



## La personne qualifiée : pour quoi faire ? Comment la saisir ?

« Je suis en difficulté avec l'établissement ou le service qui me prend en charge... »

« Je souhaiterais faire valoir les droits de mon parent... »

*Pour promouvoir l'autonomie, la protection des personnes et l'exercice de leur citoyenneté, la loi impose la mise en place dans chaque département d'une liste de « Personnes qualifiées ».*

*Véritables référents et recours, ces personnes interviennent sur demande de l'usager en cas de conflit, impossibilité de défendre ses droits et intérêts auprès d'un établissement ou d'un service social et médico-social.*

#### ◆ Missions

**La personne qualifiée a pour mission :**

- ▶ **d'informer et d'aider les usagers** des établissements ou service social ou médico-social à **faire valoir leurs droits** ;
- ▶ **d'assurer un rôle de médiation** entre l'usager et l'établissement ou le service afin de trouver les solutions aux conflits qui peuvent les opposer ;
- ▶ **de solliciter et signaler aux autorités compétentes les difficultés** liées à la demande de la personne concernant la tarification, l'organisation de l'établissement ou du service ou encore une situation de maltraitance suspectée ou avérée.

#### ◆ Rôle

**La personne qualifiée accompagne l'usager et/ou son représentant légal pour lui permettre de faire valoir les droits** qui lui sont notamment reconnus aux articles L311-3 à L311-9 du code de l'action sociale, à savoir :

- ▶ respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité ;
- ▶ libre choix entre les prestations proposées par les établissements ou services, sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger ;
- ▶ prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé ;
- ▶ confidentialité des données concernant l'usager ;
- ▶ accès à l'information ;
- ▶ informations sur les droits fondamentaux, protections particulières légales, contractuelles et les droits de recours dont l'usager bénéficie ;
- ▶ participation directe ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement.

#### ◆ Modalités de saisine des personnes qualifiées

L'usager sélectionne, dans la liste figurant sur l'arrêté, la personne qualifiée de son choix. Il contacte ensuite l'ARS au **03.29.64.66.23**, qui lui communiquera les coordonnées de la personne choisie.

Une fois saisie, la personne qualifiée organise une rencontre ou un contact avec l'usager et/ou son représentant légal.

*A la fin de son intervention, la personne qualifiée rend compte de sa mission aux institutions (Agence Régionale de Santé, Conseil départemental, Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations, Protection Judiciaire de la Jeunesse) dont dépend l'établissement ou le service médico-social où elle intervient, ainsi qu'au demandeur et/ou à son représentant légal. Elle peut également tenir informé l'organisme gestionnaire.*