

Université de Sherbrooke

**Enjeux de rédaction dans les dossiers clients chez des ergothérapeutes :  
recommandations à l'Ordre des ergothérapeutes du Québec en vue d'un plan d'action**

Par  
Nathalie Thompson  
Programme de maîtrise en pratiques de la réadaptation

Essai présenté à la Faculté de médecine et des sciences de la santé  
en vue de l'obtention du grade de maître en pratiques de la réadaptation (M. Réad.)  
Maîtrise en pratiques de la réadaptation

Sherbrooke, Québec, Canada  
Juin 2015

Membres du jury d'évaluation  
Chantal Sylvain, professeure adjointe; École de réadaptation, Faculté de médecine et des  
sciences de la santé  
Martine Brousseau, professeure titulaire; Département d'ergothérapie, Université du  
Québec à Trois-Rivières

© Nathalie Thompson, 2015

## RÉSUMÉ

### **Enjeux de rédaction dans les dossiers clients chez des ergothérapeutes exerçant au Québec : recommandations à l'Ordre des ergothérapeutes du Québec en vue d'un plan d'action**

Par

Nathalie Thompson

Programme de maîtrise en pratiques de la réadaptation

Essai présenté à la Faculté de médecine et des sciences de la santé en vue de l'obtention du diplôme de maître en pratiques de la réadaptation (M. Réad.), Maîtrise en pratiques de la réadaptation, Faculté de médecine et des sciences de la santé, Université de Sherbrooke, Sherbrooke, Québec, Canada, J1H 5N4

**Introduction :** La rédaction dans les dossiers est une activité professionnelle essentielle pour divers professionnels de la santé. Parallèlement, elle suscite des enjeux auprès de plusieurs disciplines, notamment en ergothérapie où ces enjeux se retrouvent à l'échelle mondiale, le Québec n'y faisant pas exception. Malgré les initiatives prises par l'Ordre des ergothérapeutes du Québec (OEQ) en vue de favoriser une rédaction de qualité, des enjeux à cet égard demeurent présents chez maints ergothérapeutes cliniciens. De surcroît, ces enjeux sont d'autant plus criants dans un contexte de rationalisation des ressources où ils se voient complexifiés par des contraintes de temps. Par conséquent, il convient alors de parler d'enjeux de "rédaction efficace". L'OEQ, de par sa mission de protection du public, est désireux de soutenir ses membres à relever les défis incombant à la rédaction efficace. Néanmoins, ces enjeux sont peu documentés dans les écrits. C'est pourquoi ils font l'objet de la présente étude. **Objectif :** Dresser un portrait des stratégies et obstacles liés à la rédaction efficace dans les dossiers clients par les ergothérapeutes cliniciens exerçant au Québec, et ce, en vue d'émettre des recommandations visant à orienter les actions que l'OEQ entend prendre afin de soutenir ces ergothérapeutes dans leur quête de rédaction efficace. **Méthode :** Les données ont été recueillies par entrevue dans le cadre de deux groupes de discussion focalisés. Chacun de ces groupes a été constitué d'un échantillon varié de sept ergothérapeutes cliniciens exerçant au Québec. L'échantillonnage final a été effectué par choix raisonné à partir d'un large échantillon initial de convenance, soient des ergothérapeutes ayant manifesté leur intérêt et leur disponibilité à manifester au projet. Les données ont été ensuite analysées selon une méthode d'analyse thématique à partir d'une approche par grille mixte. **Résultats :** L'analyse de contenu des données obtenues a fait émerger 13 stratégies visant à favoriser une rédaction efficace, soient 1) utiliser les technologies de l'information, 2) avoir recours à un canevas basé sur un modèle théorique,

