

Capsule d'information

Protection des effets personnels des usagers et gestion des réclamations

Août 2018

UN USAGER EST ADMIS :

Le personnel avise l'utilisateur et ses proches qu'ils sont responsables de leurs effets personnels.

Le personnel remplit le formulaire «*Liste des effets personnels conservés par l'utilisateur*» et le fait signer par l'utilisateur. Si l'utilisateur est transféré d'unité de soins, le personnel vérifie que les effets personnels ont été transférés et documente le tout sur le même formulaire.

Le personnel doit documenter au dossier si l'utilisateur porte des prothèses auditives, visuelles ou dentaires lors de son admission.

L'utilisateur est apte à assurer la protection de ses effets personnels :

Le personnel lui demande de remettre ses effets personnels de valeur à ses proches. En cas de refus, le personnel doit aviser l'utilisateur qu'il est responsable de ses effets et documente le tout au dossier.

L'utilisateur est incapable d'assurer la protection de ses effets personnels :

Le personnel met en consignation les objets de valeur de l'utilisateur s'il ne peut les remettre à ses proches et remplit le formulaire «*Liste des effets personnels mis en consignation*».

Un effet personnel est perdu ou brisé :

Le personnel vérifie si l'effet personnel était bien en possession de l'utilisateur et amorce les recherches.

Suivant le constat, le personnel remplit une déclaration d'incident/accident (AH-223) en indiquant le milieu de service où s'est produit l'événement et avise le gestionnaire concerné.

L'utilisateur ou un proche désire faire une demande de réclamation :

Le gestionnaire remet le formulaire «Demande de réclamation pour bris ou perte d'effets personnels» au réclamant.

Le gestionnaire débute l'enquête et vérifie si l'objet a été rapporté « aux objets retrouvés ».

Le gestionnaire transmet au service de la gestion de la qualité et des risques les documents remplis et nécessaires à l'analyse du dossier dans les 15 jours suivant la réception de la demande de réclamation :

- La déclaration d'incident / accident (AH-223).
- Le formulaire «Demande de réclamation pour bris ou perte d'effets personnels»;
- Le formulaire «Collecte de données et analyse d'une demande de réclamation»;
- Le formulaire «Liste des effets personnels conservés par l'utilisateur»;
- La facture antérieure du bien réclamé ou la facture de réparation, s'il y a lieu;
- La preuve de la valeur du bien réclamé, s'il y a lieu.

Le remboursement d'un effet personnel d'un utilisateur est imputé au(x) milieu(x) de service(s) qui en avait la responsabilité.

Référence : «*Procédure sur la protection des effets personnels des usagers et gestion des réclamations*». Tous les documents se retrouvent sur le «*Portail transitoire dans l'onglet Gestion des risques*».