

NOUVELLE ÉVALUATION DES ESSMS

FICHE MÉMO



CRITÈRE 2.2.2 - Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.

CRITÈRE 2.2.3 - Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.

Version 1 - Février 2023

Cette fiche a été élaborée par la FORAP et construite sur la base des éléments du **manuel HAS** d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux et du **référentiel HAS** national commun à tous les ESSMS centré sur la personne accompagnée.
Une relecture de cette fiche a été réalisée par l'Espace Éthique Méditerranéen.

Elle a pour objectifs de :

- faciliter l'appropriation des attendus des éléments d'évaluation de la **thématique « Droits de la personne accompagnée »** et plus spécifiquement des **critères impératifs 2.2.2 et 2.2.3** relatifs à la **dignité, l'intégrité, la vie privée et l'intimité**,
- **proposer des pistes d'action à mettre en œuvre.**

Que trouve-t-on dans cette fiche ?

- La liste des critères en lien avec la thématique.
- La traduction du critère dans la partie explication du critère.
- Les éléments de preuves / exemples de bonnes pratiques en lien avec les éléments d'évaluation HAS et le regard de la Forap : éléments évalués, propositions d'actions, d'indicateurs.
- Des annexes : les références bibliographiques et réglementaires.

Le « regard porté par la FORAP » sur les différents éléments d'évaluation s'appuie sur l'expertise des professionnels des structures régionales d'appui et ne présente pas de caractère exhaustif ni opposable. Cette fiche fera l'objet d'actualisation le cas échéant.

Liste des critères en lien avec le critère impératif (non exhaustif)

Critères impératifs :

CRITÈRE 3.11.2 L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives

CRITÈRE 3.11.3 Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence

Critères standards :

CRITÈRE 1.1.1 – La personne accompagnée exprime sa perception de la bienveillance.

CRITÈRE 1.2.2 – La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.

CRITÈRE 1.4.1 – La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte.

CRITÈRE 1.4.2 – La personne accompagnée bénéficie d'un espace de vie privé, adapté et respectueux de ses droits fondamentaux, qu'elle est encouragée à personnaliser.

CRITÈRE 1.6.1 – La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte.

CRITÈRE 1.7.1 – La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés.

CRITÈRE 1.12.1 – La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie.

CRITÈRE 1.13.1 – La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.

CRITÈRE 1.16.1 – La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement.

CRITÈRE 2.1.4 – L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) et participe à des instances de réflexion éthique sur le territoire.

CRITÈRE 2.2.6 L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.

CRITÈRE 2.3.1 Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.

CRITÈRE 2.4.5 Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée.

CRITÈRE 2.7.1 Les professionnels recueillent et tracent les volontés de la personne sur son accompagnement de fin de vie et ses directives anticipées, selon les modalités adaptées.

CRITÈRE 3.2.2 L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées.

Thématique : Droits de la personne accompagnée

OBJECTIF 2.2 : Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.

EXPLICATION DES CRITÈRES

CRITÈRE 2.2.2

Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.

- Dignité : le respect de la dignité d'une personne implique de la respecter en qualité d'être humain et de la traiter avec égard et considération, quels que soient notamment son âge, son origine ethnique, son état de santé physique ou mentale, sa condition sociale, son orientation sexuelle ou sa religion.
- Intégrité : le droit à l'intégrité signifie le droit d'une personne au maintien de son état, tant physique que psychologique.

Le respect de la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée constituent des droits fondamentaux. Ces droits ont été définis dans la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et sont inscrits dans le code de l'action sociale et des familles.

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés sa personne et ses biens. L'ESSMS et les professionnels doivent prendre les moyens et mesures nécessaires pour assurer le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne accompagnée.

CRITÈRE 2.2.3

Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.

- La vie privée apparaît comme un espace séparé et distinct de la sphère publique, espace que l'individu est en droit de soustraire des regards d'autrui. Chaque individu se verra aussi reconnaître un espace intérieur et secret.
- Dimension de la vie privée, l'intimité inclut non seulement le corps et la sexualité, mais les désirs et les épisodes de son histoire personnelle.