3) participer à une activité de formation continue sur la tenue des dossiers 4) utiliser le langage associé à un modèle théorique, 5) avoir recours à des mots-clés / phrases-clés / checklist, 6) faire référence à des données au dossier, 7) se planifier un temps et un contexte de rédaction, 8) se référer à un guide de pratique, 9) faire partie d'une communauté de pratique / groupe de pairs, 10) se planifier des plages-horaire de rédaction accolées au moment de l'intervention, 11) avoir recours à du mentorat, 12) effectuer une note-synthèse, 13) débiter le rapport par l'analyse. Par la suite, 31 obstacles ont été associés à la rédaction efficace : 28 d'entre eux étant associés à 11 des stratégies précédemment énumérées, les trois autres n'étant associés à aucune stratégie particulière. Ces obstacles ont été regroupés en 10 catégories, soient les contraintes de temps, les contraintes organisationnelles, les difficultés d'interprétation des normes professionnelles, les enjeux d'intégration des connaissances dans la pratique, le pauvre soutien du milieu, les enjeux liés à la crédibilité de la source, le manque de connaissance lié à la stratégie, les enjeux de compétence, les enjeux liés à la motivation et les enjeux liés à la compétitivité interprofessionnelle. Finalement 14 actions ont été identifiées par les ergothérapeutes en vue que l'OEQ puisse les soutenir dans leur quête de rédaction efficace, soient a) fournir des exemples concrets de notes ou rapports selon les divers modèles utilisés en ergothérapie, b) assurer un suivi en intégration des activités de formation continue sur la tenue de dossiers dispensées par l'OEQ, c) fournir une certaine hiérarchie des normes qui permettrait de distinguer celles qui sont incontournables de celles qui ne le sont pas, d) créer un document explicatif du Référentiel qui viendrait préciser ce qui est attendu des ergothérapeutes, e) fournir une rétroaction précise au rapport d'inspection professionnelle en s'appuyant sur des exemples concrets, f) offrir l'activité de formation continue sur la tenue des dossiers dispensée par l'OEQ par types de pratiques, g) fournir du mentorat et une ressource en vue de répondre aux questions des ergothérapeutes à l'égard de la tenue des dossiers, h) personnaliser le processus d'inspection professionnelle de façon à offrir, à son issue, une possibilité d'échange entre l'ergothérapeute et l'OEQ, i) fournir aux ergothérapeutes des aide-mémoire clairs, concis et sous forme de liste des normes professionnelles, j) remettre en question les normes professionnelles existantes en vue d'en évaluer leur pertinence dans le contexte actuel, k) recevoir une rétroaction formative périodique de l'OEQ, l) travailler de concert avec les universités de façon à s'assurer que la formation initiale permette d'acquérir les compétences de rédaction appropriées et de se familiariser avec le Référentiel, m) contribuer au développement de communautés de pratique sur la tenue des dossiers chapeauté par un expert, n) favoriser l'accès à des ressources documentaires aux membres en vue de favoriser la mise à jour de leurs connaissances. **Discussion** : Les résultats font ressortir des stratégies et des obstacles liés à la rédaction efficace inédits et contributifs à l'élaboration de recommandations adaptées au contexte de pratique des ergothérapeutes exerçant au Québec. Ces résultats sont importants puisque les recommandations qui en sont issues serviront à préciser l'orientation à donner par l'OEQ au plan d'action visant à soutenir les ergothérapeutes dans leur quête de rédaction efficace. Par ailleurs, l'implication active des participants, notamment démontré par un taux de participation de 100% à la validation de contenu des bilans des groupes de discussion, contribue à la crédibilité à l'étude. Bien que l'échantillon recueilli pour cette étude n'ait pas la prétention d'être exhaustif, il est néanmoins très diversifié. La principale limite de l'étude est liée à la durée des rencontres qui a freiné le niveau de profondeur des données recueillies. **Conclusion** : Les résultats provenant de cette étude permettent d'effectuer des recommandations à l'OEQ en vue d'un plan d'action. Il est d'abord recommandé que l'activité de formation continue

sur la tenue des dossiers soit remaniée sous une forme hybride, une portion plus générale étant présentée en ligne, la portion spécifique offerte en présentiel de façon distincte selon divers types de pratiques. Dans cette dernière portion, la détermination de la pertinence d'une norme en fonction de sa pratique et la façon d'en rendre compte de façon concise pourraient être approfondies. Cette formation serait complétée d'un suivi de type communauté de pratique virtuelle, fermée aux participants de ladite formation de façon à maintenir le niveau d'homogénéité du groupe, et dont la validation des savoirs échangés serait effectuée par le formateur. En ce qui a trait à la formation sur les modèles théoriques, des points de réflexion seront apportés à l'égard de la détermination du choix du modèle théorique à utiliser selon la situation et sur la pertinence d'apporter des exemples concrets. Parallèlement, l'élaboration d'un guide explicatif en tenue des dossiers prenant notamment en compte la détermination de la pertinence d'une norme dans sa pratique et des critères de qualité des dossiers sous une forme "en bref" est toute indiquée. Dans un autre ordre d'idées, une implication de l'OEQ en vue d'identifier et de former, dans divers types de pratique, des experts de contenu normatif à l'égard de la tenue des dossiers, est suggérée. Ainsi, ces experts pourraient notamment être impliqués dans le développement de communautés de pratique en tenue des dossiers (de type forum de discussion avec bibliothèque), notamment celles virtuelles dont le soutien technique serait offert par l'OEQ, ce dernier ayant déjà les ressources à cet égard. Par ailleurs, trois recommandations visent le programme d'inspection professionnelle. Dans un premier temps, il serait pertinent de vérifier dans quelle mesure les changements apportés à ce programme dans les dernières années ont eu un effet sur la compréhension des recommandations émises au rapport d'inspection professionnelle. Ensuite, il est recommandé d'ajouter à la lettre accompagnant le rapport d'inspection une invitation à contacter une personne attitrée au programme d'inspection professionnelle en vue de pouvoir échanger, au besoin, sur les recommandations émises. Finalement, l'importance d'une évaluation approfondie de la perception du processus d'inspection professionnelle par les membres inspectés et d'une promotion plus large de la visée de l'inspection professionnelle, incluant son volet préventif, est ressortie. Dans la foulée des échanges effectués entre l'OEQ et les universités dans le cadre d'une tribune apportée par le comité de formation des ergothérapeutes, les questionnements des participants à savoir si le Référentiel est introduit assez tôt dans la formation initiale et si la formation universitaire prépare suffisamment les étudiants à ce qui est attendu dans les milieux d'exercice à l'égard de la rédaction efficace pourraient être rapportés et discutés. En ce qui a trait à la mise à jour des ergothérapeutes, notamment quant au choix et à l'utilisation des modèles théoriques, une réflexion à l'égard des possibilités d'offrir aux ergothérapeutes un accès à des banques de données pourrait être effectuée par l'OEQ. De façon concomitante, l'OEQ pourrait renseigner ses membres sur des façons d'avoir accès à des données probantes en ergothérapie. Par ailleurs, dans l'éventualité où des enjeux de compétitivité interprofessionnelle subsistaient, en présence d'une rédaction adéquate, une validation de chacune des normes professionnelles à l'égard de la tenue des dossiers auprès des ergothérapeutes dans un contexte d'évolution de la profession d'ergothérapeute au Québec pourrait s'avérer une avenue d'intérêt.

Mots clés : documentation, rédaction professionnelle, tenue de dossiers, ergothérapie, efficacité, stratégies, obstacles.