

erg-go!

PRATIQUE CLINIQUE

TENUE DE DOSSIERS DANS LE SECTEUR PRIVÉ :
PARTICULARITÉS PERÇUES PAR DES ERGOTHÉRAPEUTES

MAI 2022

A photograph of a person's hands typing on a silver laptop keyboard. The person is wearing a light-colored long-sleeved shirt and a watch on their left wrist. The laptop is open on a white desk. In the background, there is a white mug and a small potted plant. In the foreground, a pair of glasses, a ruler, and a pencil are visible on the desk.

JULIANNE BOULANGER, ERG [21-178] et
MARTINE BROUSSEAU, ERG [77-052]



NOUVELLEMENT ERGOTHÉRAPEUTE, JULIANNE BOULANGER S'EST INTÉRESSÉE À LA TENUE DE DOSSIERS DANS LE CADRE DE SON PROJET DE MAITRISE. CELLE-CI ÉTAIT SOUS LA DIRECTION DE MARTINE BROUSSEAU, PROFESSEURE À L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES.



La tenue de dossiers représente une des activités les plus importantes dans la pratique des ergothérapeutes en raison du temps consacré à cette activité mais aussi, en raison de la complexité du déploiement des compétences y étant rattachées (Rochette et coll., 2020 ; Backman et coll., 2008 ; Yamkovenko, 2014 ; Pierre Lundgren et Sonn, 1999). La tenue de dossiers demeure un défi pour bon nombre d'ergothérapeutes, et ce, même si plusieurs ressources sont à leur disposition, dont le Guide de la tenue de dossiers de l'Ordre des ergothérapeutes du Québec [OEQ] (OEQ, 2019) qui renseigne sur trois types d'écrits reflètent la pratique (la note d'intervention, la note synthèse et le rapport) ainsi que des listes de contrôle pour assurer la qualité (Bart et coll., 2011 ; Kearney et Laverdure, 2018). La métasynthèse qualitative de Murray et coll. (2015) portant sur les défis que rencontrent les ergothérapeutes dans leur pratique montre aussi que la perception des exigences réglementaires entraîne un lourd fardeau en rendant la tâche de la tenue de dossiers plus ardue et, par conséquent, affecte la prise en charge de nouveaux clients. Il y a lieu de croire que les ergothérapeutes travaillant dans le secteur privé font face à d'autres défis spécifiques à leur contexte de pratique (Courtney et Farnworth, 2003 ; Murray et coll., 2015 ; Buchanan et coll., 2016 ; Toal-Sullivan, 2006). Certains défis seraient reliés à l'expérience, à la charge de travail et au milieu de pratique (Brousseau et coll., 2020 ; Rochette et coll., 2020 ; McCombie et Antanavage, 2017 ; Pierre Lundgren et Sonn, 1999). Comme la tenue de dossiers apparaît toujours complexe et que le nombre d'ergothérapeutes dans le secteur privé est en augmentation constante depuis les dix dernières années au Québec (OEQ, 2020), il apparaît pertinent d'investiguer la tenue de dossiers des ergothéra-

peutes exerçant dans le secteur privé.

OBJECTIF DE L'ÉTUDE

L'objectif de l'étude est de décrire les particularités de la tenue de dossiers des ergothérapeutes exerçant dans le secteur privé.

MÉTHODES DE RECHERCHE

La présente étude s'est appuyée sur un devis mixte séquentiel explicatif (Briand et Larivière, 2014) amenant à faire une étude en deux volets. Le premier volet abordant la perception de la tenue de dossiers en pratique privée à l'aide d'un questionnaire électronique et le deuxième portant sur les explications des particularités en ergothérapie dans le secteur privé à l'aide d'entrevues individuelles. Le projet a fait l'objet d'une certification éthique (CER-21-273-07.14). Les données quantitatives ont été analysées à l'aide de statistiques descriptives simples et les données qualitatives ont fait l'objet d'analyse de contenu de sorte à dégager les thèmes saillants.

