

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)	POL-10096_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 I_Demande de réclamation pour bris ou perte d'effets personnels (version anglaise) 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 doit avoir une couverture d'assurance privée avec ses propres modalités d'indemnisations. 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 procédure 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.

La présente procédure découle de la *Politique sur la protection des effets personnels des usagers et gestion des réclamations*.

L'établissement 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 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 procédure, il peut inclure le représentant légal, la famille ou un proche.

4. Objectifs

Informer les usagers, le personnel de l'établissement et les responsables de RI-RTF de leurs responsabilités respectives au regard des effets personnels.

Structurer la démarche des réclamations en vue d'effectuer une gestion objective de celles-ci.

Assurer une gestion harmonisée des pratiques pour traiter les réclamations des usagers dans l'ensemble des services offerts par l'établissement, et ce, en vertu des différentes couvertures d'assurances couvrant les effets personnels de ceux-ci.

5. Contextes d'application

Selon l'endroit où le bris ou la perte d'un effet personnel d'un usager survient, la couverture d'assurance et le mode d'indemnisation ne sont pas les mêmes.

- **Bris ou perte d'un effet personnel qui survient dans une installation du CISSS de la Montérégie-Ouest:** Dans ce contexte, une analyse de la responsabilité de l'établissement doit être effectuée afin d'accepter ou refuser la demande de dédommagement. Le dédommagement sera accepté si l'établissement est en cause et se fera en appliquant une dépréciation en vertu du guide de dépréciation de la 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. **Cette catégorie inclut aussi les situations qui pourraient survenir en prestation de soins et de services du CISSS de la Montérégie-Ouest hors installation.**
- **Bris ou perte d'un effet personnel qui survient dans une ressource couverte par la Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires (LRR) :** Dans ce contexte, la couverture d'assurance aux biens des usagers de la DARSSS qui s'applique n'exige pas d'établir une responsabilité de l'établissement pour accepter un dédommagement. Le dédommagement est donné dès la perte ou le bris et ce, sans application d'une dépréciation.
- **Bris ou perte d'un effet personnel qui survient dans une ressource non couverte par la LRR ou qui a une entente gré à gré avec l'établissement (ex : art. 108 de la LSSSS) :** Dans ce contexte, les biens des usagers ne sont pas couverts par une assurance de la DARSSS. Toutefois, l'utilisateur peut avoir une

assurance personnelle couvrant ses effets personnels et la ressource peut avoir une assurance privée couvrant les biens de ses résidents.

Tableau synthèse - Couverture pour perte ou bris d'effets personnels (usagers)

Situations	Type de couverture	Responsabilité d'établissement à établir?	Montant/Franchise	Modalités
Usager qui reçoit une prestation de service dans une installation du CISSMO	Couverture DARSSS	OUI	Dépréciation en fonction du guide de dépréciation de la DARSSS à l'exception des orthèses et des prothèses si elles sont ou sont dûment remplacées (aucune dépréciation) Aucune franchise pour l'utilisateur/franchise de 2 500\$ à assumer par l'établissement	Le chef clinique reçoit la réclamation, procède à une collecte de données et soumet la demande au Service de gestion de la qualité et des risques pour analyse
Usager hébergé dans une ressource couverte par la LRR (habituellement RTF et certaines RI)	Couverture DARSSS incluse dès la signature de l'entente spécifique entre la ressource et l'établissement	NON	Maximum de 5000\$ par usager par sinistre Aucune franchise pour l'utilisateur/ franchise de 300\$ par usager par sinistre à assumer par l'établissement Aucune dépréciation	La ressource contacte la DARSSS directement pour faire la réclamation
Usager hébergé dans un milieu à contrat avec l'établissement (ressource hors LRR ou entente gré à gré selon l'article 108 (LSSSS))	Variable en fonction des couvertures d'assurance du milieu ou des usagers	S.O.	Selon la couverture offerte	Selon la couverture offerte

6. Rôles et responsabilités

Établissement

S'assurer que l'utilisateur, son représentant ou ses proches sont avisés verbalement ou par écrit par l'entremise du personnel, d'affiches et de guides d'admission de ce qui suit :

- L'utilisateur est responsable de la protection de ses effets personnels;
- Lorsque l'état de santé de l'utilisateur affecte sa capacité d'assurer la protection de ses effets personnels, que ce soit pour une période seulement ou de façon permanente, l'établissement doit 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'utilisateur, tels que les appareils auditifs, les prothèses dentaires et les lunettes;

- L'utilisateur doit 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 séjour;
- L'utilisateur ne doit conserver avec lui qu'un peu d'argent à la fois pour ses besoins quotidiens;
- L'établissement peut mettre en sécurité les objets de valeur de l'utilisateur, s'il ne peut les remettre à un proche.

