

5.0 POLICIES

5.1 CONFIDENTIALITY POLICY

These confidentiality guidelines are for all persons associated with AIDS New Brunswick/SIDA Nouveau-Brunswick who have access to personal and health information as a natural result of the performance of their duties. AIDS New Brunswick/SIDA Nouveau-Brunswick recognizes the need to ensure all reasonable privacy and safety to those whom it serves. It also recognizes that credible service is based on trust, respect, sensitivity, and a high ethical code of practice. Ensuring the confidentiality of privileged information is an important component of responsible and professional service delivery.

During the course of service to persons who use AIDS New Brunswick/SIDA Nouveau-Brunswick for support, information, and referral, agency representatives (employees, Board members, volunteers) may acquire information that - while voluntarily shared - is privileged information.

As part of service delivery, it is necessary to share information with others within the workplace. The underlying principle is that all personal and health information related to an identified individual must be treated as confidential. This means that information of a confidential nature that is given, read, observed, overheard or otherwise acquired will be held as privileged information. It also means that agency personnel will not carry on a conversation about service users in the presence of persons who have no official need to know.

Disclosure outside the workplace would occur only when proper authorization has been received or when there is reasonable ethical or legal reason to do so.

It is important for clients to understand from the outset that some acquired information may be shared with the officers and personnel of the agency who maintain the service of the agency and who has a reasonable need for specific information in the performance of their duties.

5.0 POLITIQUES

5.1 POLITIQUE SUR LA CONFIDENTIALITÉ

Ces directives sur la confidentialité visent toutes les personnes liées à AIDS New Brunswick / SIDA Nouveau-Brunswick et qui ont accès à des renseignements personnels et en matière de santé dans l'exercice de leurs fonctions. AIDS New Brunswick / SIDA Nouveau-Brunswick reconnaît le besoin d'assurer un niveau raisonnable de protection de la vie privée et de sécurité à ses clients. Il reconnaît également qu'un service crédible est fondé sur la confiance, le respect, la sensibilité et un code d'éthique professionnel strict. Assurer la confidentialité de renseignements privilégiés constitue un élément important d'un service digne de confiance et professionnel.

Lorsqu'une personne reçoit des services de AIDS New Brunswick / SIDA Nouveau-Brunswick, que ce soit du soutien, de l'information ou l'orientation vers un autre service, des représentants de l'organisme (des employés, des membres du conseil, des bénévoles) peuvent obtenir de l'information qui constitue des renseignements privilégiés même si ces derniers sont divulgués volontairement.

Afin de pouvoir offrir des services, il est nécessaire de partager cette information avec d'autres personnes dans le milieu de travail. Le principe fondamental est que tout renseignement personnel ou en matière de santé qui est rattaché à une personne identifiée doit être considéré comme confidentiel; c'est-à-dire que tout renseignement d'ordre confidentiel que l'on reçoit, lit, observe, entend ou obtient autrement doit être traité comme de l'information privilégiée. Cela signifie également que le personnel de l'organisme ne doit pas tenir une conversation relative aux clients en présence de personnes qui n'ont aucun besoin officiel de connaître ces renseignements.

La divulgation de ces renseignements à l'extérieur du milieu du travail se fait seulement après que l'on obtient l'autorisation nécessaire ou qu'il existe une raison morale ou juridique acceptable de le faire.

Il est important que les clients comprennent dès le début que certains renseignements que l'on obtient doivent être partagés avec les dirigeants et le personnel de l'organisme qui assurent les services et qui ont un besoin raisonnable d'obtenir de l'information précise dans l'exercice de leurs fonctions.

The conditions under which confidential information is to be disclosed will be explained to anyone requesting this information or in situations where it is deemed important to do so.

What are the legal, ethical and professional constraints on what can be said or done? With clients? With partners? With family members? With the media? These questions require careful consideration and, while the guidelines which follow may assist, there are many situations which will require the consultation and advice of the Executive Director concerning appropriate management.

CONFIDENTIALITY GUIDELINES

Introduction:

AIDS New Brunswick/SIDA Nouveau-Brunswick is committed to ensuring confidentiality to all those who come to us for information, support or referral to other agencies. While, as part of our service delivery, it is necessary to share information with others within the workplace, the underlying principle is that all personal and health information related to an identified individual must be treated as confidential.

All volunteers are required to read the guidelines on confidentiality as contained in the Volunteer Policy Manual and to sign an Oath of Confidentiality (Appendix "A"). Volunteers are encouraged to discuss the policy during the Orientation and Training Workshop.

Violations of the guidelines on confidentiality by a volunteer can result in dismissal from the organization.

Guidelines to Follow:

1. While working as a volunteer with AIDS New Brunswick/SIDA Nouveau-Brunswick, you may have access to personal and/or health information regarding other persons associated with the organization (clients, members, employees, or fellow-volunteers). Such information, even when voluntarily shared, is privileged information and must be treated as confidential.

On est prêt à expliquer les conditions dans lesquelles l'information confidentielle sera divulguée à quiconque demande cette information ou dans les situations où il est jugé important de le faire.

Quelles sont les limites juridiques, morales et professionnelles à ce que l'on peut dire ou faire en ce qui concerne les clients, les partenaires, les membres de la famille et les médias? Cette question mérite un examen plus attentif et quoique les directives suivantes puissent être utiles, il existe de nombreuses situations pour lesquelles on doit consulter le directeur général et lui demander des conseils afin de déterminer les démarches appropriées.

LIGNES DIRECTRICES SUR LA CONFIDENTIALITÉ

Introduction :

AIDS New Brunswick / SIDA Nouveau-Brunswick s'engage à assurer la confidentialité à tous ceux qui communiquent avec nous pour de l'information ou du soutien ou pour être dirigés vers un autre service. Bien qu'il soit nécessaire de partager de l'information avec d'autres personnes dans le milieu de travail afin d'offrir des services, le principe fondamental est que tout renseignement personnel ou en matière de santé qui est rattaché à une personne identifiée doit être considéré comme confidentiel.

