



Dispositif Personnes qualifiées

(Mis à jour janvier 2024)

Le dispositif « Personnes qualifiées » permet à tout usager d'un établissement ou service social et médico-social (ou son représentant légal) de se faire aider ou accompagner par un médiateur expert pour faire valoir ses droits autour de son projet individuel.

La personne qualifiée a un rôle d'information et d'accompagnement auprès des usagers des ESMS. Son rôle est d'aider les usagers à faire valoir leurs droits sans aucun parti pris. Elle assure un véritable rôle de médiation entre l'utilisateur (ou son représentant légal) et l'établissement ou service fréquenté.

Sa mission consiste à favoriser ou rétablir le dialogue et la confiance réciproque autour du projet individuel de l'utilisateur. Le

cas échéant, la personne qualifiée peut signaler aux autorités les difficultés ou éventuelles situations de maltraitance.

La liste des personnes qualifiées par département est établie conjointement par l'ARS, la préfecture de département et le Conseil départemental. Sont nommées personnes qualifiées, par arrêté, des personnes bénévoles ayant une expertise importante auprès des publics concernés et pouvant intervenir en qualité de médiateurs en cas de conflit opposant un usager et une structure sociale et/ou médico-sociale.

Les personnes désignées le sont en fonction de la connaissance qu'elles ont du secteur social et médico-social, en matière de droits sociaux et de l'organisation administrative et judiciaire.

La personne qualifiée est indépendante des collectivités publiques qui procèdent à sa nomination et des structures d'accueil.

La personne qualifiée assure une médiation et accompagne l'usager ou son représentant légal afin de lui permettre de faire valoir ses droits :

- Le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, et de la sécurité de l'usager ;
- Le libre choix entre les prestations (accompagnement à domicile ou en établissement) ;
- La prise en charge ou l'accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé ;
- La confidentialité des données concernant l'usager ;
- L'accès à l'information ;
- L'information sur les droits fondamentaux, sur les protections particulières légales, contractuelles et les droits de recours dont l'usager bénéficie ;

- La participation directe de l'utilisateur ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement.
- La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a fixé de nouvelles règles relatives aux droits des personnes et réaffirmé la place prépondérante des usagers. C'est à ce titre qu'elle a créé le dispositif des personnes qualifiées, ayant pour but d'aider l'utilisateur à faire valoir ses droits.
- Selon l'article L311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles,
- *« Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil départemental. »*
- Ainsi, tout usager souhaitant être accompagné pour faire valoir ses droits peut saisir une personne qualifiée. De même, dans le cas d'une situation individuelle conflictuelle où la communication entre l'utilisateur et son établissement est altérée, l'utilisateur peut demander à saisir une personne qualifiée pour tenter d'apporter un regard neutre et jouer un rôle de médiateur afin d'apaiser les relations, renouer le dialogue et retrouver une relation de confiance réciproque.
- L'ARS est l'autorité compétente pouvant recevoir des saisines d'utilisateurs (ou leurs représentants légaux) d'établissements et services sociaux et médico-sociaux pour des demandes concernant le soin et la santé. L'ARS s'assure que la demande est fondée et relève bien des compétences de la personne qualifiée avant de transmettre la liste des Personnes qualifiées au requérant. En cas de saisine pour une situation ne relevant pas du secteur médico-social, l'ARS redirige l'utilisateur vers l'autorité

compétente. En cas de saisine pour une situation relevant du secteur médico-social, mais concernant l'hébergement, l'ARS redirige l'utilisateur vers le Conseil départemental. L'utilisateur est ensuite libre de sélectionner la personne qualifiée de son choix sur la liste départementale fournie.

- Note : Une personne qualifiée ne peut se saisir elle-même d'une situation, elle doit avoir été sollicitée par un usager. Par ailleurs, une attention particulière est apportée dans le choix de la personne qualifiée afin de ne pas générer de conflits d'intérêts.
- La personne qualifiée présente des garanties de moralité et de neutralité, elle ne peut en aucun cas se substituer à un avocat ou à un représentant légal de l'utilisateur.
- A la suite de son intervention, la personne qualifiée informe l'utilisateur qui a demandé de l'aide (ou son représentant légal) des suites données à sa demande, des démarches éventuellement entreprises ainsi que, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer. La personne qualifiée n'a pas de pouvoir d'injonction vis-à-vis de l'établissement d'accueil, ni de l'administration mais elle dispose d'une capacité d'alerte en cas de manquement aux droits des usagers. En effet, elle rend compte de son intervention à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil.
- La mission assurée par une personne qualifiée est gratuite pour l'utilisateur qui la sollicite.
- **Vous vous questionnez sur vos droits en tant qu'utilisateur ou rencontrez une situation nécessitant l'intervention d'un tiers médiateur ?**
- Contactez-nous afin que nous puissions vous mettre en contact avec une personne qualifiée :
ars-normandie-medicosoc-personnes-qualifiees@ars.sante.fr
-

Olivier ANFRY
DIRECTEUR de l'ALAPA