

Politique

Titre	Politique de gestion des biens personnels des usagers et du traitement des petites réclamations	
N°	POL 2024 DRF 015	
En vigueur	2024-03-01	
Révision	Ne s'applique pas	
Adoption	Ne s'applique pas	
Approbation	2023-12-15	Comité de direction du CISSS des Laurentides
Validation	2023-10-11	Validation des aspects légaux : Service des affaires juridiques (DG)
	2023-07-27	Validation : Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)
	2023-06-01	Élaboration : Direction des ressources financières (DRF) et Service des affaires juridiques (DG)
Diffusion	2024-03-08	Dépôt sur l'intranet du CISSS
	2024-03-20	Diffusion par l'infogestion et l'infolettre
Responsable de l'application	Direction des ressources financières (DRF)	
Application et personnes concernées	<ul style="list-style-type: none">▪ Les gestionnaires du CISSS des Laurentides responsables d'un service ou d'une unité de soins;▪ Les usagers et leurs représentants;▪ Le personnel des services et des unités de soins ainsi que les sages-femmes, les contractuels, les médecins, les stagiaires et les bénévoles;▪ Cette politique exclut les ressources non institutionnelles (RNI).	
Document(s) remplacé(s)	Politique de gestion des biens personnels des usagers et du traitement des petites réclamations – POL 2019 DRF 30	
Document(s) initiateur(s)	Ne s'applique pas	
Document(s) en découlant	Procédure de gestion des biens personnels des usagers et gestion des petites réclamations - PROC 2024 DRF 018	

Table des matières

1. Préambule.....	3
2. Domaine d'application	3
3. Objectif général et objectifs spécifiques.....	4
4. Fondements	4
5. Énoncés	5
6. Rôles et responsabilités	6
7. Modalités d'application de la politique	7
8. Mesures applicables en cas de non-observance	7
9. Mécanisme de suivi et de révision.....	8
10. Demande de renseignements	8
Annexe 1 : Définitions	9

N.B. Le genre masculin est utilisé comme générique,
dans le seul but de ne pas alourdir le texte.

1. Préambule

De façon générale, l'établissement ne peut être tenu responsable du bris, de la perte ou disparition des biens personnels d'un usager. Les usagers sont responsables de leurs effets personnels lors d'un séjour au sein de l'une des installations du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides (ci-après désigné CISSS des Laurentides). Ils doivent être informés de leur responsabilité à l'égard de la protection de leurs effets personnels.

La responsabilité du CISSS des Laurentides à l'égard du bris, de la perte ou disparition des effets personnels ou objets de valeur des usagers ne peut être engagée que s'il est démontré qu'une faute a été commise par l'établissement et que le bris ou la disparition du bien est la conséquence directe, logique et immédiate de cette faute.

Les intervenants du CISSS des Laurentides ne peuvent assurer la surveillance continue des biens personnels conservés par les usagers durant leur épisode de soins ou de services.

Le CISSS des Laurentides n'est pas responsable de la perte ou la disparition du bien qui résulte d'une force majeure, de la vétusté du bien, de son dépérissement par l'écoulement du temps ou de son usage normal et autorisé.

L'établissement a l'obligation de disposer de procédures permettant aux intervenants de mettre en place les moyens raisonnables, prudents et diligents afin de diminuer les risques de perte, de bris ou disparition des effets personnels des usagers qui reçoivent des soins et des services au CISSS des Laurentides.

Malgré la vigilance exercée, il existe quand même un risque de perte, de disparition ou de dommage aux biens des usagers qui se traduit par des réclamations demandant le remboursement pour la réparation ou le remplacement d'un bien. Ces réclamations doivent être gérées en appliquant une procédure uniforme et structurée d'enquête démontrant la responsabilité ou non de l'établissement dans l'incident ayant donné lieu à la réclamation.

