

Protection des effets personnels des usagers et gestion des réclamations			
Direction(s) responsable(s)	Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique	Approuvé	2017-01-17
	Choisissez un élément.	Révisé	2022-06-29
Personne(s) concernée(s)	Employés, médecins, bénévoles, stagiaires œuvrant au sein de l'établissement		
Document(s) associé(s)	PRO-10097_protection des effets personnels des usagers et gestion des réclamations PRO-10097-Annexe I_Demande de réclamation pour bris ou perte d'effets personnels PRO-10097-Annexe II_Collecte de données et analyse d'une demande de réclamation PRO-10097-Annexe III_Registre des effets personnels apportés par un tiers CLI-60075_Liste des effets personnels conservés par l'utilisateur CLI-60469_Inventaire des biens personnels pour usagers hébergés RI-RTF-RAC de la DPD CLI-60076_Liste des effets personnels mis en consignment		

1. Énoncé

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'utilisateur demeure responsable de ses effets personnels durant son séjour au sein des installations du CISSS de la Montérégie-Ouest ou lorsqu'il est hébergé en RI-RTF.

Dans l'éventualité où l'état de santé de l'utilisateur ne lui permet pas d'assurer une surveillance de ses effets personnels et que ceux-ci sont confiés au secteur où les soins et services sont prodigués ou alors 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.

Le CISSS de la Montérégie-Ouest pourrait être tenu de rembourser à l'utilisateur des objets personnels perdus ou brisés dans ses installations seulement dans les cas où la responsabilité de l'établissement est établie. Toutefois, le traitement des réclamations relativement aux biens des usagers est différent lorsqu'un usager est hébergé dans une ressource (RI-RTF). La ressource peut avoir une couverture d'assurance privée avec ses propres modalités d'indemnités. En outre, lorsque la ressource est couverte par une assurance de la Direction des assurances du réseau de la santé et des services sociaux (DARSSS), ce qui est le cas de toutes les ressources sous la Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires, la responsabilité de l'établissement n'a pas à être établie pour procéder au dédommagement et aucune dépréciation du bien n'est appliquée (valeur à neuf).

2. Champ d'application/Contexte légal

La présente politique s'adresse aux employés, médecins, bénévoles et stagiaires œuvrant au sein du CISSS de la Montérégie-Ouest ainsi qu'aux responsables de RI-RTF à contrat avec l'établissement.

L'établissement doit, dès l'admission, aviser les usagers que l'établissement n'assure pas la surveillance de leurs effets personnels et s'assurer que les usagers ou leurs proches sont informés de la présente politique.

L'établissement a l'obligation de s'assurer que des moyens sont pris par les responsables de ressources pour assurer la gestion de l'allocation pour dépenses et la sécurité des effets personnels des usagers.

En vertu de cette politique, aucune réclamation pour des montants d'argent en espèces ne sera recevable pour quelque motif que ce soit à l'exception des sommes mises en dépôt dans un service de la sécurité.

La présente politique est étroitement liée à la *Politique de déclaration et d'analyse des incidents et accidents*.

Le CISSS s'engage à promouvoir une gestion responsable des effets personnels des usagers lors de la prestation de soins et services.

3. Définitions

DARSSS : Direction des assurances du réseau de la santé et des services sociaux.

Effets personnels : Ensemble des biens qui représentent une valeur marchande et appartenant à l'utilisateur.

Établissement : Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest.

Installation : Lieu physique où sont dispensés des services de santé et des services sociaux par l'établissement.

LRR : Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires.

RI-RTF : Ressource intermédiaire-Ressource de type familial.

Usager : Toute personne admise, inscrite ou enregistrée qui a reçu, reçoit ou requiert des soins dans l'une des installations de l'établissement ou d'un milieu sous contrat avec l'établissement. Pour la présente politique, il peut inclure le représentant légal, la famille ou un proche.

4. Objectifs

Informar les usagers, leurs proches aidants ou représentants de leurs responsabilités et de celle de l'établissement et des responsables de RI-RTF au regard des effets personnels.

Assurer au sein du CISSS de la Montérégie-Ouest une gestion harmonisée des réclamations en vertu des différentes couvertures d'assurances couvrant les effets personnels des usagers.

5. Rôles et responsabilités

Comité de direction

Adopter la politique *Protection des effets personnels des usagers et gestion des réclamations* et la procédure en découlant.

Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique

Procéder à la diffusion de la politique et de la procédure en découlant auprès des employés, médecins, bénévoles et stagiaires œuvrant au sein de l'établissement.

Assurer une vigie quant à l'application de la présente politique et de la procédure.

Être informée de toute problématique entourant l'application de la politique et de la procédure.

Directeurs et gestionnaires

Prendre connaissance de la politique et de la procédure en découlant.

Procéder à la diffusion de la politique et de la procédure auprès des intervenants de leur direction et auprès des RI-RTF à contrat avec l'établissement.

S'assurer de l'application de la politique et de la procédure dans leurs secteurs d'activités.

Gestionnaires responsables des installations :

Assumer personnellement ou désigner une personne dans l'installation pour assumer la gestion des objets personnels perdus ainsi que pour remettre des objets personnels aux usagers en isolement si un proche aidant ne peut le faire. Conserver les objets perdus pour une période d'une année (12 mois). Au-delà d'une année, jeter l'objet ou, s'il est réutilisable, le remettre à un organisme connu du secteur d'activité.

Employés, médecins, bénévoles et stagiaires

Prendre connaissance de la politique et de la procédure.

