

Le dispositif de la

Personne

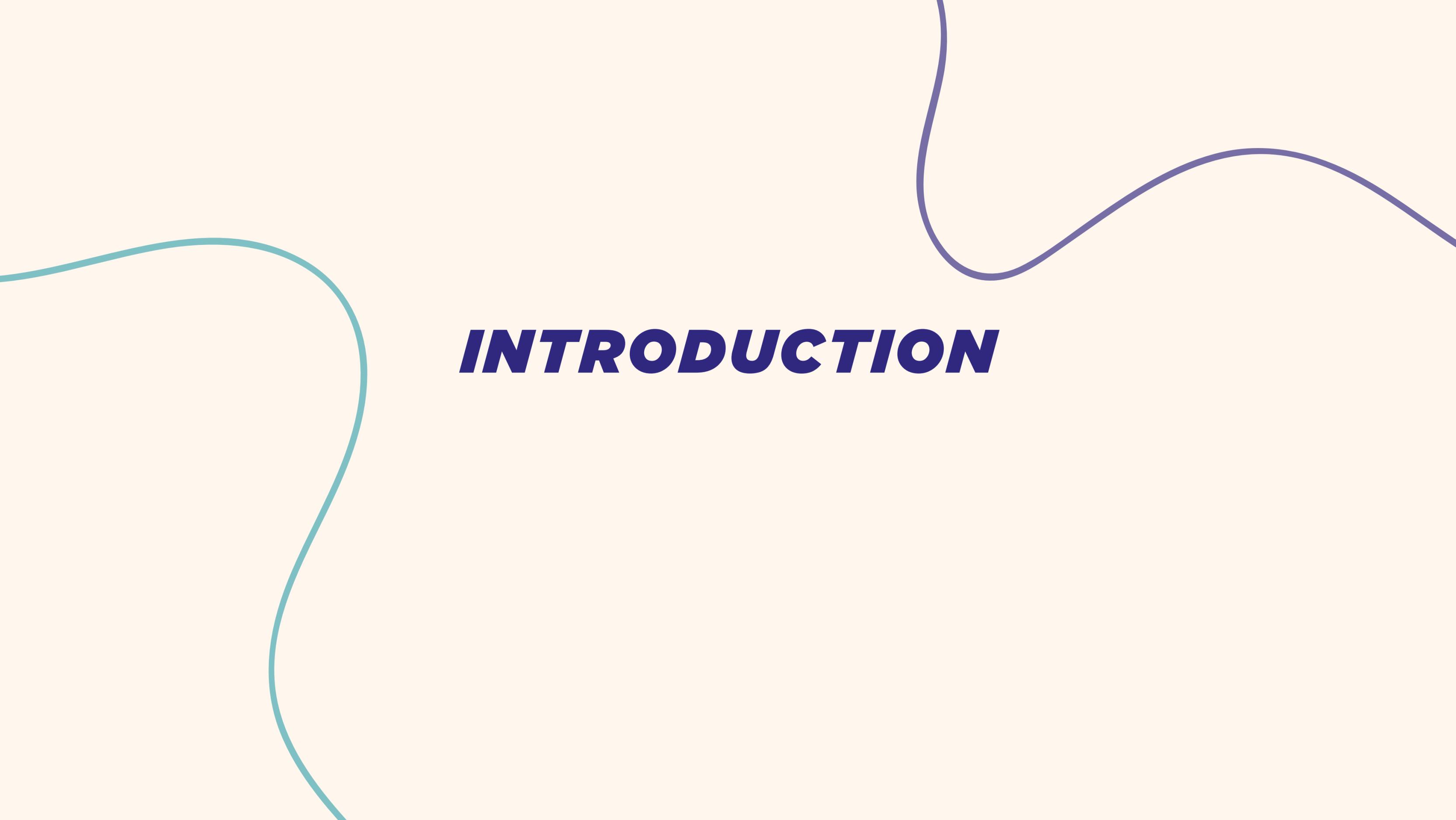
Qualifiée

du Social et Médico-Social



SOMMAIRE

- Introduction
- Le cadre légal du dispositif
- Le rôle d'une Personne Qualifiée
- Le cadre d'intervention d'une Personne Qualifiée
- Témoignage d'une Personne Qualifiée
- Présentation des outils



INTRODUCTION

INTRODUCTION

➤ **Création du dispositif des Personnes Qualifiées en 2002**
L'objectif : Défendre les droits fondamentaux des usagers des services ou établissements sociaux et médico-sociaux

➤ **Définition de la personne qualifiée :**

➤ C'est une **personne bénévole** et volontaire dotée d'une bonne expérience du secteur social et médico-social. Elle est tenue au secret professionnel et est indépendante des structures d'accompagnement et d'accueil, des services de l'Etat et du département.

