



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Usagers du secteur médico-social

PERSONNE QUALIFIÉE

La personne référente
pour le respect
de vos droits



En tant qu'utilisateur d'un service ou d'un établissement médico-social, la personne qualifiée est un référent pour vos droits.

Face à un différend ou un simple questionnement, ne restez pas seul : appuyez-vous sur une personne qualifiée !



Dans le cas d'un simple questionnement ou d'un différend intervenant dans un établissement ou service médico-social, l'utilisateur ou son représentant légal peut faire appel à une personne qualifiée en vue de l'aider à faire valoir ses droits. La personne qualifiée a un rôle de médiateur, de soutien et d'information. Son intervention est gratuite et réalisée en toute discrétion.



DANS QUEL CADRE PEUT-ON SAISIR UNE PERSONNE QUALIFIÉE ?

Vous pouvez par exemple faire appel à une personne qualifiée :

- si vous ne comprenez pas une décision qui s'impose à vous,
- si vous estimez que l'établissement ou le service ne vous a pas suffisamment informé,
- si vous n'arrivez pas à dialoguer avec les professionnels qui vous accompagnent,
- si vous pensez que vos droits ne sont pas respectés, etc.

La personne qualifiée intervient dans tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux : EHPAD, service d'aide aux personnes âgées, unités de soins de longue durée, structures pour enfants et adultes en situation de handicap, centres d'hébergement ou de réinsertion sociale, maison d'enfants à caractère social ...

QUI SONT LES PERSONNES QUALIFIÉES ?

Les personnes qualifiées sont présentes dans **chaque département**. Elles sont bénévoles et indépendantes de toute structure et de toute autorité. Elles ont d'abord candidaté et ont été désignées conjointement par la Préfecture, le Conseil départemental et l'Agence Régionale de Santé (ARS). Les personnes qualifiées ont une bonne connaissance des secteurs social et médico-social, de l'organisation administrative et judiciaire. Elles disposent également de connaissances en matière de droits sociaux.



COMMENT FAIRE APPEL À UNE PERSONNE QUALIFIÉE ?

Une liste départementale des personnes qualifiées est affichée dans chaque établissement (vous les retrouverez sur le site internet de l'ARS). Consultez cette liste, choisissez librement l'une d'entre elles et adressez une demande de recours par courrier à l'ARS Grand Est à l'aide du formulaire disponible en ligne.

ARS Grand Est - Direction de l'Autonomie
Dispositif Personne qualifiée
3 Boulevard Joffre - CS 80071
54036 NANCY CEDEX

✉ ars-grandest-da-pers-qualif-ms@ars.sante.fr



ET APRÈS ?

La personne qualifiée prend contact avec vous pour convenir des modalités d'une rencontre. Un premier échange vous permettra de lui expliquer votre situation.

Elle contactera ensuite l'établissement ou le service. Puis, elle vous fera part de son entretien et vous apportera une réponse adaptée à votre demande.

Retrouvez plus d'informations en scannant le QR code ci-dessous :



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

ars
Agence Régionale de Santé
Grand Est

3 Boulevard Joffre - CS 80071
54036 Nancy Cedex

03 83 39 30 30



www.grand-est.ars.sante.fr