

**Procédure sur l'utilisation de certains renseignements personnels
 contenus au dossier de l'utilisateur aux fins de sollicitation de dons
 ou de réalisation de sondages
 (révisée)**

Proposée par :	Règlement <input type="checkbox"/>	Émise le :
Application Tout l'établissement	Politique <input type="checkbox"/>	Révisée le :
Approuvée par le directeur général	Procédure <input checked="" type="checkbox"/> n°:	Approuvée le :

TABLE DES MATIÈRES

Page

Chapitre 1 – Principe directeur 2

Chapitre 2 – Objectifs 2

Chapitre 3 – Utilisation de certains renseignements personnels contenus au dossier
de l'utilisateur aux fins de sollicitation de dons 2

Chapitre 4 – Utilisation de certains renseignements personnels contenus au dossier
de l'utilisateur aux fins de réalisation de sondages 4

Chapitre 5 – Disposition finale 5

CHAPITRE 1 – PRINCIPE DIRECTEUR

Compte tenu que la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* autorise les établissements de santé et de services sociaux à utiliser certains renseignements personnels de ses usagers, dans certains cas, ceux de l'un des parents de ses usagers de moins de 14 ans, et ceux de ses résidents aux fins de sollicitation de dons ou de réalisation de sondages, l'établissement établit, par la présente procédure, les étapes à suivre afin de respecter les limites imposées par la LSSSS.

CHAPITRE 2 – OBJECTIFS

- 2.1** Prescrire les modalités d'utilisation des renseignements personnels des usagers pour procéder à des sollicitations de dons ou à la réalisation de sondages, conformément aux règles d'utilisation de certains renseignements personnels contenus au dossier de l'utilisateur, telles qu'énoncées dans le code d'éthique de l'établissement;
- 2.2** Assurer en tout temps aux usagers, ou dans certains cas, à l'un des parents des usagers de moins de 14 ans, une possibilité de refuser une telle utilisation.

CHAPITRE 3 – UTILISATION DE CERTAINS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS CONTENUS AU DOSSIER DE L'USAGER AUX FINS DE SOLLICITATION DE DONS

3.1 Renseignements personnels utilisés :

- nom;
- prénom;
- adresse.

Dans le cas d'un usager âgé de moins de 14 ans, l'établissement peut utiliser, pour les mêmes fins, le nom, prénom et adresse du père ou de la mère de cet usager.

3.2 Clientèles visées aux fins de sollicitation de dons :

- les usagers et les résidents de 18 ans et plus qui sont aptes¹;
- l'un des parents des usagers de moins de 14 ans.

Les renseignements personnels des proches et des représentants de l'utilisateur ne peuvent pas être utilisés aux fins de sollicitation de dons.

¹ Pour des raisons de confidentialité, étant donné que les jeunes de 14 à 17 ans habitent habituellement chez leurs parents, ceux-ci sont exclus des sollicitations de dons.

3.3 Moyens mis à la disposition de l'utilisateur pour refuser l'utilisation de ses renseignements personnels

Dans le **code d'éthique de l'établissement**, il est prévu que lors de son enregistrement, son inscription ou son admission, l'établissement doit donner à l'utilisateur l'occasion de manifester son refus à l'utilisation de renseignements personnels le concernant aux fins de sollicitation de dons et, qu'**en tout temps**, il peut demander que ces renseignements ne soient plus utilisés à ces fins en communiquant avec la personne désignée de l'établissement.

- « *Je demande à l'établissement de ne pas utiliser les renseignements me concernant aux fins de sollicitation de dons au bénéfice de l'établissement ou de la fondation de l'établissement.* »

La première sollicitation pour un don doit être faite par l'établissement. Dès cette première sollicitation, l'établissement doit préciser dans sa lettre adressée à l'utilisateur ou à l'un des parents de l'utilisateur de moins de 14 ans que la fondation de l'établissement le sollicitera directement par la suite.

