RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Agence Régionale de Santé
Auvergne-Rhône-Alpes

France Assos Santé
La voix des usagers
Auvergne-Rhône-Alpes

GUIDE PRATIQUE | Médico-social | *Janvier 2021*

Exercer un mandat de personne qualifiée (ESMS)

en Auvergne-Rhône-Alpes

Table des matières

03 Cadre légal

04 La personne qualifiée : définitions

06 Les conditions de désignation

07 Le cadre d'intervention

10 Foire aux questions

12 Annexes

Cadre légal

- Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 **rénovant l'action sociale et médico-sociale.**
- **Code de l'action sociale et des familles -** Article L311-5

L'article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles dispose que : *« 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'État dans le département, le président du Conseil général et le directeur général de l'Agence régionale de santé****. 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'État. »*

- Décret n° 2003-1094 du 14 novembre 2003 **relatif à la personne qualifiée mentionnée à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles.**

La personne qualifiée : définitions

LA PERSONNE QUALIFIÉE EST UNE PERSONNE BÉNÉVOLE ET VOLONTAIRE

Elle doit avoir une bonne connaissance du secteur social et médico-social et de l'organisation administrative et judiciaire. Elle a œuvré dans le champ de l'action sociale ou médico-sociale et possède l'expérience requise pour évaluer le respect des droits des usagers dans les établissements sociaux et médico-sociaux.
À la demande de la personne accueillie ou de son représentant légal, la personne qualifiée a pour mission de vérifier et de favoriser la bonne application et le respect des droits des personnes accueillies au sein d'un établissement ou d'un service médico-social.

- **Personne qualifiée ≠ avocat :** un avocat est un auxiliaire de justice dont la mission consiste à assister et à représenter en justice une personne qui se présente à lui et à défendre ses intérêts devant les différentes juridictions. Si elle doit aider l'usager à faire valoir ses droits, la personne qualifiée n'assume pas un mandat de représentation.

- **Personne qualifiée ≠ arbitre :** l'arbitre dans une situation de litige a pour mission de trancher le litige. La décision qui sera rendue, appelée sentence arbitrale, s'imposera aux parties. La personne qualifiée ne prend aucune décision. Elle aide les usagers à être en capacité de connaître leurs droits pour mieux les faire valoir.

- **Personne qualifiée ≠ conciliateur / médiateur :** la conciliation propose une solution qui sera présentée aux parties pour recueillir leur assentiment, alors que le médiateur devra aider les parties à élaborer leur solution.

À la demande de la personne accueillie ou de son représentant légal, la personne qualifiée a pour mission de vérifier et de favoriser la bonne application et le respect des droits des personnes accueillies au sein d'un établissement ou d'un service médico-social.

La personne qualifiée est indépendante des services de l'État, du département ou des structures d'accueil et d'accompagnement.
En conséquence, elle ne peut pas intervenir dans les affaires concernant les établissements et services gérés par l'association ou la structure qui l'emploie ou dans laquelle elle est administratrice.
Elle ne peut pas intervenir au sein d'établissements ou services où elle a été employée ou a exercé un mandant dans les cinq dernières années.
Si la personne qualifiée ne se sent pas compétente, légitime, ou redoute un conflit d'intérêts, elle peut refuser d'intervenir et orienter vers une autre personne qualifiée.
Voir la charte éthique en annexe.

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 :** Établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), services d'aide aux personnes âgées, Unités de soins de longue durée (USLD)...
- **Les personnes en situation de handicap :** Établissements d'accueil médicalisé (EAM), Maisons d'accueil spécialisées (MAS), Établissements et services d'aide par le travail (ESAT), Instituts médico-éducatifs (IME), Services d'éducation spéciale et de soins à domicile (SESSAD)...
- **Les personnes en difficultés sociales ou spécifiques :** Centres d'hébergement ou de réinsertion sociale (CHRS), Centres d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques d'addiction (CAARUD)...
- **Les enfants relevant d'une protection administrative ou judiciaire :** services d'AEMO, centre maternel, maison d'enfant à caractère social...

