

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

## POLITIQUE

### GESTION DES EFFETS PERSONNELS ET GESTION DES PETITES RÉCLAMATIONS

|  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
| N° Politique : <b>POL-044</b>                      | Responsable de l'application : Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQÉPÉ) et toutes les directions cliniques et de soutien |                                  |
| N° Procédures découlants : <b>PRO-049, PRO-107</b> |   |                                  |
| Approuvée par : Comité de direction                | Date d'approbation :<br>2023-04-25  | Date de révision :<br>2027-04-25 |

Destinataires : Tout employé, gestionnaire ou toute personne qui exerce sa profession ou sa fonction dans une installation du CIUSSS-EMTL.

#### 1. CONTEXTE

La présente politique établit un cadre de gestion pour assurer la protection des biens personnels des usagers. Elle guide les gestionnaires dans leur prise de décision et permet aux directions du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS-EMTL) de définir des façons de faire appropriées selon le contexte de leurs milieux et la réalité de leurs clientèles.

Afin de prévenir les pertes et bris de biens personnels ou d'objets de valeur, les usagers doivent être informés de leurs responsabilités quant à la protection de leurs effets personnels lorsqu'ils reçoivent des soins et services dans les installations du CIUSSS-EMTL.

En cas de bris ou de perte d'effets personnels (incluant les objets de valeur) de moins de 2 500.00 \$, une demande de petite réclamation peut être faite à l'établissement pour réparer le préjudice causé, d'où la nécessité d'établir un processus clair de traitement des petites réclamations.

La présente politique a pour but de répondre aux exigences de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, ch. S 5.2) (ci-après la Loi), du Code civil du Québec (articles 15, 1457, 2295-2297 et 2803-2804) et de la *Politique sur la gestion des petites réclamations* de la Direction des assurances du réseau de la santé et des services sociaux (DARSSS) (juillet 2011).

Cette politique est liée à la PRO-049 - *Procédure sur la gestion des effets personnels* et à la PRO-107 - *Procédure sur la gestion des petites réclamations* ainsi qu'aux politiques et procédures en vigueur concernant la déclaration des incidents et accidents liés à la sécurité des usagers (POL-032, PRO-015) et à celles concernant l'analyse des incidents et accidents liés à la sécurité des usagers (POL-035, PRO-019).

## 2. CHAMP D'APPLICATION

La politique s'adresse aux employés, aux personnes exerçant leur profession dans un centre exploité par le CIUSSS-EMTL incluant les médecins et les dentistes, aux stagiaires, aux bénévoles, aux responsables et aux employés dans les ressources qui, en vertu d'un contrat de service ou d'une entente dispensent, pour le compte du CIUSSS-EMTL, des services aux usagers, de même que toute personne en lien contractuel avec le CIUSSS-EMTL.

Cette politique concerne également l'ensemble des usagers desservi par le CIUSSS-EMTL. Elle exclut toutefois la gestion des effets personnels et des petites réclamations provenant des employés, des contractuels, des stagiaires, des bénévoles et des médecins du CIUSSS-EMTL, ainsi que des visiteurs (sauf pour le bénéfice de l'utilisateur).

Les ressources non institutionnelles de type RI-RTF sont exclues de cette politique. Les ressources de type familial (RTF) bénéficient d'une couverture de la DARSSS et les ressources intermédiaires (RI) sont couvertes par des assureurs privés.

## 3. OBJECTIFS

- **Assurer la protection des effets personnels** des usagers en informant l'utilisateur, sa famille ou son représentant légal, de ses responsabilités ainsi que de celles du CIUSSS-EMTL;
- **Préciser la portée et l'étendue des responsabilités** du CIUSSS-EMTL lors du bris ou de la perte d'effets personnels appartenant à un usager;
- **Uniformiser la gestion des petites réclamations** dans toutes les installations du CIUSSS-EMTL;
- **Assurer une saine gestion** des petites réclamations des usagers.

## 4. DÉFINITIONS

### 4.1. Accompagnateur

Un accompagnateur peut être un membre de la famille immédiate, un proche parent, un proche aidant ou quiconque qui ne reçoit pas de soins et de services, démontrant un intérêt significatif pour l'utilisateur ou le résident concerné.

### 4.2. Direction des assurances du réseau de la santé et des services sociaux (DARSSS)

Instance responsable du programme d'assurances du CIUSSS-EMTL.