Lors de chaque sollicitation par l'établissement ou par la fondation pour faire un don, la lettre de sollicitation doit mentionner que l'utilisateur ou l'un des parents de l'utilisateur de moins de 14 ans peut manifester son refus d'être dorénavant sollicité en contactant la personne désignée de l'établissement ou, le cas échéant, la personne désignée de la fondation.

3.4 Règles de confidentialité

Concernant l'utilisation des renseignements personnels de l'utilisateur ou de l'un des parents de l'utilisateur de moins de 14 ans, la fondation est tenue aux mêmes règles de confidentialité que l'établissement.

Dans sa lettre de sollicitation, l'établissement ou la fondation informe l'utilisateur ou l'un des parents de l'utilisateur de moins de 14 ans de l'utilisation qu'il compte faire des dons sollicités.

Cette lettre ne doit contenir aucune mention sur l'état de santé de l'utilisateur ni sur les services qu'il a reçus de l'établissement ou, le cas échéant, de la ressource externe liée par contrat de service avec l'établissement.

L'utilisation des renseignements personnels énumérés au point 3.1 aux fins de sollicitation de dons doit être faite uniquement par des personnes dûment autorisées par l'établissement ou par la fondation.

3.5 Publicité pour solliciter des dons

Bien que l'établissement ne puisse pas utiliser les renseignements personnels des proches des usagers, à l'exception de ceux de l'un des parents d'un usager de moins de 14 ans, ou de ceux des proches des résidents, il peut néanmoins recourir à divers moyens publicitaires pour solliciter des dons, notamment par des affiches à l'intérieur et à l'extérieur de ses installations, par des campagnes publicitaires dans les journaux, etc.

Une fois que les proches des usagers ou les proches des résidents ont adressé leur don à la fondation de l'établissement, la fondation peut solliciter par la suite directement les donateurs, à moins d'un refus de la part de ces derniers.

CHAPITRE 4 – UTILISATION DE CERTAINS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS CONTENUS AU DOSSIER DE L'USAGER AUX FINS DE RÉALISATION DE SONDAGES

Les sondages dont il est question ici sont des sondages visant à connaître les attentes et la satisfaction des usagers et des résidents à l'égard de la qualité des services offerts et, le cas échéant, de leur organisation et des résultats obtenus.

4.1 Renseignements personnels utilisés :

- nom;
- prénom;
- adresse;
- numéro de téléphone.

4.2 Clientèles visées par les sondages dans le cadre de cette procédure :

- les usagers et les résidents de 18 ans et plus qui sont aptes;
- les proches et les représentants de l'usager qui participent au plan d'intervention de l'usager ou du résident;
- les jeunes de 14 à 17 ans, dans la mesure où l'établissement a obtenu leur consentement écrit, à cet effet, lors de l'ouverture de leur dossier.

4.3 Moyens mis à la disposition de l'usager ou du résident pour refuser l'utilisation de ces renseignements

Dans le **code d'éthique de l'établissement** il est prévu que lors de son enregistrement, son inscription ou son admission, l'établissement doit donner à l'usager l'occasion de manifester son refus à l'utilisation de renseignements personnels le concernant aux fins de réalisation de sondages et, *qu'en tout temps*, il peut demander à ce que ces renseignements ne soient plus utilisés en contactant la personne désignée de l'établissement.

- « Je demande à l'établissement de ne plus utiliser les renseignements me concernant aux fins de réalisation de sondages. »

4.4 Règles de confidentialité

Le sondage ne doit pas faire référence au diagnostic ni aux services rendus à l'utilisateur par l'établissement ou, le cas échéant, par la ressource externe liée par contrat de service avec l'établissement.

L'utilisation des renseignements personnels énumérés au point 4.1 aux fins de réalisation de sondages doit être faite uniquement par des personnes dûment autorisées par l'établissement.

CHAPITRE 5 – DISPOSITION FINALE

La présente procédure entre en vigueur le jour de son adoption par le directeur général soit le _____.