Pour plus de détails, se référer à l'annexe 2.

Dans ces établissements ou services sociaux ou médico-sociaux, **la liste des personnes qualifiées à jour doit être portée à la connaissance des résidents dans une forme compréhensible**. Elle doit nécessairement figurer dans le livret d'accueil.
Cette information doit également être diffusée par d'autres canaux : un affichage dans un lieu fréquenté et accessible par tous, une animation sur le rôle et la présentation de la personne qualifiée, une présentation au Conseil de la vie sociale (CVS) de l'établissement, une lettre d'information aux usagers et leurs représentants éventuels...

Les conditions de désignation

LA PERSONNE QUALIFIÉE EST NOMMÉE DANS CHAQUE DÉPARTEMENT, PAR ARRÊTÉ DE DÉSIGNATION SIGNÉ CONJOINTEMENT PAR LE DIRECTEUR DE L'AGENCE RÉGIONALE DE SANTÉ AUVERGNE-RHONE-ALPES (ARS ARA), LE PRÉSIDENT DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL (CD) ET LE PRÉFET DU DÉPARTEMENT

À la suite de sa désignation, la personne qualifiée reçoit :

- le guide « Personne qualifiée » de France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes ;
- les coordonnées des personnes référentes au sein de l'ARS ;
- la liste des personnes qualifiées de la région Auvergne-Rhône-Alpes ;
- un guide d'entretien ;
- un exemplaire de formulaire de demande de saisine, à remplir par l'usager ;
- la lettre d'intervention de collaborateur occasionnel de service public ;
- un exemplaire de formulaire de demande de remboursement de frais.

La procédure de désignation

Les trois autorités compétentes peuvent lancer un appel à candidature pour recruter des personnes qualifiées dans chaque département ou procéder à un recrutement par voie interne. **La durée du mandat est de 3 ans à partir de la date de publication de l'arrêté.** L'arrêté de désignation comprend :

- les nom et prénom ;
- la durée de validité de l'arrêté ;
- les moyens et coordonnées pour contacter la personne qualifiée.

Il est publié au recueil des actes administratifs propre à chaque autorité.

Plusieurs personnes qualifiées peuvent être désignées sur un même département. Les arrêtés de désignation des personnes qualifiées par départements (annexe 3) sont disponibles également sur le site internet de l'ARS ARA.

La liste des personnes qualifiées comprend les modalités pratiques d'une prise de contact directe par l'usager ou son représentant légal. Pour l'aider dans son choix, les informations suivantes peuvent être renseignées sur l'identité des personnes qualifiées : la zone géographique d'habitation, le lien avec le secteur médico-social, son association d'appartenance, une expertise spécifique à un pan du secteur médico-social (exemple : secteur handicap adultes, enfance…).

Le cadre d'intervention

SAISIR LA PERSONNE QUALIFIÉE

Saisine directe : un usager ou son représentant légal peut saisir directement, par tout moyen (courrier postal, mail ou téléphone), une personne qualifiée de son choix. La personne qualifiée peut donc agir à la demande d'un usager ou de son représentant légal sur l'ensemble de son département. Elle ne peut pas s'autosaisir. Cette saisine peut éventuellement être transmise par l'autorité de tarification et de contrôle à laquelle appartient l'établissement concerné par la demande de l'usager ou son représentant légal. La procédure de transmission est interne à chaque autorité compétente. Toutefois, l'usager ou son représentant légal reste le seul initiateur à la demande de cette saisine.
(Voir en annexe le schéma du processus de saisine d'une personne qualifiée).

À l'issue de son intervention, la personne qualifiée rédige un rapport de mission qu'elle transmet à l'autorité de tarification et de contrôle de l'établissement concerné et à l'usager ou son représentant légal. *(Voir un modèle de rapport de mission en annexe)*
Chaque année, un bilan est effectué par les trois autorités afin d'évaluer la mise en œuvre du dispositif et de s'assurer que les conditions d'exercice des missions de la personne qualifiée sont réunies. Elles apportent éventuellement des mesures correctives.

