueur, complet et fiable »². La ressource est responsable de s'en assurer.

¹ Règlement sur la classification des services offerts par une RI-RTF, partie 1, section 1.

² Cadre de référence RI-RTF, p. 83.

3.3 Circulation du dossier

Seuls les documents suivants, dans la mesure où ils sont pertinents et nécessaires, pourront être apportés lors d'un rendez-vous d'ordre médical ou psychosocial :

- profil pharmacologique ou formulaire AH-400 ou feuille d'administration des médicaments (FADM);
- formulaire Autorisation et consentement à l'application d'une mesure de contrôle;
- notes prises par la ressource;
- tout autre formulaire rempli par la ressource à la demande de l'établissement.

La ressource doit assurer la confidentialité de ces documents ou des données contenues dans un dossier informatisé. Au moment où elle transporte de tels documents, elle doit faire en sorte d'utiliser un moyen assurant la confidentialité de ceux-ci (ex. : porte-document, enveloppe fermée, etc.).

3.4 Droits de consultation

« Les renseignements personnels [...] contenus au dossier de l'utilisateur dans la ressource sont confidentiels. La ressource de même que toute personne qu'elle s'adjoint dans l'exercice de ses activités [(employé, remplaçant ou autre)] sont tenues à la confidentialité de ces renseignements. »³

Dans le cadre de leurs fonctions, les intervenants du CISSS peuvent consulter le dossier de l'utilisateur constitué par la ressource, dans la mesure où celle-ci en est préalablement informée.

Il est possible, dans le cadre du suivi en continu de la qualité, que l'intervenant RI-RTF vérifie les moyens mis en place par la ressource dans sa gestion du dossier de l'utilisateur. Il en va de même pour l'intervenant au contrôle de la qualité lors de l'application du processus de contrôle de la qualité.

La famille, les proches et le représentant légal ne peuvent consulter le contenu du dossier de l'utilisateur dans la ressource. Une demande d'accès à l'information doit être adressée à l'établissement, comme indiqué au point suivant.

3.5 Divulgence de l'information contenue au dossier de l'utilisateur

La ressource est tenue de respecter la confidentialité des renseignements concernant l'utilisateur qui lui est confié par l'établissement, et ce, autant pendant son hébergement qu'après son départ.

Toute demande d'accès concernant des renseignements contenus au dossier de l'utilisateur dans la ressource, qu'elle soit faite par la famille, par les proches ou par le représentant légal, doit être adressée à l'établissement, à l'attention de la personne attitrée aux archives.

Cette demande peut être acheminée par écrit, soit en personne, par la poste ou par télécopie. Seul le personnel aux archives est autorisé à imprimer et à transmettre les renseignements contenus dans le dossier de l'utilisateur.

³ Cadre de référence RI-RTF, p. 84

Les requérants auront accès aux documents contenus dans le dossier de l'usager dans la mesure où ils ont la qualité de les recevoir. La LSSSS, article 22, stipule que « le tuteur, le curateur, le mandataire ou la personne qui peut consentir aux soins d'un usager a droit d'accès aux renseignements contenus au dossier de l'usager dans la mesure où cette communication est nécessaire pour l'exercice de ce pouvoir ».

Lorsque la ressource transmet tout document concernant un usager à son association représentative, elle doit s'assurer que toutes les informations, autres que le numéro de dossier de l'usager, soient retirées.

3.5.1 Divulgence en cas de décès de l'usager dans la ressource

Dans le cas du **décès d'un usager dans la ressource**, le dossier de celui-ci doit être remis à l'établissement, dans son entièreté (notes de suivi incluses), et ce, dans les plus brefs délais. L'établissement, par l'intermédiaire de son service des archives, fera parvenir les documents nécessaires au coroner ou aux instances concernées. Il en est de même lorsque le dossier de l'usager est informatisé. En aucun temps la ressource n'est autorisée à remettre le dossier de l'usager à d'autres instances.

3.6 Fermeture du dossier de l'usager dans la ressource

Au moment du départ définitif de l'usager de la ressource, cette dernière doit procéder à la fermeture du dossier de l'usager. La ressource remet tous les documents transmis par l'établissement à l'intervenant usager dans un délai maximal de 30 jours. Il en est de même lorsque la ressource a informatisé le dossier de l'usager.

L'établissement doit s'assurer auprès de la ressource que la destruction des autres documents soit effectuée de façon sécuritaire et confidentielle, comme mentionné au paragraphe 3.19.4 du Cadre de référence RI-RTF.

Les documents relatifs à l'administration de l'allocation pour dépenses personnelles, pour une clientèle adulte, doivent être conservés pour une période de six ans par la ressource, telle que le prescrit la Loi de l'impôt sur le revenu, et ce, à moins d'avis contraire. Pour la clientèle jeunesse, la ressource transmet le contenu de l'allocation de dépenses personnelles à l'intervenant RI-RTF pour validation.

Lors du décès d'un usager ne faisant pas référence au point 3.5.1, il est fortement suggéré de remettre le dossier de l'usager à son intervenant. L'établissement, par l'intermédiaire de son service des archives, fera parvenir les documents nécessaires au représentant légal, à l'exécuteur testamentaire ou à un proche, s'il y a lieu.

L'intervenant usager fera suivre tous les documents au service des archives de l'établissement et il appartiendra à ce service d'en disposer comme il se doit.

4. Mise à jour

La présente procédure sera mise à jour tous les trois ans et lors de changements législatifs par l'équipe responsable de la qualité des services rendus à l'utilisateur en RI-RTF de la Direction des services multidisciplinaires, qualité, évaluation, performance et éthique.

5. Entrée en vigueur et consultation

Versions	Préparée par	Instances consultées						Entrée en vigueur
		CODIR	CII	CM	CMDP	CA	Autres	
1	Josée Bernier, Julie Cyr, Caroline Dubé, DSMQÉPÉ	✓						
2								
3								

CA Conseil d'administration

CII Conseil des infirmières et infirmiers

CM Conseil multidisciplinaire

CMDP Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens

CODIR Comité de direction

6. Références

- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2016). *Cadre de référence – Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial.*
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2017). *Guide d'utilisation de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance.*
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2016). *Règlement sur la classification Des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial.*