

Comment les contacter ?

1. Par courrier :

L'utilisateur envoie un courrier de demande de contact en précisant qu'il est confidentiel sur l'enveloppe, à l'adresse suivante :

Agence régionale de santé – délégation de l'Ain

A l'attention des personnes qualifiées

9 rue de la grenouillère – CS 80409

01012 Bourg en Bresse

2. Par mail :

personnesqualifiees01@gmail.com

Une adresse mail est spécialement dédiée à cette activité et ne sera relevée que par les personnes qualifiées assurant une parfaite confidentialité des données.

Suite à un premier contact par mail ou courrier, la personne qualifiée peut recevoir sur rendez-vous des usagers : elle dispose à cet effet d'un local dédié au sein de la délégation départementale de l'ARS.



114 route de Relevant 01400
Châtillon sur Chalaronne

Tél : 04 74 55 00 44

Mail :

mrchatillon@mrlamontagne.fr

Site internet :

www.ehpad-lamontagne.fr

**LES PERSONNES
QUALIFIEES**

114 route de Relevant
01400 Châtillon sur Chalaronne
Tél : 04 74 55 00 44

Qu'est-ce que c'est ?

L'article L. 311-5 du CASF dispose : « 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 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 les conditions fixées par décret en Conseil d'État. »

Il est complété par l'**Article R311-1 du CASF** :

« En temps utile et, en tout état de cause, dès la fin de son intervention, la Personne Qualifiée, mentionnée à l'article L. 311-5, informe le demandeur d'aide ou son représentant légal 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 chargée du 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. »

Autrement dit, la personne qualifiée a pour mission **d'aider à faire valoir les droits de l'usager** ou de son représentant légal. L'esprit de la loi est que l'usager dispose d'un soutien à la résolution d'un conflit personnel ou collectif. Ainsi, la personne qualifiée ne s'entend pas comme un médiateur, mais comme un **défenseur de l'usager**.

Qui sont-elles ?

Pour le département de l'Ain, il s'agit de :

- Madame Jeanne BLANCHARD
- Monsieur Michel BLUM
- Madame Henriette PELLA
- Monsieur Michel RICHARD

Quelles conditions d'intervention ?

La Personne Qualifiée intervient sur demande de l'usager, du résident ou de son représentant légal. À partir du moment où elle est saisie, la Personne Qualifiée défend le demandeur d'aide pour lui permettre de faire valoir ses droits qui lui sont notamment reconnus aux articles **L311-3 à L311-9** du CASF :

- le respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité ;
- le libre choix entre les prestations (domicile / établissement) sous réserve des pouvoirs

reconnus à l'autorité judiciaire ;

- la prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé ;
- la confidentialité des données concernant l'usager ;
- l'accès à l'information, à son dossier médical, de soins ;
- l'information sur les droits fondamentaux, protections particulières légales, contractuelles et les droits de recours dont l'usager bénéficie ;
- la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement.

Quelles sont les qualités requises ?

Les personnes qualifiées doivent présenter des garanties de moralité, de neutralité et d'indépendance.

Elles doivent œuvrer ou avoir œuvré dans le domaine de l'action sociale ou médico-sociale, ou présenter des compétences en matière de connaissance des droits sociaux.

Elles ne peuvent détenir directement ou indirectement des intérêts particuliers quelle que soit leur nature, ou être salariées dans les associations, établissements, services ou lieux de vie et d'accueil intéressés par la demande.