La personne qualifiée est indépendante des services de l'État, du département ou des structures d'accueil et d'accompagnement. En conséquence, elle ne peut pas intervenir dans les affaires concernant les établissements et services gérés par l'association ou la structure d'intérêt.

LE RÔLE DE LA PERSONNE QUALIFIÉE

Elle n'exerce pas de mission de contrôle ou d'évaluation des établissements et services. Elle ne dispose pas de pouvoir d'injonction ni vis-à-vis de l'établissement, ni vis-à-vis de l'administration. Elle ne peut ni conseiller, ni faire des recommandations aux équipes de l'établissement ou du service concerné.

Son rôle auprès des usagers est de s'assurer du respect des droits qui lui sont reconnus dans les articles L.311-3 à L.311-9 du CASF, à savoir :
- respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité ;
- libre choix entre les prestations (domicile / établissement) sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés ;
- prise en charge et accompagnement individualisé de qualité, respectant son consentement éclairé ;
- confidentialité des informations le concernant ;
- accès à l'information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
- information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont il bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;
- participation directe avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui le concerne.

Plusieurs outils sont prévus pour assurer le respect de ces droits et assurer la visibilité de la personne qualifiée[1] :
- le livret d'accueil ;
- la charte des droits et libertés de la personne accueillie ;
- le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge ;
- le règlement de fonctionnement de l'établissement ou du service ;
- le Conseil de la vie sociale (CVS) ou d'une autre forme de participation des usagers ;
- le projet d'établissement ou du service ;
- le droit de recours à la personne de confiance.

La personne qualifiée doit :

- Informer la personne accueillie sur ses droits en s'appuyant sur les textes législatifs et réglementaires applicables.
Ici, il s'agit, à la suite du récit des difficultés évoquées par la personne, de voir si celles-ci sont le fruit de la non-application ou de la violation d'un droit. Pour ce faire, il est nécessaire de s'appuyer sur le texte de la Loi 2002.2 ou sur le guide « Usagers du système de santé : connaissez et faites valoir vos droits ».

Monsieur T. sollicite une personne qualifiée car le personnel de l'établissement dans lequel Henry, son père, est hébergé, le brusque lors des toilettes, au point que celui-ci refuse maintenant de s'y prêter. Pourtant réalisés sans malveillance, certains gestes peuvent être mal vécus par les usagers. Ici, l'intégrité, la dignité du père sont en jeu. C'est sur cette base que Monsieur T. et Henry doivent fonder leur demande de changement de pratiques au sein de l'établissement.

- Soutenir la personne accueillie.
Cela peut se formaliser de différentes manières : un échange en amont d'un entretien avec les représentants de l'établissement, une aide dans la formalisation des demandes/attentes de la personne.

Madame K est accueillie dans un établissement d'accueil médicalisé. Depuis son arrivée, elle se plaint de ne pas avoir de moment de tranquillité dans sa chambre. Ses journées sont rythmées par de nombreux passages de professionnels soignants et d'autres résidents qui entrent sans frapper, parfois quand elle est en train de se laver. Elle est mal à l'aise. Malgré le fait qu'elle ait exprimé sa situation, pas de réponse de la part des professionnels et de la direction. Madame K souhaite mettre en avant le respect de sa vie privée mais ne sait comment formuler sa demande. La personne qualifiée peut l'y aider.

- Être une interface entre le résident /usager et la famille et l'établissement afin de favoriser l'expression de leurs demandes ou remarques.
Une rencontre commune peut être envisagée, non pas dans le but de trancher le conflit, mais de donner la possibilité à l'usager et/ou ses proches de s'exprimer et à l'établissement de répondre.