### 4.3. Effets personnels

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 séjour (ex. : vêtements, chaussures, prothèses, orthèses, lunettes, appareil auditif, etc.).

#### **4.4. Établissement**

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS-EMTL).

#### **4.5. Installation**

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

#### **4.6. Objets de valeur**

Ensemble des objets ayant une valeur marchande que l'utilisateur a en sa possession au cours de son épisode de soins ou de son séjour (ex. : montre, bijoux, cartes de crédit ou de débit, pièces d'identité, appareils électroniques, téléphone cellulaire, etc.).

#### **4.7. Objets prohibés**

Ensemble d'objets dangereux ou interdits (ex. : armes, drogues, etc.).

#### **4.8. Obligation de diligence**

Obligation faite à une personne de prendre les mesures qu'il est raisonnable d'adopter dans l'exécution de ses missions, compte tenu de la probabilité et de la gravité des risques normalement prévisibles.

#### **4.9. Préposé aux bénéficiaires (PAB)**

Personne qui procure, sous la direction du personnel infirmier, des soins de base aux usagers d'établissements de santé.

#### **4.10. Résident**

Toute personne admise ou qui requiert des services d'hébergement par un centre d'hébergement de soins longue durée (CHSLD).

#### **4.11. Réclamation**

Demande faite par un usager, sa famille, un proche, ou son représentant légal dans le but d'obtenir une indemnisation pour le bris ou la disparition d'un effet personnel.

#### **4.12. Représentant légal**

Une des personnes citées à l'article 12 de la Loi, sous réserve des priorités prévues au Code civil du Québec ou, en cas de décès d'un usager, aux personnes visées au premier alinéa de l'article 23 de la loi (art. 235.1 LSSSS).

#### **4.13. Usager**

Toute personne qui a reçu, reçoit ou requiert des services de l'établissement, y compris les services d'une ressource intermédiaire (RI) ou d'une ressource de type familial (RTF) ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt, notamment par entente de services, pour la prestation de

certain services (art. 34 LSSSS). Ce terme comprend, le cas échéant, tout représentant de l'usager au sens de l'article 12 de la Loi, ainsi que tout héritier ou représentant légal d'un usager décédé visé par l'article 23 de la Loi.

#### **4.14. Usager confus**

Usager manifestant une incapacité à prêter attention, une désorientation, une incapacité à penser clairement ou des fluctuations du niveau de vigilance (conscience).

#### **4.15. Usager apte**

Personne qui a la capacité juridique d'exercer pleinement tous ses droits civils :

- Majeur âgé de 18 ans et plus;
- Mineur âgé de 14 ans et plus (cependant si son état de santé nécessite qu'il demeure dans un établissement de santé plus de douze (12) heures, le titulaire de l'autorité parentale doit en être informé).

#### **4.16. Usager inapte**

Usager pour lequel un médecin a statué sur son inaptitude ou un régime de protection a été ouvert ou un mandat en cas d'inaptitude a été homologué.

#### **4.17. Usager collaborant**

Usager dont la capacité n'est affectée par son état de santé et qui est capable de s'occuper de ses effets personnels.

#### **4.18. Usager non collaborant**

Usager non couvert par un régime de protection ou un mandat en cas d'inaptitude, mais dont la capacité est affectée par son état de santé et qui le rend incapable de s'occuper de ses effets personnels.

### **5. ÉNONCÉ**

L'usager, sa famille ou son représentant légal doit être informé et sensibilisé aux risques de perte, de bris ou de disparition de ses effets personnels et un inventaire complet des effets personnels doit être effectué lors de l'admission avec l'aide du formulaire approprié selon la mission de l'installation.

Le processus de gestion des effets personnels et de gestion des petites réclamations comprend plusieurs étapes par type d'installation.

#### **5.1. Gestion des effets personnels**

##### **5.1.1. Milieux d'hébergement**

###### **5.1.1.1 Accueil/Admission**

Les résidents en CHSLD reçoivent un guide d'accueil à l'intention du nouveau résident et doivent suivre les directives figurant dans le guide en matière de protection des effets personnels.

En cas de bris ou de perte d'un effet personnel du résident imputable à l'établissement, une demande de réclamation pourra être effectuée (voir section 5.2).

