

RECUEIL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

OBJET :	POLITIQUE RELATIVE À LA PROTECTION DES BIENS PERSONNELS ET AU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	POLITIQUE N° 874-20
DESTINATAIRES :	Tous les employés, gestionnaires, chercheurs, médecins, stagiaires, bénévoles et usagers	
ÉMISE PAR :	La Direction de l'évaluation, de la qualité, de l'éthique, de la planification et des affaires juridiques	
APPROUVÉE PAR :	Le comité de direction	
Références :	Direction des assurances du réseau de la santé et des services sociaux. Politique sur la gestion des petites réclamations, juillet 2011 et Guide de dépréciation, mars 2013.	

1. OBJET

La présente politique vise à préciser les obligations relatives à la protection des biens personnels ainsi que les modalités de gestion des réclamations des biens personnels endommagés ou disparus au CHU de Québec-Université Laval (CHU).

2. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'adresse à tous les employés, gestionnaires, chercheurs, médecins, stagiaires, bénévoles et usagers du CHU. Elle s'applique aux biens personnels admissibles, quel que soit le statut du réclamant.

Sont exclues de cette politique les réclamations :

- Découlant d'un accident de travail avec dommages corporels tels que définis par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail (CNESST), ces dernières étant traitées par le Service santé sécurité et qualité de vie au travail (SSSQVT) de la Direction des ressources humaines, du développement des personnes et de la transformation;
- Relatives aux incidents matériels survenus sur des véhicules dans les aires de stationnement du CHU;
- Relatives à des dommages corporels.

3. DÉFINITIONS

3.1. BIENS PERSONNELS

Ensemble des effets personnels et des objets de valeur appartenant à une personne. Aux fins de cette politique, ces biens comprennent les deux catégories suivantes :

3.1.1. Effets personnels :

- Objets d'usage courant destinés à l'usage exclusif de son propriétaire tels que vêtements, prothèses auditives, dentaires ou visuelles, médicaments, pièces d'identité, documents officiels, etc.

DATE D'APPROBATION 12 janvier 2017	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 12 janvier 2017	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE DE LA MISE À JOUR 04-01-2017	Page 1 de 10 DIC : 1-2-1
--	--	---	---	-----------------------------

RECUEIL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

OBJET :	POLITIQUE RELATIVE À LA PROTECTION DES BIENS PERSONNELS ET AU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	POLITIQUE N^o 874-20
----------------	---	---

3.1.2. Objets de valeur :

- Objets présentant une valeur marchande tels que montre, bijou, argent, ordinateur, tablette électronique, téléphone portable, radio, etc. Sont incluses les cartes de débit et de crédit pour les conséquences possibles en cas de disparition.

3.2. RÉCLAMATION

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

4. OBJECTIFS

Les objectifs poursuivis par le CHU en élaborant la présente politique sont les suivants :

- 4.1. Informer tous les employés, gestionnaires, chercheurs, médecins, stagiaires, bénévoles et usagers de leur responsabilité à l'égard de leurs biens personnels et des mesures à prendre afin d'en favoriser la protection;
- 4.2. Prévenir le bris et la disparition des biens personnels;
- 4.3. Assurer une gestion efficace, équitable et harmonisée des réclamations.

5. ÉNONCÉ DE POLITIQUE

5.1. RESPONSABILITÉS DE L'ÉTABLISSEMENT

- 5.1.1. De façon générale, le CHU ne peut être tenu responsable du bris, de la perte ou de la disparition des biens personnels qu'une personne décide de conserver avec elle dans l'établissement.
- 5.1.2. La responsabilité du CHU à l'égard des biens personnels endommagés ou disparus ne peut être engagée que s'il est démontré qu'une faute a été commise par l'établissement et que le bris, la disparition ou la destruction du bien est la conséquence directe, logique et immédiate de cette faute.
- 5.1.3. La capacité de l'utilisateur à gérer ses biens personnels fait partie intégrante de toute analyse de réclamation. En cas d'inaptitude de l'utilisateur, le personnel doit fournir à la personne qui l'accompagne ou à son représentant légal les informations relatives à la protection des biens personnels. Si l'utilisateur est seul, on doit mettre ses biens personnels en lieu sûr.