Monsieur A s'occupe de son épouse accompagnée dans une unité de soins de longue durée. C'est ici qu'elle a contracté une maladie nosocomiale. Son état de santé s'est aggravé rapidement et a nécessité qu'on l'hospitalise plusieurs jours. Très en colère du mauvais traitement réservé à son épouse, il s'est fâché avec le personnel soignant. Il craint maintenant que cela se reproduise. Ici, le dialogue est rompu, laissant place à des angoisses et des disputes à répétition. Monsieur A et son épouse peuvent être accompagnés pour faire entendre leur souhait d'un accompagnement sécurisé et de qualité. L'établissement peut lui expliquer les actions qu'il met en œuvre pour lutter contre les infections nosocomiales, etc.

[1] *Cf.* loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Voir aussi : la circulaire du 23 mars 2004, l'arrêté du 8 septembre 2003, l'article 311-4 du CASF, l'article L311-7 et D311-33 à L311-37 du CASF, l'article D311-3 à D311-32-1 du CASF, l'article 311-8 et D311-38 du CASF.

- Informer sur les voies de recours
Les voies de recours en cas d'échec d'une discussion avec l'établissement doivent pouvoir être exposées aux usagers.

Madame B, dont la maman très âgée sous tutelle est accueillie dans un EPHAD, n'arrive pas à avoir des informations sur l'état de santé de sa maman et sur le traitement administré pour sa tension. Elle souhaiterait être présente lors des soins de sa maman mais le personnel soignant n'est pas favorable pour des raisons d'hygiène. La rencontre avec la direction et le cadre de santé n'a pas permis d'arranger la situation qui devient de plus en plus conflictuelle. Ici, Madame B peut faire appel à une personne qualifiée pour connaitre les voies de recours amiables ou contentieuses, le dialogue étant désormais très dégradé.

CADRE D'EXERCICE

• Les moyens mis à disposition
La mission de personne qualifiée est réalisée à titre bénévole. Néanmoins, le décret n° 2003-1094 du 14 novembre 2003 prévoit que les frais de déplacement engagés par la personne qualifiée, sur présentation de justificatifs, sont pris en charge. Les frais de timbres et de téléphone peuvent aussi faire l'objet d'un remboursement sur la base de justificatifs. Le remboursement de ces frais s'effectue selon la procédure mise en place par l'autorité de tarification et de contrôle dont dépend l'établissement ou le service concerné par la saisine. Dans ce cas, l'ARS a prévu pour la personne qualifiée, pour l'accomplissement de sa mission, le statut de "collaborateur occasionnel de service public". Il offre au bénévole une couverture assurantielle pour les déplacements et l'obtention du remboursement des frais de déplacements.

• Le secret professionnel
La personne qualifiée est tenue au secret professionnel. Cette obligation de secret s'applique aux informations relatives à la santé, au comportement, à la situation familiale d'une personne, etc. que la personne qualifiée rencontre dans le cadre de son mandat.

FIN DU MANDAT

La personne qualifiée peut mettre fin à son mandat en informant par courrier l'une des trois autorités compétentes : Conseil départemental, directeur général de l'ARS ou Préfet - Direction départementale de la cohésion sociale (DDCS). Un préavis de 2 mois est nécessaire.
De même, le président du Conseil départemental, le directeur général de l'ARS et le Préfet-DDCS peuvent mettre fin au mandat d'une personne qualifiée, avec un préavis d'un mois, si celle-ci ne respecte pas :
- la condition d'indépendance ;
- les limites de ses fonctions et notamment si elle utilise son statut pour interférer dans le fonctionnement d'un établissement ou pour engager des actions qui doivent relever des autorités chargées du contrôle ;
- l'obligation de discrétion.

Foire aux questions

Quelle est la durée du mandat ?
La durée du mandat est de 3 ans à partir de la date de publication de l'arrêté.
(cf. partie Procédure de désignation).

Qui peut me contacter ?
La personne qualifiée intervient sur demande de l'usager ou de son représentant légal.
(cf. partie Définitions)

Si on m'informe d'une maltraitance, que dois-je faire ?
Un signalement à l'autorité de tarification et de contrôle (ARS, département) peut être réalisé. Pour ce faire, adressez-vous à votre interlocuteur identifié au sein de la délégation départementale de l'ARS de votre département d'intervention.

