

LA PERSONNE QUALIFIÉE

UN RÉFÉRENT AU SERVICE DES USAGERS DES ÉTABLISSEMENTS
ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX.

**Vous connaissez le monde du médico-social ?
Vous souhaitez accompagner les usagers de
ces établissements ?
DEVENEZ PERSONNE QUALIFIÉE !**



La « personne qualifiée » est un référent pour les droits des usagers d'un service ou d'un établissement médico-social.

L'utilisateur ou ses représentants légaux peuvent faire appel à une personne qualifiée en vue de l'aider à faire valoir ses droits.

QUI EST LA PERSONNE QUALIFIÉE ?

Le rôle de "personne qualifiée" a été créé par la loi **du 2 janvier 2002** rénovant l'action sociale et médico-sociale afin de renforcer **les droits des usagers des établissements et services sociaux et médico-sociaux**.

- **Qui peut être personne qualifiée ?**

La personne qualifiée est généralement une personne qui a une bonne expérience du **secteur médico-social (petite enfance, personnes âgées, personnes en situation de handicap, précarité...)** et du **système de santé**. La personne qualifiée maîtrise les principaux concepts du **droit des usagers**.

- **Pourquoi faire appel à une personne qualifiée ?**

Exemples :

L'usager se pose des questions concernant sa prise en charge.

Il rencontre un différend avec le personnel de la structure.

La personne qualifiée peut accompagner l'usager dans ses démarches et ses questionnements. Son intervention est gratuite et réalisée en toute discrétion.

- **Quelles sont les missions d'une personne qualifiée ?**

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

QUELQUES MISSIONS D'UNE PERSONNE QUALIFIÉE...

RÉTABLIR LE DIALOGUE

RESPECT DE LA DIGNITÉ

RÔLE DE MÉDIATEUR



PARTICIPATION DIRECTE
DE L'USAGER

CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

INFORMER SUR LES DROITS

APAIER LES TENSIONS

COMMENT FAIRE APPEL À UNE PERSONNE QUALIFIÉE ?

L'utilisateur peut choisir librement une personne qualifiée parmi celles figurant sur **la liste départementale**. La liste des personnes qualifiées est communiquée dans le livret d'accueil remis par la structure qui vous accompagne, vous accueille ou vous héberge.

Elle doit également être affichée dans le hall d'accueil de l'établissement ou du service. Pour obtenir la liste des personnes qualifiées du département, vous pouvez également contacter le Conseil Départemental ou l'Agence Régionale de Santé de la Nouvelle-Aquitaine.

UN ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉ PAR FRANCE ASSOS SANTÉ NOUVELLE-AQUITAINE

France Assos Santé soutient la démarche d'accompagnement des personnes qualifiées en Nouvelle-Aquitaine.

Au cours du mandat, il pourra être proposé de participer à des actions de formation et de mettre à disposition une boîte à outil (guide pratique, fiches pratiques sur des thématiques précises).

VOUS SOUHAITEZ DEVENIR PERSONNE QUALIFIÉE ?

Voici la procédure à suivre pour candidater sur le territoire de la Nouvelle-Aquitaine :

Le formulaire de candidature (joint par mail) doit être adressé à la Délégation Départementale de l'ARS à l'adresse suivante :

ars-dd19-direction@ars.sante.fr

Merci de bien vouloir y joindre un CV et une lettre de motivation **avant le 15 novembre 2025.**