#### **5.1.1.2 Séjour**

Les usagers et l'établissement ont une responsabilité partagée dans la prévention des pertes et des bris d'effets personnels pendant le séjour des résidents en CHSLD.

L'usager, sa famille ou son représentant légal demeure responsable de ses effets personnels.

De façon générale, l'établissement ne peut être tenu responsable du bris ou de la disparition des effets personnels qu'un usager décide de conserver avec lui (dans sa chambre ou ailleurs) durant son séjour.

L'établissement n'offre aucune surveillance des objets de valeur dans la chambre des usagers.

#### **5.1.1.3 Transfert**

En cas de transfert d'un résident vers une autre installation du CIUSSS-EMTL (ex : hôpital Maisonneuve-Rosemont (HMR), hôpital Santa Cabrini Ospedale (HSCO)), ses effets personnels seront transférés avec lui. Un inventaire de ses effets personnels sera effectué à son arrivée dans l'installation.

En cas de transfert vers un autre établissement de santé, ses effets personnels seront également transmis.

#### **5.1.1.4 Décès**

En cas de décès d'un usager, les effets personnels de ce dernier sont retirés de sa chambre par sa famille ou son représentant légal. Toutefois, lorsque ces derniers ne sont pas disponibles, les effets personnels sont retirés par un membre de l'équipe, en présence d'un autre membre du personnel désigné par l'infirmier(ère) chef(fe) pour être conservés dans un autre espace sécurisé avant d'être remis aux proches du défunt.

Si aucun proche n'est présent ou en cas de mésentente entre les proches concernant la remise des effets personnels du défunt, les biens seront remis au liquidateur de la succession.

En cas de conflit ou de doute concernant le liquidateur ou le processus de remise des effets personnels du défunt, le membre du personnel doit informer son supérieur. Ce dernier pourra contacter le Service des affaires juridiques du CIUSSS-EMTL, pour plus de détails sur la démarche à suivre.

## **5.1.2. HMR/HSCO (Milieu hospitalier)**

### **5.1.2.1 Urgence**

L'équipe soignante informe l'utilisateur lorsqu'il est avec un accompagnateur, de rapporter ses effets personnels à la maison pour éviter toute perte.

Dans la situation où l'utilisateur décide de garder ses effets personnels sur lui, le *Formulaire d'inventaire des effets personnels de l'utilisateur lors de l'hospitalisation* doit être rempli. De plus, l'utilisateur, un membre de sa famille ou son représentant doit inscrire ses initiales dans la section mise en garde du formulaire par rapport à son engagement à assumer la responsabilité de ses effets personnels qu'il garde sur lui. S'il le désire, l'utilisateur peut déposer ses objets de valeur au service de la sécurité.

Dans la situation où l'utilisateur arrive seul ou sans accompagnateur de confiance, l'établissement doit alors mettre en lieu sûr ses objets de valeur jusqu'à ce que cet usager ou son représentant légal puissent s'en charger. Par « lieu sûr », on entend un endroit à accès restreint. Cela ne s'applique pas à l'armoire à narcotiques ou à un tiroir dont on peut facilement avoir la clef.

Lorsque l'état physique ou mental d'un usager ne lui permet pas de veiller sur ses effets personnels, et que celui-ci n'est pas accompagné ou ne peut l'être, deux employés devront compléter le formulaire d'inventaire et le signer.

Une vérification de l'inventaire est faite par un employé avant le transfert de l'utilisateur sur l'unité de soins.

### **5.1.2.2 Transfert vers une unité de soins**

Lorsque l'utilisateur est transféré sur une unité de soins, un employé de l'unité d'arrivée effectue une vérification de l'inventaire et le consigne sur le verso du *Formulaire d'inventaire des effets personnels de l'utilisateur lors de l'hospitalisation* et met à jour l'information au besoin.

### **5.1.2.3 Congé**

Si des objets de valeur ont été conservés auprès du service de la sécurité, l'unité de soins contacte le service de la sécurité afin qu'un agent de sécurité puisse remettre les objets de valeur à l'utilisateur, à sa famille ou à son représentant.

Lorsque l'utilisateur a obtenu son congé, un employé de l'unité d'arrivée effectue une vérification de l'inventaire et le consigne sur le verso du *Formulaire d'inventaire des effets personnels de l'utilisateur lors de l'hospitalisation* et met à jour l'information au besoin.

