

## **INFORMATION RELATIVE AUX PERSONNES QUALIFIEES**

**En cas de difficulté avec un établissement ou un service pour les personnes âgées, vous pouvez solliciter une personne qualifiée qui assure un rôle de médiation avec la structure. Une liste de personnes qualifiées est disponible auprès du département, de l'agence régionale de santé ou de la direction départementale de la cohésion sociale.**

Les personnes qualifiées interviennent bénévolement.

La liste des personnes qualifiées par département est établie de façon conjointe par l'agence régionale de santé, la préfecture de région et le conseil départemental.

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.

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel à une personne qualifiée (article L311-5 du code de l'action sociale et des familles).

La personne qualifiée assure une médiation et accompagne l'utilisateur 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'utilisateur
- 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'utilisateur
- l'accès à l'information
- l'information sur les droits fondamentaux, sur les protections particulières légales, contractuelles et les droits de recours dont l'utilisateur bénéficie
- la participation directe de l'utilisateur ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement

La personne qualifiée informe l'usager qui demande 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 (art R 311-2 du code de l'action sociale et des familles).

Elle n'a pas de pouvoir d'injonction vis-à-vis de l'établissement d'accueil, ni de l'administration mais elle dispose d'une fonction d'alerte en cas de manquement aux droits des usagers. En effet, elle rend compte de ses constats et démarches à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil et, en tant que de besoin, à l'autorité judiciaire.

Elle peut également informer la personne ou l'organisme gestionnaire. Elle ne peut pas se substituer à un avocat ou à un représentant légal de l'usager.

**La liste des personnes qualifiées est affichée dans le hall d'accueil de l'établissement.**