



**Guide** des  
**droits**  
et de la  
**démocratie**  
**en établissement médico-social**

*« Dans l'établissement, je garde mes libertés, mes droits, ma parole »*



*Je m'informe  
sur mes droits*



*Je participe  
à la vie collective*

# VOS DROITS

## Des droits reconnus par la loi

*La reconnaissance des droits des personnes vulnérables au sein de notre société et plus particulièrement au sein des établissements et services dédiés à ces populations est régie par la loi du 2 janvier 2002.*

## La protection des droits fondamentaux

Toute personne en établissement du secteur social et médico-social **a droit au respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.**

Les droits de la personne en établissement ou service social et médico-social sont :



**le libre choix**  
entre des prestations  
adaptées à ses besoins



**un accompagnement**  
individualisé et  
de qualité



**la confidentialité**  
des données  
la concernant



**l'accès à toute  
information**  
la concernant



**une information,**  
délivrée par l'établissement  
ou le service médical ou  
médico-social, sur ses  
droits fondamentaux, sur  
les protections légales et  
contractuelles dont elle  
bénéficie et les voies de  
recours à sa disposition



**une participation**  
directe au projet  
d'accueil et  
d'accompagnement

## ■ Des droits renforcés

La Loi Adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2015 renforce et instaure de nouveaux droits en faveur des usagers les plus vulnérables. Outre l'obligation juridique, l'établissement doit assurer l'information dans les supports et procédures réglementaires.



### **Le consentement de la personne**

Lors de la conclusion du contrat de séjour, l'établissement ou le service social et médico-social (ESSMS) a l'obligation de rechercher le consentement de la personne à être accueillie au sein de la structure.

Le consentement est recueilli par tout moyen, y compris de façon dématérialisée.



### **La personne de confiance**

Toute personne majeure **peut désigner une personne de confiance**. La personne désignée peut être un parent, un proche ou le médecin traitant de l'utilisateur. La désignation doit être faite par écrit. Elle est valable sans limitation de durée et est révocable à tout moment.

La personne de confiance doit être consultée dès lors que la personne accueillie rencontre des difficultés dans la compréhension de ses droits. Elle peut l'accompagner dans ses démarches et l'assister aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.



### **La liberté d'aller et venir du résident**

Le principe de liberté d'aller et venir implique le droit pour chaque résident de se déplacer d'un endroit à un autre de l'établissement et ce, quel que soit son degré de perte d'autonomie.

**Le fait de limiter les déplacements d'un résident, de le maintenir physiquement ou encore de l'enfermer de manière abusive ou sans justification, peut donner lieu à sanction civile et pénale** (sauf exception).



### **Le droit à l'information de l'utilisateur et de sa famille**

Le droit à l'information sur les prises en charge et formes d'accompagnement est instauré en faveur des personnes accueillies et de leurs familles.

Le partage d'information en matière de santé entre professionnels est encadré par la loi. Ceci afin de garantir la continuité des soins et du suivi social et médico-social tout en préservant les exigences liées au secret médical.



### **La lutte contre les tentatives de captation d'héritage et les abus de faiblesse**

Une personne hébergée en famille d'accueil ou en établissement ne peut pas faire de donation au profit de son accueillant familial ou du gestionnaire d'établissement dans lequel elle réside.

## ■ Les outils pour favoriser le respect des droits des usagers

Afin de garantir le respect des droits des usagers, il existe plusieurs catégories d'outils.



### Les documents à remettre à la personne accueillie

- > Le livret d'accueil.
- > Le **règlement de fonctionnement** qui définit autant les droits de la personne accueillie que ses obligations au sein de l'établissement.
- > La **charte des droits et libertés** de la personne accueillie.



### Les outils de participation individuelle et collective

- > Le **contrat de séjour** ou le **Document Individuel de Prise en Charge (DIPC)**, élaboré avec la personne accueillie, définit les modalités de l'accompagnement ou de la prise en charge en détaillant la liste et la nature des prestations offertes ainsi que leur coût prévisionnel.



- > Le **conseil de la vie sociale** permet d'associer les usagers au fonctionnement et à l'organisation de certains établissements.



- > Le **projet d'établissement** fixe des objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que les modalités d'organisation et de fonctionnement de l'établissement.



- > Le **recours à la personne qualifiée** assure un soutien dans la résolution des conflits.

## ■ Pour vous aider à faire valoir vos droits



Conseil de la  
Vie Sociale



Personne  
Qualifiée



# LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Le conseil de la vie sociale est une instance qui vise à associer les usagers et représentants des familles au fonctionnement des établissements sociaux et médico-sociaux.

*Il a été défini par la loi du 2 mars 2002 à l'article L311-6 du code de l'action sociale et des familles et le décret du 25 avril 2022*

## ■ Quelles sont les missions du conseil de la vie sociale ?

Le conseil de la vie sociale permet aux personnes concernées par la vie de l'établissement de :

- **donner leur avis**, s'exprimer sur ce qu'elles pensent sur un sujet particulier,
- **être informées**, être tenues au courant par les porte-paroles de ce qui se passe dans l'établissement,
- **discuter**, permettre ainsi à plusieurs personnes de donner et échanger leur avis,
- **se concerter**, trouver ensemble des solutions à un problème.

