

### La loi ?

« Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil général... ».

Article L. 311-5 du CASF\*



La loi 2002-2  
- Place de l'usager au centre de son dispositif d'accompagnement  
- Renove et modernise l'action sociale et MS

### Son rôle ?

- aide la personne accompagnée et/ou son représentant légal à faire valoir ses droits
- intervient gratuitement à leur demande
- joue tout particulièrement un rôle de médiation entre les parties

# LES INFOS CLÉS SUR LES PERSONNES QUALIFIÉES

### Article L. 311-3 du CASF\*

- le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, de la sécurité de la personne
- le libre choix entre les prestations adaptées proposées
- la prise en charge ou l'accompagnement individualisé et de qualité, favorisant son développement, son autonomie et son insertion et respectant un consentement éclairé
- la confidentialité des données la concernant
- l'accès à toute information relative à sa prise en charge
- l'information sur les droits fondamentaux et les droits de recours
- la participation à la conception et à la mise en oeuvre de son projet d'accueil et d'accompagnement.

### Les droits à faire valoir

### Les attendus

- Au moment de son admission, les professionnels doivent informer la personne et son représentant légal de l'existence de ce dispositif,
- Pour faciliter son accès, il est nécessaire d'afficher dans l'établissement l'arrêté, dans sa totalité, indiquant les personnes qualifiées du département,
- Cet arrêté doit être également annexé au livret d'accueil,
- Ainsi, la personne et/ou son représentant légal choisissent librement une personne qualifiée parmi la liste établie.

Lien Arrêté + liste des personnes qualifiées (75)



<https://www.iledefrance.ars.sante.fr/media/108889/download?inline>

Lien Arrêté + liste des personnes qualifiées (92)



<https://afad-idf.asso.fr/wp-content/uploads/2023/03/Personnes-qualifiees-92.pdf>

\*Code de l'Action Sociale et des Familles

### La loi ?

“Les établissements, services et modes de prise en charge et d’accompagnement visés à l’article L. 312-1 du code de l’action sociale et des familles délivrent, dans les conditions prévues à son article L. 311-4, la charte...”

Elle doit être affichée dans l’établissement et annexée au livret d’accueil

Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie mentionnée à l’article L. 311-4 du CASF\*

### Son rôle ?

- garantir aux personnes accompagnées les droits et libertés cités à l’article 311-3 du CASF\*

Article L. 311-4 du CASF\*

\*Code de l’Action Sociale et des Familles



# LES INFOS CLÉS SUR LA CHARTE DE DROITS ET LIBERTÉS



Arrêté du 8 septembre 2003

## Les 12 principes

- Article 1er - Principe de non discrimination
- Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté
- Article 3 - Droit à l’information
- Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne
- Article 5 - Droit à la renonciation
- Article 6 - Droit au respect des liens familiaux
- Article 7 - Droit à la protection
- Article 8 - Droit à l’autonomie
- Article 9 - Principe de prévention et de soutien
- Article 10 - Droit à l’exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie
- Article 11 - Droit à la pratique religieuse
- Article 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité

### Les attendus

- Objectif 1.2 du référentiel : La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.
- Les chartes ci-contre sont à utiliser. Elles sont disponibles sur AGEVAL,
- Elles sont à afficher dans tous les établissements Médico-sociaux CEREPHYMENTIN
- Elles sont à annexer à tous les livrets d’accueil remis



### La loi ?

« Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'article L. 311-3 et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal un livret d'accueil auquel sont annexés :

- a) Une charte des droits et libertés de la personne accueillie (...)
- b) Le règlement de fonctionnement (...)"»
- c) La liste des personnes qualifiées

Article L. 311-4 du CASF\*

### Les attendus

- Objectif 1.2 du référentiel : La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.
- Il est essentiel que ce document soit remis par un professionnel sensibilisé aux enjeux de son contenu
- Dans un souci de bienveillance également, il est recommandé que la remise du livret d'accueil se fasse par un échange oral entre un ou des professionnels et l'enfant/jeune et sa famille ou représentants légaux