DATE D'APPROBATION 12 janvier 2017	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 12 janvier 2017	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE DE LA MISE À JOUR 04-01-2017	Page 2 de 10 DIC :1-2-1
--	--	---	---	----------------------------

OBJET :	POLITIQUE RELATIVE À LA PROTECTION DES BIENS PERSONNELS ET AU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	POLITIQUE N° 874-20
----------------	---	--------------------------------

5.2. GARDE DES BIENS PERSONNELS

- 5.2.1. Toute personne ne doit garder avec elle que le minimum d'effets personnels indispensables durant son épisode de soins ou sa prestation de travail ou de services (p.ex. : prothèses auditives, dentaires ou visuelles).
- 5.2.2. À l'exception de l'usager inapte, toute personne demeure responsable de ses biens personnels et doit prendre les mesures nécessaires afin d'en assurer la sécurité.
- 5.2.3. Il est de la responsabilité de chaque personne de détenir une couverture d'assurance suffisante en cas de bris ou perte de ses biens personnels.
- 5.2.4. Le personnel du CHU doit aider les usagers à identifier un endroit pour ranger ou déposer les effets personnels indispensables de façon sécuritaire (p.ex. : tiroir de bureau, garde-robe, récipient pouvant contenir et protéger les prothèses, etc.).
- 5.2.5. Toute personne qui décide de conserver des biens personnels qui ne sont pas indispensables durant son épisode de soins ou sa prestation de travail ou de services le fait à ses risques. Il est, par conséquent, fortement recommandé de les laisser au domicile ou à un proche.
- 5.2.6. Les objets de valeur des usagers peuvent, sur demande, être placés en consigne sous la garde du Service de sécurité du CHU.
- 5.2.7. Le personnel du CHU ne peut pas assurer la surveillance des biens personnels dans les chambres et les espaces communs de l'établissement.

5.3. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Généralités

- 5.3.1. Le réclamant doit déposer sa réclamation dans les meilleurs délais; il dispose toutefois d'un délai de trois mois à partir de la date de la connaissance du préjudice pour présenter une réclamation. En cas d'incapacité d'agir, le délai commence au moment où il redevient capable d'agir.
- 5.3.2. Toute réclamation doit être produite sur le formulaire prévu à cet effet et transmise à l'analyste responsable de la gestion des réclamations (l'analyste). La réclamation doit au minimum contenir les éléments suivants :
- Une description du bien personnel endommagé ou disparu;
 - Les circonstances de l'évènement;
 - Des allégations quant à la faute ou à la négligence reprochée à l'établissement;
 - Le montant réclamé et le coût d'origine du bien;
 - Les pièces justificatives (p. ex. : factures, soumissions pour réparation ou remplacement, etc.).

DATE D'APPROBATION 12 janvier 2017	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 12 janvier 2017	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE DE LA MISE À JOUR 04-01-2017	Page 3 de 10 DIC :1-2-1
--	--	---	---	----------------------------

OBJET :	POLITIQUE RELATIVE À LA PROTECTION DES BIENS PERSONNELS ET AU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	POLITIQUE N^o 874-20
----------------	---	---

- 5.3.3. L'analyste demande la version de l'unité ou du service concerné au moment du bris ou de la disparition du bien.
- 5.3.4. Sur la base des informations et des éléments de preuves qui lui ont été présentés, l'analyste procède à l'analyse de la réclamation. Au besoin, il peut demander des renseignements complémentaires.
- 5.3.5. L'analyste rend sa décision par écrit et la fait parvenir au réclamant. Celle-ci doit établir :
- S'il y a ou non responsabilité de l'établissement;
 - Le cas échéant, le montant de l'indemnité.
- 5.3.6. La décision est finale et exécutoire.
- 5.3.7. Une nouvelle réclamation basée sur les mêmes faits qu'une réclamation antérieure ayant été rejetée ne sera pas traitée.