Tous les bénévoles sont obligés de lire les lignes directrices sur la confidentialité qui se trouvent dans le manuel des politiques pour bénévoles et de signer un Serment de respect de la confidentialité (annexe « A »). On encourage les bénévoles à discuter de la politique pendant l'atelier d'orientation et de formation.

En cas de violation des lignes directrices sur la confidentialité par un bénévole, celui-ci peut être renvoyé de l'association.

Lignes directrices à suivre :

1. Dans le cadre de ses fonctions comme bénévole de AIDS New Brunswick / SIDA Nouveau-Brunswick, on pourrait avoir accès à des renseignements personnels ou en matière de santé relatifs à des personnes liées à l'association (des clients, des membres, des employés ou d'autres bénévoles). Même si l'on partage volontairement ces renseignements, ils sont privilégiés et doivent être considérés comme confidentiels.

- | | |
|--|---|
| <p>2. All information of a confidential nature that is given, read, observed, overheard or otherwise acquired must be held as privileged information.</p> | <p>2. Tout renseignement d'ordre confidentiel que l'on reçoit, lit, observe, entend ou obtient autrement doit être considéré comme privilégié.</p> |
| <p>3. Volunteers should not carry on a conversation about service users of AIDS New Brunswick/ SIDA Nouveau Brunswick in the presence of persons who have no official need to know.</p> | <p>3. Les bénévoles ne doivent pas tenir une conversation sur les clients de AIDS New Brunswick / SIDA Nouveau-Brunswick en présence de personnes qui n'ont aucun besoin officiel de connaître ces renseignements.</p> |
| <p>4. Volunteers should avoid discussing AIDS New Brunswick/ SIDA Nouveau-Brunswick contacts, clients' names, and /or circumstances in elevators, restaurants, movie theatres, lunchrooms, etc.</p> | <p>4. Les bénévoles doivent éviter de mentionner les contacts ou les clients (noms et-ou situation) de AIDS New Brunswick / SIDA Nouveau-Brunswick dans les ascenseurs, les restaurants, les cinémas, les salles à dîner, etc.</p> |
| <p>5. Volunteers should be careful about greeting contacts/clients in a public place in such a way as to reveal to others that they are HIV positive, have AIDS, etc.</p> | <p>5. Les bénévoles doivent faire attention en saluant les contacts et les clients dans les lieux publics pour ne pas révéler à d'autres personnes qu'ils sont séropositifs, ont le SIDA, etc.</p> |
| <p>6. Information about a client, even if not specified by said client, should not be disclosed to family members, lovers, or friends.</p> | <p>6. Les renseignements relatifs à un client ne doivent pas être divulgués aux membres de sa famille, aux amants ni aux amis même si le client ne le précise pas.</p> |
| <p>7. Disclosure of privileged information may occur <u>only</u> with the informed consent of the person who gave the information in confidence. When in doubt, consult the Program Co-Ordinator.</p> | <p>7. On peut seulement divulguer de l'information privilégiée après avoir le consentement éclairé de la personne qui a transmis l'information en confidence. En cas de doute, on doit consulter le coordonnateur des programmes.</p> |
| <p>8. Confidentiality extends not only for the duration of time you are volunteering, but also continues indefinitely once the relationship with AIDS New Brunswick/SIDA Nouveau-Brunswick has ceased.</p> | <p>8. La confidentialité doit non seulement être assurée pendant toute la période où on travaille comme bénévole mais aussi indéfiniment après la fin de son association avec AIDS New Brunswick / SIDA Nouveau-Brunswick.</p> |

Limits of Confidentiality:

Some situations may require that action be taken and confidential information shared with or without the consent of the client. Such action is taken where there is reasonable belief that a danger exists (e.g., thoughts or threats of suicide, need of immediate medical attention) and that intervention is warranted.

NOTE: The above is a set of guidelines and is not meant to cover every situation that may arise in relation to confidentiality. A more comprehensive document on confidentiality is available at the AIDS New Brunswick/SIDA Nouveau-Brunswick office.

CONFIDENTIALITY - MEDIA GUIDELINES

During your time with AIDS New Brunswick/SIDA Nouveau-Brunswick, you may be approached by reporters or media researchers for your opinions, for facts, or for information about AIDS. There are several things you should be aware of that relate to your confidentiality oath:

1. AIDS New Brunswick/SIDA Nouveau-Brunswick has two designated spokespersons -- the President of the Board of Directors, and the Executive Director. No one else speaks on behalf of the society unless designated by the President, or the Executive Director.
2. You may, of course, be responding as a private citizen. This is your right and privilege. However, be conscious of your confidentiality oath. Agreeing with, or discussing a case or information which may have been reported, or which may be known to the reporter is still a breach of confidence.

Limites de confidentialité

Dans certaines situations, on doit agir et partager de l'information sans le consentement du client. On prend de telles mesures lorsqu'on croit qu'il existe un danger (p. ex. des pensées suicidaires, des menaces de suicide ou un besoin de soins médicaux urgents) et que l'intervention est justifiée.

NOTA : Ce qui précède n'est qu'une liste de lignes directrices et ne couvre pas toutes les situations qui peuvent survenir en ce qui concerne la confidentialité. Un document plus compréhensif sur la confidentialité se trouve au bureau de AIDS New Brunswick / SIDA Nouveau-Brunswick.

CONFIDENTIALITÉ - DIRECTIVES CONCERNANT LES MÉDIAS

Pendant que vous travaillez pour AIDS New Brunswick / SIDA Nouveau-Brunswick, des journalistes ou des chercheurs chez les médias pourraient vous approcher pour obtenir votre opinion, des faits et de l'information sur le SIDA. Vous devriez être au courant de plusieurs points concernant votre serment de respect de la confidentialité :

1. AIDS New Brunswick / SIDA Nouveau-Brunswick a deux porte-parole désignés, c'est-à-dire le président du conseil d'administration et le directeur général. Aucune autre personne ne représente l'association à moins d'être désignée par le président ou le directeur général.
2. Évidemment, vous pouvez répondre en tant que simple citoyen. Il s'agit de votre droit et de votre privilège. Cependant, n'oubliez pas votre serment de respect de la confidentialité. Si vous confirmez un cas ou des renseignements qui ont été couverts dans les médias ou dont le journaliste pourrait être au courant ou si vous parlez d'une telle affaire avec lui, il s'agit d'un abus de confiance.