Si j'ai un accident de voiture durant un déplacement réalisé dans le cadre de ma mission, suis-je couvert par une assurance spécifique ?
La prise en charge dépend de l'autorité compétente pour votre mission, autrement dit il faut se référer à l'annexe 2 pour voir de quelle autorité l'établissement concerné par la demande est rattaché. En fonction, il faudra questionner la (les) autorité(s) compétente(s) (CD/ARS/Préfet).
À noter : s'il s'agit d'une intervention pour un usager résidant dans (ou accompagné par) un service ou établissement médico-social sous l'autorité administrative de l'ARS ou conjointe avec le conseil départemental, la personne qualifiée bénéficie du statut de collaborateur occasionnel de service public.

Si un usager, ses proches ou encore un membre d'un établissement au sein duquel j'interviens met en cause ma responsabilité civile ou pénale, puis-je bénéficier d'une assistance juridique dédiée ?
Réponse identique à la question ci-dessus.

Comment puis-je prendre contact avec les autres personnes qualifiées ?
La liste des personnes qualifiées, ainsi que les moyens de les contacter, sont disponibles sur le site internet de l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes (*cf. annexe 3*).

Si je suis confronté à une situation qui dépasse mes attributions, vers qui puis-je me tourner pour trouver de l'aide ?
Comment obtenir de l'aide lors d'un accompagnement ?
Indiquer que cette situation ne répond pas à votre rôle de personne qualifiée et que vous n'êtes pas compétent pour répondre, tout en indiquant vers qui la personne peut se tourner. Vous pouvez trouver de l'aide en contactant les autres personnes qualifiées du département ou auprès du référent identifié au sein de la délégation départementale de l'ARS, si cela concerne un établissement sous son autorité.

J'ai besoin d'un lieu pour recevoir une famille.
Si cela est possible, vous pouvez le rencontrer dans l'établissement ou réside la personne. Si cela n'est pas possible ou souhaitable, vous pouvez questionner l'autorité référente de l'établissement ou service concerné sur la possibilité d'organiser la rencontre dans leurs locaux (*cf. annexe 2*). Enfin, vous pouvez également rencontrer la personne dans un lieu neutre.

Je souhaite mettre un terme à mon mandat, comment dois-je procéder ?
Il faut prévenir par courrier l'une des trois autorités compétentes : Conseil départemental, directeur général de l'ARS ou Préfet. Un préavis de 2 mois est nécessaire.
(cf. partie Fin du mandat)

Mes frais de déplacement sont-ils remboursés ?
La mission de personne qualifiée est réalisée à titre bénévole. Néanmoins, le décret du 14 novembre 2003 prévoit que les frais de déplacement engagés par la personne qualifiée, sur présentation de justificatifs, sont pris en charge.
(cf. partie Cadre d'exercice)

Dois-je entrer en contact avec un représentant de l'établissement concerné par une demande d'un usager ou son représentant légal ?
C'est une possibilité à apprécier en fonction de la situation.

Dois-je transmettre mon rapport d'intervention à l'établissement ?
Si vous le jugez utile, et avec l'accord de l'usager ou de son représentant légal, vous pouvez transmettre pour information votre rapport à l'établissement.

Annexes

Annexe 1 - Charte éthique de la personne qualifiée

Annexe 2 - Régime de tutelle des établissements ou services sociaux ou médico-sociaux

Annexe 3 - Les arrêtés de désignation des personnes qualifiées de la région

Annexe 4 – Procédure de saisine d'une personne qualifiée

Annexe 5 – Formulaire de saisine d'une personne qualifiée

Annexe 6 - Guide d'entretien

Annexe 7 – Modèle de rapport de mission

Annexe 1 – Charte éthique de la personne qualifiée

Dans le cadre de son mandat, la personne qualifiée va être amenée à traiter des informations et des situations personnelles. Son rôle est d'informer les personnes qui font appel à elle, sur leurs droits et les modalités permettant de les faire respecter.
La personne qualifiée exerce son mandat bénévolement, elle assure un dialogue constructif permettant le respect des personnes et des institutions. Du fait de sa connaissance des secteurs social et médico-social, la personne qualifiée apporte un regard extérieur sur une situation donnée pour une personne ou son représentant légal.