RÉSULTATS

RÉPONDANTS

L'échantillon de l'étude est de 60 répondants, dont 91,67 % (n=55) s'identifiaient en tant que femmes et 8,33 % (n=5) en tant qu'hommes. L'âge moyen des répondants était de 32,5 ans (± 8,2 ans). Au sein des répondants, 25 % (n=15) détenaient un baccalauréat en ergothérapie et 75 % (n=45) une maîtrise en ergothérapie. La moyenne d'années d'expérience en tant qu'ergothérapeute était de 8,6 ans (± 8,3 ans) et de 7 ans (± 6,3 ans) dans le secteur privé. La majorité des répondants œuvraient auprès de personnes

accidentées du travail ou des accidentés de la route, soit 83,33 % (n=50). Les répondants exerçaient dans 14 des 17 régions administratives du Québec. Parmi les 60 répondants au questionnaire, neuf ont participé à une entrevue semi-structurée, dont 89 % (n=8) s'identifiaient en tant que femmes et 11 % (n=1) en tant qu'hommes. La moyenne d'années d'expérience dans le secteur privé des participants aux entrevues est de 8,4 (± 4,6 ans).

PARTICULARITÉS DE LA TENUE DE DOSSIERS DANS LE SECTEUR PRIVÉ

À la question ouverte : « Quelles sont, selon vous, les particularités de la tenue de dossiers dans le secteur privé ? », 145 énoncés qualitatifs ont été obtenus des 60 répondants. L'analyse de contenu de ces énoncés a fait émerger que le temps alloué à la rédaction, la collaboration avec un agent payeur, la perception des exigences réglementaires, la facturation de la rédaction et la rédaction synthétisée constituent les principales caractéristiques de la tenue de dossiers dans le secteur privé. Le tableau 1 fournit les détails de ces

particularités. De plus, les explications supplémentaires fournies par la suite lors des entrevues exposent que le temps de rédaction rémunéré par semaine est très variable d'un milieu à l'autre, certains n'en ont aucun. Le verbatim suivant l'illustre : « Sinon, ce bloc de 30 minutes est insuffisant pour rédiger l'ensemble de mes notes de la journée. Alors, c'est certain que je dois prendre le temps de rédiger pendant que je suis avec le patient » (P.8) (P pour participant et le chiffre correspond au numéro attiré). Il est fréquent pour les ergothérapeutes de réaliser leur tenue de dossiers en temps non rémunéré. Aussi, il ressort des résultats que la perception des exigences réglementaires entraîne de nombreuses incertitudes : « les normes de l'OEQ amènent des incertitudes, car il y en a beaucoup et je veux m'assurer de les respecter » (E.19) [E pour énoncé], « la conformité des dossiers selon l'OEQ est stressante, sans pour autant avoir l'impression que je ne respecte pas les exigences » (E.32)

[suite page 04]

