

## DOSSIER DE L'USAGER DANS LA RESSOURCE

---

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 de ses 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.

### CONSTITUTION ET TENUE

Ces renseignements doivent être conservés dans un dossier tenu par la ressource pour chacun des usagers.

Ce dossier est constitué à partir du moment où la ressource reçoit des renseignements sur l'utilisateur et, au plus tard, lors de sa prise en charge. Le dossier de l'utilisateur dans la ressource sera complété au cours de la période où il est confié à la ressource.

Le dossier de l'utilisateur dans la ressource doit être conservé dans le milieu de vie, dans un endroit approprié et sécuritaire. Il doit être à jour, tenu avec rigueur, complet et fiable.

### CONTENU

Ce dossier comprend tous les renseignements concernant l'utilisateur qui lui ont été transmis par l'établissement. Ces renseignements sont ceux qui sont nécessaires à la prise en charge de l'utilisateur dans le milieu de vie et à la dispensation de services de soutien ou d'assistance de qualité à cet usager.

À titre d'exemple, en conformité avec le Règlement sur la classification, l'établissement doit remettre à la ressource un sommaire des renseignements nécessaires à la prise en charge de l'utilisateur, lequel regroupe les informations concernant l'utilisateur qui permettent de l'identifier et de connaître sa situation globale<sup>110</sup>. En conformité de ce même règlement, l'établissement doit également remettre à la ressource la partie 2 de l'Instrument, dûment complétée pour chacun des usagers, qui lui indique les services de soutien ou d'assistance particuliers requis par la condition de cet usager et en précise les modalités d'application. Ce document doit être modifié et révisé selon les dispositions du Règlement sur la classification.

Le dossier de l'utilisateur dans la ressource inclut également les renseignements sur l'utilisateur nécessaires à l'exercice des rôles et responsabilités de la ressource qui sont colligés dans des documents constitués ou complétés par la ressource dans le cadre de ses activités.

Tout autre renseignement concernant l'utilisateur et nécessaire à la ressource à la prise en charge de l'utilisateur dans le milieu de vie et à la dispense de ses services seront également colligés dans ce dossier, quelle que soit leur provenance. Par exemples : notes de suivi des préposés aux bénéficiaires, suivi du personnel infirmier, notes du congé d'hôpital, copie dossier RSIPA, sommaire de l'IDC, gestion des dépenses/allocation des dépenses personnelles, etc.

## **CONSULTATION**

Compte tenu de ses rôles et de ses responsabilités, la personne responsable de la ressource a accès aux renseignements contenus dans le dossier de l'utilisateur tenu par la ressource.

Certains renseignements contenus au dossier de l'utilisateur, tenu par la ressource, sont aussi accessibles aux personnes qu'elle s'adjoit dans l'exercice de ses activités (employés, remplaçants ou autres) lorsque ces renseignements sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Les renseignements personnels concernant l'utilisateur contenus au dossier de l'utilisateur dans la ressource sont confidentiels. La ressource de même que toute personne qu'elle s'adjoit dans l'exercice de ses activités sont tenues à la confidentialité de ces renseignements.

Le Règlement sur la classification prévoit d'ailleurs 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. »<sup>112</sup>

Ainsi, la ressource doit prendre les mesures propres à assurer la protection des renseignements contenus au dossier de l'utilisateur dans la ressource (conservation dans des locaux sécuritaires, vérifications des accès, etc.).

À cet égard, 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 renseignements.

## **FERMETURE**

Sauf exceptions, la ressource ferme le dossier de l'utilisateur lors du départ définitif de l'utilisateur. Toutefois, la ressource ne conserve pas les renseignements contenus dans ce dossier et les remet à l'établissement selon la procédure émise par le service accueil, centrale de rendez-vous et archives.

Les ententes collectives et nationales prévoient d'ailleurs qu'après le départ d'un usager, la ressource est tenue de remettre à l'établissement, dans un délai maximum de trente jours, tous les renseignements concernant l'utilisateur et de maintenir le caractère confidentiel de tous ces renseignements.