### **5.1.2.4 Décès**

Lors du décès d'un usager, les effets personnels sont conservés et un inventaire est fait par un employé. La famille ou un proche du défunt est contacté pour récupérer les effets. Une fois les effets récupérés, le

*Formulaire d'inventaire des effets personnels lors de l'hospitalisation* doit être signé.

En l'absence d'une personne significative, les effets personnels devront être conservés à l'unité afin de permettre et de faciliter une récupération de ces effets par un membre de la famille ou un proche, et ce, dans un délai acceptable.

Si les biens du défunt ne sont pas réclamés dans un délai d'une année depuis le décès de l'utilisateur, ils doivent être remis au ministre du Revenu qui devra les administrer, le tout en vertu de la *Loi sur les biens non réclamés* (RLRQ, ch. B-5.1).

Pour la récupération des objets de valeur à la sécurité, les héritiers pourront, sur présentation d'un testament ou d'un acte notarié, y récupérer les biens.

### **5.1.3. IUSMM (Milieu hospitalier)**

#### **5.1.3.1 Admission**

Les effets personnels de l'utilisateur sont conservés, un inventaire est effectué par un employé et il est consigné sur le *Formulaire d'inventaire des effets personnels de l'utilisateur lors de l'hospitalisation*. Des protocoles ou procédures particuliers s'appliquent pour la conservation des médicaments personnels<sup>1</sup> et des vêtements<sup>2</sup>. Des démarches séparées s'appliquent pour la conservation des bijoux et des objets prohibés.

#### **5.1.3.2 Transfert vers une unité de soins**

Lorsque l'utilisateur est transféré sur une unité de soins, un employé de l'unité d'arrivée effectue une vérification de l'inventaire, le consigne sur le verso du *Formulaire d'inventaire des effets personnels de l'utilisateur lors de l'hospitalisation* (voir PRO-049) et met à jour l'information au besoin.

#### **5.1.3.3 Congé**

L'argent et les bijoux des usagers peuvent être conservés à la Caisse des bénéficiaires pendant leur hospitalisation. La Caisse des bénéficiaires est ouverte du lundi au vendredi de 8 h à 16 h. Si de l'argent ou des bijoux ont été conservés à la Caisse des bénéficiaires, ces items seront remis à l'utilisateur accompagné d'un employé ou à son représentant.

Si des objets prohibés ont été conservés au service de la sécurité, le service doit être contacté et doit s'occuper de la gestion de ces objets.

Les autres types d'effets personnels sont remis à l'utilisateur ou à son représentant à l'exception des médicaments qui sont remis directement au représentant légal si l'utilisateur est inapte. Si l'utilisateur est apte, les médicaments lui seront remis directement.

---

<sup>1</sup> POL-088 et PRO-070 - *Gestion des médicaments personnels des usagers*

<sup>2</sup> POL-094 - *Gestion et extermination des punaises de lit*

#### 5.1.3.4 Décès

Lors du décès d'un usager, les effets personnels sont conservés et un inventaire est fait par un employé. La famille ou un proche du défunt est contacté pour récupérer les effets. Une fois les effets récupérés, le *Formulaire d'inventaire des effets personnels lors de l'hospitalisation* doit être signé.

En l'absence d'une personne significative, les effets personnels devront être conservés à l'unité afin de permettre et de faciliter une récupération de ces effets par un membre de la famille ou un proche, et ce, dans un délai respectable.

Pour la récupération des objets de valeur au service de la sécurité, les héritiers pourront, sur présentation d'un testament ou d'un acte notarié, y récupérer les biens.

## 5.2. Petites réclamations

Il est important de signaler qu'aucune réclamation concernant des montants d'argent en espèces ne sera recevable pour quelque motif que ce soit.

L'établissement n'est pas responsable des effets personnels brisés ou perdus à moins qu'il n'y ait eu faute de sa part. Toutefois, dans certaines situations, la responsabilité de l'établissement peut être engagée :

- Lorsqu'il y a eu manipulation de la part du personnel, même s'il n'y a eu aucune intention de mal faire, on conclura que le bris, la perte ou la disparition n'aurait pas dû survenir, l'établissement en assumera les conséquences;
- Lorsque l'établissement est imputable du bris ou de la perte et que le bris ou la perte de l'effet personnel en est la conséquence directe;
- Lorsque l'usager, à cause de son état, est totalement ou partiellement inapte, ou incapable de s'occuper de ses effets personnels (ex. : lunettes, prothèses dentaires et auditives, vêtements, etc.). Dans ce cas, l'établissement a une obligation de diligence d'autant plus grande que l'état de l'usager le requiert. La responsabilité partagée de l'établissement prend effet au moment où l'usager n'est plus en mesure de s'occuper de ses effets ou à partir du moment où le CIUSSS-EMTL accepte d'en assumer la garde.