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

Procéder à la diffusion de la procédure auprès des employés, médecins, bénévoles et stagiaires œuvrant au sein du CISSS de la Montérégie-Ouest.

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

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

Directeurs

Procéder à la diffusion et assurer l'application de cette procédure auprès des gestionnaires.

Gestionnaires responsables des installations :

Assumer personnellement ou désigner une personne dans l'installation pour assurer la conservation d'objets personnels perdus. Les objets perdus doivent être conservés pendant une année (12 mois) puis, s'ils n'ont pas été réclamés, être jetés s'ils sont inutilisables ou remis à un organisme connu du service s'ils sont en bon état.

Assumer personnellement ou désigner une personne dans l'installation pour remettre des objets personnels aux usagers en isolement si un proche aidant ne peut le faire (section 8 de la présente procédure).

Gestionnaires

Procéder à la diffusion et assurer l'application de la procédure dans leurs secteurs d'activité.

Accompagner le personnel et les responsables de RI-RTF dans l'identification des mesures raisonnables à mettre en place pour assurer la protection des effets personnels d'un usager lorsque son état de santé le requiert.

S'assurer que les mesures de prévention identifiées sont documentées au plan thérapeutique infirmier (PTI) ou au plan d'intervention (PI) de l'utilisateur.

Prévoir de remettre tout objet perdu à la personne désignée par le responsable de son installation pour rassembler ces objets.

Si une perte ou un bris survient dans une installation du CISSS de la Montérégie-Ouest :

S'assurer que l'utilisateur était bien en possession de l'effet personnel en cours de séjour dans une installation du CISSS de la Montérégie-Ouest :

- Chercher l'objet personnel sur l'unité de soins ou dans le service;
- Vérifier parmi les objets retrouvés.

Noter la façon dont un bien personnel a été brisé

S'assurer qu'un *Rapport de déclaration d'incident ou d'accident – AH-223* est rempli à la suite de la constatation de la perte ou du bris.

Remettre à l'utilisateur qui le demande, le formulaire *Demande de réclamation pour bris ou perte d'effets personnels* (PRO-10097-ANNEXE I).

Transmettre au Service de gestion de la qualité et des risques le formulaire *Collecte de données et analyse d'une demande de réclamation* (PRO-10097-ANNEXE II) avec l'ensemble des documents demandés. Dans l'éventualité où l'objet personnel est retrouvé à la suite de l'envoi du formulaire, en informer immédiatement le Service de gestion de la qualité et des risques.

Conclure en collaboration avec le professionnel en gestion de la qualité et des risques, de la responsabilité ou non de l'établissement à l'égard de l'événement.

Assumer le coût de remplacement ou de réparation de l'objet personnel en cause, moins la dépréciation, si la responsabilité de l'établissement est démontrée, et ce, dans les cas de petites réclamations (valeur approximative du bien de 2 500\$ et moins). Dans les cas de grosses réclamations (valeur approximative du bien supérieure à 2 500\$), c'est la DARSSS qui indemniserait l'utilisateur en appliquant une dépréciation. Uniquement la valeur de la franchise sera alors imputable au service responsable de la perte ou du bris de l'effet personnel. Pour tous types de réclamations, aucune dépréciation ne sera appliquée pour les orthèses et les prothèses si elles sont ou seront dûment remplacées.

Cosigner, avec le chef de service soutien gestion de la qualité et des risques, la lettre d'acceptation ou de rejet qui sera acheminée à l'utilisateur ou son représentant par le service de gestion de la qualité et des risques et le service des comptes à payer.

Si une perte ou un bris d'un bien survient dans une RI-RTF couverte par la Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires (LRR):

S'assurer que la ressource procède à une réclamation auprès de la DARSSS en vertu de la couverture d'assurance des biens des usagers dans ce type de milieu selon le processus habituel de réclamation (formulaire à remplir sur le site de la DARSSS).