5.4. INDEMNISATION

- 5.4.1. L'indemnité sera établie sur la base de la valeur estimée du bien au moment du bris ou de la disparition. Ainsi, un pourcentage représentant la dépréciation ou l'usure de l'objet peut être soustrait du montant de l'indemnité.
- 5.4.2. Dans le cas de bien brisé, le CHU se réserve le droit de le faire réparer à ses frais, soit à l'interne, soit à l'externe.
- 5.4.3. Le CHU doit assumer toute indemnisation représentant un montant inférieur ou égal à celui de la franchise prévue dans la police d'assurance en vigueur dans l'établissement. Ce montant est imputé à l'unité ou au service concerné par la réclamation.
- 5.4.4. Aucune indemnisation ne sera versée pour de l'argent liquide.
- 5.4.5. Dans le cas de l'utilisateur décédé :
- 5.4.5.1. S'il s'agit d'un bien personnel qui ne peut être utile à une autre personne, tel les prothèses dentaires, auditives ou visuelles, ce dernier ne sera l'objet d'aucun remboursement. La succession ne peut réclamer le remboursement de la valeur de l'objet ou son remplacement.
- 5.4.5.2. Par contre, s'il s'agit d'un objet qui peut être modifié pour être utilisé par quelqu'un d'autre, l'indemnisation ne sera que pour la valeur de la partie réutilisable qui elle, fait partie des biens de la succession.
- 5.4.5.3. Il en va autrement pour les autres types d'objets tels que les vêtements, les bijoux ou autres objets de valeur. L'évaluation qui doit en être faite répond aux mêmes principes que ceux décrits plus haut.

DATE D'APPROBATION 12 janvier 2017	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 12 janvier 2017	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE DE LA MISE À JOUR 04-01-2017	Page 4 de 10 DIC :1-2-1
---------------------------------------	---	--	--------------------------------------	----------------------------

OBJET :	POLITIQUE RELATIVE À LA PROTECTION DES BIENS PERSONNELS ET AU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	POLITIQUE N^o 874-20
----------------	---	---------------------------------------

5.5. POUR OBTENIR LE VERSEMENT D'UNE INDEMNITÉ, LE RÉCLAMANT DOIT :

- 5.5.1. Fournir les pièces justificatives, incluant les factures de remplacement ou de réparation.
- 5.5.2. Attester que le bien n'est pas remboursé par une couverture d'assurance (l'indemnisation pourrait toutefois viser le montant de la franchise assumée par le réclamant) ou par une autre source.
- 5.5.3. Signer une quittance.

6. RESPONSABILITÉS D'APPLICATION

6.1. LA DIRECTION GÉNÉRALE

- Approuve cette politique ainsi que ses mises à jour.

6.2. LES DIRECTEURS

- S'assurent du respect de la présente politique.

6.3. LES CHEFS D'UNITÉ ET DE SERVICE

- 6.3.1. Appliquent la présente politique;
- 6.3.2. S'assurent de diffuser la présente politique à toutes les personnes concernées (employés et bénévoles);
- 6.3.3. S'assurent que les usagers ont accès au service de consigne disponible auprès du Service de la sécurité;
- 6.3.4. Préconisent la consignation écrite des biens personnels des usagers en utilisant les outils de collecte de données disponibles dans GDF (gestion des formulaires);
- 6.3.5. Veillent à ce qu'une affiche de promotion de la protection des biens personnels des usagers soit bien en vue dans les chambres et les aires communes de leur unité ou service;
- 6.3.6. Collaborent avec l'analyste responsable de la gestion des réclamations au CHU;
- 6.3.7. Sont imputables des dépenses encourues pour le règlement d'une réclamation les concernant lorsque leur responsabilité est engagée à la suite d'une décision finale rendue en vertu de la présente politique.

6.4. LES EMPLOYÉS ET LES BÉNÉVOLES

- 6.4.1. Se conforment à la présente politique;

DATE D'APPROBATION 12 janvier 2017	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 12 janvier 2017	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE DE LA MISE À JOUR 04-01-2017	Page 5 de 10 DIC :1-2-1
--	--	---	---	----------------------------

RECUEIL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

OBJET :	POLITIQUE RELATIVE À LA PROTECTION DES BIENS PERSONNELS ET AU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	POLITIQUE N^o 874-20
----------------	---	---

