



# **Code de protection des renseignements personnels**

## **Résidence de soins palliatifs Teresa-Dellar**

Adopté par les conseils d'administration de la Résidence de soins palliatifs  
Teresa-Dellar et de sa Fondation

Septembre 2023



## 1. CHAMP D'APPLICATION :

Le présent Code se fonde sur le Code type sur la protection des renseignements personnels de la CSA (CAN/CSA-Q830-96) et sur les exigences prévues par la Loi 25 telle qu'elle a été adoptée par l'Assemblée nationale du Québec. Ce Code décrit comment la Résidence de soins palliatifs Teresa-Dellar et sa Fondation (la Résidence) respectent les conditions élaborées dans le Code se rapportant aux Renseignements personnels (RP) que la Résidence doit recueillir dans le cadre de ses activités et responsabilités quotidiennes. Ces renseignements personnels (RP) consistent en :

- **dossiers médicaux des patients** : les renseignements personnels sur les patients qui résident et reçoivent des soins à la Résidence;
- **personnes-ressources des patients** : les renseignements personnels des personnes indiquées à titre de proches de patients qui résident et reçoivent des soins à la Résidence, ainsi que des visiteurs des patients;
- **dossiers des donateurs** : les renseignements personnels des personnes ayant fait un don en argent ou en nature (biens ou services) à la Résidence;
- **dossiers des employé(e)s** : les renseignements personnels des personnes embauchées par l'organisation;
- **dossiers des bénévoles** : les renseignements personnels des personnes qui appuient l'organisation sous forme de bénévolat.

### 1-1 COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS :

La Résidence de soins palliatifs Teresa-Dellar recueille les RP mentionnés ci-dessus dans le cadre de ses activités quotidiennes.

Les *dossiers médicaux des patients* sont essentiels au fonctionnement d'un établissement comme la Résidence. Leur collecte et leur maintien sont assurés par le personnel professionnel de la Résidence, notamment les infirmières autorisées, les travailleurs sociaux et les médecins traitants ou tout(e) autre professionnel(le) associé(e) au traitement des patients. Ces dossiers contiennent des renseignements de base sur les patients (nom, adresse, âge, sexe), des renseignements pertinents sur leur santé (numéro d'assurance maladie, numéro d'assurance sociale et autre information relative à leur assurance) et des renseignements sur leurs diagnostics et traitements, gérés et maintenus par le personnel traitant. Ces dossiers peuvent aussi renfermer de l'information bancaire comme un numéro de carte de crédit si une ordonnance doit être traitée par un pharmacien. Pour obtenir une description complète des renseignements contenus dans un dossier médical ou plus d'information sur les processus de la Résidence, il est possible d'en faire la demande à l'agente de protection de la vie privée à l'adresse suivante : [confidentialite@tdpcr.ca](mailto:confidentialite@tdpcr.ca).

L'information sur les *personnes-ressources des patients* est recueillie dans le cadre des activités quotidiennes normales pour assurer une communication opportune avec les membres de la famille et les proches, conformément aux souhaits du patient. Ces renseignements comprennent le nom, le lien avec le patient, les numéros de téléphone, l'adresse électronique et l'adresse postale de la personne-ressource. Cette information est versée au dossier médical du patient. Le nom des visiteurs du patient est aussi consigné dans un registre à la réception aux fins de sécurité et en cas d'évacuation.



Les dossiers des donateurs sont aussi maintenus dans le cadre des activités quotidiennes normales de la Résidence, en sa qualité d'organisme sans but lucratif. Comme la Résidence doit recueillir des dons chaque année pour assurer sa pérennité, le financement constitue une partie importante et essentielle de ses activités. Les dossiers des donateurs sont tenus afin de faciliter les initiatives de collecte de fonds. Ils renferment des renseignements personnels de base sur les donateurs (nom, adresse, numéros de téléphone et adresse courriel) et peuvent également contenir de l'information personnelle comme les dons antérieurs, des numéros de cartes de crédit, certains renseignements bancaires et l'information pour la production de reçus officiels. Pour obtenir une description complète des renseignements relatifs aux donateurs ou plus d'information sur les processus de la Résidence, il est possible d'en faire la demande à l'agente de protection de la vie privée à l'adresse suivante : [confidentialite@tdpcr.ca](mailto:confidentialite@tdpcr.ca).