S'assurer que l'utilisateur ou son représentant reçoive le dédommagement de la DARSSS.

S'assurer qu'un *Rapport de déclaration d'incident ou d'accident – AH-223* est rempli par la ressource à la suite de la constatation de la perte ou du bris.

Si une perte ou un bris d'un bien survient dans une RI-RTF non couverte par la LRR ou qui héberge des usagers du CISSS de la Montérégie-Ouest en vertu d'une entente gré à gré (ex : art. 108 de la LSSSS) :

S'assurer que la ressource applique sa couverture d'assurance aux biens des usagers si elle en possède une.

Vérifier auprès de l'utilisateur ou son représentant légal si l'utilisateur est couvert personnellement par une assurance protégeant ses effets personnels afin que l'utilisateur puisse faire une réclamation à son assureur privé si tel est le cas.

S'assurer qu'un *Rapport de déclaration d'incident ou d'accident – AH-223* est rempli par la ressource à la suite de la constatation de la perte ou du bris.

Personnel

Prendre connaissance de la présente procédure.

Informé l'utilisateur qu'il est responsable de la protection de ses effets personnels.

Consigner au PTI ou au PI de l'utilisateur, les mesures raisonnables à mettre en place pour assurer la protection de ses effets personnels lorsque son état de santé le requiert.

Appliquer les mesures de protection des effets personnels indiqués au PTI ou au PI.

Remplir et faire signer le formulaire *Liste des effets personnels conservés par l'utilisateur* (CLI-60075) et *Inventaire des biens personnels pour usagers hébergés RI-RTF-RAC de la DPD* (CLI-60469). Mettre une copie au dossier de l'utilisateur et remettre l'autre copie à l'utilisateur.

Remplir le formulaire *Liste des effets personnels mis en consignation* (CLI-60076) lorsque l'utilisateur est incapable d'assurer la sécurité de ses effets personnels dans une installation du CISSS de la Montérégie-Ouest. Mettre les objets de valeur dans une enveloppe identifiée, la joindre au formulaire et entreposer celle-ci sous clé, à l'endroit identifié par le service dans une installation du CISSS de la Montérégie-Ouest. Cette activité doit être faite par deux personnes. Classer une copie de ce formulaire au dossier de l'utilisateur et remettre l'autre copie à ce dernier.

Documenter au dossier de l'utilisateur, à son admission, si celui-ci est porteur de prothèses auditives, visuelles ou dentaires.

S'assurer que tous les biens accompagnent l'utilisateur lors d'un transfert.

Sensibiliser les proches aidants à aviser l'intervenant pivot de l'utilisateur lorsqu'ils apportent de nouveaux effets personnels ou lorsqu'ils en retirent afin que la liste des effets personnels conservés par l'utilisateur soit mise à jour. S'assurer que les responsables de RI-RTF appliquent la présente procédure en protégeant les biens des usagers inaptes à le faire eux-mêmes.

Si une perte ou un bris survient dans une installation du CISSS de la Montérégie-Ouest :

Amorcer la recherche de l'objet personnel lorsqu'informé de la perte de celui-ci.

Remplir un *Rapport de déclaration d'incident ou d'accident - AH-223* sur la perte ou le bris de l'objet en cause. Informer le gestionnaire du secteur d'activité de la perte ou du bris de l'objet en question.

Si une perte ou un bris d'un bien survient dans une RI-RTF :

S'assurer que la ressource accompagne les usagers dans le processus de réclamation de bien perdu ou brisé selon la couverture d'assurance du milieu.

Professionnel en gestion de la qualité et des risques (DQEPE)

Pour toutes les réclamations concernant des effets personnels d'utilisateurs brisés ou perdus dans une installation du CISSS de la Montérégie-Ouest seulement:

- Recevoir la copie papier ou informatisée du *Rapport de déclaration d'incident ou d'accident - AH-223*, le formulaire *Demande de réclamation pour bris ou perte d'effets personnels* (PRO-10097-ANNEXE I) et le formulaire *Collecte de données et analyse d'une demande de réclamation* (PRO-10097-ANNEXE II).
- Procéder à l'analyse de l'information reçue en vue d'établir la responsabilité de l'établissement en collaboration avec le gestionnaire du service concerné.
- Émettre un accusé de réception de la demande de réclamation dans les 10 jours suivant sa réception.
- Consigner par écrit chacune des actions posées dans le cadre du traitement de la réclamation et s'assurer que celle-ci correspond à la définition de petite réclamation.
- Préparer la réponse qui sera transmise à l'utilisateur dans les 45 jours suivant la demande de réclamation (modèle de lettre d'acceptation, modèle de lettre de rejet), la faire signer par le chef de service soutien gestion de la qualité et des risques et le gestionnaire du secteur d'activité concerné.

