

GUIDE A L'ATTENTION DES USAGERS

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... »

Afin de garantir la protection de l'utilisateur, l'accès à ses droits et l'exercice de sa citoyenneté, la loi prévoit l'intervention d'une personne extérieure : la « personne qualifiée ». Celle-ci intervient sur demande de l'utilisateur en cas de conflit ou d'impossibilité de défendre ses droits et intérêts auprès d'un établissement ou d'un service social et médico-social.

1. Cadre d'intervention

Selon l'article L.311-5 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 général. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat.* »

2. Mission des personnes qualifiées

La personne qualifiée a pour mission :

- d'informer et d'aider les usagers des établissements ou services sociaux ou médico-sociaux à faire valoir leurs droits ;
- d'assurer un rôle de médiation entre l'utilisateur et l'établissement ou le service afin de trouver les solutions aux conflits qui peuvent les opposer.

Elle n'exerce aucune mission de contrôle ou d'évaluation des établissements ou services concernés par son intervention.

La personne qualifiée ne saurait se substituer au représentant légal ou à un avocat. Elle ne peut entreprendre aucune démarche juridictionnelle à l'égard de l'utilisateur.

3. Rôle des personnes qualifiées

A partir du moment où elle est saisie, la personne qualifiée a pour mission d'aider le demandeur à faire valoir ses droits qui lui sont notamment reconnus aux articles L.311-3 à L.311-9 du CASF :

- respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, de la sécurité,
- libre choix entre les prestations proposées par les établissements ou services,
- prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé,
- confidentialité des données concernant l'utilisateur,
- accès à l'information,
- informations sur les droits fondamentaux, protections particulières légales, contractuelles, droits de recours,
- participation, directe ou avec l'aide de son représentant légal, au projet d'accueil et d'accompagnement.

4. Modalités de saisine des personnes qualifiées

L'utilisateur sélectionne, dans la liste figurant sur l'arrêté (ANNEXE), la personne qualifiée de son choix. Il contacte ensuite l'institution de contrôle concernée (DDARS 56 – Conseil départemental – DDCS)

Etablissement ou service	Institution de contrôle		
	CD	ARS	DDCS
CAMSP	X	X	
SAMSAH	X	X	
SAVS	X		
FOYER D'ACCUEIL MEDICALISE	X	X	
FOYER DE VIE	X		
FOYER D'HEBERGEMENT	X		
MAISON D'ACCUEIL SPECIALISE		X	
IME		X	
ITEP		X	
ESAT		X	
SESSAD		X	
EHPAD	X	X	
Petite Unité de Vie (PUV)	X		
Résidence autonomie	X		
SSIAD		X	
Service d'Aide à domicile (SAAD)	X		
CAARUD		X	
CSAPA		X	
Appartements de coordination thérapeutique		X	
Lits halte soins santé (LHSS)		X	
CADA			X
CHRS			X
CPH (centre provisoire d'hébergement)			X
MJPM (services mandataires judiciaires à la protection des majeurs			X
MJAGBF (services mettant en œuvre les mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial)			X
FJT (Foyer de jeunes travailleurs			X

Une fois saisie, la personne qualifiée organise une rencontre ou un contact avec l'utilisateur 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) 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.