



CONSEILS SUR LA PRATIQUE

J'AI FAIT UNE ERREUR!

DATE: 2012

AU SECOURS! J'AI FAIT UNE ERREUR!

Par Alexandra Carling-Rowland Directrice, Pratique professionnelle et assurance de la qualité

Nous travaillons souvent dans des milieux de stress élevé où l'on est appelé à jongler avec plusieurs tâches à la fois. Nous avons parfois l'impression de toujours être à la course et de ne jamais prendre le dessus de la situation. C'est dans ces moments que nous sommes les plus vulnérables aux erreurs. Je me souviens de mon premier envoi par courriel aux membres de l'Ordre. J'ai indiqué le mauvais lien au sondage en ligne. J'étais pressée et mon cœur s'est effondré lorsque j'ai réalisé ce que j'avais fait. Dans cette édition de la rubrique Conseils sur la pratique, nous offrons des conseils au sujet d'erreurs que de braves membres ont accepté de partager avec nous.

Q: Je travaille dans un hôpital occupé et nous sommes présentement à court de personnel. Dans l'empressement de la journée, j'ai oublié de consigner les données d'un patient. Qu'est-ce que je devrais faire pour rectifier la situation?

Le Règlement proposé sur la tenue des dossiers prévoit qu'il faut consigner la date et le motif de chaque contact professionnel. Le Code de déontologie de l'Ordre prévoit à 4.1, Normes juridiques régissant la pratique, que les audiologistes et les orthophonistes doivent être honorables et honnêtes dans leurs rapports professionnels. Voici la marche à suivre lorsque la consignation des données au dossier est désynchronisée dans le temps : indiquez la date réelle de l'entrée et un titre, p. ex. « au sujet de la visite/séance effectuée le 30 octobre 2012 », puis inscrivez vos notes au dossier. Vous devez poser ce geste que le dossier soit en format papier ou électronique. Il est très tentant d'insérer une note oubliée dans un dossier électronique, mais la plupart sinon tous les systèmes informatiques ont un mécanisme invisible qui indique la date à l'arrière-plan.

Q: J'ai envoyé le mauvais dossier de patient/client à un bureau de médecin. Que dois-je faire?

D'abord, appelez le bureau du médecin et demandez s'ils ont reçu le rapport. S'ils peuvent repérer le rapport, vous avez deux choix : 1) vous pouvez leur demander de vous retourner le dossier ou 2) vous pouvez leur demander d'éliminer le dossier de façon sécuritaire en le déchiquetant. Peu importe l'option choisie, vous devez documenter ce qui s'est passé dans votre dossier patient/client et la solution proposée. Si le bureau du médecin ne peut pas repérer le dossier, il s'agit d'une atteinte à la vie privée et vous avez l'obligation de la signaler. Si vous travaillez pour une organisation qui a un mandataire désigné responsable de la protection des renseignements personnels, vous devrez signaler l'atteinte à cette personne. S'il n'y a pas de mandataire désigné, vous devez communiquer avec le Bureau de la Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario. Il serait

également prudent de signaler l'atteinte à la vie privée à votre gestionnaire. Le Bureau de la Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée vous dira comment procéder et vous donnera des instructions, ce qui comprendra communiquer avec le patient/client ou un membre de la famille afin d'expliquer la situation. Le Bureau de la Commissaire a un modèle pour ces situations que nous avons reproduit ci-dessous.

Q: Les parents d'un enfant que je vois m'ont signalé que j'ai fait une erreur dans le rapport d'évaluation. J'ai utilisé « elle » au lieu de « il » par erreur. Est-ce qu'ils doivent faire une demande écrite de modification de l'erreur ou est-ce que je peux faire moi-même le changement et leur remettre le rapport modifié?

Un patient/client, ou dans ce cas un mandataire spécial (parent), peut demander des modifications au dossier. La *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé* prévoit que si une personne demande verbalement au dépositaire de renseignements sur la santé de rectifier le dossier : « *La présente partie n'a pas pour effet d'empêcher le dépositaire de renseignements sur la santé, sur demande verbale du particulier, de rectifier le dossier.* ».

Dans cette situation, le changement de renseignement n'est pas contesté. Il n'est donc pas nécessaire de demander à la famille de mettre sa demande par écrit. Vous pouvez et devriez certainement faire le changement approprié et fournir la copie modifiée du rapport à la famille. Vous devriez aussi apporter le changement dans le dossier du patient/client d'une manière qui n'efface pas l'information originale. Il suffirait ici de rayer « elle », d'écrire « il » et de mettre vos initiales à côté du changement. Vous devriez aussi documenter l'incident de façon détaillée et votre solution dans le dossier de l'enfant. Il faudrait également tenter de fournir une note de correction à tout autre destinataire du rapport.

Peu importe la raison, n'hésitez pas à communiquer avec nous au secrétariat de l'Ordre pour obtenir des conseils sur la pratique. Nous répondrons à vos requêtes avec plaisir.

Alexandra Carling-Rowland

acarlingrowland@caslpo.com

416-975-5347, poste 226

1-800-993-9459