## LES INFOS CLÉS SUR LE LIVRET D'ACCUEIL

Circulaire n°138 DGAS du 24 mars 2004

### Son contenu

- I. - Des éléments d'information concernant l'établissement :
  - a. La situation géographique de l'établissement, les voies et moyens d'accès
  - b. Les noms du directeur ou de son représentant
  - c. information sur les conditions de facturation des prestations
  - d. L'organisation générale de l'établissement, par exemple organigramme
  - e. Les garanties souscrites en matière d'assurance contractées par l'établissement,
  - f. La liste des personnes qualifiées, les modalités pratiques de leur saisine et les numéros d'appel des services d'accueil et d'écoute téléphonique, adaptés aux besoins de prise en charge
  
- II. - Des éléments d'information concernant les personnes prises en charge et leurs représentants légaux sur :
  - a. Les principales formalités administratives d'admission, de prise en charge, d'accompagnement et de sortie à accomplir,
  - b. Les possibilités et conditions d'accueil proposées par l'institution aux proches ou aux représentants légaux
  - c. Les formes de participation des personnes accueillies et de leurs familles ou représentants légaux
  - d. Outre la charte de droits et libertés, les chartes de même nature spécifiques à certaines catégories de personnes prises en charge.
  - e. RGPD\* Le livret d'accueil peut également préciser que :
    - les données concernant la personne peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé
    - la personne prise en charge a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données
    - les données médicales sont transmises au médecin responsable de l'information médicale et sont protégées par le secret médical et que les données autres sont protégées par le secret professionnel auquel sont tenus les personnels sociaux ou soignants autres que ceux relevant du corps médical précité ainsi que le personnel administratif

Lien vers la circulaire



\*Code de l'Action Sociale et des Familles

\*Règlement Général de Protection des Données (UE 2016/679)

La loi ?

« Dans chaque établissement et service social ou médico-social, il est élaboré un règlement de fonctionnement qui définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service. Ce règlement détermine les modalités de respect du droit prévu au premier alinéa de l'article L. 311-5-2.

Le règlement de fonctionnement est établi après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation. (...)»

Article L. 311-7 du CASF\*



Son contenu

- les modalités concrètes d'exercice des droits des personnes accueillies
- les modalités d'association de la famille à la vie de l'établissement ou du service
- les modalités de rétablissement des prestations en cas d'interruption
- les règles de fonctionnement de la structure ainsi que les prestations servies
- l'organisation et l'affectation à usage collectif ou privé des locaux et bâtiments ainsi que les conditions générales de leur accès et de leur utilisation
- les mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens
- les mesures à prendre en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles
- les dispositions relatives aux transferts et déplacements, aux modalités d'organisation des transports, aux conditions d'organisation de la délivrance des prestations offertes par l'établissement à l'extérieur
- les règles essentielles de vie collective, dans le respect des dispositions de la charte des droits et libertés de la personne accueillie
- les critères de réorientation vers les unités spécifiques
- les mesures mises en oeuvre en vue de prévenir la maltraitance (fiche d'évènement indésirable, obligation de signalement, recueil et suivi des réclamations, n°3977, etc.).

Les attendus

- Objectif 1.2 du référentiel : La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.
- Objectif 1.3 du référentiel : - La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.
- Objectif 1.4 du référentiel : La personne accompagnée bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.
- Il est modifié selon une périodicité qu'il prévoit mais qui ne peut être supérieure à 5 ans.
- Il est affiché ou mis à disposition de manière visible dans la structure.

# LES INFOS CLÉS SUR LE RÉGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Il est remis :

- en annexe du livret d'accueil
- et à toute personne qui exerce au sein de la structure, (salarié, à titre libéral, bénévole, etc.)

Le règlement de fonctionnement peut également :

- être intégré à la procédure d'intégration des nouveaux salariés et faire l'objet d'une explication orale auprès des professionnels et du public accompagné
- être émargé pour attester sa prise de connaissance.

Les +

- ≠ règlement intérieur code du travail → salarié
- ≠ règlement intérieur établi par le CVS → art D. 311-19 du CASF\*



\*Code de l'Action Sociale et des Familles

### La loi ?

« Un DIPEC\* est élaboré avec la participation de la personne accueillie. Le DIPEC\* définit les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des RBPP et du projet d'établissement ou de service. Il détaille la liste et la nature des prestations offertes ainsi que leur coût prévisionnel.»

Le DIPEC est établi et signé par le directeur de l'établissement ou par une personne désignée par l'organisme et peut mais n'est pas nécessairement signé par la personne accompagnée et son représentant légal. La signature est un plus mais pas une obligation pour les personnes accompagnées.