➤ Elle vérifie et **favorise la bonne application et le respect des droits** des personnes accueillies (art. L311-3 à L311-9 du CASF*).

➤ Elle **intervient au sein de tous les établissements ou services sociaux et médico-sociaux** définis à l'article L 312-1 du CASF notamment ceux concernant :

- Les personnes âgées
- Les personnes en situation de handicap
- Les personnes en difficultés sociales ou spécifiques
- Les enfants relevant d'une protection administrative ou judiciaire

➤ ***La liste des personnes qualifiées doit être disponible au sein de l'établissement à minima dans le livret d'accueil et/ou par voie d'affichage***

INTRODUCTION

LE PROJET DES PERSONNES QUALIFIÉES

Constat sur le dispositif en PACA : Le manque de visibilité et de lisibilité

L'ARS PACA a missionné France Assos Santé PACA pour élaborer un projet visant à soutenir les personnes qualifiées

LES OBJECTIFS RÉALISÉS EN 2024:

1

SOUTENIR LES
PERSONNES QUALIFIÉES
DANS LEUR MISSION

19 MARS 2024

- Harmoniser leur cadre d'intervention
- Améliorer la définition de leurs missions et leur visibilité

2

PROMOUVOIR LE DISPOSITIF
AUPRÈS DES ÉTABLISSEMENTS

10 AU 14 JUI
19 SEPTEMBRE ET 6 DÉCEMBRE
2024

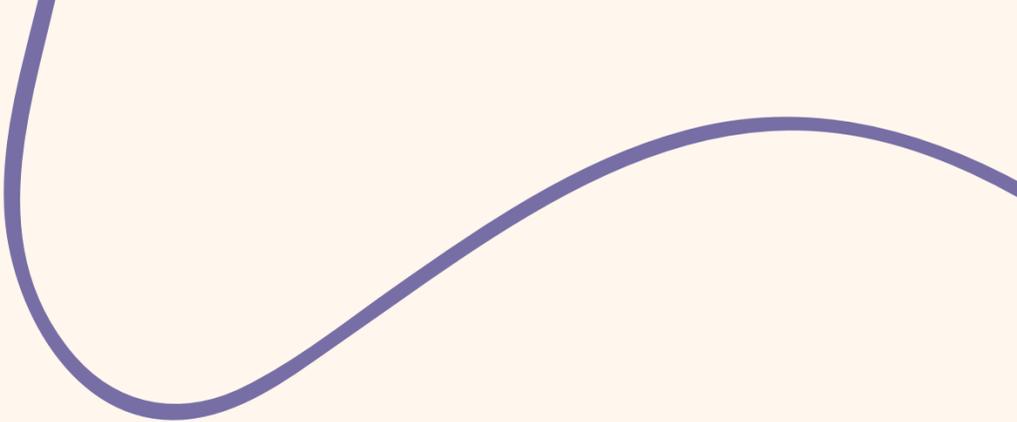
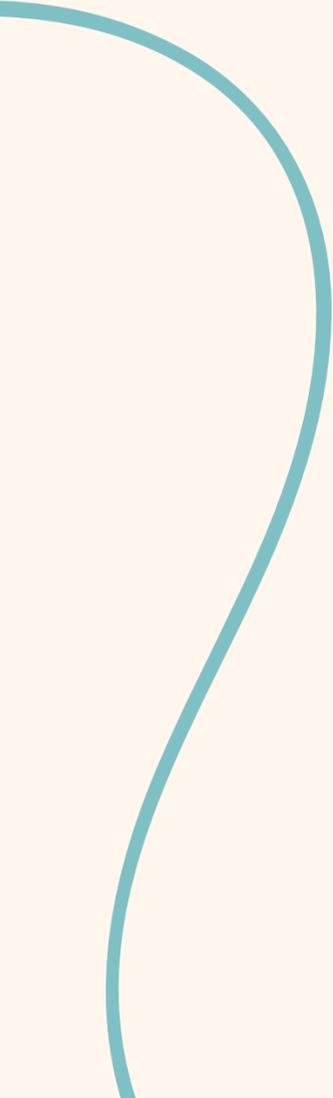
- Donner une véritable efficacité et légitimité au dispositif
- Mieux soutenir les usagers des ESSMS dans la défense de leurs droits et intérêts