Le conseil de la vie sociale donne son avis et peut faire des propositions sur toute question qui concerne le fonctionnement de l'établissement ou du service :

- **sur les droits et libertés** des personnes accompagnées,
- **sur l'organisation intérieure et la vie quotidienne**, les activités, l'animation socio-culturelle,
- **sur les prestations proposées par l'établissement** ou services, les projets de travaux et d'équipements, la nature et le prix des services rendus, l'affectation des locaux collectifs, l'entretien des locaux, les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture,
- **sur l'animation de la vie institutionnelle** et les mesures prises pour favoriser les relations entre participants ainsi que les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge.

**Depuis le nouveau décret de 2022, la place du conseil de la vie social est renforcée.**

Il est :

- **associé à l'élaboration ou à la révision du projet d'établissement ou du service** notamment sur le volet en lien avec la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance (cf. L. 311-8),
- **entendu lors de la procédure d'évaluation**, est informé des résultats et associé à la mise en place des mesures correctrices,
- **consulté sur le plan d'organisation des transports** des personnes adultes handicapées bénéficiant d'un accueil de jour.

## ■ Qui peut participer au conseil de la vie sociale ?

**Le conseil de la vie sociale comprend au moins :**

- **2 élus qui font partie des personnes accompagnées**  
(les personnes sous curatelle ou sous tutelle ont le droit de se présenter aux élections.  
Les personnes de plus de 11 ans peuvent se présenter aux élections)
- Un membre de la direction
- 2 représentants des personnes accompagnées<sup>1</sup>
- 1 représentant des familles ou des proches aidants<sup>2</sup>
- 1 représentant des représentants légaux
- 1 représentant des personnes qui ont une mesure de protection
- Le médecin coordonnateur de l'établissement
- Un représentant des membres de l'équipe médico-soignante
- Un représentant des bénévoles accompagnant les personnes s'ils interviennent dans l'établissement ou le service.



**Le conseil peut appeler toute personne à participer à ses réunions à titre consultatif** en fonction de l'ordre du jour.

**Certaines personnes peuvent demander à assister aux débats** du conseil de la vie sociale :

- un représentant élu de la commune d'implantation de l'activité ou un représentant élu d'un groupement de coopération intercommunal
- un représentant du conseil départemental
- un représentant de l'autorité compétente pour délivrer l'autorisation,
- un représentant du conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie
- une personne qualifiée
- le représentant du Défenseur des droits<sup>3</sup>.

**Pour en savoir plus :**



Guide CVS



1- Au-delà des associations, les représentants des personnes accompagnées peuvent être des membres de regroupements de type : CDCA ( Conseil Départemental Citoyenneté et Autonomie), inter-CVS ou CVSD ( CVS départemental)



**Pour en savoir plus** ↵

2- Pour représenter les familles, tout parent, même allié, d'un bénéficiaire, jusqu'au quatrième degré, toute personne disposant de l'autorité parentale, tout représentant légal, toute personne chargée d'une mesure de protection juridique avec représentation.

3- Rendez-vous sur le site du défenseur des droits afin d'y trouver l'annuaire  
<https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/office>

**Accédez au site** ↵





# LA PERSONNE QUALIFIÉE

Toute personne prise en charge dans un établissement ou son représentant légal peut faire appel à une personne qualifiée pour l'aider à résoudre un conflit individuel ou collectif et à faire valoir ses droits.

## ■ Qui est la personne qualifiée ?



**La personne qualifiée est une personne bénévole et volontaire. Elle n'a aucun lien avec l'établissement.**

Elle a un devoir de neutralité. C'est un référent pour le respect de vos droits.

Elle est nommée par arrêté conjoint du Président du Conseil départemental, de l'Agence Régionale de Santé et du représentant de l'État dans le département.

**Il existe une liste des personnes qualifiées par département.**

**Ce que n'est pas la personne qualifiée :**

**Pas un avocat :** Si la personne qualifiée doit aider l'utilisateur à faire valoir ses droits, elle n'assume pas un mandat de représentation en justice.

**Pas un arbitre :** La personne qualifiée ne prend aucune décision, elle n'a pas pour mission de trancher le litige. Elle aide les usagers à connaître leurs droits pour mieux les faire valoir.

**Pas un conciliateur :** La personne qualifiée ne peut pas aider les parties à élaborer leur solution.

## ■ Pourquoi faire appel à la personne qualifiée ?



- Vous ne comprenez pas une décision qui s'impose à vous ?
- Vous estimez que l'établissement ou le service ne vous a pas suffisamment informé(e) ?
- Vous n'arrivez pas à dialoguer avec les professionnels qui vous accompagnent ?
- Vous pensez que vos droits n'ont pas été respectés ?

**Vous pouvez contacter la personne qualifiée afin de faire le point sur votre situation.**

## ■ Comment contacter la personne qualifiée ?

L'affichage des coordonnées des personnes qualifiées est une obligation pour l'établissement. L'arrêté de nomination doit se trouver dans votre livret d'accueil.

**Les arrêtés de nomination sont également disponibles :**

- sur le site internet de l'Agence régionale de santé  
[Accédez au site ↗](#)



- auprès d'un délégué du défenseur des droits  
(annuaire sur leur site internet)  
[Accédez au site ↗](#)





Pour plus d'information  
sur les droits et la démocratie  
en établissement médico-social

Je me connecte

[nouvelle-aquitaine.france-assos-sante.org](https://nouvelle-aquitaine.france-assos-sante.org)



Avec le soutien de

