

Capsule d'information

Protection des effets personnels des usagers et gestion des réclamations

Ressources non couvertes par la Loi sur la représentation des ressources

Protection des effets personnels des usagers

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Ouest reconnaît que la clientèle doit pouvoir compter sur un service sécuritaire afin d'éviter la perte ou le bris de ses effets personnels. Toutefois, l'usager demeure responsable de ses effets personnels lorsqu'il est hébergé en RI-RTF. Dans l'éventualité où l'état de santé de l'usager ne lui permet pas d'assurer une surveillance de ses effets personnels et que ceux-ci sont confiés au personnel du milieu d'hébergement où il vit, l'établissement et ses partenaires ont l'obligation légale de prendre les moyens raisonnables afin d'en assurer la protection.

Rôles et responsabilités générales

- L'usager est responsable de la protection de ses effets personnels;
- Lorsque l'état de santé de l'usager affecte sa capacité d'assurer la protection de ses effets personnels, l'établissement et la ressource doivent prendre les moyens raisonnables pour en assurer la protection. Ces moyens sont mis en place pour les effets personnels nécessaires au maintien de l'autonomie et de la sécurité de l'usager, tels que les appareils auditifs, les prothèses dentaires et les lunettes;
- Il est fortement conseillé à l'usager de remettre à ses proches: argent, carte(s) de crédit et de débit, objets de valeur et ne garder en sa possession que les objets et vêtements requis à son hébergement ou de voir à les conserver sous clé à sa chambre;
- Il est fortement conseillé à l'usager de conserver avec lui qu'un peu d'argent à la fois pour ses besoins quotidiens;
- L'usager ou son représentant doit participer à la prise d'inventaire de ses effets personnels lors de l'admission et aviser l'intervenant pivot ou la ressource lorsque de

nouveaux effets personnels nécessaires au maintien de l'autonomie ou de valeur sont apportés à l'usager ou sont retirés. Une copie signée par un témoin est conservée au dossier et à la ressource;

- Les vêtements doivent être identifiés selon la procédure établie à la ressource d'hébergement;
- Certains appareils électroniques peuvent être nécessaires à l'usager, tel un téléphone cellulaire ou une tablette électronique surtout afin qu'il puisse garder contact avec ses proches. Les usagers sont responsables de la surveillance de leurs appareils électroniques. Lorsqu'un usager est dans l'impossibilité d'en faire une surveillance adéquate, la ressource y apporte une attention particulière selon les consignes émises par l'intervenant pivot et les modalités mises en place par la ressource.

Bris ou perte d'un effet personnel

Advenant le bris ou la perte d'un effet personnel, l'usager ou son représentant doit en informer l'intervenant pivot ou la ressource et collaborer à la recherche de ses effets personnels perdus. Si malgré les recherches entreprises, l'effet personnel perdu demeure introuvable, l'usager ou son représentant peut procéder à une demande de réclamation auprès de la ressource pour vérifier leur éligibilité à un dédommagement en fonction des procédures internes de la ressource et en informer l'intervenant pivot. La ressource doit aussi procéder à la déclaration d'un incident-accident auprès de l'établissement.

Couverture d'assurance

La ressource a l'obligation de transmettre l'information concernant sa couverture d'assurance et sa politique interne quant aux risques de perte, de bris ou de vols d'objets auprès de l'usager, de ses proches ou de son représentant. À la lumière de ces informations, il appartient à l'usager ou son représentant de voir au besoin de se procurer une couverture d'assurance personnelle.