3

ANIMER LE DISPOSITIF RÉGIONAL

17 OCTOBRE
ET 29 NOVEMBRE 2024

- Créer et animer le réseau régional des Personnes Qualifiées intervenants auprès des usagers des ESSMS



***LE CADRE LÉGAL
DU
DISPOSITIF***

LE CADRE LÉGAL

SUR LE DISPOSITIF DES PERSONNES QUALIFIÉES



Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002

Création du dispositif des Personnes Qualifiées



Décret n°2003-1094 du 14 novembre 2003 relatif à la personne qualifiée

Art 1 : Le devoir d'information de la personne qualifiée en cas de saisine

Art 2 : Modalités de remboursement de la personne qualifiée

Art 3 : La liste des personnes en charge de l'exécution du décret



Art. R.311-2 du CASF

“Les frais de déplacement, engagés par la personne qualifiée peuvent être remboursés...”



Art. L 311-5 du CASF

“Toute personne prise en charge [...] 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'Etat dans le département, le directeur général de l'ARS et le président du conseil départemental”



Art. R. 311-1 du CASF

“En temps utile et, en tout état de cause, dès la fin de son intervention, la personne qualifiée [...] informe le demandeur d'aide [...] par lettre recommandée avec avis de réception des suites données à sa demande et, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer, et des démarches qu'elle a entreprises. Elle en rend compte à l'autorité de contrôle de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil et, en tant que de besoin, à l'autorité judiciaire. Elle peut également tenir informé la personne ou l'organisme gestionnaire”



***LE RÔLE DE LA
PERSONNE QUALIFIÉE***

LE RÔLE DE LA PERSONNE QUALIFIÉE

La personne qualifiée a quatre grandes missions qui sont :

- ↳ Informer la personne accueillie sur ses droits
- ↳ Soutenir la personne accueillie
- ↳ Etre une interface entre l'utilisateur et la famille et l'établissement pour favoriser le dialogue
- ↳ Informer l'utilisateur et la famille et l'établissement sur les voies de recours



– La personne qualifiée n'est ni un avocat, ni un conciliateur médiateur ou un arbitre

EXEMPLES DE SITUATIONS USAGERS

1 Informer l'utilisateur sur ses droits en s'appuyant sur la réglementation

“Monsieur T. sollicite une Personne Qualifiée car le personnel de l'établissement dans lequel Henry son père, est hébergé, le brusque lors des toilettes, au point que celui-ci refuse maintenant de s'y prêter. Pourtant réalisés sans malveillance, certains gestes peuvent être mal vécus par les usagers. Ici, l'intégrité, la dignité du père sont en jeu. C'est sur cette base que Monsieur T. et son père doivent fonder leur demande de changement de pratiques au sein de l'établissement.”

2 Soutenir la personne accueillie

“Madame K est accueillie dans un établissement d'accueil médicalisé. Depuis son arrivée, elle se plaint de ne pas avoir de moment de tranquillité dans sa chambre. Ses journées sont rythmées par de nombreux passages de professionnels soignants et d'autres résidents qui rentrent sans frapper, parfois quand elle est entrain de se laver. Elle est mal à l'aise. malgré le fait qu'elle ait exprimé sa situation, pas de réponse de la part de la direction. Madame K souhaite mettre en avant le respect de sa vie privée mais ne sait pas comment formuler sa demande. La Personne Qualifiée peut l'y aider.”