2. Domaine d'application

La présente politique s'adresse à tous les intervenants du CISSS des Laurentides : employés, sages-femmes, gestionnaires, médecins, stagiaires, contractuels et bénévoles. Cette politique exclut les ressources non institutionnelles (RNI).

La présente politique s'applique dans toutes les situations où un usager se présente dans l'une des installations du CISSS des Laurentides avec des biens personnels en sa possession.

Quant aux visiteurs, ils demeurent entièrement responsables du bris, de la perte ou disparition de leurs biens matériels qu'ils apportent à l'intérieur et sur les terrains des installations de l'établissement.

Sont exclues de cette politique, les réclamations relatives aux incidents matériels survenus sur des véhicules dans les aires de stationnement du CISSS des Laurentides. La présente politique exclut de surcroît la prise en charge par l'établissement de substances illicites que possède un usager ou un résident du CISSS des Laurentides.

3. Objectif général et objectifs spécifiques

La présente politique vise à établir un processus de gestion des effets personnels et des objets de valeur que les usagers peuvent avoir en leur possession à leur arrivée ou lors de leur passage dans une des installations du CISSS des Laurentides. Cette politique précise la responsabilité de l'établissement et celle des usagers. Elle détermine aussi les étapes à suivre lors d'une demande de réclamation faisant suite à la perte, au bris ou à la disparition des effets personnels de ces derniers.

Les objectifs spécifiques sont :

- Clarifier la responsabilité du CISSS des Laurentides en cas de bris, de perte ou disparition des effets personnels appartenant aux usagers;
- Établir un processus de gestion des effets personnels et des objets de valeur appartenant aux usagers afin de diminuer les risques de réalisation;
- Définir les rôles des personnes concernées par le processus de demande et de traitement d'une réclamation ;
- Établir les étapes et les modalités à suivre lors d'une demande de réclamation ou lorsque des biens ont été retrouvés sans avoir été réclamés.

4. Fondements

- Code civil du Québec, RLRQ c CCQ-1991;
- Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ c. S-4.2;
- Loi sur les biens non réclamés, RLRQ c. B-5.1;
- Règlement d'application de la Loi sur les biens non réclamés, RLRQ c. B-5.1, r.1 ;
- Code criminel, LRC 1985, c C-46 ;
- Loi encadrant le cannabis, RLRQ c C-5.3.

5. Énoncés

Les principes généraux qui guident l'élaboration de cette politique sont les suivants :

- 5.1 Le CISSS des Laurentides n'est pas responsable des dommages, des pertes ou disparitions des biens personnels des usagers du seul fait que ceux-ci soient survenus dans une de ses installations.
- 5.2 La responsabilité ou la négligence d'un employé du CISSS des Laurentides doit être démontrée par l'utilisateur ou son représentant pour qu'une réclamation fasse l'objet d'un remboursement ou d'un dédommagement.
- 5.3 Le CISSS des Laurentides doit disposer des moyens permettant de prouver que l'utilisateur ou son représentant, a été informé des risques encourus de garder des objets en sa possession au cours de la prestation de soins, de services ou lors d'un séjour.
- 5.4 L'utilisateur, ou son représentant, demeure en tout temps responsable d'assurer la protection de ses effets personnels. Il est donc fortement recommandé à l'utilisateur de conserver avec lui le minimum d'effets et de s'assurer que ceux qui ne sont pas indispensables à son épisode de soins et de services ne demeurent pas à l'établissement et qu'ils soient remis à un accompagnateur ou à un visiteur de confiance.
- 5.5 Lorsque l'utilisateur est inapte ou que son état de santé le rend incapable de s'occuper de ses biens, l'établissement a une obligation de prudence et de diligence dans la mise en place de moyens raisonnables pour en éviter le bris ou la perte. Un intervenant doit remettre ces biens à un accompagnateur ou à un visiteur de confiance et s'assurer de conserver seulement le minimum d'effets personnels requis par l'utilisateur.
- 5.6 À défaut de remise des biens personnels à un accompagnateur ou à un visiteur de confiance, les intervenants de l'établissement ont le devoir d'exercer une vigilance quant à la préservation de ceux-ci en s'assurant que les objets sont déposés et conservés dans un endroit sécuritaire, dans le respect des procédures en vigueur dans les différentes installations.
- 5.7 Tout dommage ou bris consécutif à une intervention dans un contexte d'urgence ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement dans le cadre de l'application de la présente politique.
- 5.8 Il peut y avoir des situations exceptionnelles qui demandent une décision impliquant d'autres facteurs dont on doit tenir compte dans la décision (raisons humanitaires ou impacts collatéraux).