Chaque personne a une conception différente de ce qu'elle souhaite partager. Celle-ci peut varier dans le temps et l'espace.

Le privé et l'intime sont à la fois ce que l'on préserve du regard et du jugement des autres : la nudité et ses espaces réservés, la chambre, l'endroit où le corps est lavé et soigné, le lieu où se vivent les échanges amoureux. Mais c'est également ce que chacun garde pour soi : son monologue intérieur, ses secrets, ses émotions et ses souvenirs.

L'accès à une vie affective, relationnelle, intime et sexuelle est un droit garanti aux personnes accueillies et accompagnées dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) prévu par la loi du 2 janvier 2002.

Cet accompagnement pour l'accès à la vie affective, relationnelle, intime et sexuelle doit permettre également de sensibiliser les personnes aux violences sexuelles dont elles pourraient faire l'objet.

ELEMENTS DE PREUVE, EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

CRITÈRE 2.2.2	Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.
<p>Éléments d'évaluation HAS</p>	<p>Entretien avec les professionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité. Les professionnels partagent entre eux ces pratiques. Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques. <p>Consultation documentaire</p> <ul style="list-style-type: none"> Tous moyens utilisés par les professionnels pour respecter la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée. <p>Observation</p> <ul style="list-style-type: none"> Toutes observations permettant de confirmer le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne accompagnée. Affichage de la charte des droits et libertés de la personne accueillie.
<p>Regard de la FORAP</p> 	<p>Entretien avec les professionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> La personne accompagnée est traitée avec égard et ne subit pas de gestes, propos ou attitudes inappropriés de la part des professionnels. Les professionnels sont sensibilisés et formés sur les questions d'éthique. L'ESSMS peut désigner un(e) référent(e) sur le sujet de l'éthique qui puisse garantir l'effectivité des droits des personnes. La charte des droits et libertés est remise à la personne accompagnée à son arrivée. Penser, dire ou « faire à la place » de la personne accompagnée est une atteinte à sa dignité et à ses droits. <p><i>Vie sociale et implication des proches</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Les professionnels contribuent à préserver le lien social de la personne accompagnée en apportant leur aide à la personne pour contacter ses proches (téléphone, mail, courrier...) et les rencontrer quand elle le désire, dans l'enceinte ou à l'extérieur de l'ESSMS. La confidentialité des échanges de la personne accompagnée avec ses proches est respectée par les professionnels (téléphone, mail, courrier...). <p><i>Projet d'accompagnement personnalisé</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Les professionnels, en équipe pluridisciplinaire, évaluent et révisent le projet d'accompagnement avec la personne (et éventuellement ses proches) une fois par an au minimum et davantage en cas de situation complexe ou de changement de situation. Le récit du quotidien des personnes accompagnées est recueilli régulièrement. Les personnes accueillies bénéficient d'un accompagnement personnalisé et adapté dans les actes de la vie quotidienne afin d'encourager leur autonomie. Les capacités d'autonomie de la personne sont tracées et valorisées. Les personnes ont la possibilité de les conserver et de les développer.

- Les professionnels mettent en œuvre le principe d'auto-détermination en laissant choisir la personne par elle-même (expliquer les choix possibles mais ne pas choisir à sa place), au risque que la personne se trompe.

Extrait de projet personnalisé

- Monsieur M., accueilli en FAM, bénéficie d'un accompagnement personnalisé lors de sa toilette. Des pictogrammes, affichés dans sa salle de bain, représentent le déroulement des gestes à effectuer chaque matin. Ceci lui permet de mieux repérer les différentes étapes à réaliser.

Consentement éclairé

- Une prise en charge et un accompagnement individualisé respectant le consentement éclairé (ou à défaut, le consentement du représentant légal) est recherché.
- Les professionnels informent la personne accompagnée, par tous les moyens adaptés à sa situation et à son niveau de compréhension, des conditions et conséquences de sa prise en charge et de son accompagnement.