3 Etre une interface entre l'utilisateur-famille et l'établissement

“Monsieur A s'occupe de son épouse accompagnée en FAM. C'est ici qu'elle a contracté une maladie nosocomiale. Son état de santé s'est aggravé rapidement et a nécessité une hospitalisation. Très en colère, il s'est fâché avec le personnel du FAM. Il craint maintenant que cela se reproduise. Ici le dialogue est rompu, laissant place à des angoisses et disputes à répétition. Monsieur A et son épouse peuvent être accompagnés pour faire entendre leur souhait d'un accompagnement sécurisé de qualité. L'établissement peut lui expliquer les actions qu'il met en œuvre pour lutter contre les infections nosocomiales.”

4 Informer sur les voies de recours

“Madame B, dont la maman très âgée sous tutelle est accueillie en EHPAD, n'arrive pas à avoir des informations sur l'état de santé de sa maman et sur le traitement administré pour sa tension. Elle souhaiterait être présente lors des soins de sa maman mais le personnel soignant n'est pas favorable pour des raisons d'hygiène. La rencontre avec la direction et le cadre de santé n'a pas permis d'arranger la situation qui devient de plus en plus conflictuelle. Ici, Madame B peut faire appel à une Personne Qualifiée pour connaître les voies de recours amiables ou contentieuses, le dialogue étant désormais très dégradé.”

RECOURS À UNE PERSONNE QUALIFIÉE

TÉMOIGNAGES DES ÉTABLISSEMENTS/SERVICES



Accompagner pour renouer le lien entre l'utilisateur, la famille et la structure

“ Il y a une dizaine d'années, lors de difficultés relationnelles avec un représentant légal, celui-ci avait fait appel à une personne qualifiée afin de l'accompagner. Expérience très positive pour tout le monde ”

“ Suite à la réclamation d'un parent d'utilisateur auprès des autorités, la personne qualifiée a été mobilisée en concertation avec la famille et l'établissement. Ce recours a permis la relation entre la famille et l'établissement, de rappeler les règles établies et d'aboutir à une solution concertée. ”

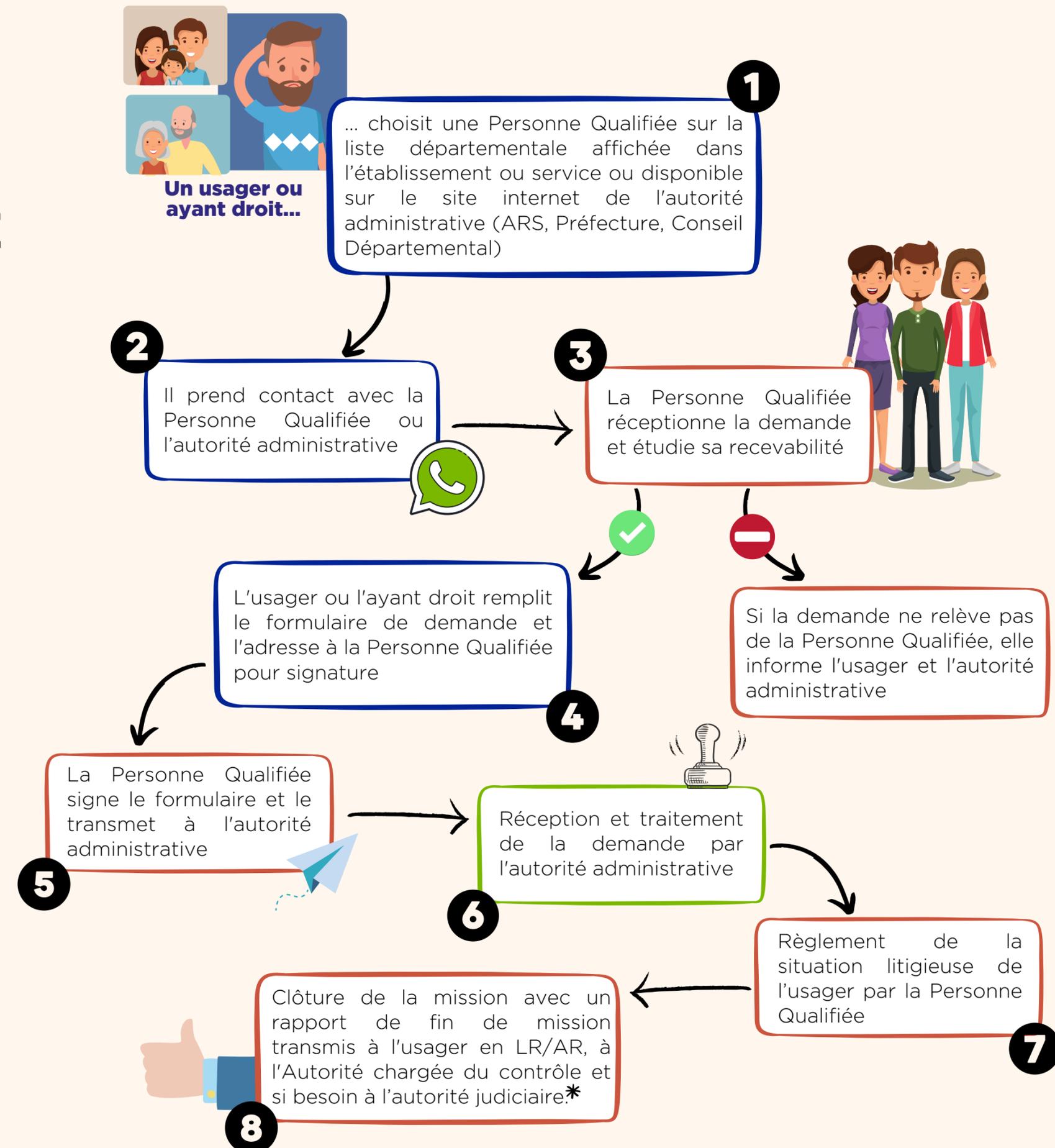
“ Une famille a demandé l'intervention de la personne qualifiée dans le cadre du suivi du projet individualisé de son enfant. La personne qualifiée a pris contact avec notre service, et nous nous sommes rencontrés. Elle a servi d'intermédiaire auprès de la famille pour lui apporter des éléments de loi, de cadrage de l'activité d'un service médico-social, permettant à la famille, qui était dans une situation difficile, de s'apaiser et de garder confiance dans le service. Son intervention a été très porteuse et soutenante. ”