3. Public information is just that -- public, and it can be discussed with anyone. Do consider the source -- it may not be factual.
4. These simple rules apply:
 - Never discuss information about a client or other information that is considered confidential with friends, relatives, lovers, the public or the media.
 - Take into consideration who may be within earshot when you are discussing confidential information.
 - Never write anything down that you wouldn't want to see published in tomorrow's newspaper. (Or if you must, please ensure that the documents are safeguarded and properly destroyed.)

3. Évidemment, si l'information est publique, on peut en discuter avec n'importe qui. Cependant, on doit tenir compte de la source: l'information est peut-être erronée.
4. Voici quelques règles simples à suivre :
 - Ne jamais discuter des renseignements concernant un client ou d'autres renseignements qui sont considérés comme confidentiels avec des amis, des parents, des amants, le public ou les médias.
 - Tenir compte de qui peut entendre la conversation lorsqu'on discute de l'information confidentielle.
 - Ne jamais mettre par écrit quoi que ce soit qui est trop confidentiel pour être publié dans le journal. Si on doit écrire un tel renseignement, s'assurer que les documents sont dans un lieu sûr et qu'ils sont détruits d'une façon appropriée.

ORIENTATION TO CONFIDENTIALITY

**POLICY #1 - PRINCIPLES OF
 CONFIDENTIALITY**

All representative of AIDS New Brunswick/SIDA Nouveau-Brunswick, including personnel who have even limited access to confidential information, shall be made aware of the principles of confidentiality and the related personnel policies.

Guidelines:

1. When first hired, or approved, all agency personnel including Board members and volunteers, are required to read the agency policy on confidentiality and discuss it with the Executive Director or a designate.
2. All agency personnel, Board members, and volunteers are then required to sign a form (Appendix "A") indicating that they have read and understood the agency policy regarding confidentiality.

**INTRODUCTION AUX PRINCIPES DE LA
 CONFIDENTIALITÉ**

**POLITIQUE 1 - PRINCIPES DE LA
 CONFIDENTIALITÉ**

Tous les représentants de AIDS New Brunswick / SIDA Nouveau-Brunswick, y compris le personnel qui a seulement un accès limité à l'information confidentielle, doivent être informés des principes de la confidentialité et des politiques pertinentes au personnel.

Lignes directrices :

1. Immédiatement après avoir été embauché ou approuvé, tout le personnel, y compris les membres du conseil et les bénévoles, doivent lire la politique de l'organisme sur la confidentialité et en discuter avec le directeur général ou son suppléant.
2. Tout le personnel de l'organisme, les membres du conseil et les bénévoles doivent ensuite signer une formule (annexe « A ») qui indique qu'ils ont lu et qu'ils comprennent la politique de l'organisme sur la confidentialité.

RELEASE OF INFORMATION

POLICY #2 - CONSENT FOR RELEASE OF INFORMATION

Except where disclosure is required by law or judicial action, the written and informed consent of the person, or where applicable, the person's guardian, may be obtained when information is to be released to another agency, or organization, or individual, stating the specific information to be released, to whom, and for what purpose. In situations where obtaining such consent would result in risk to the client or delay in the provision of services informed verbal consent will suffice.

Guidelines:

1. For each and every such release of confidential information, a signed and dated copy of the CONSENT FOR RELEASE OF CONFIDENTIAL INFORMATION form (see Appendix "B") shall be obtained and retained in the client record. In cases where only verbal consent is possible, a signed and dated copy, witnessed by the Executive Director or designee of the worker's process recording will suffice.

CONFIDENTIALITY AND MEMBERS OF THE BOARD, STAFF AND VOLUNTEERS

POLICY #3 - THE "NEED TO KNOW" PRINCIPLE

Guidelines:

1. Direction concerning the "need to know" is provided by the Executive Director and/or the President or the Board.
2. Discussion should first be internal to the agency with the Executive Director or designee determining who "needs to know".
3. When confidential information is shared on a "need to know" basis, those informed are accountable for the safekeeping of this information according to the agency policy on confidentiality.

DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS

POLITIQUE 2 - CONSENTEMENT À LA DIVULGATION DE L'INFORMATION

À moins que la divulgation ne soit exigée par la loi ou un acte judiciaire, il faut obtenir le consentement éclairé et écrit de la personne ou, s'il y a lieu, le tuteur de la personne avant de divulguer de l'information à un autre organisme, une organisation ou à une autre personne. Ce consentement doit préciser les renseignements qui seront divulgués et le but de la divulgation. Si le fait d'obtenir ce consentement mettrait le client en danger ou retarderait la fourniture de services, le consentement éclairé verbal est suffisant.

Lignes directrices

1. Chaque fois que des renseignements confidentiels seront divulgués, il faut obtenir une copie signée et datée de la formule "CONSENTEMENT À LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS" (annexe « B ») et la verser dans le dossier du client. Si on peut seulement obtenir le consentement verbal, il suffit d'avoir une copie signée et datée d'un document qui explique le processus suivi par le membre du personnel et que le directeur général ou son suppléant a signé comme témoin.

CONFIDENTIALITÉ - MEMBRES DU CONSEIL, PERSONNEL ET BÉNÉVOLES

POLITIQUE 3 - LE PRINCIPE D'ACCÈS SÉLECTIF

Lignes directrices :

1. Le directeur général ou le président du conseil donne des lignes de conduite concernant le principe d'accès sélectif.
2. Le directeur général ou son suppléant doit déterminer d'abord qui doit avoir accès au renseignement à l'intérieur de l'organisme,
3. Lorsqu'on partage des renseignements confidentiels en suivant le principe d'accès sélectif, les personnes qui sont informées sont responsables de protéger ce renseignement conformément aux politiques de l'organisme sur la confidentialité.

