

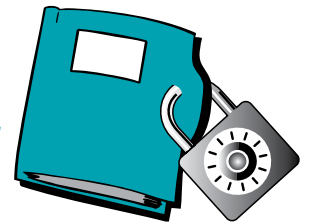
À propos de l'auteure...



Maryse Soulières

est travailleuse sociale. C'est d'abord à ce titre qu'elle a travaillé dans les CHSLD de Vigi Santé, pour ensuite agir comme conseillère en milieu de vie et commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Parallèlement, elle a participé à divers projets de recherche portant sur l'exercice des droits des personnes âgées et la prévention de la maltraitance et des abus envers les aînés. Depuis juin 2010, elle s'est jointe à l'équipe d'implantation de la ligne téléphonique provinciale Aide Abus Aînés, pour laquelle elle agit à titre d'agente de recherche et de formatrice.

LA CONFIDENTIALITÉ, UNE RESPONSABILITÉ PARTAGÉE



La vie d'aujourd'hui nous a habitués à une certaine facilité pour obtenir une foule de renseignements. Il reste étonnant de constater l'ouverture avec laquelle les gens peuvent parler d'eux, parfois même devant d'illustres inconnus, se montrant ensuite surpris de voir circuler aussi librement autant d'informations les concernant. Quoi dire à qui, quand et où? Voilà une responsabilité qui incombe à tous.

Droit à la vie privée. Secret professionnel. Protection des renseignements personnels. Informations confidentielles. Si pour la plupart d'entre nous, ces termes sont tous plus ou moins synonymes, ils évoquent aussi la possibilité de ne pouvoir obtenir de réponse à certaines de nos questions. Et, lorsque ces questions sont liées à l'état de santé physique ou mentale d'un proche, les procédures et politiques d'accès à l'information des établissements de santé peuvent parfois nous sembler lourdes et difficiles à comprendre. Mais qu'en est-il réellement?

LE DROIT À LA VIE PRIVÉE

À la base, tous ces concepts reposent sur le droit fondamental de chacun d'entre nous de gérer notre vie comme nous l'entendons et, de ne révéler à d'autres que les aspects de notre vie que nous choisissons de partager. Peut-être n'ai-je pas envie que mes voisins connaissent mon bilan de santé, que mes amis actuels apprennent mes erreurs de jeunesse, ou que mes proches connaissent le détail de ma vie sexuelle... Par contre, des détails de ma vie personnelle peuvent devenir nécessaires à certaines personnes dans l'exercice de leurs fonctions auprès de moi et, je me dois alors de les leur révéler si je désire obtenir des services de qua-

lité. Par exemple, mon conseiller financier doit connaître le détail de mes revenus, de mes dettes et de mes projets avant de me fournir un avis judicieux sur les options financières les plus appropriées à ma situation. Il en va de même pour les professionnels du réseau de la santé et des services sociaux. Mais que font-ils avec toute cette information que même les gens de mon propre entourage ne connaissent peut-être pas?





QU'EST-CE QU'EN DIT LA LOI ?

Le droit au respect de la vie privée et la confidentialité des informations personnelles sont protégés par différentes lois au Québec. D'abord, « *la Charte des droits et libertés de la personne fait du droit à la vie privée un droit fondamental. Elle reconnaît ainsi à toute personne le droit au respect de son honneur, de sa dignité et de sa réputation (article 4), le droit à la vie privée (article 5) et le droit au respect du secret professionnel (article 9)* » (Ménard, 2007). Le **Code civil du Québec** en précise certains principes (articles 35 à 41). De façon plus spécifique, la **Loi sur les services de santé et les services sociaux** (LSSS) vient encadrer le droit des usagers du réseau à la confidentialité de l'information qui les concerne. Les établissements de santé mettent donc en place leurs politiques et procédures afin d'assurer le respect du droit à la vie privée des usagers, notamment en ce qui concerne le partage d'informations entre les professionnels, les procédures d'accès au dossier médical, et les normes de transmission de l'information à des tiers en accord aux règles du secret professionnel énoncées au **Code des professions**. Enfin, la **Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels** précise certaines règles particulières applicables à l'accès au dossier de l'utilisateur.

Toutes ces lois sont très claires lorsque vient le temps de répondre à la question: « Que font les professionnels de la santé avec toutes les informations recueillies sur les usagers ? » La réponse est simple: ils sont tenus au secret professionnel. « *Le secret professionnel est l'obligation imposée à un professionnel de garder secrètes les informations qu'il obtient sur son client dans le cadre de l'exercice de sa profession* » (Ménard, 2007). Selon la loi, il existe seulement deux raisons pour lesquelles un professionnel pourra divulguer des informations sur l'un de ses clients: 1) s'il a préalablement obtenu le consentement du client concerné, ou 2) si une loi l'y autorise spécifiquement (par exemple, lorsqu'une personne mineure est impliquée, ou que la sécurité et l'intégrité immédiate d'un individu est menacée).

