

LES DROITS DES USAGERS DANS LES ETABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MEDICO-SOCIAUX

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

LES 7 DROITS FONDAMENTAUX DES USAGERS

- Respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité
- Libre choix entre les prestations domicile/établissement
- Prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé
- Confidentialité des données concernant l'utilisateur
- Accès à l'information
- Information sur les droits fondamentaux et les voies de recours
- Participation directe au projet d'accueil et d'accompagnement

LES 7 OUTILS POUR L'EXERCICE DES DROITS

- Le livret d'accueil
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie
- Le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge
- Le règlement de fonctionnement de l'établissement ou du service
- Le **conseil de la vie sociale*** ou autre forme de participation des usagers
- Le projet d'établissement ou de service
- La **personne qualifiée***

* cf. page 2

Le conseil de la vie sociale

Le conseil de la vie sociale (CVS) permet à tous les acteurs investis dans la vie des établissements du secteur social et médico-social de se réunir pour évoquer de manière collégiale les différents aspects du quotidien des personnes accueillies.

Créé par la loi du 2 janvier 2002, le CVS rend possible l'écoute et le dialogue entre les représentants des usagers (représentants légaux et représentants des familles), les membres de la direction de l'établissement, les représentants du personnel, les représentants de l'association gestionnaire, etc.

Le CVS favorise les consultations et propositions relatives au bien-être des usagers mais pas seulement. Les membres peuvent faire entendre leur voix concernant le projet d'établissement, l'organisation interne, les activités, l'animation, les travaux, la nature et le prix des services rendus, etc.



En tant qu'aidant d'une personne accueillie en structure sociale ou médico-sociale, vous pouvez devenir membre du CVS ou soumettre vos questions ou commentaires à ses représentants. Si vous le souhaitez, l'établissement vous transmettra les comptes rendus des conseils ainsi que les coordonnées des responsables.

La personne qualifiée

La mission de la personne qualifiée est de garantir les droits des usagers, de les informer et de les aider lors de toute prise en charge dans un établissement social ou médico-social. Sollicitée lors d'éventuelles difficultés ou maltraitements, la personne qualifiée endosse le rôle de médiateur entre l'utilisateur (ou son représentant légal) et la structure concernée.

La personne qualifiée intervient notamment pour faire valoir les droits des personnes âgées accueillies en EHPAD ; des personnes en situation de handicap accueillies en foyer d'accueil médicalisé ou en ESAT ; des personnes en difficultés sociales ou spécifiques en centre d'hébergement ou de réinsertion ; des enfants accueillis en centres maternels ou maisons d'enfant à caractère social, etc.

C'est la loi du 2 janvier 2002 de rénovation de l'action sociale et médico-sociale qui encadre la mission des personnes qualifiées. Elles sont nommées par le Préfet, l'ARS et le président du Conseil Départemental (une liste peut être obtenue auprès de ces instances). Son action est gratuite pour l'utilisateur qui sollicite cette intervention de médiation.