CASE SHARING (CONSULTATION)

**POLICY #4 - CONTACT WITH HEALTH
CARE AND SOCIAL SERVICE
PROFESSIONALS**

AIDS New Brunswick/SIDA Nouveau-Brunswick receives referrals from a number of external professionals including physicians, nurses, social workers, and other health care workers. Because of the nature of the service provided, AIDS New Brunswick/SIDA Nouveau-Brunswick will often be only one component of the referring person's service plan. It may become important for both the AIDS New Brunswick/SIDA Nouveau-Brunswick representative and the referring professional to maintain a close working relationship that will ensure all persons receive appropriate service. There are many times when someone will share information that suggests the need for services beyond the mandate, scope, or expertise of AIDS New Brunswick/SIDA Nouveau-Brunswick. In these instances, the role becomes that of referral to an appropriate service and follow-up to ascertain the outcome of the referral. Such referrals would include relationship counselling, mental health counselling, etc.

Guidelines:

1. AIDS New Brunswick/SIDA Nouveau-Brunswick shall obtain client consent before sharing any information with a consulting health or social services provider.
2. Sharing of detailed information regarding a client requires a signed release form.

PARTAGE DES CAS (CONSULTATION)

**POLITIQUE 4 - COMMUNICATIONS AVEC
LES PROFESSIONNELS
DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX**

AIDS New Brunswick / SIDA Nouveau-Brunswick reçoit des clients dirigés de nombreux professionnels externes, y compris les médecins, les infirmières, les travailleurs sociaux et d'autres dispensateurs de soins de la santé. En raison de la nature du service qu'il offre, AIDS New Brunswick / SIDA Nouveau-Brunswick constitue un élément seulement du plan de service du professionnel orienteur. Il s'avérera peut-être nécessaire que le représentant de AIDS New Brunswick / SIDA Nouveau-Brunswick et le professionnel orienteur entretiennent une relation de travail étroite pour s'assurer que le client dirigé obtienne le service approprié. On reçoit souvent de l'information qui suggère que la personne a besoin de services qui ne font pas partie du mandat, du champ de travail ou du domaine d'expertise de AIDS New Brunswick / SIDA Nouveau-Brunswick. Si tel est le cas, on doit orienter la personne vers le service approprié et donner suite à cette orientation pour en déterminer les résultats. On pourrait par exemple orienter un client vers un conseiller en matière de relations, de santé mentale, etc.

Lignes directrices :

1. AIDS New Brunswick / SIDA Nouveau-Brunswick doit obtenir le consentement du client avant de partager tout renseignement avec un dispensateur de soins de la santé ou de services sociaux.
2. Si on a l'intention de partager des renseignements détaillés, demander au client de signer une formule de consentement.

**CONTACT WITH FAMILIES, LOVERS,
FRIENDS**

POLICY #5 - FAMILY CONTACT

Confidential information acquired as a result of contact with individuals in a relationship, family unit or friendship group will be respected and safeguarded.

Guidelines:

1. Agency personnel will not disclose information that one person has requested be kept confidential from a partner, family member, or friend.
2. Agency personnel will not disclose to family members, lovers or friends information that would be considered confidential even if not specified as such by the client.
3. Family members who request privileged information regarding a person known to the agency will be directed back to the individual.
4. Disclosure of privileged information may occur with the informed consent (verbal or written) of the person who gave the information in confidence.
5. Where a member of a larger unit consents to have confidential information disclosed, agency personnel are able to release information that pertains to the consenting person only. The privileged communication regarding all other members of the unit must continue to be respected.

**COMMUNICATIONS AVEC LES FAMILLES,
LES AMANTS ET LES AMIS**

**POLITIQUE 5 - COMMUNICATIONS AVEC
LES FAMILLES**

On doit respecter et protéger la confidentialité de tout renseignement reçu d'une personne qui est dans une relation amoureuse, qui est membre d'une famille ou qui fait partie d'un groupe d'amis.

Lignes directrices :

1. À la demande du client, le personnel de l'organisme ne doit divulguer aucun renseignement à un partenaire, à un membre de la famille ou à un ami.
2. Le personnel de l'organisme ne doit divulguer à un partenaire, à un membre de la famille ou à un ami aucun renseignement qui est considéré comme confidentiel, même si le client ne le précise pas.
3. Si un membre de la famille demande des renseignements privilégiés concernant une personne connue par l'organisme, on doit renvoyer la demande à la personne en question.
4. On peut divulguer de l'information privilégiée si on obtient le consentement éclairé (verbal ou écrit) de la personne qui a révélé le renseignement en confidence.
5. Lorsqu'un membre d'un groupe plus grand consent à la divulgation de renseignements confidentiels, le personnel de l'organisme ne peut divulguer que l'information concernant la personne ayant donné son consentement. On doit continuer à respecter la confidentialité des renseignements concernant les autres membres du groupe.

OFFICE RECORDS

POLICY #6 - FILES AS PROPERTY OF THE AGENCY

All files relating to clients, staff, and/or volunteers and all files relating to agency business and Board business are the property of AIDS New Brunswick/SIDA Nouveau-Brunswick.

- A. Working notes by office staff, volunteers, Board members
 - 1. Personnel may need to keep working notes or to exchange working notes as part of their service delivery. While these may be informal in nature and not part of or pertaining to permanent records, they must be handled in a manner consistent with the practice standards and confidentiality policy of AIDS New Brunswick/SIDA Nouveau-Brunswick.
 - 2. Such working notes will be carefully disposed of, with due care to confidentiality and accountability.

POLICY #7 - AUTHORIZATION FOR ACCESS TO FILES

For the purpose of evaluation, audit or accreditation, members of the Board have access to client or volunteer files only upon authorization by formal motion of the Board.

Guidelines:

- 1. The motion shall identify the person(s) to be authorized to review such records, the specific purpose for such review and the period of time during which access shall be granted.
- 2. Members shall be required to comply with the agency's policies on confidentiality and may use the information only for purposes stated by the approved action of the Board.