Plusieurs principes guident la mission de la personne qualifiée :

INDÉPENDANCE
La personne qualifiée conduit sa mission en toute indépendance. Bien qu'elle doive rendre compte aux personnes faisant appel à elle et aux autorités l'ayant désignée, elle est seule responsable des constats et des recommandations formulés.

CONFIDENTIALITÉ
La personne qualifiée s'engage à garder confidentiel dans un cadre restreint les données et informations personnelles dont elle a connaissance dans le cadre de sa mission.

INTEGRITÉ
La personne qualifiée agit en toute impartialité et transparence vis à vis de la situation pour laquelle elle intervient.

ABSENCE DE CONFLIT D'INTÉRÊT
La personne qualifiée doit garantir l'absence de conflit d'intérêt dans la conduite de son action. Pour cela, elle ne doit pas intervenir dans une situation pour laquelle elle a un lien avéré avec la structure sociale ou médico-sociale, son gestionnaire, le personnel de l'établissement ou service dans laquelle elle est mobilisée.
En présence d'un conflit d'intérêt, elle informe la personne accueillie et/ou son représentant légal de son impossibilité, et l'oriente vers une autre personne qualifiée compétente.

FORMATION
La personne qualifiée s'engage à mettre à jour ses connaissances et ses compétences en participant, autant que possible, aux temps de formation et de partage d'expérience organisés notamment par les institutions en charge du dispositif (ARS, préfecture, département).

BIENVEILLANCE
Les usagers et leurs proches qui sollicitent la personne qualifiée sont souvent dans un état de vulnérabilité ou de souffrance. La personne qualifiée doit donc adopter une posture d'écoute active bienveillante pour garantir la sérénité des échanges.

Annexe 2 – Régimes de tutelle des établissements ou services sociaux ou médico-sociaux

DOMAINE	CONSEIL DÉPARTEMENTAL	ARS	CONSEIL DÉPARTEMENTAL ARS	ÉTAT
PERSONNES ÂGÉES	Etablissement d'hébergement pour personnes âgées (foyer logement/MARPA)	Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)	Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)	
	Service d'aide aux personnes âgées (SAAD)		Accueil de jour / Hébergement temporaire pour personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer	
PERSONNES HANDICAPÉES	Etablissement d'accueil non médicalisé pour personnes handicapées (EANM)	Maison d'accueil spécialisé (MAS)	Etablissement d'accueil médicalisé en tout ou partie pour personnes handicapées (EAM)	
	Accueil de jour occupationnel	Établissement et service d'aide par le travail (ESAT)	Service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés (SAMSAH)	
	Service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS)	Institut médico-éducatif (IME)	Accueil de jour médicalisé	
		Institut d'éducation motrice (IEM)	Centres d'action médico-sociale précoce (CAMSP)	
		Institut thérapeutique, éducatif et pédagogique (ITEP)		
		Centre médico-psychopédagogique (CMPP)		
		Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)		
		Service d'éducation spécialisée et de soins à domicile (SESSAD)		
ENFANCE	Maison d'enfants à caractère social			
	Foyer d'aide à l'enfance			
	Centre maternel			
	Lieux de vie			
SOCIAL		Lits Halte Soins Santé (LHSS)		Services de protection des majeurs dans le cadre de la sauvegarde de justice, d'une tutelle, d'une curatelle ou de la mesure d'accompagnement judiciaire
		Centre d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques des usagers de drogues (CAARUD)		Services mettant en œuvre les mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial
		Centre de soins d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA)		Centre d'hébergement sous statut CHRS
				Centre provisoire d'hébergement (CPH)
				Centre d'hébergement déclaré (CHU)
				Foyers de jeunes travailleurs (FJT)
				Centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA)