6. Principes

Les usagers et leurs proches doivent être informés de leurs responsabilités quant à la gestion de leurs effets personnels.

L'utilisateur désirant conserver avec lui ses effets personnels ou des objets de valeur doit en assurer l'entière responsabilité.

Certains effets personnels nécessaires au maintien de l'autonomie et de la sécurité de l'utilisateur doivent être conservés par ce dernier malgré que son état de santé affecte sa capacité d'en assurer la protection. En de telles situations, l'établissement doit prendre les moyens raisonnables pour assurer la protection de ces effets personnels sans toutefois devoir en exercer une surveillance constante.

À l'intérieur des installations du CISSS de la Montérégie-Ouest, dans l'éventualité où la responsabilité d'un service est établie pour la perte ou le bris d'un objet personnel d'un usager, l'imputabilité du remboursement ou de la réparation est assumée par celui-ci ou partagée si l'événement implique un deuxième service.

Le remboursement de la perte est basé sur le *Guide de dépréciation* de la Direction des assurances du réseau de la santé et des services sociaux (DARSSS) à l'exception des orthèses et des prothèses. Pour ces deux articles, aucune dépréciation ne sera appliquée s'ils sont ou seront dûment remplacés.

Pour les pertes ou les bris de biens qui surviennent dans une RI-RTF où un usager est hébergé, le traitement des réclamations diffère, puisque la couverture d'assurance de la DARSSS pour ces milieux est distincte de celle couvrant les installations de l'établissement. Ainsi, pour les milieux sous la Loi sur la représentation des ressources de type familial et certaines ressources intermédiaires (LRR), il n'est pas nécessaire de déterminer si l'établissement a une quelconque responsabilité pour statuer si un dédommagement doit être fait. De plus, aucune dépréciation du bien ne doit être appliquée lors d'un remboursement. L'utilisateur reçoit une indemnisation à valeur à neuf pour son bien.

Les ressources qui ne sont pas couverts par la LRR ou qui desservent des usagers de l'établissement en vertu d'une entente gré à gré (ex. art. 108) doivent indemniser les usagers selon leurs propres couvertures d'assurance si elles en ont une couvrant les biens des usagers. L'utilisateur peut par ailleurs avoir personnellement une assurance visant la protection de ses biens.

8. Références

- *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ, c. S-4.2

- *Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant*, c. R-24.0.2
- Direction des assurances du réseau de la santé et des services sociaux (DARSSS). Guide de dépréciation de la DARSSS.

9. Annexe(s)

S.O.

Processus d'élaboration/Révision		
Rédigé par	Danielle Paquin, chef de service soutien gestion de la qualité et des risques DSI-DSM-DSP	2016-10
Révisé par	Guillaume Ducharme, directeur adjoint DQEPE Danielle Paquin, coordonnatrice gestion de la qualité et des risques intérimaire Roxanne Héroux, chef de service Gestion qualité et risques DPD, DPJASP, DPSMD Élisabeth Picard, chef de service (intérim) gestion qualité et risques DPSCS-DSIEU-DSMREU-DSPEM	2018-04 2019-02 2022-02
Personnes consultées	Vincent Tam, coordonnateur gestion de la qualité et des risques	2016-10
	Danielle Schinck, chef de service soutien gestion de la qualité et des risques, SAPA, SMD, JASP	2016-10 2019-02
	Chantal Bégin, chef de service soutien gestion de la qualité et des risques DI-TSA et DP	2016-10
	Membres du comité d'amélioration continue de la qualité et de la performance	2016-11
	Roxanne Héroux, chef de service soutien gestion de la qualité et des risques DPD	2019-02
	Annie Halpin-Benoît, chef de service soutien gestion de la qualité et des risques DSI-DSM-DSP intérimaire	2019-02
	Marie-Hélène Francoeur, chef de service gestion qualité et risques DSHAPPA et DSSADG (DQEPE)	2022-02
	Chantal Bégin, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services	2022-02
	François Tremblay, coordonnateur des services de SM, SSG et populations vulnérables, secteur J-R (DPSMD)	2022-02
	Marie-Claude Charette, coordonnatrice des services d'hébergement en RI-RTF et des coordonnateurs d'activités soir, nuit et fin de semaine (DPD)	2022-02
	Annick Chaloux, coordonnatrice RI-RTF-RPA et services ambulatoires spécialisés de gériatrie	2022-02
	Patrick Dubois, directeur adjoint DQEPE	2022-02
	Membres du comité de concertation des directeurs adjoints	2022-05-11

Historique du document		
Approuvé par	Comité de direction	2017-01-17
Commentaires		

Historique du document		
Approuvé par	Comité de direction	2019-03-26
Commentaires	La révision de mars 2019 a été effectuée suite à une recommandation du Protecteur du citoyen émise le 18 décembre 2018.	

Historique du document		
Approuvé par	Comité de direction	2022-06-07
Commentaires	Cette politique a été complètement revue afin d'inclure l'ensemble des milieux (installations ou à contrat avec l'établissement) où se trouvent les usagers du CISSS de la Montérégie-Ouest. La mise à jour de la politique et de la procédure entraîne le retrait de la procédure administrative <i>Gestion des effets personnels des usagers en contexte de pandémie</i>, révisée le 2021-12-23. 2022-06-29 : Des modifications mineures ont été apportées à cette procédure qui ne requièrent pas une adoption au comité de direction selon le Service de gestion documentaire.	

Politique