

Comité de normalisation des formulaires  
du dossier de l'utilisateur du réseau de la santé  
et des services sociaux

**Règles relatives à la conception,  
à l'informatisation et à la numérisation  
des formulaires du dossier de l'utilisateur**

ÉDITION :

**La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux**

Le présent document s'adresse spécifiquement aux intervenants du réseau québécois de la santé et des services sociaux et n'est accessible qu'en version électronique à l'adresse :

**[www.msss.gouv.qc.ca](http://www.msss.gouv.qc.ca)**, section **Publications**

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

#### **Dépôt légal**

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020

Bibliothèque et Archives Canada, 2020

ISBN : 978-2-550-86846-0 (PDF)

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

© Gouvernement du Québec, 2020

## **Production**

Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)

## **Rédaction**

Andréanne Gagner, adjointe et conseillère aux dossiers PNOD, PNAVD, CNFDU et RDM  
Direction générale des affaires universitaires, médicales, infirmières et pharmaceutiques, MSSS

## **Direction**

Denis Ouellet, directeur  
Direction générale des affaires universitaires, médicales, infirmières et pharmaceutiques, MSSS

## **Collaborateurs**

### **Membres du Comité de normalisation des formulaires aux dossiers de l'utilisateur**

Lise Chagnon, archiviste médicale  
Association des gestionnaires de l'information de la santé du Québec

Dr Claude Rivard, médecin  
Fédération des médecins omnipraticiens du Québec

Dr Marc Billard, médecin  
Collège des médecins du Québec

Dre Chantal Bolduc, médecin  
Fédération des médecins spécialistes du Québec

Barbara Harvey, infirmière  
Ordre des infirmiers et infirmières du Québec

Sandra Di Palma, inhalothérapeute  
Ordre professionnel des inhalothérapeutes du Québec

Caroline Poulin, analyste d'affaires, spécialiste en processus et renseignements cliniques  
Direction générale des technologies de l'information, MSSS

Sarah Maltais, archiviste médicale  
Direction médicale des services hospitaliers, Centre hospitalier universitaire (CHU) de Québec –  
Université Laval

Claudine Paradis, technicienne en approvisionnement et production de formulaires  
Direction générale des infrastructures, de la logistique, des équipements et de l'approvisionnement,  
MSSS

Olivier Grégoire, conseiller en communication  
Direction des communications, MSSS

### **CDO – Cristal-Net**

Sylvie Harewicz, archiviste médicale  
Direction des ressources informationnelles, CHU de Québec – Université Laval

### **CDO – Numérisation**

Élaine Vachon, représentante des archives  
Direction adjointe des ressources informationnelles, CISSS de la Montérégie-Centre

# TABLE DES MATIÈRES

<b>CONTEXTE</b> .....	<b>1</b>
<b>OBJECTIF</b> .....	<b>1</b>
<b>CHAMP D'APPLICATION</b> .....	<b>1</b>
<b>MODALITÉS</b> .....	<b>2</b>
TERMINOLOGIE À UTILISER.....	2
POLICE DE CARACTÈRES .....	2
MARGES.....	2
FORMULAIRE RECTO VERSO .....	3
FORMULAIRE COMPORTANT UN TALON DÉTACHABLE .....	3
COULEUR ET GRISÉ.....	3
ENCADRÉS .....	3
SUPPORTS DES FORMULAIRES.....	3
PAPIER.....	3
CASES À COCHER ET INSCRIPTION DE LA DATE ET DE L'HEURE .....	4
SIGNATURE ET NUMÉRO DE PERMIS D'UN PROFESSIONNEL .....	4
COPIES MULTIPLES .....	4
<b>IDENTIFICATION DE L'USAGER</b> .....	<b>5</b>
<b>CARACTÉRISATION DU FORMULAIRE</b> .....	<b>6</b>
IDENTIFICATION DU MINISTÈRE .....	6
IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT ET DE L'INSTALLATION .....	6
CODE À BARRES .....	6
TITRE DU FORMULAIRE .....	7
NUMÉRO DU FORMULAIRE.....	7
PIED DE PAGE.....	7
<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	<b>8</b>
<b>ANNEXE</b> .....	<b>9</b>
<b>PRÉCISIONS SUR LES DONNÉES</b> .....	<b>9</b>
DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DE L'USAGER ET RENSEIGNEMENTS SUR LES DIFFÉRENTES PERSONNES .....	9
DONNÉES CLINIQUES.....	9
DONNÉES LÉGALES ET DONNÉES SUR LES PROFESSIONNELS.....	9
<b>TABLEAU DES PRÉFIXES</b> .....	<b>10</b>