Un dossier de l'employé(e) est maintenu pour chaque personne embauchée par l'organisation. Un tel dossier renferme le nom de l'employé, son numéro d'assurance sociale (NAS), sa date de naissance, ses numéros de téléphone, son adresse de courriel, sa langue de préférence, son information bancaire, les coordonnées de ses personnes-ressources en cas d'urgence et une photocopie de son permis de conduire et de sa carte d'assurance maladie. Le dossier contient également l'information sur le salaire, les données médicales liées aux absences (le cas échéant) et les évaluations de rendement.

Un dossier du bénévole est maintenu pour chaque personne qui appuie l'organisme sous forme de bénévolat. Un tel dossier renferme le nom, les numéros de téléphone, l'adresse de courriel, la date de naissance et les coordonnées des personnes-ressources en cas d'urgence du bénévole, ainsi qu'une preuve de sa certification professionnelle (le cas échéant) et l'information requise pour la vérification des antécédents criminels (adresse(s) des cinq dernières années, toute déclaration de culpabilité et des copies de deux pièces d'identité officielles).

## 1-2 UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS :

La Résidence utilise les RP décrits ci-dessus seulement pour honorer ses obligations quotidiennes à titre de maison de soins palliatifs.

Dans le cas des dossiers des patients, ceci correspond à la gestion et à la mise à jour continues des renseignements afin qu'ils puissent être utilisés par les professionnels de la santé qui participent au diagnostic et au traitement du patient. Ces renseignements sont également nécessaires à la préparation des documents gouvernementaux appropriés au moment du décès du patient (p. ex., le certificat de décès).

Dans le cas des personnes-ressources des patients, ceci correspond à l'utilisation des RP aux fins de communications sur des services ou occasions avec leur consentement explicite (p. ex., des services de suivi du deuil, l'amélioration continue de nos programmes, des initiatives de financement).

Dans le cas des dossiers des donateurs, ceci signifie les communications requises en cas d'un don commémoratif. Cela correspond aussi à la gestion et à la mise à jour continues des RP afin de solliciter davantage de dons jusqu'à ce qu'un donateur demande son retrait de notre liste de donateurs.

Dans le cas des dossiers des employé(e)s, ceci correspond à la gestion et à la mise à jour continues des RP pour honorer nos obligations à titre d'employeur et respecter toutes les exigences réglementaires (formulaires T4, relevés d'emploi).



Dans le cas des dossiers des bénévoles, ceci correspond à la gestion et à la mise à jour continues des RP s'il y a lieu pour assurer une communication claire et rapide et une relation de travail efficace.

### **1-3 DIVULGATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS :**

La Résidence ne divulguera aucun RP qu'elle a en sa possession, à moins de circonstances exceptionnelles telles qu'elles sont définies dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ou avec le consentement de la personne concernée afin d'honorer ses responsabilités.

L'information contenue dans le dossier d'un patient peut être divulguée à d'autres professionnels de la santé, à des établissements participant au traitement du patient ou aux organismes gouvernementaux requis, comme c'est le cas au moment du décès du patient.

L'information contenue dans le dossier de l'employé(e) sera divulguée à des fournisseurs tiers au besoin. La Résidence a recours à des fournisseurs tiers pour le traitement de la paie, le régime collectif d'assurance, le régime de retraite, l'assurance invalidité de longue durée et la CNESST. L'information contenue dans le dossier de l'employé(e) est aussi divulguée au SPVM pour la vérification dans antécédents judiciaires et au programme Emplois d'été Canada, s'il y a lieu.