- 5.9 Si la disparition ou le bris d'un effet personnel est constaté après le décès d'un usager, les descendants ou la succession ne peuvent réclamer le remboursement de la valeur de l'effet personnel ou son remplacement si l'effet personnel ne pouvait être utile ou utilisé par une autre personne (ex. : prothèses dentaires, prothèses auditives, verres adaptés à la vue ou autres). S'il s'agit d'un bien personnel qui peut être modifié pour être utilisé par quelqu'un d'autre, l'indemnisation ne sera octroyée que pour la valeur de la partie réutilisable, valeur qui fait partie des biens de la succession.

6. Rôles et responsabilités

6.1 Comité de direction

Approuve la présente politique.

6.2 Directeurs

S'assurent de l'application de la politique par les gestionnaires de leur direction, s'il y a lieu.

6.3 Direction des ressources financières

- Voit à la diffusion, à l'application et au respect de la présente politique.
- Analyse les documents reçus lors d'une réclamation et s'assure du remboursement lorsque requis.

6.4 Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

- Transmet à la Direction des ressources financières les documents reçus lorsqu'une réclamation lui parvient directement.
- Reçoit et traite la plainte d'un usager du CISSS des Laurentides qui croit que ses droits n'ont pas été respectés, qui est insatisfait des services qu'il a reçus ou qui est témoin d'une situation qui le préoccupe.

6.5 Gestionnaires concernés

- Mettent en place des moyens raisonnables pour éviter le bris, la perte ou la disparition des effets personnels des usagers incapables de s'en occuper ou de les remettre à une personne de confiance.
- Assurent la diffusion de la présente politique à toutes les personnes concernées au sein de leur unité ou service (intervenants et bénévoles) et s'assurent de son respect par celles-ci.
- S'assurent de faire signer le document Objets personnels des usagers hébergés ou en centre hospitalier permettant de prouver que l'utilisateur ou son représentant, a été informé des risques encourus de garder des objets en sa possession au cours de la prestation de soins, de services ou lors d'un séjour.

- Font remplir le formulaire requis à l'utilisateur, ou à son représentant, lors d'un bris, d'une perte ou disparition d'effet personnel et procèdent à une enquête afin de déterminer la responsabilité ou non du CISSS des Laurentides dans l'incident.

Que le gestionnaire considère ou non que l'établissement est responsable, il informe le réclamant que c'est la Direction des ressources financières (DRF) qui prendra la décision finale du remboursement ou non selon les règles établies.

- Transmettent tous les documents requis à la Direction des ressources financières lors d'une réclamation pour bris, perte ou disparition d'effets personnels d'un usager.
- Assurent la mise en œuvre des modalités relatives à la disposition des biens non réclamés incluant la tenue d'un registre de ces biens.

6.6 Intervenants concernés

- En plus de se conformer à la présente politique, en informent en cas de demande tous les usagers en mettant l'accent sur leurs responsabilités à l'égard de la gestion de leurs biens durant leur épisode de soins ou de services dans l'établissement.
- Collaborent avec les usagers dans l'application de la présente politique et exercent une vigilance minimale des effets personnels d'un usager inapte ou incapable de s'occuper de ceux-ci.

