

Les droits des usagers

Dans le secteur médico-social, les droits des usagers sont régis par le code de l'action sociale et des familles (CASF).

Comme le rappelle le guide « Usagers du système de santé. Connaissiez et faites valoir vos droits » édité par France Assos Santé (édition 2018, p. 80), la loi s'appuie sur la fragilité supposée des personnes accueillies et donne obligation à l'établissement de justifier des conditions du respect des droits des usagers.

Article L 311-3 du CASF

« L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés : [droits énoncés]. »

Une première enquête auprès des établissements et services médico-sociaux

Lancée dans le cadre du rapport annuel de la CRSA relatif aux droits des usagers du système de santé, cette démarche vise à mieux connaître, à rendre compte et à accompagner les établissements et services médico-sociaux dans la mise en œuvre du respect des droits des usagers.

Suite à un premier courrier électronique d'information aux structures gestionnaires, une invitation à renseigner un questionnaire en ligne a été adressée fin mars par courrier électronique à près de 1 500 établissements. Une relance a été effectuée avant de clore l'enquête fin mai.

La participation à l'enquête

Les réponses obtenues couvrent la diversité des catégories d'établissements et services médico-sociaux : 49 % des réponses émanent d'établissements / services d'accueil de personnes handicapées (27 % sont des services enfants/adolescents et 22 % des services adultes), 39 % d'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) /accueil de jour, 12 % de service de soins infirmiers à domicile (SSIAD).

Il convient de noter le très fort taux de participation des établissements / services enfants/ adolescents handicapés (87 %), par rapport aux autres catégories.

De plus, les établissements répondants sont plutôt représentatifs de l'ensemble des ESMS sollicités au regard de leur implantation géographique. Le taux de participation des établissements et services varie selon le département de 41 % (Moselle) à 67 % (Haute-Marne).

Près de 60 % des répondants se concentrent ainsi sur les quatre départements du Grand Est les mieux dotés en nombre d'établissements et services (Bas-Rhin, Moselle, Haut-Rhin et Meurthe-et-Moselle), ceux-ci étant par ailleurs les plus peuplés. Les autres départements représentent chacun entre 4 % et 10 % des répondants.

En concertation avec la direction de l'Autonomie et des délégations territoriales, le département Qualité, droits des usagers de l'ARS Grand Est a lancé une enquête relative au respect des droits des usagers auprès des établissements et services médico-sociaux (ESMS) dont elle a la compétence exclusive ou conjointe.

Conduite au cours du deuxième trimestre 2018, cette enquête a permis de recueillir 711 réponses, soit près de la moitié des ESMS sollicités.

Leur participation permet pour la première fois de dresser un portrait régional du respect des droits des usagers du secteur médico-social en Grand Est.

Sommaire

- Le fonctionnement des CVS
- Les autres formes d'expression des usagers
- Le respect des droits et libertés des usagers
- Les thèmes de formation des personnels
- Les perspectives ouvertes par cette première enquête

Le fonctionnement des CVS

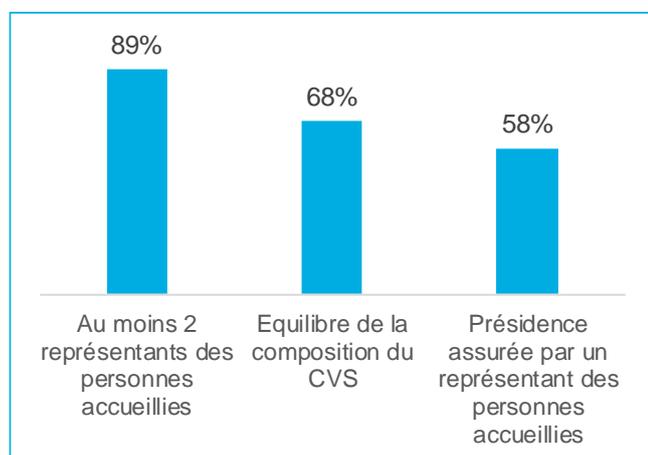
Une instance de participation des usagers effective dans trois quarts des établissements et services médico-sociaux

Les Conseils de la vie sociale (CVS) sont plus largement implantés dans les EHPAD / Accueil de jour (97 %) ainsi que dans les établissements du secteur PH adultes (93 %).

La composition

En moyenne, les CVS se composent de 12 membres :

- 4 représentants des personnes accueillies ou prises en charge,
- 3 représentants des familles ou des représentants légaux,
- 2 représentants du personnel,
- 2 représentants de l'organisme gestionnaire,
- enfin 3 autres membres désignés (représentants de la restauration, des collectivités territoriales, d'associations ou de professionnels de santé).

