

## Politique

### Gestion des biens personnels des usagers

Émise par : Direction des ressources financières  
En vigueur depuis le 25 novembre 2021

#### 1. Objectifs

- Définir les responsabilités du CISSS de l'Outaouais en lien avec la gestion des biens personnels des usagers.
- Préciser les obligations relatives à la protection des biens personnels des usagers.
- Définir les procédures à suivre pour la garde des biens personnels afin d'en diminuer les risques de perte et bris en mettant l'accent sur la prévention.
- Préciser les modalités de gestion ou traitement efficace, équitable et harmonisé des réclamations des biens personnels endommagés ou disparus au CISSS de l'Outaouais en cas de responsabilité du CISSS de l'Outaouais.
- Définir les modalités de gestion des biens trouvés dans les installations du CISSS de l'Outaouais.
- Informer les intervenants du CISSS de l'Outaouais de leur responsabilité à l'égard des biens personnels des usagers et des mesures à prendre afin d'en favoriser la protection.
- Informer les usagers ainsi que leurs proches de leurs responsabilités dans la gestion de leurs biens telles que définies dans la présente politique.

#### 2. Contexte légal et réglementaire

Cette politique et les protocoles, les procédures et les directives associés sont conformes, entre autres :

- Au Code civil du Québec, RLRQ, c. CCQ-1991;
- À la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, c. S-4.2);
- À la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales* (RLRQ, c. O-7.2; 0130 02 02 00F 15).

#### 3. Orientations (gouvernementales, ministérielles, du CISSS)

Cette politique et les protocoles, les procédures et les directives associés doivent être conformes, entre autres :

- À la mission, à la vision et aux valeurs du CISSS de l'Outaouais;
- À la *Politique de gestion des réclamations* de la Direction des assurances du réseau de la santé et des services sociaux (DARSSS);
- Au *manuel de gestion des risques* de la DARSSS.

Gestion des biens personnels		No : P-076
Adopté par :		
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2021-11-25	Page 1 sur 6
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :	
	<input type="checkbox"/> Révision : Date :	

#### 4. Champ d'application

Cette politique s'applique aux endroits suivants :

- Dans les installations du CISSS de l'Outaouais;
- Dans tout lieu hors installation où un usager reçoit des soins et des services du CISSS de l'Outaouais. De manière non exhaustive, voici quelques exemples :
  - Dans les organismes communautaires, lorsque des interventions auprès d'usagers sont prévues dans un protocole d'entente ou un plan d'intervention;
  - Au domicile d'un usager qui reçoit des soins prodigués par un intervenant.

#### 5. Personnes et organismes visés

- L'ensemble des usagers du CISSS de l'Outaouais ainsi que leurs proches;
- Les employés, les gestionnaires, les bénévoles et les stagiaires du CISSS de l'Outaouais;
- Les médecins, médecins résidents, dentistes, sages-femmes et chercheurs exerçant leur profession dans une installation du CISSS de l'Outaouais.

#### 6. Définitions

##### Bien personnel

Un bien personnel est tout bien (objet) dont l'utilisateur est propriétaire. Aux fins de la présente politique, on distingue deux catégories de biens personnels : les effets personnels et les objets de valeur.

##### Effets personnels

Objets d'usage courant destinés à l'usage exclusif de son propriétaire tels que vêtements, prothèses auditives, dentaires ou visuelles, etc.

##### Objets de valeur

Objets présentant une valeur marchande tels que montre, bijoux, argent, cellulaire, ordinateur. Sont incluses les cartes de débit ou crédit et les pièces d'identité (permis de conduire, passeport) pour les conséquences possibles en cas de disparition.

##### Intervenant

Toute référence à un intervenant au sein de la présente politique est une référence à un employé, gestionnaire, bénévole, stagiaire, médecin, médecin résident, dentiste, sage-femme ou tout autre individu qui intervient auprès d'un usager ou son répondant au nom du CISSS de l'Outaouais.

##### Réclamation

Demande faite dans le but d'obtenir une indemnisation pour le bris ou la disparition d'un bien personnel.

<b>Gestion des biens personnels</b>		<b>No : P-076</b>	
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2021-11-25	<input type="checkbox"/> Révision : Date :	Page 2 sur 6
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

## Répondants

Selon les circonstances, les personnes suivantes sont présumées être des répondants de l'utilisateur : le titulaire de l'autorité parentale, un représentant légal, un mandataire, une personne significative pour l'utilisateur ou un proche aidant. Toute référence à l'utilisateur au sein de la présente politique et des procédures qui en découlent est une référence à son répondant lorsque l'utilisateur est inapte, avec les adaptations nécessaires.