## **CONTEXTE**

Compte tenu de l'évolution du dossier de l'utilisateur, les formulaires normalisés sont des outils essentiels; ils demeurent une référence pour les établissements de santé et de services sociaux au Québec. Au fil des ans, les formulaires ont changé en fonction des pratiques cliniques et de l'organisation des services. Ainsi, le contenu et la gestion des formulaires normalisés tiennent de plus en plus compte des outils informatiques utilisés dans le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS). Dans ce contexte, le Comité de normalisation des formulaires du dossier de l'utilisateur (CNFDU) considère que la rédaction et la diffusion de règles relatives à la conception des formulaires à verser au dossier de l'utilisateur en faciliteront la gestion de ceux-ci et en augmenteront la cohérence.

En outre, lors de la conception des formulaires, il faut prendre en compte les différents cadres normatifs en vigueur dans le RSSS de même que les obligations fixées par les différents ordres professionnels.

Les présentes règles guidant la conception des formulaires du relatifs au dossier de l'utilisateur s'adressent au personnel des établissements du RSSS qui proposent des formulaires au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Le document s'avérera également utile aux fournisseurs du RSSS qui participent à la conception, à la modification ou à la suppression des formulaires, et ce, peu importe le support.

## **OBJECTIF**

Définir les règles relatives à la conception des formulaires relatifs au dossier de l'utilisateur afin d'harmoniser ceux-ci, de façon à en assurer la qualité et la cohérence au regard du dossier. Cela permettra de respecter l'intégrité des formulaires normalisés du MSSS, de faciliter la circulation et l'échange d'information entre les établissements du RSSS et de favoriser la prise en charge de l'utilisateur, ainsi que le continuum de soins de ce dernier, et ce, dans le contexte du déploiement de l'informatisation et la numérisation des dossiers d'utilisateur dans le RSSS.

## **CHAMP D'APPLICATION**

Les règles décrites dans le présent document concernent les formulaires du MSSS relatifs au dossier de l'utilisateur ou du résident d'un établissement du RSSS.

Ces règles s'appliquent à tous les formulaires normalisés électroniques et à tous les formulaires normalisés en version papier (qui ne sont pas imprimables à partir du site Web du MSSS), qu'ils soient dynamiques ou intelligents.

De plus, il est recommandé d'appliquer ces règles à tous les formulaires maison des établissements du RSSS, plus précisément aux nouvelles créations ou aux mises à jour de formulaires maison.

## **MODALITÉS**

Tous les formulaires normalisés relatifs au dossier de l'utilisateur doivent être créés selon les modalités suivantes. Celles-ci s'appliquent à tous les types de formulaires, peu importe le support utilisé.

### **TERMINOLOGIE À UTILISER**

Conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, chapitre S-4.2)*, « dossier de l'utilisateur » est le terme à utiliser dans la conception des formulaires normalisés.

La seule exception vise les formulaires spécifiques au CHSLD, où le terme « dossier du résident » est accepté.

Précisons que le terme « usager » sera utilisé dans le reste du document.

### **POLICE DE CARACTÈRES**

#### *TITRE DU FORMULAIRE*

- Police : Arial ou Calibri, en lettres majuscules et en caractères gras
- Taille : 11
- Longueur du titre : maximum de 45 caractères (sur un maximum de 2 lignes)
- Ne pas utiliser la mention « Formulaire » dans le titre.

#### *CONTENU DU FORMULAIRE*

- Police : Arial ou Calibri
- Taille : 10 ou 11

#### *PIED DE PAGE :*

- Police : Arial ou Calibri
- Taille : 7

N.B. : Les caractères doivent être lisibles par les intervenants pour ne pas causer de litiges, d'erreurs de traitement, etc. Il ne faut pas utiliser des caractères dont la taille est inférieure à 7 pour écrire toute information permettant une prise de décision par l'intervenant.

### **MARGES**

Toutes les marges doivent être d'égales proportions, soit à 1,5 cm (haut, bas, droite et gauche). Un mince filet indique les marges du formulaire.