Accompagnement de fin de vie

- Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses et convictions de la personne, de ses proches et/ou de ses représentants légaux.
- Le recueil des directives anticipées est réalisé dès l'admission avec une réévaluation pour être au plus près des attentes de la personne. Si la personne n'a pas formalisé ses directives anticipées, les professionnels lui apportent une information à ce sujet (orale et écrite) lui permettant de réaliser son choix éclairé.

Consultation documentaire

- Projet d'accompagnement personnalisé réévalué en équipe pluridisciplinaire à minima une fois par an.
- Si contention, traçabilité dans le dossier de soins (prescription, durée, réévaluation...).
- Directives anticipées tracées dans le dossier de la personne.
- Choix d'une personne de confiance tracé dans le dossier de la personne.
- Échanges avec les proches, l'entourage, la famille, formalisés dans le projet personnalisé d'accompagnement.
- Comptes-rendus de réunion (pour l'instance éthique par exemple).

Observations

- La charte des droits et libertés de la personne accueillie est diffusée, affichée, mise à jour et connue de tous.
- La liste des contacts des élus au conseil de la vie sociale et des représentants des usagers est diffusée, affichée, mise à jour et connue de tous.
- Observations lors des repas (plateaux-repas déposés près des usagers, viande coupée si besoin...).
- Les professionnels s'adressent à la personne accompagnée de manière respectueuse et adaptée.

	<p><i>Les professionnels ne tutoient pas la personne adulte ou l'adolescent (sauf si c'est à la demande de la personne et dans ce cas, les professionnels le trace). Les professionnels ne s'adressent pas aux usagers à la 3^{ème} personne. Les professionnels ne parlent pas de la pathologie ou du projet d'accompagnement de la personne dans les espaces communs. Les professionnels expliquent à la personne en amont leur acte.</i></p> <p>Outils</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enquêtes de satisfaction et autres modes de recueil d'expression de la personne accompagnée : boîte à idées, commissions thématiques, groupes d'expression, pictogrammes ... <p>Exemples d'indicateurs de suivi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicateurs sur la traçabilité de la douleur (échelle).
--	---

CRITÈRE 2.2.3	Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.
<p>Éléments d'évaluation HAS</p>	<p>Entretien avec les professionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée. • Les professionnels partagent entre eux ces pratiques. • Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques. <p>Consultation documentaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tous moyens utilisés par les professionnels pour respecter la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée. <p>Observation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toutes observations permettant de confirmer le respect de la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée. • Affichage de la charte des droits et libertés de la personne accueillie.
<p>Regard de la FORAP</p> 	<p>Le droit à la vie privée et à l'intimité des personnes accueillies et ses modalités de mise en œuvre sont inscrits dans le projet d'établissement, le règlement de fonctionnement, et le projet personnalisé.</p> <p>Entretien avec les professionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des groupes d'Analyse des Pratiques Professionnelles (APP) peuvent être mis en œuvre sur ces thématiques. <p>Espace personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lorsque la chambre est partagée, il est recommandé qu'un espace personnel soit identifié au sein de cet espace (placard ou armoire dont la clef est remise

à la personne, paravent pour délimiter chaque espace personnel, casque pour la télévision...).

- Les professionnels frappent systématiquement à la porte, et attendent l'invitation de la personne et/ou observent un délai d'attente avant d'entrer. Un panneau signalétique « *Ne pas déranger* » est mis à disposition de chaque personne accueillie par l'établissement.
- Les professionnels demandent l'accord de la personne lorsque des personnes extérieures doivent entrer dans sa chambre en son absence (professionnels chargés de l'hygiène, des travaux...).
- La personne accueillie est informée du passage du professionnel de nuit lorsque son état nécessite une surveillance.
- Les professionnels encouragent la personne accompagnée à participer aux choix de décoration de sa chambre (possibilité d'apporter ses meubles et des objets personnels).