QU'EST CE QU'UNE INFORMATION CONFIDENTIELLE ?

De façon générale, on peut dire que toutes les informations qui sont contenues aux dossiers médical et administratif d'un résident sont confidentielles: les diagnostics, la médication, l'état de santé général, les résultats des tests médicaux, le contenu des discussions avec les professionnels tels la travailleuse sociale, psychologue ou autre, la situation financière, conjugale ou familiale, etc.

Il importe par ailleurs de souligner que les normes de confidentialité en vigueur dans le réseau de la santé et des services sociaux ne peuvent d'aucune façon être le prétexte, pour les établissements, à camoufler d'éventuelles erreurs ou cacher certains incidents malheureux. En vertu de la loi et tel qu'expliqué dans un fascicule précédent portant sur « La gestion des risques » (« *Entre vous et moi* », numéro 25, 2008), si un accident ou une erreur devait se produire, et bien qu'il s'agisse d'informations confidentielles face à des tiers, les personnes directement concernées en seraient rapidement informées.

QUI PEUT AVOIR ACCÈS AUX INFORMATIONS CONFIDENTIELLES ?

Dans le but d'offrir de meilleurs services au résident, la loi permet aux professionnels de l'équipe interdisciplinaire (médecin, infirmière, pharmacien, physiothérapeute, ergothérapeute, travailleur social, psychologue) d'avoir accès à toutes les informations en consultant le dossier. Comme tous les usagers du réseau de la santé et des services sociaux, les résidents des CHSLD ont le droit de consulter leur dossier. Lorsqu'un résident inapte est représenté par l'un de ses proches, celui-ci a aussi le droit d'accès aux informations contenues dans le dossier du résident dans la mesure où cela est nécessaire pour l'exercice de ce pouvoir. Enfin, le résident ou son représentant peut autoriser l'accès aux informations le concernant à une tierce personne s'il le désire.

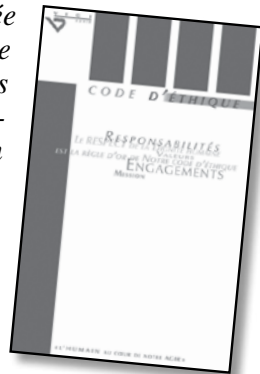
Cependant, afin de s'assurer que l'esprit de la loi soit respecté en matière de confiden-

tialité et de respect de la vie privée des résidents, l'accès aux informations confidentielles est encadré par des politiques et procédures strictes. Ainsi, toute personne (incluant le résident lui-même) qui désire consulter un dossier médical doit en faire la demande formelle auprès de l'établissement. Celui-ci procèdera à l'analyse de la demande selon la procédure en place et fournira à la personne, le cas échéant, les explications nécessaires à la compréhension des informations contenues au dossier (par la présence de l'infirmière, de la coordonnatrice ou du médecin sur place au moment de la consultation du dossier, par exemple).

COMMENT SE TRANSPOSE LE DROIT DES RÉSIDENTS À LA VIE PRIVÉE DANS LE QUOTIDIEN DES CHSLD ?

La plupart des CHSLD intègre dans leur code d'éthique le respect du droit à la vie privée et l'obligation pour le personnel de respecter la confidentialité des informations. « *Selon les règles prévues par le Code civil du Québec, l'obligation de confidentialité s'impose à toutes les personnes qui travaillent dans un établissement de santé et elle s'applique non seulement pour la durée de l'emploi de la personne dans l'établissement mais pour toute la vie de cet employé puisque l'information à laquelle il a eu accès se réfère à la réputation et à la vie privée d'autrui* » (Ménard, 2007).

N'oublions pas que les CHSLD sont des « milieux de vie ». Les résidents y demeurent et y reçoivent des soins et services 24h sur 24 et 7 jours par semaine: ils sont chez eux. La notion de vie privée et de confidentialité y prend donc nécessairement un sens différent, qui dépasse largement les informations contenues à leur dossier médical. Ils tissent des liens avec le personnel, font des confidences aux préposées, s'en remettent à elles pour répondre à des besoins de tout ordre. Par la force des choses, les employés du CHSLD, qu'il s'agisse du per-



sonnel infirmier ou administratif, des préposées aux bénéficiaires ou à l'entretien ménager, sont appelés à partager le quotidien des résidents et à entrer dans leur intimité. Les liens sont parfois tels qu'il arrive également que les familles choisissent de partager entre elles certains secrets comme le font également entre eux des résidents.

Au jour le jour, le respect de la vie privée n'est pas sans représenter un réel défi pour tous. « *Les véritables violations du secret professionnel sont généralement banales, communes. (...) Ce qui menace le plus le secret professionnel ? C'est la banalité du quotidien* » (Garnier, 2010). Pour le personnel soignant, le fait que madame X soit constipée ou que monsieur Y ait mangé deux desserts malgré son diabète peuvent paraître des informations banales. Pour la travailleuse sociale, le fait que la fille de madame Z soit toxicomane et qu'elle ne soit pas venue la visiter depuis plus d'un an peut aussi sembler anecdotique. Mais pour madame X, monsieur Y ou madame Z, tout cela revête une toute autre importance.

