

Mode d'emploi

**USAGER, RÉSIDENT, FAMILLE :
LA PERSONNE QUALIFIÉE
VOUS ACCOMPAGNE**



Vous rencontrez des difficultés concernant le respect de vos droits, avec une personne qui intervient dans l'établissement ou à domicile ? Cela vous met mal à l'aise ou vous inquiète ?

Vous avez besoin d'en parler et vous souhaitez avoir de l'aide ?

Ne restez pas seul : faites-vous accompagner par une personne qualifiée !



Les établissements et services sociaux et médico-sociaux dans lesquels la personne qualifiée peut intervenir :

- établissements pour personnes âgées ;
- services d'aide à domicile ;
- structures pour les enfants et les adultes en situation de handicap ;
- structures d'accueil hébergement insertion ;
- structures pour personnes en situation de vulnérabilité (addictions, sans-domicile...) ;
- structures de la protection de l'enfance et de la protection judiciaire de la jeunesse.

La personne qualifiée vous aide à faire respecter vos droits :

- le respect de votre dignité, intégrité, vie privée, intimité et de votre sécurité ;
- une information sur les droits fondamentaux, sur les protections légales et les voies de recours ;
- la participation au projet d'accueil et d'accompagnement qui vous concerne ;
- le libre choix entre les prestations adaptées à vos besoins ;
- un accompagnement de qualité et individualisé ;
- l'accès aux données et documents vous concernant ;
- la confidentialité des données vous concernant.

⚠ **La charte de la personne accueillie est disponible dans votre livret d'accueil.**

Qui peut faire appel à une personne qualifiée ?

Toute personne se sentant en difficulté dans sa relation avec les membres de l'équipe ou les intervenants de l'établissement ou le service médico-social auxquels elle a recours.

Pourquoi faire appel à une personne qualifiée ?

La personne qualifiée intervient à la demande de l'utilisateur ou de son représentant légal à titre gratuit. Indépendante de toute structure ou collectivité, elle vous accompagne en toute neutralité et discrétion afin d'apaiser les relations, de renouer le dialogue et la confiance réciproque avec les professionnels qui vous suivent.

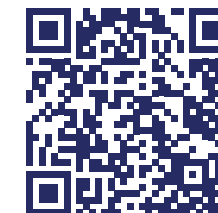
En tant que référente pour vos droits, elle possède une bonne connaissance du secteur social et médico-social et des droits sociaux.

Qui sont les personnes qualifiées ?

Ces personnes sont bénévoles et sont désignées conjointement par arrêté par le Conseil départemental, la Préfecture et l'Agence régionale de santé (ARS) au regard de leurs connaissances et de leurs qualités d'écoute et de neutralité. Ce dispositif est encadré par l'article L311-5 du code de l'action sociale et des familles.

SCANNEZ LE QR CODE POUR DÉCOUVRIR LE RÔLE DE LA PERSONNE QUALIFIÉE EN VIDÉO

© Auvergne Rhône Alpes



En savoir plus sur le site de l'ARS Bretagne : rubrique Démocratie en santé / Droits des usagers / Personnes qualifiées



Comment être mis en relation avec une personne qualifiée ?

FINISTÈRE :

Conseil départemental :

Direction des personnes âgées
et des personnes handicapées :
02 98 76 22 46

✉ DPAPH@finistere.fr

ARS Bretagne :

Délégation départementale du Finistère

✉ ars-dd29-animation-territoriale@ars.sante.fr

CÔTES-D'ARMOR :

Conseil départemental :

Infos Services : 02 96 62 62 22

✉ contact@cotesdarmor.fr

ARS Bretagne - Délégation départementale
des Côtes-d'Armor :

✉ ars-dd22-animation-territoriale@ars.sante.fr

MORBIHAN :

Conseil départemental : Direction Générale Adjointe des Solidarités - Direction de l'autonomie
– Service Gestion de l'Offre : 02 97 54 57 30

✉ personnesqualifiees56@morbihan.fr

ARS Bretagne - Délégation départementale du Morbihan

✉ ars-dd56-direction@ars.sante.fr



1

Contactez le service
de votre département

2

Une personne qualifiée
vous contacte et vous
rencontre.

ILLE-ET-VILAINE :

Conseil départemental et ARS Bretagne :

Info Sociale en Ligne : 08 00 95 35 45

✉ isl@ille-et-vilaine.fr

Document inspiré du guide
des personnes qualifiées réalisé
par le Conseil départemental 35

Avec la participation de France
Assos Santé Bretagne



ARS Bretagne

<https://www.bretagne.ars.sante.fr/>