### **1-4 ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS :**

À la demande écrite de toute personne auprès de qui elle a recueilli des RP, la Résidence fournira l'accès aux renseignements détaillés, expliquera comment ils sont utilisés et par qui ainsi que ses politiques de maintien des RP et donnera à la personne l'occasion d'apporter des corrections ou des retraits. Cet accès est assuré une fois l'identité de la personne confirmée.

## **2. PRINCIPES**

### **2-1 RESPONSABILITÉS :**

Un organisme est responsable des renseignements personnels qu'il gère et doit désigner une ou des personnes qui devront s'assurer de la conformité de l'organisme.

Il incombe à la directrice générale, à l'agente de protection de la vie privée et au conseil d'administration de la Résidence de s'assurer que celle-ci respecte les principes de ce Code. Il est entendu que d'autres personnes, notamment le personnel de la Résidence, sont chargées de la collecte, du traitement et de la divulgation des RP de façon courante et sont donc indirectement responsables d'assurer le respect du Code.

Tout RP, tels des renseignements contenus dans les dossiers des patients, révélé à une tierce partie à l'extérieur de la Résidence comme un autre professionnel ou établissement de santé, sera offert en assumant que ces renseignements seront protégés par les obligations auxquelles doivent se soumettre le professionnel de la santé ou l'établissement.

### **2-2 DÉTERMINATION DES FINS :**

Les fins auxquelles des renseignements personnels sont recueillis doivent être déterminées par l'organisme avant la collecte ou au moment de celle-ci.

Les fins auxquelles la Résidence recueille les RP qui lui sont confiés sont clairement précisées ci-dessus, sous la partie Champ d'application. Il n'existe aucune autre fin pour une telle collecte, car les RP ne sont pas partagés ni vendus à d'autres entités ou individus et ne pourraient pas



être partagés ni vendus sans le consentement éclairé de la personne en question, qu'il s'agisse d'un patient, d'une personne-ressource d'un patient, d'un employé(e), d'un bénévole ou d'un donateur. Par conséquent, les fins d'une telle collecte sont expliquées au moment approprié afin que la personne concernée puisse demander plus de détails ou de clarifications à la personne qui recueille le RP, qu'il s'agisse d'un professionnel de la santé ou d'un membre du personnel désigné de la Résidence.

## 2-3 CONSENTEMENT :

La personne concernée doit être informée et consentir à toute collecte, utilisation ou divulgation de renseignements personnels qui la concernent, à moins qu'il ne soit pas approprié de le faire.

La Résidence reconnaît que l'obtention d'un consentement pour recueillir et divulguer des RP n'est pas seulement une obligation légale, mais une marque de respect envers la personne et son droit à se protéger contre un usage abusif de ses RP.

En ce qui concerne les **renseignements d'un patient** et son dossier médical, il existe un consentement à la fois tacite et explicite à ce que ces renseignements soient recueillis, utilisés et divulgués, car le patient comprend parfaitement qu'un dossier médical doit être géré dans le but de lui prodiguer les meilleurs soins possibles. La *collecte*, pour que le dossier médical soit le plus exact possible; l'*utilisation*, pour que chaque professionnel de la santé puisse se servir des renseignements afin de prendre les bonnes décisions et la *divulgation* pour que les renseignements puissent être partagés entre professionnels de la santé (p. ex., du médecin à l'infirmière, du pharmacien à l'assistant de laboratoire) afin d'offrir des soins optimaux. Toutefois, il est important de noter qu'en aucun cas, les RP sur le patient ne seront recueillis, utilisés ou divulgués à une fin autre que celles susmentionnées, relatives à la santé et au bien-être du patient. Si les RP devaient être utilisés ou divulgués pour une tout autre raison, il faudra d'abord obtenir le consentement éclairé du patient.