## **FORMULAIRE RECTO VERSO**

Les pages sont orientées dans le même sens que celles d'un livre. Le formulaire doit être en orientation *portrait* pour être lu de haut en bas, avec le retour sur le bord long. Pour produire un formulaire de type tête-bêche (qualifie une publication dont les textes commencent à l'opposé l'un de l'autre et se rejoignent au centre. L'un est renversé par rapport à l'autre.), il faut demander l'autorisation au CNFDU.

## **FORMULAIRE COMPORTANT UN TALON DÉTACHABLE**

Les formulaires NCR autocopiants sont retenus par un talon détachable (pointillé) placé :

- ◆ soit en haut;
- ◆ soit à gauche;
- ◆ soit en haut et en bas.

## **COULEUR ET GRISÉ**

Les bandes en couleur dans le bas ou dans les côtés des formulaires sont autorisées pour faciliter leur repérage.

Les teintes pâles et les écritures noires sont autorisées dans le reste du formulaire.

## **ENCADRÉS**

Les encadrés doivent être marqués par des traits simples, mais plus larges que minces plutôt que par des lignes doubles.

## **SUPPORTS DES FORMULAIRES**

Les différents types de support sont :

- ◆ papier : les formulaires peuvent être obtenus auprès du fournisseur indiqué sur le site Web du MSSS sous l'onglet « Publication »;
- ◆ électronique : les formulaires statiques (imprimables) et dynamiques (y compris des formulaires intelligents) sont accessibles sur le site Web du MSSS, dans la section précitée.

## **PAPIER**

- ◆ Le papier utilisé est le papier blanc, de format lettre (8,5 po × 11 po) et d'un poids de 75 g/m<sup>2</sup> (ou 20 livres).
- ◆ De façon générale, les formulaires sont conçus à la verticale (orientation portrait) et la reliure est sur le bord long.

### CASES À COCHER ET INSCRIPTION DE LA DATE ET DE L'HEURE

- ◆ La case à cocher est placée devant l'inscription de la réponse.

Exemple :  Oui  Non

- ◆ La date est inscrite selon la forme numérique *aaaa-mm-jj*.

Exemple : 2019-01-22 correspond au 22 janvier 2019.

- ◆ L'heure est inscrite selon la forme numérique *hh:mm:ss*.

Exemple : 15:22:00, qui correspond à 15 heures, 22 minutes, 0 seconde.

### SIGNATURE ET NUMÉRO DE PERMIS D'UN PROFESSIONNEL

Lorsque la signature d'un professionnel de la santé et des services sociaux est nécessaire, toujours inscrire le titre du professionnel (lorsque le formulaire est réservé à l'usage d'un seul type d'intervenant) et prévoir un espace pour inscrire le numéro de permis.

### COPIES MULTIPLES

La désignation de chacun des feuillets d'un formulaire NCR autocopiant devrait se faire de préférence comme suit :

- ◆ Dossier usager ou Dossier résident (feuille blanc)
- ◆ Destinataire à préciser (feuille jaune)
- ◆ Destinataire à préciser (feuille rose)
- ◆ Destinataire à préciser (feuille vert)

## **IDENTIFICATION DE L'USAGER**

Un espace de 8 cm x 5 cm est laissé en blanc dans le coin supérieur droit pour la plaque de l'imprimante à carte embossée ou pour l'inscription à la main de l'information qui figure sur la carte.

Dans le cas d'un formulaire NCR autocopiant, c'est-à-dire un formulaire de plusieurs pages dont le contenu est identique, les informations inscrites à l'aide de l'imprimante à carte embossée se répètent automatiquement sur chaque page.

Dans le cas d'un formulaire à pages multiples dont le contenu est différent, les informations inscrites à l'aide de l'imprimante à carte embossée n'apparaissent que sur la première page.

Au recto des pages subséquentes, le nom, le prénom et le numéro de dossier de l'utilisateur doivent être inscrits de nouveau, dans le coin supérieur droit.

Au verso des pages subséquentes, le nom, le prénom et le numéro de dossier de l'utilisateur doivent être inscrits de nouveau.

Conformément à la Circulaire 2018-026 et au Cadre normatif pour la gestion de l'identification de l'utilisateur, l'impression de la carte embossée devrait contenir les éléments suivants :

- le nom et le prénom de l'utilisateur;
- sa date de naissance;
- son sexe;
- le nom et le prénom de sa mère (s'ils sont inconnus, le nom et le prénom du père);
- le numéro et la date d'expiration de sa carte d'assurance maladie.