Toilette & habillage

- Les professionnels demandent systématiquement le consentement de l'enfant ou de l'adulte avant d'intervenir dans les actes de la vie quotidienne (toilette, habillage, mobilisation de la personne...).
- Les professionnels préservent l'intimité corporelle des personnes pendant l'aide à la toilette/l'habillage :
 - seules les parties du corps concernées par le soin / la prise en charge sont dénudées, les autres parties du corps sont couvertes,
 - en évitant la présence en même temps de plusieurs personnes dans les salles de bain collectives,
 - en fermant les portes des salles de bain, des chambres et des toilettes,
 - en proscrivant, dans les salles de bain ou les chambres, l'intrusion de professionnels qui ne participent pas directement à l'accompagnement en cours,
 - en sensibilisant les personnes accueillies sur la nécessité d'avoir une tenue adaptée entre la chambre et la salle de bain collective, le cas échéant.
- Les professionnels répondent aux besoins fondamentaux d'hygiène (changement de protections régulier...).
- Les professionnels encouragent la personne à choisir lors de l'achat (ou du don) de nouveaux vêtements lorsque l'établissement assure cette fonction.

Mise en place d'une organisation personnalisée du lever, du petit-déjeuner, du coucher et de la nuit

- Les professionnels :
 - respectent le rythme de sommeil de la personne accompagnée,
 - prennent en compte les habitudes de la personne (réveil, lever, petit-déjeuner, toilette) et en le formalisant dans le projet d'accompagnement.

Ménage et entretien du linge

- Les professionnels répondent aux attentes et habitudes de la personne sur les sujets suivants :
 - part de ménage ou d'entretien du linge que la personne souhaite assurer elle-même,
 - conception personnelle du rangement lorsque l'autonomie de la personne ne lui permet pas de le faire.

Reconnaissance de la vie affective et sexuelles des personnes

La liberté des personnes accompagnées d'avoir des relations sexuelles, dans les limites liées au respect de l'autre, au respect du consentement d'autrui et aux règles de pudeur, est formalisée dans le projet d'établissement, le règlement de fonctionnement et le projet d'accompagnement. L'ESSMS veille à respecter les identités de genre et leurs expressions, l'orientation sexuelle des personnes accompagnées en travaillant notamment avec les associations LGBTQIA.

Les familles et les proches sont informées et sensibilisées de la liberté des personnes accompagnées d'avoir des relations sexuelles.

- Les personnes accueillies peuvent continuer à avoir une intimité avec leurs proches dans leur espace privatif.
- Les personnes accueillies peuvent nouer de nouvelles relations d'amitié et d'amour et les vivre en toute intimité.
- Les professionnels sont formés / sensibilisés sur la vie affective et sexuelle des personnes accompagnées.
- Les professionnels respectent les choix et ne s'initient pas dans la vie affective et intime des personnes accompagnées.
- Les pratiques sont réfléchies collectivement afin que chaque professionnel ne décide pas seul et prenne de la distance par rapport à ses propres représentations.
- L'intervention de professionnels ressources est privilégiée sur ces questions : psychologue, médecin, sexologue, juriste, Instance régionale d'éducation et de promotion de la santé (IREPS), Comité départementaux d'éducation à la santé (Codes), planning familial, CREAL, Centre ressources handicaps et sexualités, espaces éthiques...
- L'accompagnement des professionnels doit également permettre de sensibiliser les personnes à leur santé sexuelle : suivi gynécologique et urologique, choix de la contraception, prévention, consentement, interruption de grossesse, accompagnement à la parentalité...
- Les professionnels peuvent accompagner la personne accompagnée lors des consultations médicales.
- Des groupes d'expression animés par des personnes expertes sont organisés pour permettre aux personnes accompagnées d'exprimer leurs besoins et leurs attentes.