Procédure administrative

- Tenir à jour un registre des dossiers de réclamation ouverts en cours d'année.
- Conserver tous les dossiers de réclamation pour une période de cinq ans, incluant les dossiers pour lesquels les réclamants n'ont pas donné suite.
- Préparer un rapport annuel des petites réclamations pour dépôt au comité de gestion des risques et au comité de vigilance et de la qualité du CA et faire, le cas échéant, des recommandations.

Lors d'un remboursement de l'établissement :

- Obtenir du réclamant une copie de la facture du nouvel objet personnel acheté ou une preuve de la valeur de l'objet (dans le cas où l'utilisateur ne souhaite pas le remplacer);
- Établir le montant à rembourser en tenant compte de la désuétude de l'objet personnel à l'aide du *Guide de dépréciation* de la DARSSS à l'exception des orthèses et des prothèses où aucune dépréciation ne sera calculée si elles sont ou seront dûment remplacées;
- Faire une demande d'émission de chèque au Service des comptes à payer en spécifiant les codes budgétaires et joindre la lettre officielle signée qui sera transmise avec le chèque ainsi que le reçu d'achat fourni par l'utilisateur.

Service des comptes à payer (DRF)

Recevoir et traiter la demande d'émission de chèque pour les dédommagements pour bris ou perte d'un effet personnel (petites réclamations) survenu dans les installations du CISSS de la Montérégie-Ouest lorsque la responsabilité de l'établissement est établie.

Poster le chèque et la lettre adressée à l'utilisateur selon le calendrier de paiement établi par le service.

RI-RTF

En collaboration avec la direction clinique, déterminer le soutien requis pour chacun des usagers hébergés à protéger eux-mêmes ou avec aide leurs effets personnels.

Dresser, en collaboration avec la direction clinique, l'utilisateur et ses proches, la liste des biens des usagers gardés en sa possession et, s'il y a lieu, ceux mis en consigne.

Sensibiliser les usagers à la protection de leurs effets personnels et à ceux de leurs pairs dans le milieu de vie. Lors d'une admission dans une RI-RTF non couverte par la LRR ou qui héberge des usagers du CISSS de la Montérégie-Ouest en vertu d'une entente gré à gré (ex : art. 108 de la LSSSS) et qui n'a pas de protection d'assurances pour les effets personnels des usagers, suggérer à l'utilisateur ou au proche aidant de se doter d'une protection d'assurance personnelle pour ses effets essentiels au maintien de son autonomie.

Si une perte ou un bris d'un bien survient dans une RI-RTF couverte par la Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires (LRR):

Procéder à la déclaration de l'événement par le biais du *Rapport de déclaration d'incident ou d'accident – AH-223* à la suite de la constatation de la perte ou du bris.

Rapporter immédiatement à la DARSSS toutes les réclamations au fur et à mesure de leur survenance, en remplissant le formulaire en ligne : www.darsss.ca. Le service clientèle de la DARSSS peut également être joint au 514 282-4274 ou au 1 800 990-4861 (ligne sans frais)

Informar l'utilisateur ou son représentant de la couverture d'assurance (bien remboursé selon la valeur à neuf, moins la franchise de 300\$ assumée par l'établissement).

Si une perte ou un bris d'un bien survient dans une RI-RTF non couverte par la LRR ou qui héberge des usagers en vertu d'une entente gré à gré (ex : art. 108 de la LSSSS) :

Appliquer la couverture d'assurance aux biens des usagers de la ressource si elle en détient une.

Vérifier auprès de l'utilisateur ou ses proches si l'utilisateur est couvert personnellement par une assurance protégeant ses effets personnels afin que l'utilisateur puisse faire une réclamation à son assureur privé si tel est le cas.