## **CARACTÉRISATION DU FORMULAIRE**

### **IDENTIFICATION DU MINISTÈRE**

Conformément au Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec, tous les formulaires normalisés relatifs au dossier de l'utilisateur portent le logo du MSSS dans le coin supérieur gauche, sur la première page seulement. Il faut donc prévoir un espace de 2,5 cm par 5 cm à cette fin. De plus, il faut laisser une zone de protection, exempte de texte ou de tout autre élément graphique autour du drapeau, correspondant à la largeur du rectangle étalon, soit plus ou moins 5 mm).

Il est interdit de retirer le logo du MSSS ou d'ajouter le logo d'un établissement ou d'une installation du RSSS sur les formulaires normalisés.

### **IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT ET DE L'INSTALLATION**

Tous les formulaires se rapportant au dossier de l'utilisateur doivent comporter un espace où inscrire le nom de l'établissement et, au besoin, le nom de l'installation.

Exemple : Établissement : \_\_\_\_\_

### **CODE À BARRES**

À moins d'avis contraire du CNFDU, un code à barres unique, attribué par la Direction des ressources matérielles ministérielles (DRMM) du MSSS, doit figurer sur chaque formulaire.

Ce code à barres est composé d'un préfixe et d'un suffixe.

Préfixe (2 lettres) : Le préfixe DT est réservé aux formulaires provinciaux du MSSS. Pour faire la distinction entre les formulaires provinciaux et les formulaires maison, le CDO – Cristal-Net a déterminé un préfixe unique pour chacun des établissements (voir l'annexe 1).

Suffixe (maximum de 5 chiffres) : Le choix du suffixe relève de l'établissement.

Le numéro précédé de DT qui sera attribué au code à barres devient la norme pour ce code à barres et les chiffres correspondront à un numéro séquentiel.

Le code à barres a les dimensions suivantes : 3,34 cm par 1,2 cm; il est de couleur noir. Il doit commencer à 0,5 cm de la marge du haut et à 5 cm de la marge de gauche. Le code à barres apparaît seulement au recto de la première page; il ne doit donc pas être répété sur les pages subséquentes. Toutefois, dans le cas des formulaires autocopiants (dont les copies ont différentes désignations), le code à barres est inscrit au recto de première page de chaque copie.

## **TITRE DU FORMULAIRE**

Le titre du formulaire apparaît dans le coin supérieur gauche ainsi qu'en bas, au centre (dans le pied de page), sur toutes les pages. Dans le haut de la première page, il est inscrit entre la marge de gauche (sous le logo et le code à barres) et l'espace prévu pour l'impression d'une carte embossée, et il ne doit pas excéder deux demi-lignes. Il sera toujours composé en caractères gras (voir le point *TITRE DU FORMULAIRE* dans la section *POLICE DE CARACTÈRES* du chapitre *MODALITÉS* ci-dessus).

## **NUMÉRO DU FORMULAIRE**

Le numéro est attribué par la DRMM au moment de la conception du formulaire. Il commence par les lettres AH (assurance hospitalisation) ou AS (affaires sociales), suivies d'un minimum de trois chiffres.

## **PIED DE PAGE**

Voici les renseignements à inscrire dans le pied de page, selon l'endroit où ils doivent se trouver :

- ◆ à gauche :
  - le numéro du formulaire et le code à barres (ex. : AH-233 DT9125);
  - la date de la création (2019-04-01) ou de la révision, le cas échéant (ex. : rév. 2010-05);
- ◆ au centre :
  - le titre du formulaire, en caractères gras;
- ◆ à droite :
  - le numéro de la page et le nombre total de pages ( $n$  de  $n$ ). Un chiffre impair correspond au recto et un chiffre pair, au verso d'un feuillet. Par exemple, dans un formulaire de quatre pages sur deux feuillets, la numérotation au recto est 1 de 4 et 3 de 4 et au verso, 2 de 4 et 4 de 4. Si le formulaire n'a qu'une seule page, celle-ci doit être numérotée 1 de 1; et
  - les désignations (dans le cas des formulaires autocopiants) sont placées sous le numéro de la page.