DOSSIERS DU BUREAU

POLITIQUE 6 - DOSSIERS EN TANT QUE PROPRIÉTÉ DE L'ORGANISME

Tous les dossiers concernant les clients, le personnel et-ou les bénévoles et tous les dossiers concernant les affaires de l'organisme et du conseil sont la propriété de AIDS New Brunswick / SIDA Nouveau-Brunswick.

- A. Notes de travail prises par le personnel du bureau, les bénévoles et les membres du conseil
 - 1. Le personnel peut avoir besoin de prendre des notes de travail ou d'échanger des notes dans l'exercice de leurs fonctions. Bien que ces notes ne soient pas officielles et ne fassent pas partie des dossiers permanents ou ne s'y rapportent pas, on doit les traiter conformément aux méthodes courantes et aux politiques de confidentialité de AIDS New Brunswick / SIDA Nouveau-Brunswick.
 - 2. On doit jeter de telles notes de travail soigneusement en faisant attention à la confidentialité et à son obligation de rendre compte.

POLITIQUE 7 - AUTORISATION DE L'ACCÈS AUX DOSSIERS

Pour qu'un membre du conseil soit autorisé à avoir accès aux dossiers sur les clients ou les bénévoles pour des fins d'évaluation, de vérification ou d'agrément, une motion officielle dans ce sens doit être adoptée par le conseil.

Lignes directrices :

- 1. La motion doit nommer la personne ou les personnes qui seront autorisées à consulter ces dossiers, le but précis de cette consultation et la durée de l'autorisation.
- 2. Les membres devront se conformer aux politiques de l'organisme sur la confidentialité et ne peuvent se servir de l'information qu'aux fins précisées dans la motion d'approbation adoptée par le conseil.

3. If a member of the Board is given authorized access to a file, the name shall be removed from the file prior to it being given for review.
4. Known violations shall be reported to the Board chair. A violation of the agency's confidentiality policy by a Board member shall be adequate cause for removal from office, and shall be dealt with as noted in Policy Statement #15 of this document.

3. Si un membre du conseil reçoit l'autorisation de consulter un dossier, on doit enlever le nom de la personne du dossier avant de permettre au membre de l'examiner.
4. Les violations de cette politique doivent être signalées au président du conseil. Si un membre du conseil commet une infraction à la politique de l'organisme sur la confidentialité, il peut être congédié. L'affaire est traitée conformément à l'énoncé de politique 15 du présent document.

POLICY #8 - USE OF CODING SYSTEM FOR AGENCY RECORDS

The full name of persons using the services of the agency will not appear on agency files. Instead, files will be coded and a master copy will be kept at a secure location.

Guidelines:

1. A code will be used on all confidential files.
2. No addresses or specifically identifiable information will appear in the written record.
3. A master file of coded names and addresses will be kept in a secure location outside of the office.
4. The Support Co-Ordinator shall have access to this master file. A backup file will be kept in a secure location by the Executive Director.
5. Access to this master file is at the sole discretion of the Support Co-Ordinator or Executive Director. Other agency personnel shall access this material only by authorization of the Support Co-Ordinator or Executive Director.

POLITIQUE 8 - UTILISATION DU SYSTÈME DE CODES POUR LES DOSSIERS DE L'ORGANISME

Les noms complets des personnes qui recourent aux services de l'organisme ne doivent pas figurer dans les dossiers de l'organisme. On utilisera plutôt des codes, et la liste des codes est gardée dans un lieu sûr.

Lignes directrices :

1. Un code est utilisé pour tous les dossiers confidentiels.
2. Aucune adresse ou autre renseignement permettant d'identifier la personne ne doit figurer dans le dossier écrit.
3. Le dossier principal, qui comprend les noms et les adresses et leur code, est gardé dans un lieu sûr à l'extérieur du bureau.
4. Le coordonnateur de soutien peut consulter ce dossier principal. Le directeur en gardera une copie dans un lieu sûr.
5. Il appartient uniquement au coordonnateur et au directeur général de décider qui peut consulter ce dossier principal. Le reste du personnel de l'organisme doit obtenir l'autorisation du coordonnateur de soutien ou du directeur général avant de pouvoir consulter cette information.

**POLICY #9 - ASSESSMENT THAT SOMEONE
IS A DANGER TO SELF OR OTHERS**

LIMITS OF CONFIDENTIALITY

In the process of service, agency representatives may be faced with circumstances that call for professional judgement regarding confidentiality. Some situations will require that action(s) be taken and that confidential information be shared - with or without the consent of the client. Such situations may include the following:

- need for immediate medical attention;
- signs of psychiatric disturbance (prolonged and persistent depression, psychotic or delusional thoughts, intense anxiety or panic reaction);
- thoughts or threats of suicide;
- threats or statements about committing violent crimes, such as sexual assault or homicide;
- statement(s) of intent to engage in criminal activity such as robbery, break and enter, kidnapping, fraud or other criminal activity;
- indications that a child is at risk (as defined in the Child Protection Act);
- requirements to disclose pursuant to legal proceedings as dealt with in Policy Statement #12 of this document.

When a staff person, volunteer, or Board member is made aware (or otherwise determines) that someone associated with AIDS New Brunswick/SIDA Nouveau-Brunswick may be dangerous to himself/herself or to others, the following policy supersedes the individual's right to confidentiality.