Procéder à la déclaration de l'événement par le biais du *Rapport de déclaration d'incident ou d'accident – AH-223* (déclaration papier ou téléphonique selon le secteur) à la suite de la constatation de la perte ou du bris.

Usager ou son représentant

Assumer la responsabilité de la protection de ses effets personnels, à moins que sa situation de santé ne le permette pas. Dans un tel cas, le représentant ou les proches de l'utilisateur en assumant la responsabilité et à défaut, l'établissement ou la ressource en assume la garde et les met en lieu sûr.

Aviser l'intervenant pivot ou le responsable de la ressource lorsque de nouveaux effets personnels sont apportés à l'utilisateur ou sont retirés afin que la liste des effets personnels conservés par l'utilisateur (CLI-60075) soit à jour.

Participer à la prise d'inventaire de ses effets personnels conservés avec lui et aussi lorsque des effets doivent être mis en consignment.

Déclarer la perte ou le bris de ses effets personnels, dès que connu, au gestionnaire du service où s'est produit l'événement.

Effectuer, s'il y a lieu, la démarche de réclamation (perte ou bris survenu dans une installation du CISSMO) en remplissant le formulaire *Réclamation pour bris ou perte d'effets personnels* (PRO-10097-ANNEXE I).

Remettre le formulaire rempli au gestionnaire du service, ainsi que les documents demandés au formulaire, dans les 45 jours suivants la déclaration de la perte.

Collaborer à la recherche de ses effets personnels perdus.

7. Spécificités

Inviter l'utilisateur à remettre à un proche le maximum d'effets personnels à l'exception de ceux essentiels à sa qualité de vie lors de courts séjours (exemples : lunettes, prothèses dentaires, etc.).

Prothèses dentaires, auditives, verres correcteurs, etc.

Lors de l'arrivée de tout usager dans l'une des installations du CISSS de la Montérégie-Ouest, l'intervenant qui est responsable de ce dernier doit :

- Vérifier si l'utilisateur est porteur d'une ou de plusieurs prothèses;
- Documenter au dossier le type de prothèse(s) porté(es) par l'utilisateur (CLI-60075);
- Remettre à l'utilisateur un contenant à prothèses identifié à son nom;
- Aviser l'utilisateur de ne jamais déposer ses prothèses dans un papier mouchoir ou à tout autre endroit que dans le contenant qui lui est remis;
- Mettre en place des mesures raisonnables de protection pour ces types d'effets personnels, si l'état de santé de l'utilisateur affecte sa capacité à en assurer la sécurité. Ces mesures sont inscrites au plan d'intervention de l'utilisateur.

Médicaments

Lors de l'arrivée de tout usager dans l'une des installations du CISSS de la Montérégie-Ouest, l'intervenant qui est responsable de ce dernier doit :

- Vérifier si l'usager a en sa possession des médicaments;
- Demander, si tel est le cas, qu'il remette ses médicaments à un proche;
- Mettre sous clé les médicaments lorsqu'il est impossible de les remettre à un proche;
- Noter les interventions au dossier de l'usager.

Vêtements

Lors de l'arrivée d'un usager en milieu d'hébergement, s'assurer de l'identification de ses vêtements selon la procédure établie.

Appareils électroniques

Certains appareils électroniques peuvent être nécessaire à l'usager, tel un téléphone cellulaire ou une tablette électronique surtout afin que l'usager puisse garder contact avec ses proches et éviter l'isolement social. Dans ce type de situation, le personnel est invité à sensibiliser les usagers à surveiller leurs appareils électroniques et à porter une attention particulière à ces effets personnels lorsqu'un usager est dans l'impossibilité d'en faire une surveillance adéquate.

Lors d'un transfert inter-unités

L'intervenant doit :

- Rassembler, avec la collaboration de l'usager ou de ses proches, tous les effets personnels (ex : ceux placés sous une civière ou dans une armoire) en vue du transfert;
- Vérifier si des effets personnels ont été entreposés et s'il y a lieu, les remettre à un proche avec l'accord de l'usager;
- Procéder à une vérification des effets personnels conservés par l'usager;
- S'assurer que l'usager a avec lui, s'il y a lieu, ses prothèses ou verres correcteurs ainsi que les contenants appropriés;
- Remplir, lors de transferts subséquents, le formulaire « *Liste des effets personnels conservés par l'usager* » (CLI-60075). Le faire signer par l'usager. En cas d'incapacité ou de l'absence du représentant, faire la vérification à deux intervenants.