Le partage de renseignements sur les patients rendus anonymes est possible dans le cadre de recherches ou à d'autres fins légitimes et ne requiert donc pas de consentement. Un patient peut être approché pour participer à une initiative ou fournir des renseignements à des fins légitimes comme un essai clinique ou une recherche universitaire. En pareil cas, son plein consentement éclairé et signé est requis avant de procéder. Le médecin traitant et d'autres professionnels de la santé ne requièrent toutefois pas le consentement du patient pour partager des renseignements sur le patient avec un autre professionnel ou établissement de la santé. Finalement, tous les patients et leur famille immédiate sont pleinement informés de leurs droits à la protection des renseignements personnels à leur arrivée à la Résidence, y compris les explications fournies ci-dessus.

En ce qui concerne les **renseignements d'une personne-ressource du patient**, il existe un consentement à la fois tacite et explicite à ce que ces renseignements soient recueillis, utilisés et divulgués, de pair avec les renseignements du patient au besoin, afin de prodiguer les meilleurs soins possibles au patient. En outre, il existe un consentement explicite à ce que ces RP soient utilisés dans des circonstances où des services ou possibilités peuvent être offerts à la personne-ressource du patient après le décès du patient.

En ce qui concerne les **renseignements d'un donateur**, il existe un consentement à la fois tacite et explicite à ce que ces renseignements soient recueillis, utilisés et divulgués afin d'obtenir les résultats souhaités. Le donateur comprend l'importance de fournir des renseignements exacts à la Résidence, y compris des renseignements de base tels que le nom complet, l'adresse et d'autres coordonnées; des renseignements financiers pour la production de reçus officiels et des renseignements bancaires exacts tels que les numéros de cartes de crédit ou des renseignements sur le compte bancaire.



La Résidence garantit à tous les donateurs que les renseignements recueillis sur eux seront utilisés seulement aux fins précisées à la partie Champ d'application. Tous les renseignements sur le donateur se trouvent dans un lieu sûr. Les RP sur le donateur ne seront jamais divulgués à quiconque à une autre fin sans le consentement du donateur en question. La Résidence ne vendra ses listes de donateurs à aucune autre entité.

En ce qui concerne les **renseignements sur l'employé(e)**, il existe un consentement à la fois tacite et explicite à ce que ces renseignements soient recueillis et utilisés pour permettre à la Résidence de s'acquitter de ses obligations à titre d'employeur et d'assurer la tenue des activités courantes de la Résidence.

En ce qui concerne les **renseignements sur un bénévole**, il existe un consentement à la fois tacite et explicite à ce que ces renseignements soient recueillis et utilisés pour permettre à la Résidence de s'acquitter de ses obligations relatives à l'entente de travail avec le bénévole et d'assurer la tenue des activités courantes de la Résidence.

#### **2-4 LIMITES DE LA COLLECTE :**

La collecte de renseignements personnels est limitée aux renseignements nécessaires aux fins identifiées par l'organisme et doit être effectuée de façon équitable et légitime.

La Résidence recueille seulement les renseignements personnels requis aux fins décrites ci-dessus sous la partie 1 – Champ d'application et expliquées plus en détail sous la partie 2-3 – Consentement.

En cas de toute nouvelle fin requise pour remplir les obligations visant à offrir des soins optimaux aux patients ou à gérer un registre des donateurs exact, les renseignements seront recueillis en conformité avec les principes du Code.

De plus, la Résidence s'assurera que les personnes concernées ne soient jamais induites en erreur quant aux raisons et aux intentions pour lesquelles les renseignements sont recueillis.

#### **2-5 LIMITES DE L'UTILISATION, DE LA COMMUNICATION ET DE LA CONSERVATION :**

Les renseignements personnels ne doivent pas être utilisés ou communiqués à des fins autres que celles auxquelles ils ont été recueillis à moins que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'exige. Les renseignements personnels ne doivent être conservés que pendant la période nécessaire à la réalisation des fins déterminées.

La Résidence ne doit pas *utiliser* les RP en sa possession à des fins autres que celles identifiées dans le présent Code, notamment les parties 1 – Champ d'application et 2-3 – Consentement.

