

## AIDE-MÉMOIRE SUR LA DÉONTOLOGIE, LES QUESTIONS D'ORDRE JURIDIQUE ET LES NORMES POUR LES CONSEILLERS ET LES PSYCHOTHÉRAPEUTES

### *Dossiers de counseling : pratiques exemplaires pour les conseillers et les psychothérapeutes*

Glenn Sheppard, Ph. D.

Les dossiers tenus par les professionnels de la santé mentale dans le cadre de l'exercice de leur profession ont suscité une attention accrue au cours des dernières années. Cette situation est attribuable à divers facteurs, dont l'utilisation de la technologie actuelle pour la création, l'entreposage et la gestion de ces dossiers. Tout enregistrement physique de données d'information recueilli dans le cadre de la pratique professionnelle d'un conseiller peut constituer un dossier. Ces dossiers peuvent inclure les documents suivants :

- documents de facturation et de paiement
- copies de la correspondance
- registres de rendez-vous
- formulaires d'admission et autres formulaires (p. ex. consentement éclairé)
- information sur les tierces parties
- registres d'adresses électroniques et de numéros de téléphone
- enregistrements audio et vidéo

Bien sûr, la création et la gestion des notes d'évolution inscrites au dossier du client, restent une responsabilité professionnelle fondamentale et sont maintenant un élément essentiel au maintien d'une *Norme d'exercice*. Les notes de counseling peuvent répondre aux objectifs suivants :

- garder une trace des interventions cliniques professionnelles auprès d'un client, y compris des préoccupations, des éléments importants divulgués et de l'évolution du client
- attester ses bonnes pratiques professionnelles auprès d'un client
- favoriser la continuité des soins si on adresse un client à un autre professionnel en santé mentale
- servir d'aide-mémoire si un client revient longtemps après avoir reçu des services
- servir de ressource en cas de plainte déontologique ou juridique relativement au travail du conseiller auprès d'un client
- remplir ses obligations déontologiques conformément à ce qui est indiqué dans **l'article B6 des Normes d'exercice de l'ACCP**

### **Article B6 :**

*Les conseillers tiennent des dossiers suffisamment détaillés pour qu'il soit possible de suivre le déroulement et de connaître la nature des services professionnels rendus, conformément à toute exigence de la loi, des règlements, de l'organisme ou de l'établissement. Ils veillent à la sécurité de ces dossiers, les créent, les tiennent à jour, les transfèrent ou en disposent d'une manière conforme aux exigences de confidentialité et des autres articles de ce Code de déontologie.*

Cet article est accompagné des recommandations en matière de pratique professionnelle suivantes dans les *Normes d'exercice de l'ACCP* :

Les dossiers de counseling que tiendront les conseillers contiendront au minimum l'information suivante :

**Renseignements de base :**

- nom, adresse, numéro de téléphone du ou des clients
- nom et numéro de téléphone du contact en cas d'urgence
- nom de la personne ou de l'organisme qui a orienté le client

**Dossier de chaque contact professionnel :**

- date du contact, durée, noms de toutes les personnes présentes
- information suffisante au sujet du counseling pour assurer un suivi des enjeux et du progrès du client,
- correspondance, rapports, information sur les tierces parties, formulaires de consentement éclairé
- dossier des consultations concernant le client, y compris les appels téléphoniques, les courriels et les frais facturés, s'il y a lieu

J'ajouterais aussi les éléments suivants :

- photos, œuvres d'art, poèmes, etc.
- toute séance manquée et motif invoqué

Nos *Normes d'exercice* fournissent aussi des lignes directrices pour la tenue des dossiers à l'intention des conseillers :

- *Enregistrer l'information d'une façon objective et factuelle.*
- *N'inclure que les renseignements se rapportant directement aux soins et au traitement du client, ainsi qu'à leur planification.*
- *Signaler clairement ses impressions, ses observations et ses hypothèses personnelles en tant que telles.*
- *Noter et parapher toute altération ou ajout subséquent en laissant intacte et lisible l'entrée originale. Ne jamais effacer, radier, utiliser de correcteur liquide ou expurger des entrées. Si le client souhaite qu'une partie du dossier soit supprimée, le conseiller doit alors négocier avec le client une méthode acceptable de consigner l'information requise.*
- *Inscrire l'information au moment de la prestation du service.*

- *Inscrire ses propres entrées pour les services qu'il livre.*
- *Être concis, mais se rappeler que la concision doit avoir de la substance.*
- *Décrire le comportement en évitant les adjectifs indéfinis ou inutiles.*
- *Entrer suffisamment d'information pour soutenir la continuité du service de counseling.*
- *Entrer l'information pour améliorer le counseling et non en tant que processus de « collecte de preuves ».*
- *Ne pas inscrire de notes dans le dossier d'une autre personne.*

### **Contresigner les notes d'évolution:**

Les conseillers ne contresignent des notes que si la politique ou le règlement l'oblige. Lorsque les conseillers ne font que réviser les notes d'une autre personne, la contresignature devrait se lire : « conseiller stagiaire de Jean Untel / entrée révisée par Jeanne Unetelle ». Les conseillers ne devraient contresigner des notes sans réserve que dans le cas où ils ont pleinement participé à l'activité rapportée.

### **Supports des dossiers**

La tenue des dossiers peut se faire sous forme écrite, enregistrée ou informatisée, ou sur tout autre support, pourvu que leur utilité, leur confidentialité, leur sécurité et leur préservation soient assurés, et qu'on ne puisse pas les altérer sans laisser de trace.

### **Dossiers de counseling scolaires :**

Dans les écoles, la gestion des dossiers est habituellement régie par des politiques de la commission ou du conseil scolaire. Ces politiques peuvent découler de politiques des ministères provinciaux de l'éducation et avoir été élaborées pour respecter les lois provinciales sur la liberté de l'information, le respect de la vie privée et les renseignements personnels sur la santé. Les notes d'évolution ne devraient jamais être conservées dans le dossier scolaire de l'étudiant, mais dans un classeur sécurisé, situé dans le bureau du conseiller. Toutefois, certaines informations recueillies par les conseillers, comme les résultats d'évaluations psychopédagogiques, peuvent être placées dans le dossier de l'élève lorsqu'elles ont été utilisées pour documenter des décisions sur le programme d'études de l'élève. Elles sont ensuite présentées de façon à faciliter la compréhension des tiers. Les orienteurs scolaires devraient travailler à ce que les politiques et les procédures scolaires soient claires en ces matières et participer à leur formulation chaque fois que la chose est possible.

Dans cet **Aide-mémoire**, j'ai cité de nombreux extraits des **Normes d'exercice de l'ACCP (2015)** en raison des recommandations concises et utiles à ce sujet qu'elles contiennent et pour rappeler aux lecteurs que les Normes fournissent un ensemble de normes valables sur presque chaque aspect de la pratique professionnelle des conseillers et des psychothérapeutes. Je vous encourage à acheter votre exemplaire des Normes auprès de notre Siège social. Je prévois consacrer d'autres aide-mémoire à ce sujet, notamment à des questions telles que l'accès aux dossiers de counseling et au maintien de leur sécurité.