

La loi sur "le droit des usagers" du 2 janvier 2002

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale vise à accompagner les établissements et services médico-sociaux dans une recherche permanente de la qualité de l'accompagnement. Pour tendre vers cet objectif, elle rend obligatoire la mise en œuvre de différents outils ayant pour finalité de rendre l'utilisateur acteur de sa prise en charge.

Finalité de la loi

La loi du 2 janvier 2002 présente cinq orientations principales :

1. promouvoir et affirmer les droits des usagers,
2. diversifier les types d'établissements et modes d'accueil pour mieux s'adapter à la diversité des besoins,
3. améliorer le pilotage du dispositif : planification, programmation, allocation de ressources et évaluation,
4. mettre en œuvre un seul système de coordination entre les acteurs,
5. rénover le statut des établissements publics.

Affirmer les droits des usagers

Plusieurs orientations vont résulter de cet objectif principal qui permet à l'utilisateur mais aussi à son entourage d'être associés à la conception et la mise en œuvre de son projet avec les caractéristiques suivantes :

- respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité de la personne,
- le libre choix entre un accompagnement à domicile ou en établissement,
- un accompagnement individualisé et de qualité dans le respect d'un consentement éclairé,
- la confidentialité des données concernant l'utilisateur,
- un accès à l'information,
- une information sur ses droits fondamentaux et les voies de recours possibles,
- une participation directe au projet d'accueil et d'accompagnement.

Pour atteindre les orientations, plusieurs outils sont obligatoires dans les établissements et services médico-sociaux :

- **Le livret d'accueil.** Il se conçoit pour accueillir la personne qui va se trouver en relation avec l'établissement. Il ne s'agit pas d'une plaquette ou d'un livret d'information. C'est un livret prévu pour garantir le droit des personnes accueillies. Le texte de loi précise bien que le livret d'accueil a d'abord pour

fonction de prévenir tout risque de maltraitance. Il comporte obligatoirement la charte des droits et des libertés de la personne accueillie et le règlement intérieur de fonctionnement de l'établissement.

- **La charte des droits et des libertés.** Elle doit être annexée au livret d'accueil fourni aux personnes accueillies lors de leur arrivée.
- **Le contrat de séjour.** Il doit être signé avec l'utilisateur ou son représentant légal pour tout séjour supérieur à deux mois. En cas de non signature pour la personne accueillie ou dans les cas prévus par la législation en vigueur, un document individuel de prise en charge est établi. Ces documents sont réalisés à l'admission et révisés tous les ans. Il détermine les objectifs, la nature de la prise en charge, les détails des prestations ainsi que leur coût prévisionnel
- **L'existence d'un médiateur/conciliateur.** Il intervient en cas de conflit entre l'utilisateur, son entourage, l'établissement. Le Préfet et le Président du Conseil général fixent la liste des conciliateurs qualifiés.
- **Le règlement de fonctionnement.** Il doit être lui aussi annexé au livret d'accueil fourni aux personnes accueillies lors de leur arrivée. Il aborde la dimension collective de l'établissement et définit les droits et devoirs des personnes accueillies. Ce document est arrêté par l'instance compétente de l'organisme gestionnaire, après consultation des instances représentatives du personnel et des instances participatives des usagers et de leurs familles (CVS). Il est modifié, au plus tard, tous les cinq ans.
- **Le projet d'établissement ou de service.** Il comprend la description des services, l'organisation, le fonctionnement, les coordinations et coopérations et l'évaluation. Avec cette loi, le projet d'établissement devient une garantie de droit pour la personne accueillie. Il est établi pour cinq ans, après avis du Conseil de la Vie Sociale. L'organisation est au service de l'intérêt de l'utilisateur, il se fonde sur trois points : les références théoriques et valeurs qui sous-tendent l'action ; le cadre légal et réglementaire définissant la mission de l'établissement et les moyens engagés et disponibles.
- **Le conseil à la vie sociale (CVS).** Le rôle de cette instance est d'informer les résident(e)s de tout ce qui a une incidence sur les conditions de vie, et d'être le moyen pour eux de participer davantage, de s'exprimer, de communiquer, d'agir ensemble, de proposer les mesures à prendre, d'exprimer les doléances et suggestions des usagers, de débattre sur les projets.
Lorsque le CVS n'est pas mis en place, il est institué un groupe d'expression ou toute autre forme de participation..

Diversifier les missions et les offres

Afin de répondre au mieux aux demandes des usagers et de leur famille, les modes de prise en charge ont été diversifiés en développant l'accueil temporaire, l'accueil de jour, l'accueil familial, l'accompagnement à domicile et en établissement, etc...

De plus, la loi 2002-2 rénove la nomenclature des catégories telles que les centres de ressources, les centres d'addictologie ou les équipes mobiles suivant les adultes à domicile.

Enfin, la législation donne la possibilité d'une expérimentation plus souple dans les types d'accompagnement.

La loi 2002-2 institue également **une obligation de procéder à une évaluation régulière des activités et de la qualité des prestations délivrées** (article 22 de la loi de 2002-2).

- Evaluation interne : tous les 5 ans ;
- Evaluation externe : dans les 7 ans suivant l'autorisation ou son renouvellement, et au moins 2 ans avant la date de celui-ci.