***LE CADRE
D'INTERVENTION***

LE CADRE D'INTERVENTION DE LA PERSONNE QUALIFIÉE

- Une saisine de la part de l'utilisateur auprès de la personne qualifiée
- Des échanges entre la personne qualifiée et l'établissement pour résoudre la situation de conflit
- Clôture de la mission et rapport transmis à l'utilisateur, autorité de tutelle



* La personne qualifiée peut également tenir informé l'organisme gestionnaire de l'ESSMS



***TÉMOIGNAGE D'UNE
PERSONNE QUALIFIÉE***

Quelles sont les raisons de votre engagement en tant que Personne Qualifiée ?



Jocelyne LAFFON - Personne Qualifiée dans le Var - Tout secteur



PRÉSENTATION DES OUTILS

PRÉSENTATION DES OUTILS

Ces outils ont été construits à partir des éléments de réponses des directions ou responsables des ESSMS d'une enquête réalisée en 2024. Ces documents ont été transmis aux personnes présentes lors des rencontres organisées par France Assos Santé et l'ARS PACA sur cette même année.

Une affiche



Un flyer grand public



Un flyer synthétique



PRÉSENTATION DES OUTILS

LE GUIDE PRATIQUE DE LA PERSONNE QUALIFIÉE

QUE CONTIENT-T-IL ?



UN RAPPEL DES DISPOSITIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES ENTOURANT LE DISPOSITIF

LES CONDITIONS DE DÉSIGNATION DE LA PERSONNE QUALIFIÉE

LA DÉFINITION ET LE RÔLE DE LA PERSONNE QUALIFIÉE

LE CADRE D'INTERVENTION ET LES DOCUMENTS UTILES À L'EXERCICE DU MANDAT

Ce document a été remis à l'ensemble des Personnes Qualifiées connues en 2024 et aux personnes présentes lors des rencontres organisées par France Assos Santé et l'ARS PACA



MERCI DE VOTRE ATTENTION

Cette présentation a été réalisée par France Assos Santé PACA pour la bonne diffusion des informations sur le dispositif des Personnes Qualifiées au sein des CVS à la demande des responsables ou des directions de services ou établissements sociaux et médico-sociaux.