6.7 Usager ou son représentant

- Porte attention à l'information transmise verbalement relative à ses effets personnels. Si l'utilisateur est à l'urgence, il doit prendre connaissance du dépliant « [Votre visite à l'urgence](#) ».
- Ne conserve aucun objet de valeur à son chevet et prend sa responsabilité face à la gestion de ses effets personnels.
- Apporte le minimum d'effets personnels indispensables durant son épisode de soins ou de services dans les installations de l'établissement.
- Doit détenir une couverture d'assurance suffisante en cas de bris ou de perte de ses biens personnels.

7. Modalités d'application de la politique

Les modalités d'application de la présente politique sont décrites dans la procédure de gestion des effets personnels des usagers et gestion des petites réclamations.

8. Mesures applicables en cas de non-observance

En cas de non-respect ou de non-application de la présente politique, les règles générales de gestion de l'organisation s'appliquent.

9. Mécanisme de suivi et de révision

La politique de gestion des effets personnels des usagers et de gestion des petites réclamations pourra être révisée, en tout temps, lorsque des modifications législatives ou réglementaires le requièrent. Par défaut, la politique sera révisée au minimum tous les trois ans à partir de sa date d'entrée en vigueur.

10. Demande de renseignements

Pour une interprétation du texte ou pour une demande de renseignements concernant la présente politique, veuillez communiquer avec :

La Direction adjointe aux opérations financières :
comptabilite-generale.cissslau@sss.gouv.qc.ca
en laissant vos coordonnées pour vous joindre.

Annexe 1 : Définitions

Accompagnateur ou visiteur de confiance

Il peut s'agir d'un membre de la famille immédiate, d'un proche parent, d'un proche aidant ou de quiconque démontrant un intérêt significatif pour l'utilisateur concerné et qui ne reçoit pas de soins et de services du CISSS des Laurentides en même temps que l'utilisateur.

Biens personnels

L'ensemble des objets de valeur et des effets personnels de l'utilisateur.

Effets personnels

L'ensemble des objets d'usage courant (excluant les objets de valeur) que l'utilisateur conserve avec lui ou range dans un endroit désigné au cours de son épisode de soins ou de son séjour [ex. : vêtements, chaussures, prothèses visuelles (lunettes, lentilles), auditives ou dentaires, orthèses, appareil de support respiratoire, accessoires d'hygiène personnelle, produits de beauté, livres, magazines, médicaments personnels ou autres].

Établissement

Le CISSS des Laurentides et ses installations.

Installations

Lieu physique étant sous la responsabilité de l'établissement où un usager reçoit ou a reçu des services de santé et des services sociaux.

Intervenant

Il peut s'agir d'un membre du personnel, d'une sage-femme, d'un contractuel, d'un médecin, d'un stagiaire ou d'un bénévole.

Objets de valeur

L'ensemble des objets représentant une valeur marchande que l'utilisateur a en sa possession lors de son arrivée à l'établissement (ex. : montre, bijoux, argent, cartes de crédit ou de débit, pièces d'identité, documents officiels, appareils électroniques, téléphone cellulaire ou autres).

Réclamant

La personne désirant un remboursement dans le cadre de cette politique de gestion des biens personnels des usagers et du traitement des petites réclamations.

Représentant d'un usager inapte

Sont présumés être des représentants de l'utilisateur inapte, son mandataire, tuteur ou curateur, le cas échéant.

Usager

Toute personne qui reçoit des services de santé et des services sociaux, qu'elle soit inscrite, admise ou hébergée dans l'une ou l'autre des installations du CISSS des Laurentides.

Usager inapte

Un usager à l'égard de qui un régime de protection a été ouvert ou un mandat en cas d'incapacité a été homologué.

Usager incapable de s'occuper de ses effets personnels

Un usager non couvert par un régime de protection ou un mandat en cas d'incapacité, mais dont les capacités sont affectées par son état de santé.