Les occasions sont malheureusement multiples de se voir interpellés par une question comportant des éléments de confidentialité et d'y répondre spontanément sans trop porter attention à l'environnement. Bien sûr, les questionnements entre collègues, ceux en provenance des soignants, des résidents, des visiteurs ou des proches et qui surviennent dans le corridor ou dans les espaces communs sont facilement susceptibles d'être entendus par d'autres. Si le partage d'informations entre collègues de travail est souvent essentiel pour offrir une continuité de soins et une qualité de services aux résidents, si l'information de la part des familles est également fort utile, le lieu pour le faire demeure quant à lui capital. Qui de nous n'a jamais été exposé à la gêne, en pharmacie, clinique privée ou autre, face à une situation où des renseignements très personnels nous concernant auraient été mentionnés ... publiquement ? C'est pourquoi les efforts de sensibilisation ne doivent pas être ménagés pour préserver le droit à la vie privée des résidents.





QUELLE PEUT ÊTRE LA CONTRIBUTION DU RÉSIDENT ET DES PROCHES AU RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ?



Face au manque de discrétion ou l'impertinence du lieu pour échanger d'un sujet, ou même quand l'aménagement des espaces n'est pas toujours propice à protéger l'information, la vigilance manifestée par chacun peut modifier les pratiques.

Certaines règles favorisent le respect de la confidentialité et du droit à la vie privée des résidents. À cet égard, la contribution du résident ou ses proches est essentielle :

- Selon le niveau d'aptitude du résident ou en situation d'urgence, une personne doit être identifiée pour le représenter. Cette information est inscrite au dossier dès l'admission et mise à jour lorsque la situation change en cours de séjour. Le personnel est donc toujours en mesure de savoir qui consulter dans la prise de décision concernant un résident (que ce soit le résident lui-même ou un proche). Le personnel transmet ainsi l'information nécessaire à cette personne, qui choisit, au besoin, de la relayer aux autres membres de la famille.
- Il faut éviter d'interpeller le personnel pour s'enquérir de la situation ou de la condition des autres résidents : le personnel ne peut fournir d'information à caractère confidentiel sans l'accord préalable du résident ou de son représentant. Évidemment, le résident ou ses proches peuvent décider de divulguer eux-mêmes ces informations.

- Si un résident ou un représentant souhaite avoir accès à un espace plus intime permettant des conversations confidentielles, la demande peut être adressée au personnel qui verra à identifier un lieu plus discret.
- Tout bris de confidentialité observé devrait être communiqué directement à la direction ou via votre conseiller en milieu de vie ou votre comité de résidents. Les rappels nécessaires à cet égard pourront alors être faits afin d'assurer le respect des droits des résidents.

Les CHSLD sont des milieux où se côtoient les notions de vie et de soins, et où l'échange d'informations sur des aspects privés de votre vie est courant. Les informations ou questions d'apparence banale sont, en réalité, bien souvent confidentielles. Le respect du droit à la vie privée et à la confidentialité des informations représente un véritable défi qui exige une attention soutenue de la part de toutes les personnes qui évoluent dans le CHSLD : le personnel, les résidents, leurs proches, les bénévoles et les visiteurs...

RÉFÉRENCES

- Garnier, Emmanuelle (2010). « Le secret professionnel : ce qu'il faut savoir et savoir ne pas dire », *Le médecin du Québec*, vol 45, no 4, avril, pp 1-3 et 14-16.
- Ménard, Jean-Pierre (2007). « Le dossier patient au Québec : confidentialité et accès », en ligne sur le Réseau juridique du Québec. <http://www.avocat.qc.ca/public/iidossiermedical1.htm>

La série des fascicules « *Entre Vous et Moi* » est réalisée par un groupe de comités de résidents de centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) de Vigî Santé. Les fascicules réalisés à ce jour sont disponibles au www.vigisante.com.

Information : Bonnie Helwer, conseillère en milieu de vie



Vigî Santé Ltée

197, Thornhill, Dollard-des-Ormeaux (Québec) H9B 3H8

téléphone : 514 684-0930 • télécopieur : 514 684-0179 • courriel : bhelwer@vigisante.com



Ce fascicule est publié par le **Comité de résidents du CHSLD Vigî Notre-Dame de Lourdes** (Établissement privé conventionné, une division de Vigî Santé).

Une version anglaise est également disponible.

© Tous droits réservés

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2011

ISSN 1481-2924 (version imprimée) • ISSN 1918-6851 (version PDF en ligne)

Le générique masculin est utilisé dans ce fascicule sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.