## Usager

Toute personne qui reçoit des services de santé ou de services sociaux, de façon temporaire ou permanente, par un intervenant du CISSS de l'Outaouais.

## Usager inapte

Tout usager qui est dans l'incapacité d'assurer la protection et la garde de ses biens personnels pour des raisons cliniques ou de sécurité. La notion d'inaptitude doit être distinguée de la notion d'incapacité juridique qui concerne l'exercice des droits civils et les obligations.

## 7. Orientations et principes directeurs

### 1. L'utilisateur

- a. L'utilisateur qui reçoit des soins et services dans une installation du CISSS de l'Outaouais est fortement invité, à son arrivée, à ne garder aucun bien avec lui autre que ces effets personnels.
- b. L'utilisateur demeure entièrement responsable d'assurer la protection et la garde de ses biens personnels et doit en assurer une saine gestion tout au long de son séjour, à moins que ces biens soient confiés au CISSS de l'Outaouais ou retirés pour des raisons cliniques ou de sécurité.

### 2. Le CISSS de l'Outaouais

La première mission d'un centre de santé et de services sociaux est d'assurer des soins et des services de santé. Le CISSS de l'Outaouais a le devoir de fournir un milieu sécuritaire à sa clientèle et ses employés.

- a. Le CISSS de l'Outaouais a une obligation de mettre en place des moyens raisonnables de protection. Il doit donc prendre les moyens prudents et diligents pour aider l'utilisateur à assurer la sécurité de ses biens. Il ne s'agit pas d'une obligation de résultat ou de garantie.
- b. Le CISSS de l'Outaouais a la responsabilité de s'assurer que tous les usagers ont été informés de la présente politique et de leurs responsabilités. Afin d'assurer une communication adéquate, le CISSS de l'Outaouais a la responsabilité de

Gestion des biens personnels		No : P-076	
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2021-11-25	<input type="checkbox"/> Révision : Date :	Page 3 sur 6
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

développer les outils de communication adéquats selon la clientèle (par exemple : guide d'accueil).

- c. Quoique l'utilisateur soit fortement encouragé à ne pas garder de biens personnels, le CISSS de l'Outaouais doit faciliter la protection de ces biens en permettant l'utilisation de contenant sécurisé (aux frais de l'utilisateur si des frais sont applicables). Lorsque la garde des biens personnels en milieu de vie est nécessaire, le CISSS de l'Outaouais se doit d'avoir un comportement prudent et diligent quant à la garde et à la restitution de ces biens. Le CISSS de l'Outaouais doit s'assurer que tout intervenant pouvant faire face à cette situation connaisse la procédure en la matière et l'applique.
  - d. Lorsque des objets de valeur doivent être confiés au CISSS de l'Outaouais en milieu hospitalier, celui-ci doit mettre en place les mesures de garde sécuritaire afin de conserver, restituer ou disposer adéquatement de ces biens. Le CISSS de l'Outaouais doit s'assurer que tout intervenant pouvant faire face à cette situation connaisse la procédure en la matière et l'applique.
  - e. Le CISSS de l'Outaouais a la responsabilité de mettre en place de bonnes pratiques et de documenter tous les événements relatifs à cette politique (par exemple : notes au dossier).
  - f. Le CISSS de l'Outaouais a la responsabilité d'assurer la protection des biens personnels d'un usager lorsque celui-ci est inapte. De plus, il doit assurer la garde des objets de valeurs lorsque ceux-ci lui sont confiés.
3. En cas de bris ou perte de bien personnel sous la responsabilité du CISSS de l'Outaouais
- a. Quoique le CISSS de l'Outaouais ne soit pas responsable des biens personnels d'un usager, sa responsabilité peut être engagée dès que l'utilisateur devient incapable de s'occuper de ses biens personnels ou à partir du moment où le CISSS de l'Outaouais accepte d'en assumer la garde. Malgré les efforts déployés, des bris ou la disparition des biens personnels peuvent malheureusement survenir.
  - b. Le CISSS de l'Outaouais n'est pas responsable du seul fait que le bien personnel a été brisé ou a disparu dans ses installations. Le réclamant doit démontrer la négligence ou l'imprudence de l'établissement.
  - c. Pour déterminer si le CISSS de l'Outaouais est responsable lorsque des biens personnels sont brisés ou disparus, les règles de responsabilité civile s'appliquent, à savoir :
    - i. Lorsqu'un intervenant a commis une faute; et
    - ii. Que le bris ou la disparition du bien de l'utilisateur est la conséquence directe, logique et immédiate de cette faute.
  - d. Lorsque la responsabilité du CISSS de l'Outaouais est établie ou engagée à l'égard des biens personnels, le CISSS de l'Outaouais a l'obligation de réparer les dommages subis par le requérant et causés par les actions de personnes ou de choses dont il est responsable, et ce, selon la procédure « Gestion des réclamations ».