En ce qui concerne la *divulgarion*, les renseignements sur les patients seront divulgués seulement lorsque cela est requis et décrits précédemment dans les parties 1 – Champ d'application et 2-3 – Consentement. Ces renseignements peuvent donc être partagés entre professionnels de la santé, tels que des médecins, des infirmières et des pharmaciens, dans le cadre normal du diagnostic et du traitement et dans l'objectif d'offrir des soins optimaux.

En ce qui concerne les renseignements sur les donateurs, les dossiers des donateurs sont conservés dans un lieu sûr et ne seront pas divulgués à une autre entité à toute fin qui ne correspondrait pas aux objectifs expliqués dans la partie 1 – Champ d'application. Au besoin, la Résidence pourrait fournir ces listes de donateurs à des fournisseurs de services externes tels



que des agences spécialisées en publipostage. En pareil cas, ces fournisseurs auront mis en place les mesures de sécurité appropriées et les garanties nécessaires afin d'assurer la confidentialité des listes de donateurs.

#### **La conservation des RP est gérée comme suit :**

En raison de la nature des renseignements sur les patients, surtout lorsqu'il est question des dossiers médicaux, ces renseignements doivent être conservés indéfiniment. Les renseignements sont donc enregistrés, gérés et conservés en format électronique.

Les renseignements électroniques sur les patients sont conservés dans un environnement sécuritaire (voir la partie 2-7 – Mesures de sécurité). Ces renseignements sont conservés indéfiniment, conformément aux dispositions régissant les renseignements médicaux concernant les patients.

Les renseignements sur les donateurs sont conservés indéfiniment ou jusqu'à ce que le donateur demande d'être retiré de notre base de données des donateurs, pourvu que les exigences réglementaires en matière de conservation des données soient échues. Tous les documents à l'appui en format papier sont conservés jusqu'à l'échéance des exigences réglementaires en matière de conservation et de vérification et seront alors déchetés de façon sécuritaire.

Les renseignements sur les employé(e)s sont conservés indéfiniment dans un lieu sécuritaire et verrouillé. Les adresses de courriel personnelles seront retirées de la liste d'envoi interne dès la cessation d'emploi.

Les renseignements sur les bénévoles sont conservés pendant la durée du bénévolat. Par la suite, tous les documents imprimés seront déchetés de façon sécuritaire. Les fichiers de données électroniques sont conservés indéfiniment aux fins de suivi des données sur le bénévolat et d'analyse statistique ou jusqu'à ce que le bénévole concerné demande la suppression de son dossier.

#### **2.6.1 EXACTITUDE :**

Les renseignements personnels doivent être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont utilisés.

La Résidence met tout en œuvre afin de s'assurer que les RP qu'elle recueille et gère sont aussi exacts que possible. En ce qui concerne les renseignements sur les patients, ceci doit se faire au moment de la collecte effectuée par le personnel, puis sur une base continue par les professionnels de la santé responsables du traitement du patient.

En ce qui concerne les renseignements sur les donateurs qui ont consenti à demeurer dans notre base de données, les renseignements sont aussi mis à jour régulièrement, conformément aux instructions des donateurs.

#### **2-7 MESURES DE SÉCURITÉ :**

Les renseignements personnels doivent être protégés au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité.

La Résidence met tout en œuvre pour protéger les renseignements personnels qui lui sont confiés, qu'ils se trouvent physiquement sur les lieux en format papier ou dans un environnement électronique. Ces mesures de sécurité comprennent :



- un accès restreint au lieu où les RP se trouvent par l'entremise de cartes magnétiques;
- un système d'alarme intégré;
- des caméras de surveillance sur le périmètre du bâtiment;
- des étiquettes d'identité portées par tous les employés et les bénévoles;
- un accès restreint à l'ordinateur et au réseau centraux par divers moyens comme des mots de passe confidentiels, des pare-feux et le cryptage;
- des mesures de cybersécurité à jour;
- le verrouillage des bureaux et des classeurs administratifs contenant des RP;
- des tests réguliers des systèmes informatiques afin d'en assurer leur sécurité;
- la formation continue du personnel sur les obligations concernant la confidentialité;
- une entente de confidentialité signée par tous les employés et les bénévoles;
- le déchiquetage de tout RP effectué par une entreprise certifiée.