- Article L. 311-4 du CASF\* (Loi n° 2002-2 du janvier 2002, art. 8). Articles D. 311, D. 311-0-1, D. 311-0-2 du CASF\*

### Dans quels cas le DIPEC est établi ?

- Accueil et accompagnement de mineurs ou majeurs protégés,
- lorsque la remise d'un contrat de séjour n'est pas obligatoire
- lorsque l'offre de contrat de séjour a été refusée.

### Les attendus

- Objectif 1.2 du référentiel : La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.
- Objectif 1.10 du référentiel La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.



# LES INFOS CLÉS SUR LE DOCUMENT INDIVIDUEL DE PRISE EN CHARGE

## Son contenu

- Décret n° 2004-1274 du 26 nov 2004

- 1° La définition avec l'utilisateur ou son représentant légal des objectifs de la prise en charge ;
- 2° La mention des prestations d'action sociale ou médico-sociale, éducatives, pédagogiques, de soins et thérapeutiques, de soutien ou d'accompagnement les plus adaptées qui peuvent être mises en œuvre dès la signature du contrat dans l'attente de l'avenant mentionné au septième alinéa du présent article ;
- 3° La description des conditions de séjour et d'accueil ;
- 4° Selon la catégorie de prise en charge concernée, les conditions de la participation financière du bénéficiaire ou de facturation, y compris en cas d'absence ou d'hospitalisation ;
- 5° (...) Un avenant précise dans le délai maximum de 6 mois les objectifs et les prestations adaptées à la personne. Chaque année, la définition des objectifs et des prestations est réactualisée.  
« Le contrat est établi, le cas échéant, en tenant compte des mesures et décisions administratives, de justice, médicales et thérapeutiques ou d'orientation, préalablement ordonnées, adoptées ou arrêtées par les instances ou autorités compétentes. Dans ce cas, les termes du contrat mentionnent ces mesures ou décisions.



La participation de la personne admise et, si nécessaire, de sa famille ou de son représentant légal est obligatoirement requise pour l'établissement du contrat ou document, à peine de nullité de celui-ci



Lien vers le Décret n° 2004-1274 du 26 nov 2004

\* Code de l'Action Sociale et des Familles  
\* Document Individuel de Prise En Charge  
\* Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles

Le résumé

La loi ?

« Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en oeuvre d'une autre forme de participation. »

Article L. 311-8 du CASF\* (L. n° 2002-2 du 2 janvier 2002, art. 12).  
Article D311-38-3 à 5 du CASF\*

Les attendus

Le projet d'établissement est un document de référence pour la structure. Il formalise son identité, ses valeurs, son organisation, ses objectifs et ses perspectives d'avenir.

Il représente un réel outil de communication servant de guide pour les professionnels et permettant de valoriser la structure et les services.

C'est également un outil d'information destiné aux usagers, aux autorités de contrôle et de financement ainsi qu'aux partenaires.

\* Code de l'Action Sociale et des Familles  
\* Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles

Exemple de plan

- une présentation de l'établissement, les Principales évolutions de l'établissement/ du service depuis sa création, Missions, ses valeurs, son environnement
- une présentation des enjeux et des missions
- un volet caractéristiques du public accompagné et de son entourage
- un volet nature de l'offre de service et organisation
- un volet managérial
- un volet projet social et logistique
- un volet personnalisation des projets de vie individualisés
- un volet projet de soins
- un volet projet qualité et gestion des risques
- un volet bientraitance
- un volet projet d'animation
- un volet perspectives d'évolution et de développement avec fiches projet / fiches actions
- un volet évaluation avec indicateurs de suivi et de résultat.



# LES INFOS CLÉS SUR LE PROJET D'ÉTABLISSEMENT OU DE SERVICE



Il est établi pour 5 ans de manière participative avec l'ensemble du personnel afin de favoriser son appropriation par les équipes. Il est ensuite présenté au CVS puis validé par le gestionnaire.



RBPP\* « Elaboration, rédaction et animation du PE ou de service ».

En détail

La loi ?

