

Le [contrat de séjour](#) et de service sont des contrats. Ils font la loi des parties. Chacune doit respecter ses obligations. Celle de l'établissement ou du service consiste à fournir les soins et l'organisation de la vie quotidienne selon les termes du contrat et la réglementation. Celui de la personne bénéficiaire du contrat consiste à payer le coût de la prestation et respecter le règlement intérieur de l'établissement ou du service. Comment faire appliquer les textes de loi et la réglementation ?

S'agissant d'une prise en charge globale des soins médicaux d'une personne et en même temps l'organisation de sa vie quotidienne, l'exécution du contrat de séjour est difficile à individualiser, car elle relève d'obligations complexes, portant sur des droits personnels s'exerçant en collectivité. L'exécution du contrat de séjour à domicile, en raison de l'autonomie donnée au professionnel, n'est pas d'exécution plus facile car les proches y ont encore moins accès.

Les textes de référence

[L'article 1101 du code civil](#) régit **le contrat en général** : il s'agit d'un accord des volontés entre deux ou plusieurs personnes, destiné à créer, modifier, transmettre ou éteindre des obligations.

Ainsi, un contrat ne crée pas des droits mais oblige celui qui l'a signé à en respecter les termes. Chacun est libre ou non de le signer, mais une fois signé, il devient la loi des parties. Il doit être négocié, signé et exécuté de bonne foi. Bien entendu, il doit être conforme à l'ordre public.

Ces règles générales du contrat s'appliquent sous réserve des règles particulières du contrat d'hébergement et de service qui imposent de nombreuses obligations au professionnel et notamment une **obligation d'information** de la personne par l'intermédiaire de son proche, personne de confiance ou tuteur à la personne. Il comporte une annexe destinée à **garantir l'exercice de ses droits**.

Le contrat de soins relève du code de la santé publique, mais [l'article L311-3 du code de l'action sociale et des familles](#) (CASF) en reproduit les termes.

Quelles sont les principales obligations ?

On peut retenir :

- L'exercice des droits individuels est garanti à la personne et plus particulièrement : le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité, de sa sécurité et de son droit à aller et venir librement ;
- Elle bénéficie du 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 ;
- La prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité doit favoriser son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins.
- Cette prise en charge doit respecter son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. À défaut, s'agissant d'une personne majeure faisant l'objet d'une mesure de protection juridique relative à la protection de la personne, le tuteur à la personne (et non le curateur) doit donner le consentement en tenant compte de l'avis de la personne sous tutelle.

Ainsi, comme en matière médicale, le consentement de la personne doit être recherché dans tous les cas. D'où le rôle essentiel de la personne de confiance et celui du tuteur à la personne pour la personne qui n'est pas apte à donner son consentement.

Bien entendu, la personne a droit à la confidentialité des informations qui la concernent. Ces informations et les documents relatifs à sa prise en charge doivent lui être communiqués.

Cette information est essentielle pour **le contrat individuel de soins** qui fait l'objet de l'annexe 3-9-1 du décret pris en application de [l'article L 311-4-1 du CASF](#) dans le respect des droits fondamentaux garantis par la Constitution.

- La personne doit aussi recevoir 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. **Elle doit participer directement à la conception et mise en œuvre du projet d'accueil qui la concerne.**

Notamment, elle doit recevoir un livret d'accueil qui comporte la charte des droits et libertés de la personne accueillie, le règlement de fonctionnement, et l'annexe comportant les modalités de sa prise en charge individuelle.

Le directeur ou le chef de service sont chargés de veiller à la bonne application de ces obligations de l'établissement et notamment organiser la procédure collégiale qui permettra une prise en charge individualisée après que la personne ait été examinée et ses besoins

étudiés. Une proposition est faite dans le plan personnel individualisé qui doit être annexé au contrat et révisé tous les 6 mois.

Si ces obligations ne sont pas respectées, que peut faire la personne accompagnée de son proche ?

Comment faire respecter amiablement les obligations de l'établissement ou du service ? L'établissement de santé, l'établissement ou le service social ou médico-social qui a pris en charge la personne accueillie préalablement à son séjour dans l'établissement d'hébergement transmet à cet établissement le nom et les coordonnées de sa [personne de confiance](#) si elle en a désigné une.

La personne n'est pas obligée d'en désigner une. Mais la désignation d'une personne de confiance peut être tacite. Elle est celle qui accompagne aux soins et intervient pour le respect des prescriptions médicales. Un écrit est indispensable, surtout que la personne de confiance est essentielle pour donner son avis sur le contrat individuel d'hébergement et de service, mais aussi pour la fin de vie.

Quelques étapes :

1° **Établir un constat des faits objectifs** qui permettra de présenter une réclamation précise et circonstanciée avec calme et respect du travail des professionnels.

Il est toujours préférable de chercher à résoudre la difficulté avec les personnes concernées et essayer d'entendre leur réponse.

2° Si cette réponse est de mauvaise foi, il est nécessaire **d'alerter le supérieur hiérarchique** de la personne, oralement, confirmé par un écrit. Toujours établir un compte rendu de la conversation qui permettra de dater et d'objectiver la remarque.

3° Enfin, **informer la direction**. Il faut savoir que le directeur est un salarié, qui supporte aussi bien l'obligation de respecter les intérêts des personnes prises en charge, mais aussi les intérêts de l'organisme gestionnaire, tout en respectant les droits des professionnels salariés. Ses contraintes sont multiples et paradoxales. Elles ne facilitent pas le dialogue.

En cas d'échec de la phase amiable

Dans ce cas, il est nécessaire de faire intervenir un tiers.

1° **Les agences régionales de santé (ARS)** dont on trouve l'adresse sur Internet sont chargées de la surveillance et du contrôle des établissements. Malheureusement, un simple signalement ne suffit pas. La surveillance se fait par écrit et le plaignant n'est pas toujours informé de la réponse.

2° **Le conciliateur de justice** du tribunal de proximité compétent pour le lieu de résidence, peut aussi intervenir pour éviter un contentieux.

3° **Le professionnel qualifié** doit être indiqué dans le contrat de séjour. Mais il ne s'agit pas d'un vrai médiateur, si tant est qu'il existe autrement que sur le papier.

4° On peut aussi **signaler les dysfonctionnements au département**. Organisme financeur, il peut aussi bien contrôler quel usage est fait de l'argent public.

5° De même, **le service spécialisé de la DREETS du département** est chargé de la prévention et de la lutte contre les exclusions, **de la protection des personnes vulnérables**, de l'inclusion des personnes en situation de handicap, de la protection de l'enfance, de l'accès à l'hébergement et au logement des personnes en situation d'exclusion et de précarité, de la formation et la certification dans le domaine des professions sociales, de la certification dans le domaine des professions de santé non médicales et du volet social et économique de la politique de la ville (champ de compétences des anciens services déconcentrés de la cohésion sociale - DRCS).

6° Enfin, **une plainte peut être adressée au procureur de la République**, à condition que le cas soit grave et constitue une infraction pénale. Il s'agit là encore non pas de qualifier les faits, mais de les décrire de façon précise et circonstanciée, documents médicaux, témoignages, photos, à l'appui.

Pour toutes ces démarches, un avocat vous aidera à constituer un dossier pertinent, rédigera les courriers de propositions amiables et surtout vous évitera de vous engager dans des voies contentieuses susceptibles de déboucher, après une perte de temps et d'énergie, vers des déconvenues. Vous le trouverez sur le site www.avocat.fr.

Car pour assurer le bien-être et le respect des droits de votre proche, il est indispensable d'aller au plus vite et au mieux pour améliorer concrètement sa situation.