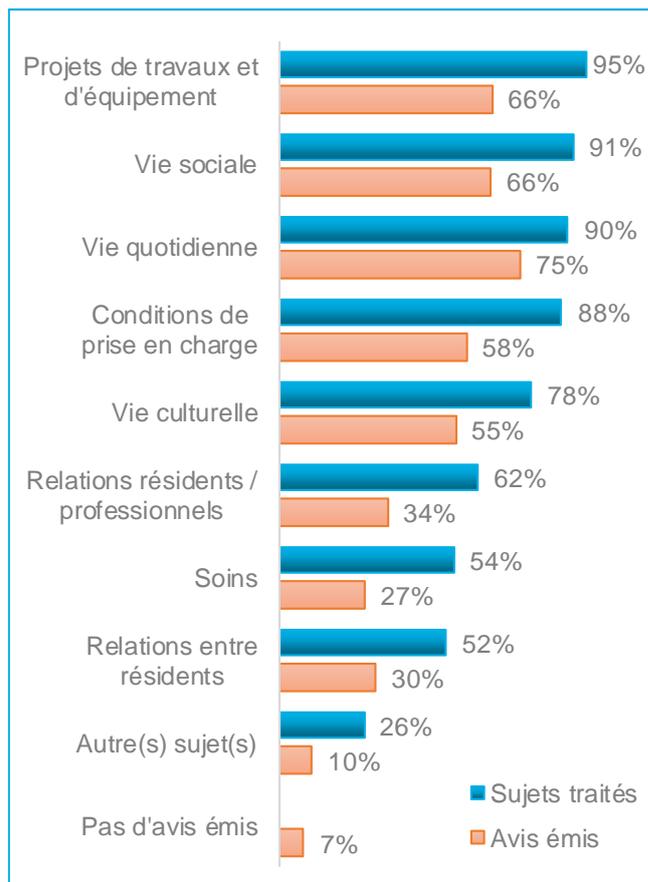


L'article D 311-5 prévoit qu'au moins deux représentants des personnes accueillies siègent au sein du CVS (c'est le cas pour 89 % des CVS répondants) et que le CVS soit composé, pour plus de la moitié de ses membres, par des représentants des personnes accueillies et de leurs représentants légaux (c'est le cas de 68 % des CVS).

La présidence du CVS est majoritairement assurée par un représentant des personnes accueillies (58 %) ou par un représentant des familles ou des représentants légaux (39 %).

Les sujets traités et avis émis

Les trois quarts des CVS se sont conformés à la réglementation en se réunissant au moins trois fois au cours de l'année 2017.



Presque tous les CVS ont abordé des sujets relatifs aux projets de travaux et d'équipement (95 %), à la vie sociale (91 %) ou la vie quotidienne (90 %).

Si 7 % des CVS n'ont pas émis d'avis au cours des réunions, à l'opposé, 75 % d'entre eux ont émis des avis ou propositions relatifs à la vie quotidienne.

Les autres modalités d'expression des usagers

Des modalités de consultation et de participation des usagers variées

Presque tous les établissements médico-sociaux déclarent des modalités de participation des usagers. Outre le CVS, celles-ci prennent la forme d'ateliers ou réunions permettant l'expression des usagers, d'enquête de satisfaction, ou encore de commissions thématiques.

Le respect des droits et libertés des usagers

Sauf rares exceptions, l'ensemble des établissements et services répondants confirme la mise en œuvre des principaux supports garantissant le respect des droits des usagers

Plusieurs articles du CASF énoncent les différents supports permettant la mise en œuvre des droits des usagers dans le secteur médico-social.

Les documents supports de l'accompagnement des personnes

Proportion d'ESMS pour lesquels...

→ un **règlement de fonctionnement** est élaboré (après consultation du CVS pour 67 % d'entre eux). 

→ un **livret d'accueil** est mis à disposition des usagers. 

→ un **contrat de séjour** ou document individuel de prise en charge est conclu pour tous les usagers accueillis. 

→ la **charte des droits et libertés de la personne accueillie** est mise à la disposition des usagers (annexée au livret d'accueil, affichée dans les services). 

→ un **projet de vie personnalisé** pour les usagers est élaboré. 

Ce taux varie de 98 % dans le secteur PH enfants à 72 % dans les EHPAD.