## **BIBLIOGRAPHIE**

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE KAMOURASKA. *Règles de conception des documents cliniques*, Saint-Pascal (Québec), Centre de santé et de services sociaux de Kamouraska, 2010.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)* (RLRQ, c.S-4.2)

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Guide d'élaboration d'un cadre normatif pour les systèmes d'information et les banques de données ministérielles*, Québec, Service de l'administration des banques de données, Direction de la gestion intégrée de l'information, ministère de la Santé et des Services sociaux, 2011, XIII, 67 p.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Guide pour la mise en œuvre d'un dossier patient numérisé dans une perspective évolutive de dossier patient informatisé*, Québec, Direction des ressources informationnelles, ministère de la Santé et des Services sociaux, 2004.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Orientations ministérielles concernant l'identification des usagers et des intervenants cliniques*, circulaire en date du 5 octobre, *Normes et pratiques de gestion*, tome II – *Répertoire*, Québec, Bureau du sous-ministre, ministère de la Santé et des Services sociaux, 2018, 5 p.

## **ANNEXE**

### **PRÉCISIONS SUR LES DONNÉES**

#### **DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DE L'USAGER ET RENSEIGNEMENTS SUR LES DIFFÉRENTES PERSONNES**

Toutes les données doivent être pertinentes et elles doivent respecter la pratique clinique de la ou des professions concernées par le formulaire.

Le nom, le prénom, les initiales et le numéro d'assurance maladie de l'utilisateur sont généralement inscrits sur le formulaire. Par ailleurs, la signature ou d'autres renseignements peuvent s'avérer nécessaires pour identifier la personne responsable de l'utilisateur, le témoin ou d'autres personnes.

Ces données peuvent être présentées sous différentes formes (texte, tableau, etc.).

#### **DONNÉES CLINIQUES**

Chacune des données cliniques inscrites doit être pertinente et doit respecter la pratique clinique de la ou des professions concernées par le formulaire. Les données apparaîtront dans une suite logique (ordre chronologique, ordre alphabétique, etc.). De plus, elles respecteront le cadre normatif s'appliquant aux systèmes d'information et aux banques de données ministérielles.

Ces données peuvent être présentées sous différentes formes (texte, tableau, etc.).

#### **DONNÉES LÉGALES ET DONNÉES SUR LES PROFESSIONNELS**

Les articles de loi et les règlements qui s'appliquent seront indiqués, au besoin, sous forme de texte.

Le nom, le prénom, les initiales, la signature et le numéro de permis du professionnel de la santé qui a rempli le formulaire, qui a vérifié les données inscrites, qui a été témoin ou qui a une autre raison d'être lié à la demande que constitue le formulaire doivent apparaître sur celui-ci. Ces données respecteront le cadre normatif s'appliquant aux systèmes d'information et aux banques de données ministérielles (voir la circulaire intitulée *Orientations ministérielles concernant l'identification des usagers et des intervenants cliniques*).

**TABLEAU DES PRÉFIXES**

Région administrative	Préfixe	Établissement
00	DT	Ministère de la Santé et des Services sociaux
01	BL	CISSS du Bas-Saint-Laurent
02	LS	CISSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean
03	CN	CIUSSS de la Capitale-Nationale
03	CQ	Centre hospitalier universitaire (CHU) de Québec – Université Laval
03	CP	Institut de cardiologie et de pneumologie de Québec (IUCPQ)
04	MR	CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec
05	US	CIUSSS de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire (CHUS) de Sherbrooke
06	OM	CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal
06	CM	CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal
06	SM	CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
06	NM	CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal
06	EM	CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal
06	UM	Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM)
06	PP	Institut Philippe-Pinel de Montréal
06	MG	Centre universitaire de santé McGill (CUSM)
06	SJ	Centre hospitalier universitaire (CHU) Sainte-Justine
06	IC	Institut de cardiologie de Montréal (ICM)
07	OT	CISSS de l'Outaouais
08	AT	CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue
09	CR	CISSS de la Côte-Nord
10	NK	CLSC Naskapi
10	BJ	CRSSS de la Baie-James
11	GP	CISSS de la Gaspésie
11	IL	CISSS des Îles
12	CA	CISSS de Chaudière-Appalaches
13	LV	CISSS de Laval
14	LN	CISSS de Lanaudière
15	LR	CISSS des Laurentides
16	RC	CISSS de la Montérégie-Centre
16	RE	CISSS de la Montérégie-Est
16	RO	CISSS de la Montérégie-Ouest
17	BH	Centre de santé Innulitsivik
17	BU	Centre de santé Tulattavik
18	CJ	Conseil Cri de la santé et des services sociaux de la Baie-James