

Secret professionnel et confidentialité en contexte de pandémie



Le contexte de la pandémie est propice à des bouleversements, des questionnements au sujet des pratiques bien établies et à des conflits de valeurs.

En premier lieu, voici la différence entre le secret professionnel et à la confidentialité :

Secret professionnel :

Devoir qu'a un professionnel de ne pas partager les informations confidentielles qu'un usager lui a confié. Ce secret existe pour permettre à une personne de s'ouvrir complètement au professionnel dans une situation où elle a besoin d'aide. Cette personne peut ainsi partager toute l'information dont le professionnel a besoin pour agir efficacement.

Confidentialité :

Action de s'assurer que l'information n'est accessible qu'à ceux dont l'accès est autorisé.

L'employé est un professionnel : il a l'obligation du secret professionnel. Sinon, il est tenu à la confidentialité.

MISE EN SITUATION :

Je suis un employé de l'établissement et j'apprends qu'un usager ne respecte pas les consignes de la santé publique. Je crains pour l'impact de ce comportement sur la communauté, la possibilité de la transmission du virus. Dois-je faire un signalement ?

Volet 1 : Que dit la norme ?

(Les lois, les codes de déontologie)

Seul l'usager peut accepter la levée du secret professionnel, et ce, dans les situations suivantes :

- A.** Avec le consentement de l'usager concerné (ou de son représentant);
- B.** Lorsqu'exigé par la loi (ex. LPJ, maltraitance) ou par le tribunal;
- C.** En vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il a un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence (Code des professions, article 60.4).

Exceptions en lien avec le secret professionnel et la confidentialité en situation de pandémie :

Qui	Quoi
Médecins*	Le médecin est tenu d'aviser le directeur de la santé publique du territoire concerné lorsqu'il soupçonne une menace à la santé de la population.
Professionnels et tout autre employé*	Au terme de la Loi sur la santé publique, les établissements de santé et de services sociaux doivent signaler au directeur de la santé publique du territoire les situations où ils ont des motifs sérieux de croire qu'il existe une menace à la santé des personnes qui fréquentent leurs installations. Tous les employés doivent passer par le mécanisme établi par le CISSS de Chaudière-Appalaches (covid-19.sante.travail.ciSSSca@SSSS.gouv.qc.ca).

Dans tous les cas, la situation doit être signalée de façon non nominative. Ensuite, si la santé publique exige des informations confidentielles, celui qui a fait le signalement peut les donner (Articles 93 et 95 de la Loi sur la santé publique).

Exemple :

Un professionnel voit un usager dans une salle d'attente d'une installation de l'établissement alors qu'il devrait être en confinement. Si après réflexion il décide de le dénoncer, il commence par décrire la situation à la santé publique sans identifier l'usager. Par la suite, il donnera des renseignements confidentiels (c'est-à-dire la levée du secret professionnel ou il brise la confidentialité), et ce, seulement si la santé publique lui exige de tels renseignements.

Volet 2 : Valeurs en conflit

Cette réponse normative semble claire. Toutefois, cela n'empêche pas notre employé de l'exemple ci-haut de vivre un malaise éthique. Ce malaise peut venir du conflit de valeurs propre au contexte de pandémie.

En effet, le respect de l'obligation du secret professionnel ou le respect de la confidentialité permet aussi de rejoindre d'autres valeurs comme : le bien-être individuel de l'utilisateur, sa liberté, son autodétermination, ainsi que le lien de confiance pour l'intervenant.

Cependant, cette situation peut confronter l'employé qui est au courant du non-respect des consignes de la santé publique par un usager. Les valeurs qui peuvent être en jeu à ce moment-là sont : le bien-être collectif, la santé publique, le devoir envers le public, le souci de l'autre (la communauté), la santé et la sécurité des membres de la communauté, une précaution, une solidarité sociale (avec la communauté), une protection du public et des clientèles vulnérables; équité par rapport aux autres usagers en attente de résultats respectant les consignes.

Les valeurs organisationnelles dans ce contexte peuvent s'actualiser ainsi :

Valeur	Définition de la valeur	Valeur en temps de pandémie
Humanisme	«Au CISSS de Chaudière-Appalaches, nous énonçons clairement notre croyance en l'humain. Nous reconnaissons l'unicité de chaque personne, sa dignité et son intégrité. Pour cette raison, l'ouverture à l'autre et l'écoute représentent la base du comportement bienveillant, tout en favorisant l'autodétermination de chaque individu et en encourageant le pouvoir d'agir.»	Viser un équilibre entre la bienveillance envers le public et l'utilisateur d'un côté et l'autodétermination de l'utilisateur?
Collaboration	«Pour assurer une fluidité dans les soins et les services offerts à la population et construire un nouveau «nous» solide, la collaboration nous appelle à travailler ensemble avec nos usagers et partenaires en complémentarité, au-delà de nos différences, en priorisant la cohésion et la coresponsabilité des parties.»	Être en co-responsabilité avec les parties : la santé publique, l'utilisateur. Chercher la collaboration de l'utilisateur.
Équité	«Comme réponse aux défis actuels d'accessibilité et d'harmonisation des soins et des services dans la région, l'établissement met de l'avant la valeur d'équité comprise comme étant l'adaptation et la distribution des ressources avec souplesse et en cohérence avec les besoins individuels et collectifs.»	Viser un équilibre entre les besoins de la communauté et ceux individuels de l'utilisateur. Inciter l'utilisateur à participer à l'effort collectif (chacun à sa hauteur) et à la solidarité avec la communauté.

Volet 3 : Comment composer avec le malaise éthique

Pour diminuer le malaise, il importe de trouver des modalités d'action qui pourront permettre de respecter les valeurs énoncées ci-dessus, tout en respectant l'obligation du secret professionnel :

- Connaître les actions à notre portée et les limites reliées au secret professionnel malgré le contexte de la pandémie. S'adresser au besoin, au bureau de l'éthique ou à l'ordre professionnel;
- Explorer les différents enjeux à leur isolement et des solutions pouvant le faciliter et les inciter à mieux respecter les consignes (ex : assister dans la livraison des courses, identifier les ressources de la communauté pouvant les aider pour éviter qu'ils aient à sortir de leur domicile, guider dans les démarches pour un soutien financier, etc.). Au besoin, présenter à l'utilisateur le malaise de l'intervenant;
- Favoriser l'enseignement et un soutien aux usagers afin de les sensibiliser aux risques qu'engendrent leurs comportements et pour obtenir leur collaboration (partenariat avec l'utilisateur);
- Favoriser la discussion en équipe inter si le contexte s'y prête et impliquer le supérieur immédiat dès que possible lorsque la discussion avec l'utilisateur n'apporte pas les résultats escomptés.