

COMMENT CONTACTER UNE PERSONNE QUALIFIÉE ?

a) Rôle de la personne qualifiée (assister l'utilisateur dans la défense de ses droits)

L'article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles prévoit que « **Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée** qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'État dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil général. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État ».

La personne qualifiée est donc extérieure à l'établissement ou service, social ou médico-social (ESMS), et est choisie sur une liste départementale établie conjointement par la Préfète, le Président du Conseil départemental et la Directrice Générale de l'Agence Régionale de Santé.

b) Comment contacter une personne qualifiée ?

Vous devez adresser une demande à l'autorité compétente à l'adresse postale ou mail indiqué ci-dessous :

| | | |
|---|--|---|
| Secteur Protection de l'Enfance | Conseil départemental, Direction des Ressources et de l'Offre Médico-Sociale Département du Loiret - 45945 Orléans admesms@loiret.fr  | |
| Secteur Personnes en situation de handicap | Conseil départemental, Direction des Ressources et de l'Offre Médico-Sociale Département du Loiret - 45945 Orléans admesms@loiret.fr  | Ou Agence régionale de Santé de la région Centre-Val de Loire, Direction départementale du Loiret – Cité Coligny - 131 rue du Faubourg Bannier – BP 74409 - 45044 Orléans cedex 1 ARS-CVL-DD45-MEDICO-SOCIALE@ars.sante.fr  |
| Secteur Personnes Agées | Conseil départemental, Direction des Ressources et de l'Offre Médico-Sociale Département du Loiret - 45945 Orléans admesms@loiret.fr  | Ou Agence régionale de Santé de la région Centre-Val de Loire, Direction départementale du Loiret – Cité Coligny - 131 rue du Faubourg Bannier – BP 74409 - 45044 Orléans cedex 1 ARS-CVL-DD45-MEDICO-SOCIALE@ars.sante.fr |

| | | |
|---|---|---|
| | |  |
| Secteur personnes en difficultés sociales | Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités Cité Coligny - 131 rue du Faubourg Bannier – 45 042 Orléans cedex Ddets-direction@loiret.gouv.fr | |
| |  | |
| Secteur Personnes en difficultés spécifiques | Agence régionale de Santé de la région Centre-Val de Loire, Direction départementale du Loiret – Cité Coligny - 131 rue du Faubourg Bannier – BP 74409 -45044 Orléans cedex 1 ARS-CVL-DD45-MEDICO-SOCIALE@ars.sante.fr | |
| |  | |

Votre demande de mise en relation avec une personne qualifiée devra comprendre les informations suivantes :

- Vos noms, prénoms, coordonnées (adresse postale, adresse mél, numéro de téléphone) et rappel de vos conditions d'accompagnement
- Le nom de la personne qualifiée que vous souhaitez solliciter
- Le nom et coordonnées de la structure avec laquelle vous rencontrez des difficultés
- Une description brève des difficultés rencontrées

Vous pouvez utiliser le modèle figurant en annexe du présent document.

c) Suite de la procédure

Votre demande motivée sera alors communiquée à la personne qualifiée.

Après avoir donné son accord, cette dernière vous contactera pour vous accompagner dans votre démarche auprès de l'établissement ou service concerné.

En cas d'indisponibilité de la personne sollicitée, votre demande pourra être confiée à une autre personne qualifiée de la liste.

Une **première phase** amiable devra s'engager à l'initiative de la personne qualifiée afin d'établir ou de rétablir le dialogue entre vous et la structure concernée.

En cas de non résolution amiable, une **deuxième phase** consistera à identifier les mesures à préconiser pour engager le règlement du différend qui vous oppose à l'établissement ou au service en s'appuyant a minima sur le projet d'établissement, le projet de service et votre projet d'accompagnement personnalisé.

Il est demandé à la personne qualifiée que ce processus n'excède pas six mois. Les conclusions pourront faire l'objet d'une restitution orale ou écrite.

La personne qualifiée établira un **compte-rendu** d'intervention qui sera adressé aux autorités compétentes.

Contexte de votre prise en charge au sein de l'établissement ou du service :

Date d'entrée dans l'établissement ou le service :

Durée du séjour :

S'agit-il d'un accueil de jour ? d'hébergement ? à domicile ?

Description brève des difficultés rencontrées (relations avec l'établissement ou le service, problèmes liés aux tarifs, à la qualité de la prestation, aux droits des usagers...) : *Il vous est possible de compléter cette description sur papier libre*

Il peut être joint à ce formulaire un courrier libre.

Merci d'envoyer cette demande à l'adresse postale ou mail indiqué dans le document ci-dessus