La Résidence a recours à des moyens contractuels afin de s'assurer que toute autre entité avec laquelle elle partage des renseignements, telle que l'entreprise d'entreposage de documents, y est liée de façon semblable. Lorsque des renseignements sont envoyés à un tel établissement, le transport se fait par messenger cautionné ou d'une façon tout aussi sécuritaire.

Tous les employés de la Résidence sont conscients de l'importance de respecter les conditions expliquées ci-dessus et peuvent faire l'objet d'un congédiement s'ils devaient enfreindre l'une d'entre elles.

## **2-8 TRANSPARENCE :**

Un organisme doit mettre à la disposition de toute personne des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels.

La Résidence fait preuve d'une transparence complète à propos de ses politiques de confidentialité relatives aux RP qu'elle conserve et fournira un exemplaire de son Code de protection des renseignements personnels à toute personne en faisant la demande.

Ce Code est aussi accessible dans notre site Web (<https://residencesoinspalliatifs.ca/>) dans le cadre de notre engagement général envers la confidentialité. Notre Code de protection des renseignements personnels et notre engagement général envers la confidentialité sont également mentionnés dans les documents promotionnels ou de référence que nous distribuons aux patients, aux professionnels de la santé et à la population en général.

## **2-9 ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS :**

Toute personne qui en fait la demande doit être informée de l'existence de renseignements personnels qui la concernent, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers, et être en mesure de les consulter. Il sera aussi possible de contester l'exactitude et l'exhaustivité des renseignements et d'y faire apporter les corrections appropriées.

Lorsqu'une personne souhaite comprendre les types de renseignements conservés sur elle ou voir les renseignements à son sujet gérés par la Résidence, elle peut le faire par écrit ou par une demande directe auprès de l'agente de protection de la vie privée ou la directrice générale de la Résidence. Leurs coordonnées sont disponibles dans notre site Web.

Si une personne estime qu'un renseignement personnel à son sujet est erroné ou incomplet, la Résidence corrigera le renseignement en conséquence dans un délai maximal de 60 jours et fournira un avis de correction à la personne en question.





Il est à noter que tout autre renseignement sur les patients, tel que l'état de santé des patients, ne peut être modifié ni partagé avec le patient à moins d'obtenir le consentement du médecin traitant.

## **2-10 CONTESTATION DE LA CONFORMITÉ :**

Toute personne sera en mesure de contester la conformité aux principes énoncés ci-dessus auprès de l'agente de protection de la vie privée.

Les personnes responsables de s'assurer du respect du Code de protection des renseignements personnels sont identifiées à la partie 2-1.

Si toute personne considère que la Résidence ne respecte pas la lettre ni l'esprit du Code de protection des renseignements personnels, celle-ci peut déposer une plainte à l'une ou l'autre des personnes identifiées à la partie 2-1, par écrit ou en personne.

La Résidence répondra formellement à la personne en question dans un délai maximal de deux (2) semaines et l'informera des mesures entreprises afin de traiter sa plainte.

La Résidence enquêtera ensuite sur la plainte dans les plus brefs délais et prendra toutes les mesures nécessaires pour remédier à la situation, s'il est jugé nécessaire de le faire, incluant la modification de certaines politiques et procédures.

Lorsqu'une plainte a été traitée et réglée, la personne en question sera informée du dénouement approprié.

Un registre des plaintes et des incidents, comprenant aussi les rapports détaillés sur les incidents, sera maintenu par l'agente de protection de la vie privée.

## **PERSONNE-RESSOURCE**

AGENTE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Lori Morris, directrice, Finances et opérations

[confidentialite@tdpcr.ca](mailto:confidentialite@tdpcr.ca)

514 693-1718, poste 263