Necessary steps must be taken to protect the appropriate person(s). Such action is taken where there is reasonable belief that a danger exists and that intervention is warranted. This may include a medical, psychiatric referral, a referral to a counsellor

**POLITIQUE 9 - JUGEMENT SELON LEQUEL
UNE PERSONNE CONSTITUE UN DANGER
POUR ELLE-MÊME OU D'AUTRES**

LIMITES DE CONFIDENTIALITÉ

En offrant des services, les représentants de l'organisme peuvent se trouver dans des situations où ils doivent faire appel à leur discernement professionnel pour prendre une décision relative à la confidentialité. Dans certaines circonstances, on est obligé d'agir et de partager des renseignements confidentiels sans avoir obtenu le consentement du client. Voici des exemples de ces situations :

- un besoin de soins médicaux urgents;
- des indications de troubles psychiatriques (dépression prolongée ou persistante, des pensées psychotiques ou délirantes, l'anxiété intense ou la panique);
- des pensées ou des menaces suicidaires;
- des menaces ou des déclarations relatives à des crimes violents tels que des agressions sexuelles ou le meurtre;
- une déclaration de l'intention de commettre des délits tels que des vols, des vols avec effraction, le kidnapping ou la fraude;
- des indications selon lesquelles un enfant est en danger (selon la définition dans la Loi sur la protection des enfants);
- l'obligation de divulguer les renseignements à la suite d'une action juridique, conformément à l'énoncé de politique 12 dans le présent document.

Lorsqu'un membre du personnel, un bénévole ou un membre du conseil est informé ou apprend autrement qu'une personne liée à AIDS New Brunswick / SIDA Nouveau-Brunswick peut constituer un danger pour elle-même ou pour d'autres personnes, la politique suivante l'emporte sur le droit à la confidentialité.

Il faut prendre les mesures nécessaires pour protéger les personnes concernées. On prend ces mesures lorsqu'il existe des motifs raisonnables de croire qu'il y a un danger et que l'intervention est justifiée. Il peut s'agir de diriger la personne vers un service

in private practice (psychologist or social worker), or a report to the appropriate law authorities, such as the City Police or R.C.M.P. If at all possible, volunteers should refer such matters to the staff or President of the Board for action.

médical ou psychiatrique ou un conseiller à clientèle (psychologue ou travailleur social) ou de communiquer avec le service policier compétent, p. ex. la police municipale ou la G.R.C. Si possible, les bénévoles doivent soumettre ces questions à un membre du personnel ou au président du conseil pour qu'il prenne les mesures qui s'imposent.

Guidelines:

1. Discuss the situation with the staff supervisor, the Executive Director and/or the President of the Board.
2. Determine the most appropriate action in order to protect the safety of the person(s) involved.
3. Consult with a lawyer if feasible.
4. When disclosures of confidential information need to be made as required by the policy of the workplace or by law, all reasonable attempts will be made to inform the person(s) involved prior to the disclosure.
5. Document all steps taken and place on file at the office.

Lignes directrices :

1. Discuter de la situation avec le superviseur du personnel, le directeur général et/ou le président du conseil.
2. Déterminer les démarches les plus appropriées qui permettraient de protéger la personne concernée.
3. Consulter un avocat si possible.
4. Lorsque la politique du milieu de travail ou la loi exige que l'on divulgue des renseignements confidentiels, on doit faire de son mieux pour informer la personne concernée avant de divulguer les renseignements.
5. Consigner toutes les mesures prises et les verser aux dossiers du bureau.

MEDIA AND PUBLIC DOCUMENTS

POLICY #10 - CONSENT TO RELEASE INFORMATION TO THE PUBLIC

Information that could identify persons who use the services of AIDS New Brunswick/SIDA Nouveau-Brunswick shall not be made public for any reason without the written permission of the person(s).

Guidelines:

- A.** Public gatherings or media interviews:

The agency may present a person to a public gathering or to the news media only after the person has been made aware of the loss of confidentiality, and has of their own free will, consented.

DOCUMENTS DESTINÉS AUX MÉDIAS ET AU PUBLIC

POLITIQUE 10 - CONSENTEMENT À DIVULGUER DE L'INFORMATION AU PUBLIC

Les renseignements qui pourraient identifier les personnes qui recourent aux services de AIDS New Brunswick / SIDA Nouveau-Brunswick ne doivent jamais être divulgués au public sans le consentement écrit de la personne.

Lignes directrices :

- A.** Rassemblements publics ou entrevues avec les médias :

L'organisme ne peut présenter une personne à un rassemblement public ou aux médias qu'après que cette personne a été informée de la rupture de confidentialité et qu'elle y a consenti de son plein gré.

1. All media interviews or public presentations will be discussed fully with the person. This initial discussion will be explanatory in nature, allowing the person's questions and concerns to be addressed.
2. Persons who decide to proceed with a public presentation or interview do so freely and voluntarily.

B. Management of promotional materials:

1. Written permission will be received before a name or photograph can be printed in brochures, newsletters or other promotional materials (including videos, films, etc.)...
2. The signed form (see Appendix “B”) will be filed at the agency office.

LEGAL ISSUES

POLICY #11 - ISSUANCE OF A SUBPOENA

Information shall be provided to law enforcement officials or to the Court upon a valid and enforceable subpoena.

Guidelines:

1. The Executive Director, Board President, and appropriate other personnel shall be consulted and be provided information related to the issue that has resulted in the subpoena.
2. Legal counsel for the agency shall be notified and provided information.
3. A meeting of the above named parties will be held in order to review the circumstances of the subpoena, review appropriate documents and determine appropriate action.
4. Taking into account legal advice, action will be taken as determined by the Board of Directors.

1. On doit discuter en profondeur avec la personne, de toutes les entrevues avec les médias ou les présentations en public. Pendant cette discussion initiale, on répond aux questions et aux inquiétudes de la personne.

2. Les personnes qui acceptent d'être présentées en public ou de passer une entrevue le font librement et de leur plein gré.

B. Gestion du matériel de publicité :

1. On doit obtenir le consentement écrit avant de publier un nom ou une photographie dans un dépliant, un bulletin ou d'autre matériel de publicité (y compris les vidéos, les films, etc.)
2. La formule signée (voir l'annexe « B ») est classée dans les dossiers du bureau de l'organisme.

QUESTIONS JURIDIQUES

POLITIQUE 11 - DÉCERNEMENT D'UNE ASSIGNATION DE TÉMOIN

Des renseignements doivent être divulgués aux policiers ou à la cour sur présentation d'une assignation valide et exécutoire.