Article D. 311-38-3 du CASF\*

Le contenu minimal du projet d'établissement ou de service mentionné à l'article L. 311-8 comprend :

1° Les modalités de coordination et de coopération de l'établissement ou du service avec d'autres personnes physiques ou morales concourant aux missions exercées ;

2° La démarche interne de prévention et de lutte contre la maltraitance, au sens de l'article L. 119-1, mise en place par l'établissement ou le service. Sont notamment précisés les moyens de repérage des risques de maltraitance, ainsi que les modalités de signalement et de traitement des situations de maltraitance et celles de la réalisation d'un bilan annuel portant sur les situations survenues dans l'établissement ou service. Sont également précisées les modalités de communication auprès des personnes accueillies ou accompagnées, ainsi que les actions et orientations en matière de gestion du personnel, de formation et de contrôle. Le projet d'établissement désigne l'autorité extérieure mentionnée à l'article L. 311-8 et précise les modalités dans lesquelles les personnes accueillies ou accompagnées peuvent faire appel à elle en cas de difficulté ;

3° Les conditions d'organisation et de fonctionnement de l'établissement ou du service. Le projet d'établissement présente notamment le projet de l'organisme gestionnaire, les principales évolutions de l'établissement ou service depuis sa création, les missions exercées, leur cadre juridique et la manière dont elles répondent aux orientations départementales et régionales, résultant notamment des schémas définis à l'article L. 312-5. Il décrit également le profil des personnes accueillies ou accompagnées, précise les catégories de professionnels de l'établissement ou du service, ainsi que les orientations en matière de formation au regard des publics accueillis ou accompagnés et, le cas échéant, les modalités de supervision des professionnels et des bénévoles ;

4° Les critères d'évaluation et de qualité. Le projet précise notamment les objectifs d'évolution, de progression et de développement de la qualité de l'accompagnement au sein de l'établissement ou du service, dans le respect des recommandations de bonnes pratiques professionnelles mentionnées à l'article L. 312-8 ;

5° Le cas échéant :

- a) Les services de l'établissement ou du service social ou médico-social au sein desquels sont dispensés des soins palliatifs ;
- b) Les mesures prises en application des dispositions des contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens mentionnés à l'article L. 313-12.

Le projet mentionné au premier alinéa est élaboré avec la participation du personnel et des personnes accueillies ou accompagnées selon des modalités adaptées à chaque établissement ou service ainsi qu'au public accueilli ou accompagné et qui sont précisées dans le projet.



# LES INFOS CLÉS SUR LE PROJET D'ÉTABLISSEMENT OU DE SERVICE

En détail

Article D. 344-5-5 du CASF\*

## La loi ?

« Afin de garantir la qualité de l'accueil ou de l'accompagnement des personnes mentionnées à l'article D. 344-5-1, le projet d'établissement ou de service prévu à l'article L. 311-8 :

1° Précise les objectifs et les moyens mis en oeuvre pour assurer collectivement la qualité d'accueil ou d'accompagnement ;

2° Détaille les caractéristiques générales des accompagnements et prestations mis en oeuvre par l'établissement ou le service qui constituent le cadre de référence des actions de soutien médico-social et éducatif prévues par le contrat de séjour visé à l'article D. 344-5-4 ;

3° Précise les modalités de la mise en place et les missions d'un référent pour chaque personne accompagnée chargé notamment de favoriser la cohérence et la continuité de l'accompagnement ;

4° Détaille la composition de l'équipe pluridisciplinaire et précise les modalités de coordination des différents professionnels entre eux et avec les partenaires extérieurs ;

5° Sous la responsabilité d'un médecin, organise la coordination des soins au sein de l'établissement ou du service et avec les praticiens extérieurs. Le représentant légal ou la famille y est associé dans le respect des dispositions du code civil et du code de la santé publique relatives aux majeurs protégés ;

6° Formalise les procédures relatives à l'amélioration de la qualité de fonctionnement de l'établissement ou du service et des prestations qui sont délivrées ;

7° Précise le contenu de la collaboration de l'établissement ou du service avec d'autres partenaires, notamment lorsque la personne est accompagnée par plusieurs structures. Cette collaboration est formalisée et peut donner lieu à la conclusion d'une convention ou s'inscrire dans l'une des autres formules de coopération mentionnées à l'article L. 312-7 ;

8° Prévoit les modalités de transmission aux structures d'accompagnement de toute information sur les mesures permettant la continuité et la cohérence de l'accompagnement lorsque la personne est réorientée ;

9° Prévoit les modalités d'élaboration d'accès et de transmission des documents mentionnés à l'article D. 344-5-8 ».



## LES INFOS CLÉS SUR

# LE PROJET D'ÉTABLISSEMENT OU DE SERVICE