

## Usagers d'un établissement ou d'un service social ou médico-social

### LA PERSONNE QUALIFIÉE

est la personne référente  
pour le respect de vos droits

Vous avez un désaccord, et/ou la  
communication est rompue malgré  
toutes les tentatives antérieures...  
Ne restez pas seul, appuyez-vous  
sur une personne qualifiée !

- Vous ou vos représentants légaux pouvez faire appel à une personne qualifiée.
- Elle vous accompagne, vous informe et vous aide à faire valoir vos droits auprès de l'établissement ou du service.
- Elle intervient en toute confidentialité.
- C'est un dispositif prévu par la loi du 2 janvier 2002.



## DANS QUEL CADRE PEUT-ON SAISIR UNE PERSONNE QUALIFIÉE ?

vous, usagers d'un établissement ou d'un service social ou médico-social



INCOMPRÉHENSION  
DÉSACCORD

Un professionnel



Par exemple, vous pouvez faire appel à une personne qualifiée :

- si vous ne comprenez pas une décision qui vous est imposée,
- si vous pensez que l'établissement ou le service ne vous a pas assez 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 au sein de tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux : EHPAD, services d'aide aux personnes âgées, unités de soins de longue durée, structures pour les enfants et les adultes en situation

de handicap, centres d'hébergement ou de réinsertion sociale, centres d'accueil et d'accompagnement addictologie, services d'action éducative en milieu ouvert, centres maternels, maisons 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 sont désignées conjointement par la préfecture, le conseil départemental et l'agence régionale de santé (ARS) en fonction de leurs expériences professionnelles et leurs connaissances du secteur social et médico-social.



## COMMENT CONTACTER UNE PERSONNE QUALIFIÉE ?

- 1 Vous consultez la liste départementale accessible **dans le livret d'accueil et affichée** dans votre établissement ou communiquée par le service à domicile qui vous accompagne.
- 2 Vous choisissez la **personne qualifiée**.
- 3 Vous adressez votre demande, par courrier ou par courriel à la **délégation territoriale de l'ARS** en expliquant votre situation (modèle sur site internet ARS Pays de la Loire si besoin). N'oubliez pas d'indiquer le nom de la personne qualifiée choisie.

Contacts de votre délégation territoriale : [ars-dt49-parcours@ars.sante.fr](mailto:ars-dt49-parcours@ars.sante.fr)

**ARS - Délégation territoriale de Maine-et-Loire**  
26 rue de Brissac - bâtiment N  
49047 ANGERS cedex 01

- 4 La délégation territoriale de l'ARS transmet la demande à la personne qualifiée.

## ET ENSUITE ?

### Personne qualifiée

Vous, usagers  
d'un établissement  
ou d'un service social ou  
médico-social



Professionnels  
et établissements



**La personne qualifiée prendra contact avec vous et organisera une rencontre (présentiel/distanciel).**

Elle vous informera des démarches entreprises et le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer.

### POUR EN SAVOIR PLUS

[www.pays-de-la-loire.ars.sante.fr/faire-valoir-ses-droits-dans-un-etablissement-medico-social](http://www.pays-de-la-loire.ars.sante.fr/faire-valoir-ses-droits-dans-un-etablissement-medico-social)

ou scannez ce QRcode :