Annexe 3 – Arrêtés de désignation des personnes qualifiées de la région

Les arrêtés de désignation sont consultables sur le site internet de l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes, dans la rubrique [Usagers > Droits des usagers/réclamations > Connaître vos droits > La personne qualifiée]

Annexe 4 – Procédure de saisine d'une personne qualifiée

Annexe 5 – Formulaire de saisine d'une personne qualifiée

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes

FORMULAIRE
Demande de saisine d'une personne qualifiée dans le secteur médico-social

1. Je soussigné(e) :

☐Madame, ☐Monsieur,

Nom :

Prénom :

Adresse :

☐ **En tant qu'usager**

☐ **En tant que représentant légal de :**

☐Madame, ☐Monsieur,

Nom :

Prénom :

Adresse :

2. Fais la saisine d'une personne qualifiée. Après consultation de l'arrêté de désignation, mon choix s'est porté sur la personne qualifiée désignée ci-dessous :

Nom / Prénom :

Intervenant dans le département : _____ où se situe le service ou l'établissement concerné.

3. Pour faire valoir mes droits dans le différend ou litige relatif aux prestations d'accompagnement concernant l'établissement ou le service médico-social suivant :

Raison sociale de la structure :

Adresse :

Résumé des motifs de la saisine (peut être accompagné d'un courrier plus détaillé et d'éventuels justificatifs).

Fait à : Le : Signature de l'usager ou de son représentant légal :	**Accord de la personne qualifiée** Fait à : Le : Signature de la personne qualifiée :

AGENCE RÉGIONALE DE SANTÉ AUVERGNE-RHÔNE-ALPES
Dispositif Personne qualifiée - 241 rue Garibaldi - CS 93383 - 69418 Lyon cedex 03
04 72 34 74 00 - www.auvergne-rhone-alpes.ars.sante.fr - @ars_ara_sante

Annexe 6 – Guide d'entretien

Confidentiel – données personnelles
Guide de conduite d'entretien avec un usager

Dans le cadre de votre mandat de personne qualifiée, vous serez amené à conduire des entretiens par téléphone ou lors d'une rencontre avec l'usager et/ou son représentant légal.

Pour vous guider, un modèle de grille d'entretien vous est proposé ci-dessous. Il vise à vous rappeler les objectifs d'un entretien avec l'usager et/ou son représentant légal, les éléments importants à recueillir dans une situation donnée et enfin vous aider à formaliser votre action.

Cette grille d'entretien constitue une proposition, elle peut être modifiée, complétée, agrémentée par vos soins.

Préalablement, il est important de se rappeler les objectifs principaux d'un entretien avec un usager et/ou son représentant légal : **recueillir la parole, apporter une écoute bienveillante, informer sur ses droits et ses possibilités d'action/recours.**

Adopter la bonne posture est un gage de réussite. Respecter les étapes suivantes y contribue :

- Présenter la fonction et le rôle de la personne qualifiée (position non partisane vis à vis de l'établissement, de la politique de santé, du système de santé, de l'usager ou de tout autre domaine…). Vous pouvez vous appuyer sur la charte pour présenter vos missions.
- S'engager au strict respect de la confidentialité des données de l'usager (coordonnées, croyances, avis ou opinions, situation personnelle, antécédents de santé…) sauf pour les situations pour lesquelles il vous donne mandat.
- Placer les droits en santé des usagers du système de santé au cœur de l'échange. Questionnez-vous sur les droits remis en question dans la situation.
- Adopter une posture d'empathie et d'écoute active, sans jugements de valeurs.
- Présenter la signification des voies de recours et de la suite donnée à cet entretien.
- Important : la prospection associative est proscrite : l'accompagnement par une personne qualifiée n'est pas conditionné par l'appartenance à une association ou à un collectif.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Agence Régionale de Santé
Auvergne-Rhône-Alpes

Fiche d'entretien

Date : .....

Cadre de l'échange avec l'usager :

- ☐ Téléphone
- ☐ Email
- ☐ Présentiel (précisez le lieu : .....)

Informations personnelles de l'usager :
Ces données resteront confidentielles et utilisées à des fins de traitement de la situation.