Lignes directrices :

1. On doit consulter le directeur général, le président du conseil et les autres membres du personnel appropriés et les informer des renseignements pertinents à l'affaire qui a donné lieu au décernement d'une assignation de témoin.
2. On doit en aviser l'avocat de l'organisme et lui transmettre l'information.
3. Les personnes susnommées doivent se réunir pour examiner les circonstances entourant l'assignation de témoin, étudier les documents pertinents et déterminer les mesures à suivre
4. En tenant compte des conseils juridiques, le conseil d'administration décidera quelles mesures doivent être prises.

**POLICY #12 - DISCLOSURE FOR PURPOSES
OF LEGAL SELF DEFENSE**

Disclosure of privileged information may need to occur in order to counter formal allegations of malpractice, negligence or conduct unbecoming a professional. While justified, disclosure must be limited to the issue at hand and not exceed what is necessary to the situation.

Guidelines:

1. The Executive Director, Board Chair, and appropriate other personnel shall be consulted and be provided information related to the issue that has resulted in the legal action.
2. Legal counsel for the agency shall be notified and provided information.
3. Taking into account legal advice, action will be taken as determined by the Board of Directors.

STUDENT PRACTICUMS

**POLICY #13 - CONFIDENTIALITY AND
STUDENT PLACEMENT**

Guidelines:

1. The student shall be made aware of the guidelines for confidentiality as soon as they begin their placement with the agency.
2. The student shall discuss the agency policies on confidentiality with the Executive Director and agency supervisor.
3. The student shall sign an oath of confidentiality.
4. Any concerns regarding confidentiality shall be shared and discussed with the Executive Director and/or the student's supervisor.

Confidentiality demonstrates people's right to privacy except when that infringes on clients', students', or other professionals' rights, is illegal or could lead to harm to themselves or others. With clients this

**POLITIQUE 12 - DIVULGATION POUR FINS
D'AUTO-DÉFENSE JURIDIQUE**

La divulgation de renseignements privilégiés peut s'avérer nécessaire pour s'opposer à des accusations de faute professionnelle, de négligence ou de conduite malséante pour un professionnel. Bien que la divulgation soit justifiée, il ne faut révéler que les renseignements nécessaires et s'en tenir à l'affaire en question.

Lignes directrices :

1. On doit consulter le directeur général, le président du conseil et les autres membres appropriés du personnel et leur donner l'information pertinente à la situation qui a donné lieu l'action juridique.
2. On doit en aviser l'avocat de l'organisme et lui transmettre l'information.
3. En tenant compte des conseils juridiques, le conseil d'administration décidera quelles mesures doivent être prises.

STAGES POUR ÉTUDIANTS

**POLITIQUE 13 - CONFIDENTIALITÉ ET
PLACEMENT DES ÉTUDIANTS**

Lignes directrices :

1. L'étudiant doit être informé des directives sur la confidentialité aussitôt qu'il est placé au sein de l'organisme.
2. L'étudiant doit discuter des politiques de l'organisme relatives à la confidentialité avec le directeur général et son superviseur.
3. L'étudiant doit signer un serment de respect de la confidentialité.
4. L'étudiant doit poser toute question concernant la confidentialité au directeur général ou à son superviseur.

La confidentialité reflète le droit d'une personne à la vie privée sauf lorsque ce droit empiète sur les droits des clients, des étudiants et d'autres professionnels, est illégal ou pourrait mettre en danger la

means that if your client admits committing an illegal act to you, you are obligated to state to the client that you must inform the agency supervisor, police and/or other involved sources. As well, if a client is in danger of harming him/herself or others, the same procedure would be followed.

Respect for others' right to confidentiality is also demonstrated by you when you avoid discussing your clients' names and/or circumstances in elevators, restaurants, movie theatres, lunchrooms, etc. It also includes not greeting your client in a public place in such a way as to reveal to others that he/she is indeed a client. Other people's needs, rights, and welfare must always be given consideration in your professional life.

This stance, in regard to confidentiality, is binding also on you in regard to discussing specific people and situations with your family and your fellow students. It is essential, however, to discuss these with your agency supervisor. Case situations, but not names, can be discussed with your instructors.

Faculty and agency supervisors are important resources for you to use in sorting out the issues and intricacies of confidentiality.

VIOLATIONS OF CONFIDENTIALITY

POLICY #14 - VIOLATIONS BY EMPLOYEE OR VOLUNTEER

Violations of the agency policy on confidentiality by an employee or volunteer shall result in dismissal or removal from office except that the Executive Director, in consultation with the Board, may impose a lesser penalty.

Guidelines:

1. The Executive Director shall deal with any breach of confidentiality by an employee or volunteer.

personne ou d'autres personnes. Par exemple, si son client admet avoir commis un acte illégal, on est obligé d'informer le client que l'on doit en aviser son superviseur au sein de l'organisme, la police ou d'autres personnes intéressées. De plus, si un client risque de se faire mal ou de faire mal à d'autres personnes, on doit procéder de la même façon.

On doit également respecter le droit à la confidentialité des autres en évitant de mentionner le nom de ses clients ou leur situation dans les ascenseurs, les restaurants, les cinémas, les salles à dîner, etc. On ne doit non plus saluer ses clients en public de façon à révéler aux autres que cette personne est un client. On doit toujours tenir compte dans sa vie professionnelle des besoins, des droits et du bien-être des autres. Cette position sur la confidentialité interdit également des discussions avec sa famille ou d'autres étudiants au sujet de personnes ou de situations précises. Cependant, il est essentiel d'en parler à son superviseur au sein de l'organisme. On peut également parler de situations à ses enseignants sans toutefois mentionner de noms.

Les superviseurs universitaires ainsi que ceux au sein de l'organisme constituent une ressource importante à laquelle on peut recourir pour démêler les questions et les complexités relatives à la confidentialité.

VIOLATIONS DE LA CONFIDENTIALITÉ

POLITIQUE 14 - VIOLATIONS PAR UN EMPLOYÉ OU UN BÉNÉVOLE

Si un employé ou un bénévole de l'organisme commet une violation des politiques de l'organisme sur la confidentialité, il sera congédié ou relevé de ses fonctions à moins que le directeur général n'impose une pénalité moins sévère après avoir consulté le conseil.