Consultation documentaire

- Une charte de la vie affective, intime, et sexuelle est rédigée, en collaboration avec les personnes accompagnées. Elle peut être intégrée dans la charte des droits et libertés.
- Projet d'accompagnement (prise en compte du rythme de sommeil de la personne, des habitudes de la personne...).

Observations

- Un agencement des lieux de vie respectueux de l'intimité des personnes accompagnées est prévu : le dégagement à l'entrée, des chambres et des espaces de toilette individuels adaptés aux personnes, des chambres permettant une vie de couple, la possibilité de fermer sa porte...
- Paravent à disposition dans les chambres doubles
- Boîtes à lettres personnelles adaptée à la hauteur de la personne et dont elle a la clé pour les personnes accueillies en long séjour.
- Distribution du courrier de façon non publique...

Outils

- Enquêtes de satisfaction et autres modes de recueil d'expression de la personne accompagnée : boîte à idées, commissions thématiques, groupe d'expression...

Exemples d'indicateurs de suivi

- Indicateur sur le suivi de consommation des protections pour les personnes âgées (les protections doivent être à disposition et en quantité suffisante).

ANNEXES

Annexe 1

Références bibliographiques

LES CRITERES IMPERATIFS		Références bibliographiques
<p>CRITÈRE 2.2.2</p> <p>Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.</p>		<p>HAS – Spécifiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guide méthodologique Le déploiement de la bientraitance Les principes de bientraitance : déclinaison d'une charte, 2012. • RBPP Trouble du spectre de l'autisme : interventions et parcours de vie de l'adulte, 2018. <p>Références légales et réglementaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Article L311-3 CASF • Article L311-4 CASF • Article L116-2 CASF <p>Autres références</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les 10 droits fondamentaux de l'enfant, CIDE, 1989 • Charte des droits et libertés de la personne accueillie • Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap et de dépendance • Charte des CRA et du GNCRA, 2020
<p>CRITÈRE 2.2.3</p> <p>Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.</p>		<p>HAS – Globales</p> <ul style="list-style-type: none"> • RBPP Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement, 2009. <p>HAS – Spécifiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guide méthodologique Le déploiement de la bientraitance Les principes de bientraitance : déclinaison d'une charte, 2012. • RBPP Qualité de vie en Ehpad (volet 2) Le cadre de vie et la vie quotidienne, 2012. • RBPP Qualité de vie en MAS-FAM (volet 2) Vie quotidienne, sociale, culture et loisirs, 2014. • RBPP Trouble du spectre de l'autisme : interventions et parcours de vie de l'adulte, 2018.

	<p>Références légales et réglementaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Article L311-3 CASF • Article L311-4 CASF • Circulaire n^o DGCS/SD3B/2021/147 du 5 juillet 2021 <p>Autres références</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les 10 droits fondamentaux de l'enfant, CIDE, 1989 • Charte des droits et libertés de la personne accueillie • Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap et de dépendance
--	---

Annexe 2

Pour aller plus loin...

	<ul style="list-style-type: none">✓ Fiche mémo FORAP critère impératif 1.2-01 (Certification) : Le patient bénéficie du respect de sa dignité et de son intimité ✓ Article : « Le comité d'éthique, la vie privée et l'intimité. Interpréter les droits des usagers » Michèle Clément, Ph.D., Chercheure au CSSS de la Vieille-Capitale, centre affilié universitaire Éric Gagnon, Ph.D., Chercheur au CSSS de la Vieille-Capitale, centre affilié universitaire Diffusion numérique : 10 septembre 2013 https://www.erudit.org/fr/revues/ateliers/2013-v8-n1-ateliers0812/1018333ar/ ✓ Quelle est la place pour l'intimité dans la démarche qualité ? Anne Doat Dans Empan 2010/1 (n° 77), pages 108 à 114 ✓ https://santebd.org/les-fiches-santebd/sexualite-contraception ✓ https://www.ccne-ethique.fr/
---	--