Nom : Prénom :
Téléphone :
Email :
Adresse :

Si la personne concernée n'est pas seule, le lien de l'accompagnant :

- ☐ Représentant légal
- ☐ Aidant/Famille : .....
- ☐ Professionnel ou acteur de santé

Informations personnelles de l'accompagnant :
Ces données resteront confidentielles et utilisées à des fins de traitement de la situation.

Nom : Prénom :
Téléphone :
Email :
Adresse :

Informations sur l'établissement concerné par la situation et l'organisme gestionnaire :

Nom de l'établissement : .....
Organisme Gestionnaire : .....

Demande/ récit de la situation :

L'usager et/ou le représentant légal vous explique la situation, la/les difficultés, ce qui ne lui semble pas satisfaisant dans la relation avec la structure. Il vous raconte son vécu, son ressenti et les droits qui lui paraissent bafoués, ses insatisfactions ou ses contentements…
Veillez à bien lui faire valider votre bonne interprétation de son récit. Il est important de relire et de s'assurer de l'approbation du contenu par l'usager et/ou son représentant légal.
L'aider à mesurer ses attentes et élaborer le déroulé de manière chronologique.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

La problématique principale
Résumez le problème principal de façon synthétique
……
……
……
……

Rappel des droits
Conclure en précisant à qui les informations seront transmises. Vérifier l'accord de l'usager et/ou de son représentant légal à la transmission de ces informations.
Présenter les possibilités de recours possibles.
Au besoin, faire préciser à l'usager et/ou son représentant légal s'il a d'autres attentes pour repérer éventuellement des partenaires compétents présents sur le territoire (associations, médecine de ville, référents santé…) vers qui vous pourriez l'orienter.

Signature de la personne (si présentiel)

Notes complémentaires pour la personne qualifiée

À retenir de cet entretien : les éléments de réponse formulés, les pistes d'actions proposées ou à creuser, les informations données à l'usager et /ou son représentant légal…
……
……
……
……
……
……
……
……

Annexe 7 – Modèle de rapport de mission

En temps utile et, en tout état de cause dès la fin de son intervention suite à la saisine d'un usager ou de son représentant légal, la personne qualifiée réalise un rapport de mission. Elle communique son rapport de mission à l'usager et/ou à son représentant légal, précisant les suites données à sa demande, les démarches éventuellement entreprises ainsi que, le cas échéant, les mesures qu'elle peut être amenée à suggérer. Elle transmet également ce rapport de mission à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil.

Je soussigné(e), _____,

Adresse :_____,

Téléphone :_____ Mail :_____,

Déclare avoir été saisi(e) le _____ par Mme/Mlle/M. _____ _____

Ou son représentant légal _____

Nom de l'établissement ou du service concerné :

Explication de la situation et des démarches faites par la personne qualifiée pour répondre à la demande de l'usager ou son représentant légal :
(Rencontre ou échange avec l'usager/représentant légal, rencontre ou échange avec l'établissement/service concerné…)

Propositions/recommandations faites par la personne qualifiée dans la situation de l'usager :

M. / Mme ……, personne qualifiée dans le

département ……, certifie sur l'honneur de l'exécution

de la mission.

Le…… à ……

Signature :

- Pour l'envoi à l'usager et/ou à son représentant légal, le moyen de communiquer ce rapport de mission est à apprécier avec lui.
- Pour l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes, par mail à l'adresse : ars-ara-da-pers-qualif-ms@ars.sante.fr
- Pour les établissements relevant de la compétence du Conseil départemental ou de la Direction départementale de la cohésion sociale (DDCS), merci de vous rapprocher de ces services pour l'envoi du compte rendu.

ARS AUVERGNE-RHÔNE-ALPES
241 rue Garibaldi – CS 93383 – 69418 Lyon cedex 03
04 72 34 74 00 – **www.auvergne-rhone-alpes.ars.sante.fr**
@ARS_ARA_SANTE

Ce guide a été réalisé
par France Assos Santé,
en lien avec l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes.