

QU'EST-CE QU'UNE PERSONNE QUALIFIEE ?

Les missions de la personne qualifiée

La personne qualifiée informe et aide les usagers à faire valoir leurs droits, sollicite et signale aux autorités les difficultés ou éventuelles situations de maltraitance et assure un véritable rôle de médiation entre l'utilisateur et l'établissement ou service.

La liste des personnes qualifiées par département est établie conjointement par l'ARS, la préfecture de région et le Conseil départemental.

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service médico-social (ou son représentant légal) peut faire appel à une personne qualifiée en vue de l'aider à 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, les protections particulières légales et contractuelles et les 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'utilisateur 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).

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 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'utilisateur.

Dans quels établissements peut intervenir la personne qualifiée ?

La personne qualifiée intervient au sein de tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux (définis à l'article L312-1 du code de l'action sociale et des familles), notamment concernant :

- **les personnes âgées** : EHPAD, service d'aide aux personnes âgées, unité de soins de longue durée...
- **les personnes en situation de handicap** : foyer d'accueil médicalisé, établissement et service d'aide par le travail...

- **les personnes en difficultés sociales ou spécifiques** : centre d'hébergement ou de réinsertion sociale, centre d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques pour usagers de drogue...
- **les enfants relevant d'une protection administrative ou judiciaire** : service d'AEMO, centre maternel, maison d'enfant à caractère social....

Comment peut-on saisir une personne qualifiée ?

Le demandeur est libre de choisir la personne qualifiée de son choix sur la liste départementale. Une personne qualifiée ne peut se saisir elle-même d'une situation, elle doit avoir été sollicitée par un usager.

La mission assurée par une personne qualifiée est gratuite pour l'utilisateur qui la sollicite.