De plus, pour 58 % des ESMS, ce support est systématique pour l'ensemble des usagers accueillis (taux qui varie de 87 % dans le secteur PH enfants contre seulement 27 % des EHPAD).

→ l'information sur l'**assistance possible d'une personne qualifiée** pour faire valoir leurs droits est donnée. 

→ un **accompagnement à la rédaction des directives anticipées** est organisé. 

Ce taux atteint 67 % dans les EHPAD.

La bientraitance

Presque tous les ESMS (95 %) ont mis en place des actions de promotion de la bientraitance. Par ailleurs, 84 % confirment l'existence de procédures relatives à la prise en charge des situations de maltraitance.

La prise en charge de la douleur

Un peu plus de la moitié des ESMS (54 %) déclare l'existence d'une procédure systématique d'évaluation de la douleur dans leurs services. Cette proportion varie de 86 % dans les EHPAD à 19 % dans les services d'accompagnement d'enfants handicapés.

Article L 311-3 du CASF

« L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

1° Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;

2° Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;

3° Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;

4° La confidentialité des informations la concernant ;

5° L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;

6° Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;

7° La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne. »

Les thèmes de formation des personnels

Près de neuf établissements ou services sur dix déclarent des formations relatives aux droits des usagers pour leurs personnels

Neuf établissements ou services sur dix ont fait bénéficier d'une formation relative à la bientraitance à leurs personnels. D'autres thèmes de formation relatifs aux droits des usagers sont différemment investis selon la catégorie des établissements ou services médico-sociaux.

Les professionnels paramédicaux sont la catégorie de personnels ayant le plus souvent bénéficié d'une formation relative au respect des droits des usagers : c'est le cas au sein de 72 % des ESMS. Plus de la moitié des établissements ou services (56 %) ont fait bénéficier d'une formation aux professionnels éducatifs. Les professionnels administratifs et médicaux sont moins souvent concernés (respectivement 40 % et 33 % des ESMS).

Le thème de formation le plus souvent abordé est celui de la bientraitance (91 % des ESMS déclarant au moins une formation), par ailleurs abordé quel que soit le public accueilli.

Les autres sujets sont différemment investis ; ainsi,

- les thèmes de la fin de vie et la prise en charge de la douleur sont plus souvent abordés en formation pour les personnels des SSIAD déclarant des formations (respectivement 60 % et 70 %) et des EHPAD (resp. 92 % et 86 %),
- le thème de la vie affective et sexuelle est abordé auprès des personnels du secteur du handicap (65 % dans les services adultes et 64 % dans les services enfants).

Les perspectives ouvertes par cette première enquête

Un taux de participation très satisfaisant qui permet un premier portrait riche sur le respect des droits des usagers du secteur médico-social

Le taux de participation à l'enquête, de même que la qualité de réponse aux différents thèmes abordés, permettent de dresser un premier portrait régional du respect des droits des usagers du secteur médico-social et d'envisager une reconduction de cette enquête en 2019.

Sauf rares exceptions, l'ensemble des ESMS satisfait aux obligations en matière de respect des droits des usagers (livret d'accueil, contrat de séjour, règlement de fonctionnement, charte des droits et libertés).

Le projet de vie personnalisé est utilisé au sein des ESMS du secteur du handicap, bien qu'encore non généralisé pour les usagers accueillis ou pris en charge. Cette modalité de prise en charge est moins développée dans le secteur personnes âgées.

En outre, les actions réalisées par les ESMS demandent à être poursuivies dans l'information relative aux personnes qualifiées, mais surtout dans les démarches liées à la fin de vie et aux directives anticipées, encore peu systématisées même dans les EHPAD.

Dans les ESMS où un CVS est institué (trois quarts des répondants), celui-ci constitue une première modalité de participation des usagers ; d'autres modalités sont développées, comme l'animation des réunions thématiques ou la tenue d'enquêtes de satisfaction.

Enfin, la question de la formation des personnels aux thématiques des droits des usagers semble assez développée. Si la thématique de la bientraitance est abordée largement, les thèmes de formation sont investis différemment selon les catégories d'établissements ou services (fin de vie et prise en charge de la douleur pour le secteur personnes âgées, vie affective et sexuelle pour le secteur personnes handicapées).

Contactez la CRSA

Secrétariat de la CRSA Grand Est
Mail : ars-grandest-crsa@ars.sante.fr
Tél : 03 88 88 93 16

Suivez les travaux de la CRSA

- Rapport annuel 2017 relatif aux droits des usagers du système de santé
- Respect des droits des usagers du secteur médico-social (résultats de l'enquête 2018)