8. Usagers en isolement

Advenant le cas particulier où un visiteur ne pourrait pas se rendre auprès d'un usager pour lui apporter des effets personnels en raison d'un isolement de l'usager ou du secteur où il se trouve :

- Le gestionnaire responsable de l'installation ou une personne désignée par celui-ci doit s'assurer de rendre disponible en tout temps à des sacs, des étiquettes et des crayons afin d'identifier les effets personnels;
- Cette personne désignée doit, lorsqu'une personne se présente avec des effets personnels destinés à un usager hospitalisé, sur civière ou hébergée, recueillir les effets personnels dans un sac et s'assurer que les informations suivantes soient clairement et lisiblement inscrites sur l'étiquette à coller sur le sac :
 - nom et prénom de l'usager
 - date de naissance
 - nom et prénom de la personne qui apporte les effets
 - numéro de téléphone de la personne qui apporte les effets

Procédure administrative

- unité /secteur où se trouve l'utilisateur (si connu(e))

- Si l'unité/secteur où se trouve l'utilisateur n'est pas connu(e), la personne désignée doit s'assurer de valider l'information, afin de l'inscrire sur l'étiquette, et ce, avant que la personne qui a apporté les effets ne quitte (car si l'utilisateur n'est plus sur place, cette personne doit repartir avec les effets en question);
- La personne désignée demande à celle qui apporte les effets personnels de l'utilisateur de compléter le *Registre des réceptions d'effets personnels apportés par un tiers* (PRO-10097-ANNEXE III).
- La personne désignée doit garder les effets personnels en sécurité s'ils ne sont pas acheminés à l'utilisateur sur le champ. Par exemple, en milieu hospitalier, elle doit s'assurer qu'un brancardier les récupère. Le brancardier doit livrer les sacs d'effets personnels aux postes infirmiers des unités de soins. On livrera également les effets personnels aux postes infirmiers en CHSLD ou en URFI. La remise des effets personnels doit être documentée par la personne désignée au *Registre des réceptions d'effets personnels apportés par un tiers*.
- Lorsque c'est possible, voir à ce que les prothèses dentaires et auditives, de même que les appareils électroniques, soient mis en consigne lorsque déposés à l'accueil, en attendant leur remise à l'utilisateur. Le tout doit être documenté sur le *Liste des effets personnels mis en consignment*.
- Un intervenant doit documenter, en présence de l'utilisateur, la *Liste des effets personnels conservés par l'utilisateur* (CLI-60075) afin d'ajouter les nouveaux effets personnels et faire signer l'utilisateur s'il est apte (si l'utilisateur n'est pas apte à signer, l'intervenant pivot/infirmière peut signer avec un témoin).

Il importe de mentionner que dans les situations d'isolement, un proche aidant peut tout de même avoir accès à un usager en isolement dans certaines circonstances. Le proche aidant pourra donc apporter lui-même des effets personnels à l'utilisateur lorsque cela sera permis dans le cadre de la mesure d'isolement.

9. Mise en application

Vous trouverez un *Résumé de la procédure de gestion d'une demande de réclamation* (PRO-10097-ANNEXE A) portant sur les principales étapes de la procédure de gestion lors d'une demande de réclamation de la part d'un usager lorsque la perte ou le bris survient dans une installation du CISSS de la Montérégie-Ouest).

10. Annexes

Annexe I : Demande de réclamation pour bris ou perte d'effets personnels (en installation du CISSSMO)

Annexe I : Demande de réclamation pour bris ou perte d'effets personnels (en installation du CISSSMO) (version anglaise)

Annexe II : Collecte de données et analyse d'une demande de réclamation (en installation du CISSSMO)

Annexe III : Registre des effets personnels apportés par un tiers (situation particulière où un usager ne peut pas avoir de visiteurs)

Annexe A : Résumé - Procédure de gestion d'une demande de réclamation (en installation du CISSSMO)