- 6.4.2. Informent les usagers de leurs responsabilités envers leurs biens personnels;
- 6.4.3. Prennent les dispositions nécessaires afin que les usagers puissent déposer leurs effets personnels dans un lieu sécuritaire (tiroir de bureau, boîte fermée) ou dans un endroit sécurisé; à cette fin, ils leur facilitent l'accès au Service de sécurité. Plus particulièrement, ils :
- informent l'utilisateur et, le cas échéant, son accompagnateur, de leur responsabilité quant à la gestion de leurs biens personnels;
 - recommandent à l'utilisateur de ne garder avec lui que le strict minimum d'effets personnels indispensables à son épisode de soins ou de service (p.ex. : prothèses auditives, dentaires ou visuelles) et de remettre les objets de valeur à la personne qui l'accompagne;
 - proposent à l'utilisateur de déposer ses objets de valeur en consigne auprès du Service de sécurité de l'établissement :
 - avec l'autorisation de l'utilisateur, contactent ce service;
 - remplissent et cosignent avec l'utilisateur le formulaire prévu à cet effet;
- 6.4.4. Si l'utilisateur hospitalisé décide de garder avec lui ses biens personnels :
- désignent un endroit pour ranger ou déposer ses effets personnels (tiroir de bureau, garde-robe);
 - au besoin, lui procurent un récipient pouvant contenir et protéger ses prothèses (auditives, dentaires, visuelles);
 - privilégient l'utilisation du formulaire « Décompte des effets personnels » ou l'outil pour la Collecte de données disponible dans GDF;
- 6.4.5. Au départ de l'utilisateur, demandent s'il a en main tous les biens personnels qu'il avait à son arrivée.
- 6.4.6. Lorsqu'un utilisateur déclare le bris ou la disparition d'un bien personnel :
- documentent l'évènement à l'aide du formulaire AH-223 (déclaration des incidents et accidents) pour les effets personnels destinés à l'usage exclusif de l'utilisateur;
 - contactent le Service de sécurité de l'établissement pour un objet de valeur que la personne aurait gardé malgré les consignes, les recommandations et les affiches, afin qu'il rédige un rapport;
 - remettent à l'utilisateur un formulaire de réclamation disponible dans l'Intranet (voir Annexe 1 : Formulaire de réclamation);
 - indiquent à l'utilisateur ou à son représentant la marche à suivre pour adresser sa réclamation.

DATE D'APPROBATION 12 janvier 2017	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 12 janvier 2017	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE DE LA MISE À JOUR 04-01-2017	Page 6 de 10 DIC :1-2-1
--	--	---	---	----------------------------

OBJET :	POLITIQUE RELATIVE À LA PROTECTION DES BIENS PERSONNELS ET AU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	POLITIQUE N° 874-20
----------------	---	--------------------------------

6.5. LA DIRECTION DES SERVICES TECHNIQUES

Par l'entremise du Service de sécurité :

- 6.5.1. Prend en charge, dans les meilleurs délais, les objets de valeur de l'utilisateur en les déposant en consigne dans le coffret de sûreté de l'établissement.
- 6.5.2. En cas de bris ou de perte de biens personnels, remplit un rapport de sécurité et l'achemine à l'analyste responsable de la gestion des réclamations au CHU.
- 6.5.3. Lorsque requis, informe l'utilisateur de la procédure de réclamation.
- 6.5.4. Est responsable de la gestion des biens personnels laissés en consigne par les usagers et s'assure de les remettre à leurs propriétaires au moment opportun.
- 6.5.5. Est responsable de la procédure de non-réclamation et de la disposition des biens personnels non réclamés.

6.6. LA DIRECTION DE L'ÉVALUATION, DE LA QUALITÉ, DE L'ÉTHIQUE, DE LA PLANIFICATION ET DES AFFAIRES JURIDIQUES

Par l'entremise du module Éthique et Affaires juridiques :

- 6.6.1. Assure le traitement et la gestion des réclamations; à cette fin, analyse les déclarations des parties en fonction des critères de la présente politique et rend une décision finale.

6.7. LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES, DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ET DE LA TRANSFORMATION

Par l'entremise du SSSQVT :

- 6.7.1. Traite les réclamations (prothèses et orthèses) des employés pour des événements survenus dans un contexte d'accident de travail.
- 6.7.2. Collabore avec l'analyste responsable des réclamations au CHU dans les dossiers requérant son expertise.

6.8. LA DIRECTION DES FINANCES

- 6.8.1. Prépare le chèque de remboursement selon la décision de l'analyste et le lui transmet;
- 6.8.2. Impute la dépense encourue par le règlement de la réclamation à l'unité administrative dont la responsabilité est engagée.