<b>Gestion des biens personnels</b>		<b>No : P-076</b>	
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2021-11-25	<input type="checkbox"/> Révision : Date :	Page 4 sur 6
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

4. Toute personne ayant trouvé un bien personnel à l'intérieur ou sur les terrains extérieurs des installations du CISSS de l'Outaouais se doit en toute diligence de le rapporter à la personne désignée selon la procédure de « Gestion des objets trouvés ».

#### 8. Liste des autres documents requis pour la mise en œuvre de la politique

- Procédure de gestion et de la garde des biens personnels en CRJDA (DJ);
- Procédure de gestion et de la garde des biens personnels en centre de réadaptation (DDR-DSMD) (à venir);
- Procédure de gestion des biens personnels en CHSLD (DSAPA) (à venir);
- Procédure de gestion des biens personnels en CH (DSI-DSMD) (à venir);
- Procédure de garde des objets de valeur et effets personnels usagers incapables d'assumer la gestion de leurs effets (DSTL) (à venir);
- Procédure de gestion des réclamations (DRF) (à venir);
- Procédure de gestion des objets trouvés (DSTL) (à venir).

#### 9. Responsable(s) de la mise en œuvre de la politique

##### *Le conseil d'administration*

- Adopter la présente politique et en autoriser la diffusion auprès du personnel du CISSS de l'Outaouais.

##### *Le directeur des ressources financières*

- S'assurer de la gestion des réclamations et la conservation des dossiers;
- S'assurer de la mise en œuvre de la politique;
- S'assurer de la révision de la politique tous les 3 ans.

##### *Le directeur des services techniques et de la logistique*

- Élaborer et mettre en œuvre la procédure « Gestion des objets de valeur et objets trouvés » et des outils de communication associés.

##### *Le directeur du programme soutien à l'autonomie des personnes âgées*

- Élaborer et mettre en œuvre la procédure « Gestion des effets personnels en CHSLD » et des outils de communication associés en collaboration avec les directions concernées.

##### *Le directeur des soins infirmiers*

- Élaborer et mettre en œuvre la procédure « Gestion des effets personnels en CH » et des outils de communication associés en collaboration avec les directions concernées.

##### *Le directeur des programmes jeunesse*

- Élaborer et mettre en œuvre la procédure « Gestion des effets personnels en CRJDA » et des outils de communication associés en collaboration avec les directions concernées.

<b>Gestion des biens personnels</b>		<b>No : P-076</b>	
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2021-11-25	<input type="checkbox"/> Révision : Date :	Page 5 sur 6
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		

Le directeur de la déficience et de la réadaptation

- Élaborer et mettre en œuvre la procédure « Gestion des effets personnels en centre de réadaptation » et des outils de communication associés en collaboration avec les directions concernées.

*Les gestionnaires du CISSS de l'Outaouais*

- S'assurer de la diffusion et de la mise en application de la politique, des directives et des procédures pouvant y être associées auprès des intervenants dans leur secteur;
- Assurer la communication adéquate auprès des usagers;
- S'assurer que les informations pertinentes sont notées au dossier ou documentées lors d'un évènement;
- Recevoir les demandes de réclamation lors d'un évènement et collaborer à l'analyse de celle-ci afin d'établir le niveau de responsabilité du CISSS de l'Outaouais.

## 10. Autres dispositions

Cette politique entre en vigueur dès son adoption par le conseil d'administration et sera évaluée et révisée au plus tard trois ans après son adoption.

*Politique soumise par la Direction des ressources financières*

<b>Gestion des biens personnels</b>		<b>No : P-076</b>	
Adopté par :		<input type="checkbox"/> Révision : Date :	Page 6 sur 6
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2021-11-25		
<input type="checkbox"/> Comité de direction	Date :		