



Je cultive les droits

Le droit à la confidentialité

Pour faire de ce 8^e rendez-vous annuel un succès, Vigi Santé et les comités de résidents de chacun de ses centres ont mis à profit leur collaboration dans la réflexion et la promotion des droits des résidents. Cette année, pendant la semaine des droits, le **DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ** est le droit mis en valeur.

Dans un monde où l'information circule rapidement et que la frontière entre vie privée et vie publique s'amincit, il est à propos de se pencher sur le droit à la confidentialité et la protection des renseignements personnels. Qu'est-ce que la vie privée? Il existe peu d'information plus personnelle et intime que celle en lien à notre condition de santé. Plusieurs balises légales et déontologiques encadrent donc les pratiques dans les milieux de santé. Dans un milieu de vie où la demeure de la personne est à la fois un milieu de soins, le respect de la confidentialité comporte ses propres défis.

Surveillez la programmation dans votre installation, informez-vous des différentes activités qui auront lieu et venez cultiver avec nous !

*« D'une confiance à une indiscrétion,
il n'y a qu'une distance de l'oreille à la bouche. »*

Amédée Pichot



CE QU'EN DIT LA LOI...

Plusieurs balises légales encadrent le respect à la vie privée. La Charte des droits et libertés de la personne considère le droit à la vie privée comme un droit fondamental. Elle reconnaît ainsi à toute personne le droit à la vie privée (article 5) et le droit au respect du secret professionnel (article 9).

La Loi sur la santé et les services sociaux aborde la confidentialité sous plusieurs aspects. D'abord, l'article 19 souligne le caractère privé du dossier médical, de même que la nécessité du consentement du résident pour y avoir accès. L'article 17 aborde quant à lui le droit de tout usager apte à avoir accès à son dossier. Néanmoins, l'accès au dossier médical est encadré par des politiques et procédures strictes. Toute personne, incluant le résident lui-même qui désire consulter un dossier médical doit en faire la demande formelle auprès de l'établissement. Lorsque la demande vient du résident, il n'est pas tenu de justifier la raison pour laquelle il souhaite avoir accès à son dossier. Dans le cas d'un représentant légal du résident, celui-ci doit justifier sa demande en prouvant que l'obtention de cette communication d'information est importante dans l'accomplissement de ses fonctions de représentant.

Les divers ordres professionnels qui régissent les règles de pratiques des intervenants en CHSLD abordent tous les règles de confidentialité via leur code de déontologie. Cela est vrai pour les infirmiers et infirmières, les psychologues, les travailleurs sociaux, les médecins, les ergothérapeutes, les physiothérapeutes, etc. Le code des professions énonce également cette même règle (article 60). Il ajoute toutefois que le respect du secret professionnel peut être outrepassé si le professionnel a un motif raisonnable de croire qu'il y a un risque de danger grave et imminent (violence, suicide, etc.) en lien direct avec la communication de l'information qu'il détient. Il peut donc communiquer cette information aux personnes concernées afin de prévenir la venue de ces événements, et ce sans le consentement de la personne intéressée. Il s'agit toutefois de mesures exceptionnelles.

Il est bon de rappeler également que bien que le dossier médical rassemble les interventions de tous les professionnels, de même que l'ensemble des informations confidentielles, les professionnels n'ont accès qu'aux informations relatives et pertinentes à leurs fonctions. Le discernement de chacun est bien sûr de mise.

À Vigi Santé, le code d'éthique met l'emphase sur le respect de la confidentialité et l'intégrité des renseignements personnels qui sont confiés à l'ensemble du personnel, des bénévoles et des visiteurs. De plus, le code d'éthique mise sur l'importance de toujours discuter dans un lieu approprié et de façon discrète.

Nous vous invitons à consulter la vidéo
« *Le respect et l'exercice des droits au CHSLD* »
disponible sur le site web de Vigi Santé à
www.vigisante.com





*Qu'il est rassurant d'être
écouté en toute confiance
et confidentialité.*



COMMENT CONTRIBUER À UNE « CULTURE DE CONFIDENTIALITÉ » ?

Comme résident ou visiteur d'un CHSLD, vous êtes amenés à partager le milieu de vie des autres résidents. Évidemment, il en va de la vigilance de chacun de voir au respect des principes en lien avec la confidentialité.

Voici des gestes simples à adopter pour contribuer à un milieu de qualité et exempt d'indiscrétion.

- Éviter d'aborder les employés dans les lieux qui ne sont pas appropriés afin d'échanger ou de demander des informations confidentielles.
- Ne pas prendre de photo à l'aide d'un appareil photo ou d'un appareil mobile sans le consentement écrit des personnes qui s'y trouvent.
- Ne pas demander des informations sur la situation et condition d'autres résidents que ceux que vous représentez.
- Signaler tout manquement au respect de la confidentialité aux personnes en autorité.

Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter la publication « *Entre vous et Moi* », numéro 27 :
La confidentialité, une responsabilité partagée.



UN MOT DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

UNE PLAINTÉ EST CONFIDENTIELLE

Les personnes qui se prévalent de leur droit de porter plainte obtiennent l'assurance d'un examen responsable, confidentiel et diligent de leur plainte, sans risque de représailles. Toutefois, le plaignant est clairement informé que la collaboration des personnes ou des instances concernées par la situation sera nécessaire au traitement de leur dossier. Par ailleurs, le gestionnaire ou toute personne interpellée lors de l'enquête du commissaire aux plaintes et à la qualité des services se doit d'agir dans la plus grande discrétion et reste lié à son obligation à la confidentialité.

Également, le dossier de plainte est confidentiel. Le dossier de plainte est distinct du dossier du résident et aucune référence à la plainte ne doit se retrouver au dossier médical ou à l'intérieur des notes des professionnels sauf si le plaignant leur en a lui-même fait mention.

Pour plus d'information concernant le régime d'examen des plaintes, incluant une nouvelle capsule vidéo, veuillez consulter le site internet de Vigi Santé à :

www.vigisante.com












VRAI OU FAUX ?

	Vrai	Faux
1 C'est la fête de ma mère, résidente au CHSLD; je peux prendre une photo lors de la fête du mois sans le consentement écrit des autres résidents qui apparaissent sur la photo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Lorsque je donne un soin à un résident, je peux parler librement de l'état de santé d'un autre résident puisque la porte est fermée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 En tant que fille/fils, j'ai automatiquement accès au dossier médical de ma mère.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Dans un milieu de vie comme un CHSLD, la confidentialité va au-delà des informations contenues dans le dossier médical.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RÉBUS

J'ai le  de recevoir des  +  en toute

 +  +  +  + 

Le générique masculin est utilisé dans ce dépliant sans aucune discrimination et uniquement dans le but de faciliter la lecture.

Sa diffusion est rendue possible grâce à l'implication des partenaires suivants :

- Comité de résidents du CHSLD Vigi Brossard
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Les Chutes
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Deux-Montagnes
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Dollard-des-Ormeaux
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Montérégie
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Mont-Royal
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Notre-Dame de Lourdes
- Comité de résidents du CHSLD Vigi l'Orchidée blanche
- Comité de résidents du CHSLD Vigi de l'Outaouais
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Pierrefonds
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Reine-Élizabeth
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Saint-Augustin
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Shermont
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Yves-Blais
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Marie-Claret
- Comité des usagers de Vigi Santé
- Conseiller en milieu de vie de votre CHSLD
- Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de Vigi Santé
- Comité de vigilance et de la qualité de Vigi Santé
- Direction de la qualité et direction générale de Vigi Santé



Vigi Santé
197, rue Thornhill
Dollard-des-Ormeaux
(Québec) H9B 3H8
www.vigisante.com

An English version of this pamphlet is available upon request.



« Je cultive le droit à la confidentialité »

Thématique de la semaine sur les droits dans tous les CHSLD de Vigi Santé Automne 2015

Venez cultiver avec nous, la récolte n'en sera que meilleure !

NOUS VOUS INVITONS À CONSULTER NOTRE SITE INTERNET :

www.vigisante.com

Des nouvelles, des publications, diverses informations sont disponibles.

Le Comité de résidents du CHSLD est là pour contribuer à la promotion et au respect de vos droits. N'hésitez pas à faire appel à lui !



Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services : Bonnie Helwer

Par téléphone : 514 684-0930, poste 1439

Par la poste : 197, rue Thornhill, Dollard-des-Ormeaux (Québec) H9B 3H8



Pour en savoir plus, procurez-vous notre dépliant « Votre satisfaction nous tient à cœur »

RÉPONSES - VRAI OU FAUX

- 1 FAUX :** Le consentement écrit du résident apte ou de son répondant/ représentant est exigé afin de pouvoir le prendre en photo.
- 2 FAUX :** Comme employé(e), je ne peux en aucun temps, transmettre des informations concernant un résident.
- 3 FAUX :** Seul le représentant légal a accès au dossier médical du résident, et ce, en respectant la procédure prévue à cet effet.
- 4 VRAI :** Il en va de même pour les informations auxquelles nous avons accès qui concerne la vie privée des résidents. Soyons discrets.

RÉPONSE - RÉBUS : J'ai le droit de recevoir des services en toute confidentialité.