

EHPAD-SSIAD  
57670 ALBESTROFF

## PROCEDURE DE RECOURS A LA PERSONNE QUALIFIEE

**La personne qualifiée assure une médiation et accompagne l'utilisateur afin de lui permettre de faire valoir ses droits.**

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.

Le fonctionnement de ce dispositif a été précisé par le décret d'application du 14 novembre 2003 (n°2003-1094).

### [Qui peut faire appel à une personne qualifiée ?](#)

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).

### [Quels sont les rôles et missions de la personne qualifiée ?](#)

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'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).

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'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 secteurs de l'enfance, du handicap et des personnes âgées.

### [Comment est désignée la personne qualifiée ?](#)

La liste des personnes qualifiées est fixée pour chaque département par le préfet de département, le président du conseil départemental et le directeur général de l'Agence Régionale de Santé compétente.

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.

### [Comment peut-on saisir une personne qualifiée ?](#)

Le demandeur est libre de choisir la personne qualifiée de son choix parmi ceux de la liste ci-dessous.

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.

Pour le territoire du SAULNOIS les personnes qualifiées sont :

- Mme VISY Danièle

Vous pourrez transmettre votre demande à l'adresse suivante :

**Nom – Prénom de la personne sollicitée**  
**Dispositif « Personnes Qualifiées »**  
**28-30 Avenue Andrée Malraux**  
**57046 METZ CEDEX 1**