DATE D'APPROBATION 12 janvier 2017	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 12 janvier 2017	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE DE LA MISE À JOUR 04-01-2017	Page 7 de 10 DIC :1-2-1
---------------------------------------	---	--	--------------------------------------	----------------------------

OBJET :	POLITIQUE RELATIVE À LA PROTECTION DES BIENS PERSONNELS ET AU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	POLITIQUE N° 874-20
----------------	---	--------------------------------

7. OUVRAGES CONSULTÉS

DIRECTION DES ASSURANCES DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. Politique sur la gestion des petites réclamations, juillet 2011.

DIRECTION DES ASSURANCES DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. Guide de dépréciation, 21 mars 2013.

8. MÉCANISME DE RÉVISION

La présente politique sera mise à jour à la suite des modifications apportées aux lois et règlements en vigueur ou de modifications apportées aux processus internes de gestion ayant un rapport direct avec un ou des éléments de son contenu. Sinon, elle sera révisée au plus tard le 12 janvier 2021.

9. APPROBATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le jour de son approbation par le comité de direction, soit le 12 janvier 2017.

Elle abroge et remplace toute autre politique ou procédure précédemment émise et portant sur les mêmes objets.

DATE D'APPROBATION 12 janvier 2017	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 12 janvier 2017	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE DE LA MISE À JOUR 04-01-2017	Page 8 de 10 DIC :1-2-1
--	--	---	---	----------------------------

RECUEIL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

OBJET :	POLITIQUE RELATIVE À LA PROTECTION DES BIENS PERSONNELS ET AU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	POLITIQUE N° 874-20
----------------	---	--------------------------------

ANNEXE

- ANNEXE 1 — Formulaire de réclamation

DATE D'APPROBATION 12 janvier 2017	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 12 janvier 2017	NOUVELLE POLITIQUE Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	DATE DE LA MISE À JOUR 04-01-2017	Page 9 de 10 DIC :1-2-1
--	--	---	---	----------------------------

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

IDENTIFICATION DU RÉCLAMANT			
Nom, prénom :		Vous êtes :	
Adresse :		Un usager <input type="checkbox"/>	Un employé ou un bénévole <input type="checkbox"/>
Ville :		N° carte hôpital :	N° matricule :
Province :	Tél. :	N° carte assurance-maladie :	Date de naissance : Jour / mois / année
Code postal :	Cell. :	Courriel :	
IDENTIFICATION DU REPRÉSENTANT, S'IL Y A LIEU			
Nom, prénom :		Lien avec le réclamant :	
Adresse :			
Ville :		Tél. :	Cell. :
Province :	Code postal :	Courriel :	
DESCRIPTION DE L'ÉVÉNEMENT			
BIEN PERDU OU ENDOMMAGÉ :			
DATE DE L'ÉVÈNEMENT :		UNITÉ DE SOINS OU DE SERVICES :	
LIEU DE L'ÉVÈNEMENT :			
<input type="checkbox"/> Hôpital de l'Enfant-Jésus		<input type="checkbox"/> Hôpital Saint-Sacrement	
<input type="checkbox"/> L'Hôtel-Dieu de Québec		<input type="checkbox"/> Hôpital Saint-François d'Assise	
<input type="checkbox"/> CHUL			
CIRCONSTANCES DE LA PERTE OU DU BRIS			
COÛT D'ORIGINE DU BIEN :		DATE D'ORIGINE DE L'ACHAT :	
COÛT OU ESTIMÉ – RÉPARATION OU REMPLACEMENT :			
SIGNATURE (Réclamant ou son représentant)		DATE Jour / mois / année	

FAITES PARVENIR VOS DOCUMENTS (FORMULAIRE ET FACTURES) À :

RÉCLAMATIONS

A/S M^{ME} ANNIE BOUCHARD
CHU DE QUÉBEC-UNIVERSITÉ LAVAL
L'HÔTEL-DIEU DE QUÉBEC, SERVICE DE MESSAGERIE
11, CÔTE DU PALAIS, QUÉBEC (QUÉBEC) G1R 2J6

PAR COURRIEL :

AVISRECLAMATIONS@CHUQ.QC.CA