Lignes directrices :

1. Le directeur général doit s'occuper de toute rupture de confidentialité commise par un employé ou un bénévole.

2. The Executive Director shall set up a meeting with the person in question to discuss the matter at issue.
3. The person shall be notified in writing of any subsequent steps to be taken.
4. If any disciplinary action is to be taken, the person shall be notified in writing.
5. It is important to understand that confidentiality extends not only for the duration of service contract, but also continues indefinitely once the relationship with the agency has ceased.
6. The continuing obligation to maintain confidentiality is enforceable by law at the instance of AIDS New Brunswick/SIDA Nouveau-Brunswick.

POLICY #15 - VIOLATION BY BOARD MEMBER OR EXECUTIVE DIRECTOR

Violation of the agency policy on confidentiality by a member of the Board or Executive Director shall result in dismissal or removal from office except that the Executive Committee in its sole discretion may impose a lesser penalty.

Guidelines:

1. The Executive Committee shall deal with any breach of confidentiality by a member of the Board or the Executive Director.
2. The Executive Committee shall set up a meeting with the person in question to discuss the matter at issue.
3. The person shall be notified in writing of any subsequent steps to be taken.
4. If any disciplinary action is to be taken, the person shall be notified in writing.
5. It is important to understand that confidentiality extends not only for the duration of service contract, but also continues indefinitely once the relationship with the agency has ceased.

2. Le directeur général doit rencontrer la personne et discuter de l'affaire.
3. On doit aviser la personne par écrit de toute autre mesure qui sera prise.
4. Si on a l'intention de prendre des mesures disciplinaires, on doit aviser la personne par écrit.
5. Il est important de comprendre que la confidentialité doit être assurée non seulement pendant toute la durée de son emploi, mais aussi indéfiniment après la fin de son association avec l'organisme.
6. Cette obligation de continuer à assurer la confidentialité peut être imposée par la loi à la demande de AIDS New Brunswick / SIDA Nouveau-Brunswick.

POLITIQUE 15 - VIOLATIONS PAR UN MEMBRE DU C.A. OU LE DIRECTEUR GÉNÉRAL

Si un membre du conseil ou le directeur général commet une violation des politiques de l'organisme sur la confidentialité, il sera relevé de ses fonctions à moins que le comité de direction n'impose une pénalité moins sévère. Cette décision est laissée seulement à la discrétion du comité.

Lignes directrices :

1. Le comité de direction doit s'occuper de toute rupture de confidentialité commise par un membre du conseil ou le directeur général.
2. Le comité de direction doit rencontrer la personne et discuter de l'affaire.
3. On doit aviser la personne par écrit de toute autre mesure qui sera prise.
4. Si on a l'intention de prendre des mesures disciplinaires, on doit aviser la personne par écrit.
5. Il est important de comprendre que la confidentialité doit être assurée non seulement pendant toute la durée de son mandat, mais aussi indéfiniment après la fin de son association avec l'organisme.

6. The continuing obligation to maintain confidentiality is enforceable by law at the instance of AIDS New Brunswick/SIDA Nouveau-Brunswick.

6. Cette obligation de continuer à assurer la confidentialité peut être imposée par la loi à la demande de AIDS New Brunswick / SIDA Nouveau-Brunswick.

5.2 HIV TESTING POLICY

AIDS New Brunswick/SIDA Nouveau-Brunswick supports and promotes the development of anonymous testing opportunities throughout the Province of New Brunswick.

That H.I.V. testing be done only with informed consent. For consent to be valid, the client must be told and must understand the nature and purpose of the test, the risks and benefits, how confidentiality is to be protected and any limits there may be, and other available options.

That testing only be done when and where adequate pre and post test counselling and follow-up counselling is provided.

5.3 SERVICE USER GRIEVANCE PROCEDURE

In any organization there will be occasions when the person requesting a service (client) may feel that their case was handled inappropriately. In order to provide an effective method for settling such incidents, the organization acknowledges the benefits of utilizing a formal grievance procedure.

The service provider (staff member or volunteer) must inform the client that there is a formal grievance procedure; however, the staff member or volunteer is encouraged to settle complaints on their own. In the event that this latter approach is unsuccessful in resolving the conflict, the formal grievance procedure would be followed.

The staff member or volunteer must also inform their immediate supervisor of all grievances; even if the grievance was successfully resolved.

5.2 POLITIQUE SUR LES TESTS DE DÉTECTION DES ANTICORPS ANTI-VIH

AIDS New Brunswick / SIDA Nouveau-Brunswick appuie et cherche à promouvoir la possibilité de subir des tests anonymes au Nouveau-Brunswick.

Il croit également que les tests doivent seulement être administrés après que l'on a obtenu le consentement éclairé du sujet. Pour que le consentement soit valide, le client doit être informé de la nature et du but du test, des risques et des bien-faits, de la façon dont la confidentialité sera assurée, de toutes les limites de la confidentialité s'il y a lieu et de toutes les autres options et il doit comprendre celles-ci.

Il croit également que les tests doivent seulement être offerts là où on offre également du counseling pré et post-test ainsi que du counseling de suivi.

5.3 PROCÉDURE DE RÈGLEMENT DES GRIEFS SOUMIS PAR LES USAGERS DES

Dans tous les organismes, il arrive que des personnes demandant un service (un client) trouvent qu'on s'est occupé de leur cas d'une façon inacceptable. Pour offrir à ces personnes un moyen efficace de régler ces incidents, l'organisme reconnaît les avantages d'une procédure de règlement des griefs officiel.

Le dispensateur du service (membre du personnel ou bénévole) doit informer le client qu'il existe une procédure de règlement des griefs officiel. Cependant, on encourage le membre du personnel ou le bénévole à régler l'affaire lui-même. Si cette démarche ne permet pas de régler le conflit, on suivra la procédure de règlement officiel.

Le membre du personnel ou le bénévole doit également informer son superviseur immédiat de tous les griefs, même si on a réussi à régler l'affaire.