Lors de bris ou de la perte d'effets personnels, une preuve d'achat ou une estimation du coût de remplacement est indispensable pour le traitement du dossier.

L'usager, la famille ou le représentant légal sera avisé que la somme pour le remplacement des effets personnels sera évaluée selon les règles applicables en vigueur, soit le coût moyen de l'objet et un pourcentage de dépréciation selon le guide de dépréciation de la Direction des assurance sdu réseau de la santé et des services sociaux (DARSSS).

En cas de bris ou de perte d'effets personnels, si la responsabilité de l'établissement est établie, le coût du remplacement ou de la réparation est imputé à l'unité ou au service où s'est produit l'événement pour un maximum de 2 500.00 \$.



Si la valeur estimée excède la somme de 2 500.00 \$, la demande de réclamation doit être acheminée au service de la gestion intégrée des risques (GIR) qui transmettra la demande de réclamation à la DARSSS. Si la responsabilité de l'établissement est établie, la police « Responsabilité civile » couvrira l'excédent de 2 500.00 \$. La DARSSS doit être prévenue avant d'en reconnaître la responsabilité ou de conclure un règlement.

Dans le cas d'un bien brisé, le CIUSSS-EMTL offrira à l'utilisateur de le faire réparer aux frais de l'établissement soit à l'interne, soit à l'externe. Toutefois, le coût des réparations ne doit pas être plus élevé que la valeur de l'objet.

Dans tous les cas où l'établissement débourse une somme, pour payer des réparations ou pour remplacer un bien, une quittance doit être signée par l'utilisateur, la famille ou le représentant légal. Dans le cas où la famille ou le représentant légal signe la quittance, celui-ci doit joindre, si possible, à la quittance une procuration ou un mandat.

## **6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

### **6.1. Chef de service et conseillers cadres - GIR (DQÉPÉ)**

Ils sont responsables de s'assurer du suivi de la mise en application de la présente politique et ses procédures associées.

### **6.2. Gestionnaires - Directions**

Ils sont responsables de s'assurer que la présente politique et ses procédures associées soient connues et correctement appliquées par l'ensemble du personnel de leur directeurat ou de leur équipe respective. Elles doivent aussi veiller à l'élaboration et l'application de la procédure interne de gestion des effets personnels et des petites réclamations, propre à leur direction respective.

### **6.3. Service des comptes à payer (DRF)**

Il est responsable de s'assurer du suivi des demandes de remboursement des réclamations.

## **7. ÉLABORATION, RÉDACTION ET MISE À JOUR DE LA POLITIQUE**

### **7.1. Direction de la qualité, performance, évaluation et éthique - Service de la gestion intégrée des risques**

Elle est responsable de l'élaboration, de la rédaction et de la mise à jour de la politique.

### **7.2. Direction de l'hébergement en soins de longue durée**

**Direction de la logistique**

**Direction des programmes santé mentale, dépendance et itinérance/mission universitaire IUSMM**

**Direction des ressources financières**

**Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques**

**Direction des ressources technologiques**

**Direction des services multidisciplinaires**

**Direction des services professionnels**

**Direction des services techniques**  
**Direction des soins infirmiers**

Directions et secteurs ayant participé à l'élaboration, la rédaction et la mise à jour de la politique.

**7.3. Calendrier de révision de la politique**

La présente politique devra être révisée tous les 4 ans ou plus rapidement en fonction des besoins.

**8. RESPONSABLE DE LA MISE EN APPLICATION**

**8.1. Direction de la qualité, performance, évaluation et éthique**

Responsable de s'assurer du suivi et de la mise en application de la présente politique.

**9. ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente politique entre en vigueur le jour de son adoption par le comité de direction et annule, par le fait même, toute autre politique en cette matière adoptée antérieurement dans l'une ou l'autre des installations administrées par le CIUSSS-EMTL.