

UN MÉDIATEUR EXPERT DU SECTEUR MÉDICO-SOCIAL

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

✓ Sont nommées personnes qualifiées des personnes bénévoles ayant une expertise importante du secteur médico-social.

✓ Les personnes qualifiées désignées le sont en fonction de leur connaissance du secteur 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.

La personne qualifiée accompagne l'utilisateur ou son représentant légal afin de lui permettre de faire valoir ses droits :

✓ Respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, et de la sécurité de l'utilisateur ;

✓ Libre choix entre les prestations (accompagnement à domicile ou établissement) ;

✓ Prise en charge ou l'accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé ;

✓ Confidentialité des données concernant l'utilisateur ;

✓ Information sur les droits fondamentaux, les protections particulières légales et contractuelles et les recours dont l'utilisateur bénéficie ;

✓ Participation directe de l'utilisateur ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement.

**Les autorités
compétences
sur le dispositif**

« Personne qualifiée »

**Le dispositif
« Personne
qualifiée »**

CONTACT

Agence Régionale de Santé de Normandie
Conseil départemental du Calvados
Conseil départemental de l'Eure
Conseil départemental de la Manche
Conseil départemental de l'Orne
Conseil départemental de la Seine-Maritime

[ars-normandie-medicosoc-
personnes-qualifiees@ars.sante.fr](mailto:ars-normandie-medicosoc-personnes-qualifiees@ars.sante.fr)

ARS de Normandie - Service communication - Février 2018

**POUR VOUS
ACCOMPAGNER
ET VOUS AIDER À
FAIRE VALOIR VOS
DROITS**

Dispositif conforme à l'article L311-5 du
Code de l'Action Sociale et des Familles

l'Europe
Normandie

l'Orne
Normandie

Calvados
Normandie

LA MANCHE
Normandie

76
SEINE-MARITIME
Normandie

ars
Normandie

Vous rencontrez une situation nécessitant l'intervention d'un tiers médiateur ?
La personne qualifiée est à vos côtés pour faire valoir vos droits.

QUI PEUT SAISIR UNE PERSONNE QUALIFIÉE ?

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social, ou son représentant légal.

DANS QUELLES SITUATIONS ?

Dans le cas d'une situation individuelle conflictuelle où la communication entre l'usager et son établissement est altérée, la personne qualifiée peut tenter d'apporter un regard neutre et jouer un rôle de médiateur pour apaiser les relations, renouveler le dialogue et retrouver une relation de confiance réciproque.

COMMENT CONTACTER UNE PERSONNE QUALIFIÉE ?

- L'usager (ou son représentant légal) saisit l'autorité compétente en expliquant sa situation ou son besoin.
- L'autorité compétente s'assure de la recevabilité de la demande (et réoriente l'usager si besoin).
- L'usager est invité à choisir une personne qualifiée pour traiter sa demande.
- L'autorité soumet la mission à la personne qualifiée.
- La personne qualifiée examine la demande, contacte l'usager et l'accompagne durant le temps nécessaire à la résolution de la situation (dans la limite de 3 mois).

 Afin d'éviter tout risque de conflit d'intérêt, une attention particulière est portée par les autorités compétentes lors du choix de la personne qualifiée.

EXEMPLES DE SAISINES D'UNE PERSONNE QUALIFIÉE

SAISINES NON RECEVABLES

Un résident demande à pouvoir faire modifier le règlement intérieur de son EHPAD relatif aux heures de visite autorisées afin de pouvoir profiter des visites de sa fille éloignée géographiquement et travaillant avec des horaires atypiques. L'établissement semble ignorer sa demande.

Orientation vers le CVS de l'établissement.

Un mandataire judiciaire demande une intervention au domicile d'un usager d'un ESAT pour déloger un squatteur régulier.

Orientation vers les forces de l'ordre puis vers la Direction départementale de la cohésion sociale

SAISINES RECEVABLES

Une jeune femme exerçant en ESAT évoque un mal-être dans son activité professionnelle et sollicite un changement d'atelier voire d'établissement. L'ESAT invoque un processus long et complexe.

La famille semble trouver l'ESAT peu enclin à accéder à sa demande ; le dialogue est rompu.

Suite à un événement indésirable grave au sein d'un EHPAD ayant entraîné une hospitalisation de leur mère, une famille a perdu confiance en l'équipe soignante. Ils demandent des mesures pour que la situation ne se reproduise plus.

Des parents déplorent la faible communication avec l'équipe soignante et éducative de l'IME accueillant leur fils.

Ils s'inquiètent désormais sur la mise en œuvre du projet personnalisé. Ce manque de confiance entraîne une situation de conflit permanent.