TABLEAU 1
Les particularités de la tenue de dossiers dans le secteur privé *

Thèmes reliés aux particularités (n=145 énoncés qualitatifs)	n	%	Exemple d'énoncés
Le temps lié à la rédaction	27	18,6	« Il y a peu de temps de rédaction alloué pour une tenue de dossiers chargée » (E.12) « Au privé, le temps c'est de l'argent » (E.19) « Le temps de rédaction se fait au détriment du temps de traitement » (E.36) « Les rapports sont écrits pour un tiers payeur et sont demandés par celui-ci selon des canevas préétablis » (E.11)
La collaboration avec un agent payeur	18	12,4	« Ma perception est que nous avons plus d'obligations quant au consentement et aux détails que doit contenir le dossier versus le secteur public » (E.112) « Par contre, plus d'exigences de la part de l'OEQ au niveau de la tenue de dossiers je trouve » (E.99)
La perception des exigences réglementaires	13	9	« Les heures de rédaction ne sont pas toutes facturées » (E.16)
La facturation de la rédaction	13	9	« Je trouve que la tenue de dossiers est plus concise et mieux synthétisée dans le milieu privé. On s'en tient à l'essentiel, ce qui n'est pas une mauvaise chose ! » (E.66)
La rédaction synthétisée	13	9	« Beaucoup plus long et laborieux. » (E.3)
La fréquence et la longueur de la rédaction	12	8,3	« En privé, nous sommes responsables de créer et modifier les canevas en fonction des bonnes pratiques » (E.44)
La création de documents personnalisés (canevas)	9	6	« La possibilité de plainte plus fréquente au syndic. » (E.32)
La fréquence de documents ayant un risque de préjudice	6	4,1	« Beaucoup plus de clients vus par jour [...] » (E.73)
La quantité de clients vus par semaine	6	4,1	« Aussi, il ne faut pas oublier que la majorité du temps nous sommes continuellement en présence des travailleurs et à certains moments nous devons faire de la rédaction devant eux. (Impact sur la qualité des services) » (E.52) « Possibilité d'utiliser des logiciels qui facilitent la rédaction » (E.94)
La rédaction en présence de clients	5	3,5	« Les assureurs et les clients ne veulent pas nécessairement payer pour un rapport aussi complet que ce qu'on doit faire selon l'ordre. » (E.17)
L'utilisation de la technologie dans la rédaction	5	3,5	
Le lien entre la facturation et les exigences réglementaires	2	1,5	

*12,5 % des énoncés ne mentionnaient pas de particularités reliées au secteur privé. Le E dans le tableau renvoie à énoncé et le chiffre qui suit est le numéro de celui-ci

D'autres éléments se rattachent aux particularités de la tenue de dossiers dans le secteur privé. Ce sont les réalités temporelles de la rédaction (nombre d'heures consacrées à celle-ci et la fréquence de rédaction en présence du client), les circonstances de la rédaction dans cette dernière situation ainsi que les types de documents complexes à rédiger. Ils font l'objet des paragraphes qui suivent.

Les réalités temporelles de la rédaction, soit le nombre d'heures consacrées à la rédaction et la fréquence de rédaction en présence du client sont présentées dans le tableau 2. Les résultats renseignent sur le temps consacré à la tenue de dossiers et aux circonstances qui y sont associées. La rédaction en présence du client est ressortie dans l'étude comme étant une stratégie essentielle pour compléter l'ensemble de la tenue de dossiers.

TABLEAU 2
Particularités temporelles de la rédaction

Nombre d'heures de tenue de dossiers par semaine (n=50)*	Moyenne (écart-type)	n	%
	8,4 (± 4,5)		
Entre 0 et <5 h		12	24
Entre 5 et <10 h		22	44
Entre 10 et <15 h		10	20
Entre 15 et <20 h		3	6
Entre 20 et <25 h		3	6
Fréquence de rédaction en présence de clients (n=60)			
Situations	Rarement, moins de 10 % des situations	9	15
	Occasionnellement, environ 30 % des	8	13,33
	Quelques fois, 50 % des situations	7	11,67
	Fréquemment, 70 % des situations	17	28,33
	Habituellement, 90 % des situations	15	25
	Chaque fois	4	6,67

*50 des 60 répondants au questionnaire ont fourni une réponse.

Les circonstances qui justifient la présence ou l'absence du client lors de la rédaction sont variées (voir tableau 3). Comme la charge de travail est

élevée, le verbatim suivant reflète cette réalité : « je pense que l'on voit plus de clients par jour, ce qui entraîne plus de tenue de dossiers » (P.7).

TABLEAU 3
Les situations de rédaction en présence et en l'absence du client *

Situations de rédaction en présence du client (n=141 énoncés)	n	%	
La rédaction de notes évolutives	31	23	
La rédaction lors de supervision de programmes d'activités	25	17	
En cours d'évaluation et la rédaction d'un rapport (portion subjective et objective, passation de questionnaires)	24	17	
La rédaction d'une lettre au médecin	21	15	
Situations de rédaction en l'absence du client (n=112 énoncés)			
Lors d'interventions particulières	36	23	
	Interventions avec écoute active	16 de 36	44,4
	Intervention avec enseignement ou supervision étroite	12 de 36	33,3
	À l'enfance	2 de 36	5,6
	Lors d'interventions en général	6 de 36	16,7
La rédaction de rapport (section analyse, plan d'intervention et interprétation de questionnaire)	19	17	
La rédaction de notes évolutives plus complexes, plus longues ou suite à un appel avec un tiers	12	10,8	

*Les principaux résultats sont exposés dans ce tableau, ce qui explique le total n'est pas de 100%. Pour les résultats complets, veuillez consulter Boulanger (2021).

D'autres particularités, soit celles reliées au type de documents complexes à rédiger, sont ressorties du questionnaire et des entrevues. Ils se rattachent très souvent à un rapport demandé par un assureur, un rapport ayant un potentiel de causer préjudice à un client ou un rapport à la suite d'une évaluation approfondie (voir le tableau 4 illustrant l'importance de ce phénomène). Le verbatim suivant illustre bien la complexité qu'amène la rédaction de certains types d'écrits : « On te demande de fournir un rapport

qui a des répercussions monstrueuses en très peu de temps, sans te laisser bien réfléchir, et ce, pour que le tout soit rentable pour l'employeur et l'assureur veut ton rapport pour hier » (P.1).

[suite page 06]

TABLEAU 4
Les types de documents complexes à rédiger

Types de documents (n=63 énoncés)	n	%
Un rapport demandé par un assureur (CNESST, SAAQ, assurance privée)	22	35,5
Un rapport ou une évaluation ayant un plus grand risque de préjudice	17	27
Un rapport spécifique d'évaluation, dont ci-dessous :	15	23,8
Un rapport d'évaluation en santé mentale	4/15 (12,6)	
Un rapport à l'enfance	2/15 (13,4)	
Un rapport d'évaluation en général	9/15 (60)	

DISCUSSION

La présente étude fait valoir les particularités reliées à la tenue de dossiers d'ergothérapeutes travaillant dans le secteur privé. Elle documente le temps alloué à la rédaction, ce qu'aucune autre étude n'avait rapporté jusqu'à ce jour. Les particularités se rattachent à des contingences concrètes, telles que la facturation du temps consacré à la rédaction dans certains milieux et la présence incontournable des agents payeurs. Ces deux éléments du contexte de travail des ergothérapeutes dans le secteur privé ne sont pas des éléments nouveaux dans la littérature, car avaient été mis en évidence dans les recherches de Pierre Lundgren et Sonn (1999) et de McCombie et Antavanage (2017), tout comme dans la mise en garde de l'OEQ (2016) stipulant qu'avoir affaire à des tiers payeurs entraîne parfois des enjeux. Les agents payeurs peuvent faire pression sur les ergothérapeutes pour une rédaction rapide des rapports et une prise en charge rapide des clients. Les ergothérapeutes participant à l'étude le rapportent aussi, mettant en évidence qu'ils ont constamment à jongler entre le fait de respecter les besoins du client, les attentes des agents payeurs et leurs propres besoins cliniques de réflexion nécessaire à la rédaction.

La présente étude montre des particularités jusqu'alors non identifiées dans la littérature, soit

celle d'un risque de préjudice présent par le fait de produire certains documents rendant complexe la tenue de dossiers dans le secteur privé. Les ergothérapeutes de l'étude font valoir l'importance de produire des analyses étoffées, la pression apportée par le fait de choisir adéquatement les mots pour expliquer les situations difficiles des clients et la charge de travail qu'impose la justesse des rapports produits contribuant à plaider pour son client. En situation de plainte, d'inspection ou de témoignage au tribunal, le dossier est tout ce que l'ergothérapeute a pour se protéger. Jusqu'à ce jour, aucune étude n'avait montré cet aspect. Ces éléments renvoient à la complexité de la tenue de dossiers. Il ne s'agit pas uniquement de rédiger des listes de symptômes, d'incapacités ou d'activités réalisées ou délaissées, mais aussi de choisir les éléments judicieux à inclure dans les rapports et d'argumenter pour son client par des analyses claires et précises. Cette complexité va bien au-delà de ce qui est proposé dans le guide de la tenue de dossiers de l'OEQ (2016) et il y a lieu de croire que du contenu dynamique expliquant la façon de produire de bonnes argumentations dans les dossiers serait utile aux ergothérapeutes.

De plus, le risque de préjudice lié à la rédaction de certains documents et la perception des exigences

réglementaires comme contraignantes entraînent de nombreuses incertitudes aux participants de l'étude, comme l'avaient soulevé sommairement Buchanan et coll. (2016) et Murray et coll. (2015). Ce phénomène peut être expliqué par le fait que les ergothérapeutes dans le secteur privé ne disposent pas de réels guides pour la pratique au privé. Avoir une liste d'éléments à inclure dans les rapports comme dans le guide de l'OEQ (2016) est presque contre-productif ; le réel besoin repose sur des pistes pour choisir les informations pertinentes à inclure dans un rapport, pour utiliser les bons mots (les mots-liens sont particulièrement importants pour ajouter des nuances) et argumenter par des analyses étoffées. Créer de tels guides à l'aide d'exemples et de contre-exemples d'argumentations solides offrirait le potentiel de réduire les incertitudes et la frustration. Les ergothérapeutes participant à l'étude ont tout de même rapporté plusieurs stratégies qu'ils ont mises en place pour optimiser leur temps de rédaction et respecter les délais, entre autres la planification du temps de rédaction et le fait de rédiger au fur et à mesure.

Enfin, le déploiement efficace des compétences reliées au rôle de gestionnaire de la pratique (ACE, 2012) est primordial pour être à jour dans sa tenue de dossiers, et ce, en considérant le temps important que les ergothérapeutes consacrent à la rédaction selon la présente étude. Les participants rapportent que cette pression pour un temps de rédaction sans cesse réduit entraîne des craintes face à la qualité de la tenue de dossiers. Ces résultats viennent enrichir l'étude de Pierre Lundgren et Sonn (1999) affirmant que le manque de temps pour la rédaction était un facteur venant nuire à la satisfaction des ergothérapeutes face à leur tenue de dossiers. Dans un milieu qui se doit d'être rentable, il est plus difficile d'établir un équilibre entre les services offerts aux clients et la tenue de dossiers.

CONCLUSION

Il apparaît particulièrement important de reconnaître que la pratique en ergothérapie dans le secteur privé est une pratique complexe et les résultats de la recherche rapportée dans cet article le font valoir. Il serait certes pertinent que des guides soient déve-

loppés afin de répondre adéquatement aux besoins de produire des rapports complexes et de savoir étoffer ses analyses en réduisant le risque de préjudice aux clients. Ces guides pourraient être élaborés par des communautés de pratique, dont les principaux concernés pourraient fournir des exemples et contre-exemples de bonnes argumentations tout en étant accompagnés par un expert ayant une connaissance approfondie des contraintes du secteur privé et du raisonnement clinique des ergothérapeutes. Si la consigne était : « Il suffit de rapporter des informations pertinentes au raisonnement clinique », tous s'en porteraient mieux.

Pour joindre la première auteure:
jboulanger@espaceergo.com

Crédit photo :
Pexels_Photographe Cottonbro

RÉFÉRENCES

Association canadienne des ergothérapeutes. (2012). *Profil de la pratique des ergothérapeutes du Canada*. <https://www.caot.ca/document/4720/2012profil.pdf>

Backman, A., Kåwe, K. et Björklund, A. (2008). Relevance and focal view point in occupational therapists' documentation in patient case records. *Scandinavian Journal of Occupational Therapy*, 15(4), 212-220. <https://doi.org/10.1080/11038120802087626>

Bart, O. Avrech, M. B., Rosenberg, L., Hamudot, V. et Jarus, T. (2011). Development and validation of the documentation of occupational therapy session during Intervention. *Research in Developmental Disabilities*, 32(2), 719-726. <https://doi.org/10.1016/j.ridd.2010.11.008>

Boulanger, J. (2021). *Les particularités de la tenue de dossiers d'ergothérapeutes exerçant dans le secteur privé* [essai de maîtrise, Université du Québec à Trois-Rivières]. Cognitio. <https://depot-e.uqtr.ca/id/eprint/9936/1/eprint9936.pdf>

- Briand, C. et Larivière, N. (2014). Les méthodes de recherche mixtes. Illustration d'une analyse des effets cliniques et fonctionnels d'un hôpital de jour psychiatrique. Dans M. Corbière et N. Larivière (dir.), *Approche mixte des méthodes qualitatives et quantitatives* (p. 625-648). Les Presses de l'Université du Québec.
- Brousseau, M., Dumas, C., Gauthier, M.-P. et Valade, C. (2020). *Pourquoi les ergothérapeutes écrivent trop dans les dossiers-patients ?* ERG-go! Revue des Ergothérapeutes du Québec. http://www.erg-go.ca/PratiqueClinique_Tenue_dossier_Juillet2020.pdf
- Buchanan, H., Jelsma, J. et Siegfried, N. (2016). Practice-based evidence: Evaluating the quality of occupational therapy patient records as evidence for practice. *South African Journal of Occupational Therapy*, 46(1). <https://doi.org/10.17159/2310-3833/2016/v46n1a13>
- Courtney, M. et Farnworth, L. (2003). Professional competence for private practitioners in occupational therapy. *Australian Occupational Therapy Journal*, 50(4), 234–243. <https://doi.org/10.1111/j.1440-1630.2003.00402.x>
- Kearney, K. et Laverdure, P. (2018). Guidelines for documentation of occupational therapy. *American Journal of Occupational Therapy*, 72(Suppl. 2). <https://doi.org/10.5014/ajot.62.6.684>
- McCombie, R. P. et Antanavage, M. E. (2017). Transitioning from occupational therapy student to practicing occupational therapist: First year of employment. *Occupational Therapy in Health Care*, 31(2), 126–142. <https://doi.org/10.1080/07380577.2017.1307480>
- Murray, C., Turpin, M., Edwards, I. et Jones, M. (2015). A qualitative meta-synthesis about challenges experienced in occupational therapy practice. *British Journal of Occupational Therapy*, 78(9), 534–546. <https://doi.org/10.1177/0308022615586786>
- Ordre des ergothérapeutes du Québec. (2016). *L'ergothérapeute et l'indépendance professionnelle*. Ergothérapie Express. https://www.oeq.org/DATA/ARTICLESPECIAL/31~v~independanceprofessionnelle_eesept2016.pdf
- Ordre des ergothérapeutes du Québec. (2019). *Guide de la tenue des dossiers en ergothérapie*. <https://www.oeq.org/DATA/CMSDOCUMENT/724.pdf>
- Ordre des ergothérapeutes du Québec. (2020). *Exercice dans le secteur privé*. <https://www.oeq.org/ergotherapie/m-a-pratique/exercice-dans-le-secteur-prive.html>
- Pierre Lundgren, B. et Sonn, U. (1999). Occupational therapy as documented in patients' records : Part II. What is proper documentation? Contradictions and aspects of concern from the perspective of OTs. *Scandinavian Journal of Occupational Therapy*, 6(1), 3–10. <https://doi.org/10.1080/110381299443799>
- Rochette, A., Brousseau, M., Vachon, B., Engels, C., Amari, F. et Thomas, A. (2020). What occupational therapists' say about their competencies' enactment, maintenance and development in practice? A two-phase mixed methods study. *BMC Medical Education*, 20(1). <https://doi.org/10.1186/s12909-020-02087-4>
- Toal-Sullivan, D. (2006). New Graduates' Experiences of learning to practice occupational therapy. *British Journal of Occupational Therapy*, 69(11), 513–524. <https://doi.org/10.1177/030802260606901105>
- Yamkovenko, S. (2014). *How to be more effective with documentation: Q&A with Cathy Brennan*. American Occupational Therapy Association. <https://www.aota.org/Publications-News/AO-TANews/2014/QA-Cathy-Brennan-Effective-Documentation.aspx>