Processus d'élaboration/Révision		
Rédigé par	Danielle Paquin, chef de service soutien gestion de la qualité et des risques	2016-10
Révisé par	Guillaume Ducharme, directeur adjoint DQEPE	2018-04
	Danielle Paquin, coordonnatrice gestion de la qualité et des risques intérimaire	2019-02
	Roxanne Héroux, chef de service gestion de la qualité et des risques DPD-DPJASP-DPSMD	2022-02
	Elisabeth Picard, chef de service (intérim) gestion qualité et risques DPSCS-DSIEU-DSMREU-DSPERM	2022-02
Personnes consultées	Vincent Tam, coordonnateur gestion de la qualité et des risques	2016-10
	Chantal Bégin, chef de service soutien gestion de la qualité et des risques DI, TSA, DP	2016-10
	Danielle Schinck, chef de service soutien gestion de la qualité et des risques SAPA, SMD, JASP	2016-10 2019-02
	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
	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 en gériatrie (DSSADG)	2022-02
	Chantal Bégin, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services	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	2018-02-13
Commentaires	La révision de janvier 2018 a été effectuée suite à une recommandation du Protecteur du citoyen émise le 18 octobre 2017.	

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 procédure 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>. 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.	

Résumé

Procédure de gestion d'une demande de réclamation

PRO-10097-ANNEXE A

	Usager	Personnel	Gestionnaire du secteur d'activité	Professionnel GQR*	Chef de service GQR*	Service des comptes à payer	Agente administrative GQR*
Lors de la première prestation de soins et de services							
Informar l'usager de la procédure.		X					
Remplir le formulaire <i>Liste des effets personnels conservés par l'usager</i> (CLI-80075) ou le formulaire <i>Inventaire des biens personnels pour usager hébergé RI-RTF-RAC de la DPD</i> (CLI-80489)	X	X					
Remplir le formulaire <i>Liste des effets personnels mis en consignment</i> (CLI-80076) s'il y a lieu.	X	X					
Lors d'un congé, d'un transfert ou d'un décès							
Remplir le formulaire <i>Liste des effets personnels mis en consignment</i> (CLI-80076) s'il y a lieu.	X	X					
Lors d'une perte ou d'un bris d'effets personnels							
Déclarer la perte ou le bris des effets personnels, dès que connu, au service où s'est produit l'événement.	X						
Informar le gestionnaire de son secteur d'activité de la perte ou du bris des effets personnels.		X					
Effectuer les recherches des effets personnels perdus.	X	X	X				
Remplir un <i>Rapport de déclaration d'incident ou d'accident</i> lors de la confirmation de la perte ou du bris des effets personnels.		X	X				
Demande de réclamation							
Remplir le formulaire <i>Demande de réclamation pour bris ou perte d'effets personnels</i> (PRO-10097-ANNEXE I).	X	X					
Remplir le formulaire <i>Collecte de données et analyse d'une demande de réclamation</i> (PRO-10097-ANNEXE II) dans les 15 jours suivant la réception du formulaire de demande de réclamation.			X				
Rédiger une lettre accusant réception de la demande de réclamation dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande de réclamation.				X	X		
Procéder à l'analyse de la demande de réclamation en fonction des informations contenues au formulaire <i>Collecte de données et analyse d'une demande de réclamation</i> (PRO-10097-ANNEXE II).				X			

Aide-mémoire – Procédure de gestion d'une demande de réclamation

	Usager	Personnel	Gestionnaire du secteur d'activité	Professionnel GQR*	Chief de service GQR*	Service des comptes à payer	Agente administrative GQR*
Rédiger une lettre informant des conclusions de l'analyse de la demande de réclamation dans les 45 jours suivant la réception de la demande de réclamation.				X	X		
Signer conjointement la lettre de réponse à transmettre à l'usager.			X		X		
Lors d'une décision avec paiement							
Envoyer électroniquement au service des comptes à payer: - la lettre d'acceptation de réclamation dûment signée - la facture - le formulaire d'émission de chèque							X
Émettre le chèque.						X	
Poster la lettre ainsi que le chèque dans le délai demandé par la GQR*.						X	
Transmettre électroniquement une copie de la lettre d'acceptation aux personnes en copie conforme.							X
Tenir à jour le registre des dossiers de réclamation.				X			
Lors d'une décision sans paiement							
Acheminer la lettre de rejet de la demande de réclamation par courrier à l'usager.							X
Transmettre électroniquement une copie de la lettre aux personnes mentionnées en copie conforme.							X
Tenir à jour le registre des dossiers de réclamation.				X			