

## Qui sont les personnes qualifiées ?

Elles sont présentes dans chaque département. Elles sont bénévoles et indépendantes de toute structure et de toute autorité. Elles ont d'abord candidaté et ont été désignées conjointement par la Préfecture, le Conseil départemental et l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Les personnes qualifiées ont une bonne connaissance du secteur social et médico-social et de l'organisation administrative et judiciaire. Elles disposent également des compétences en matière de droits sociaux.

## Comment faire appel à une personne qualifiée ?

Une liste départementale des personnes qualifiées est affichée au sein de l'EHPAD Simon Bénichou. Vous pouvez la consulter et choisir librement l'une d'entre elles.

## Et après ...

La personne qualifiée informe le résident qui demande de l'aide (ou son représentant légal) des suites données à sa demande, des démarches éventuellement entreprises ainsi que, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer (article R 311-2 du Code de l'action sociale et des familles).

Elle n'a pas de pouvoir d'injonction vis-à-vis de l'EHPAD, ni de l'administration mais elle dispose d'une fonction d'alerte en cas de manquement aux droits des usagers.

En effet, elle rend compte de ses constats et démarches 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 informer la personne ou l'organisme gestionnaire. Elle ne peut pas se substituer à un avocat ou à un représentant légal de l'usager.



## La personne qualifiée



EHPAD Simon Bénichou :  
53 Rue du Général Hoche  
54000 NANCY

☎ Téléphone : 03.83.91.47.74

✉ Email : [accueil@ehpad-benichou.org](mailto:accueil@ehpad-benichou.org)

Site internet : [www.ehpad-benichou.fr](http://www.ehpad-benichou.fr)

## La personne qualifiée référente pour le respect de vos droits

D'après l'article L311-5 du Code de l'action sociale et des familles dispose 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 ».

En tant que résident d'un EHPAD, la personne qualifiée est un référent pour vos droits, face à un différend ou un simple questionnement.

La personne qualifiée a un rôle de médiateur, de soutien et d'information. Son intervention est gratuite et réalisée en toute discrétion.

## Le secret professionnel

La personne qualifiée est tenue au secret professionnel. Cette obligation s'applique aux informations relatives à la santé, au comportement, à la situation familiale d'une personne, etc. que la personne qualifiée rencontre dans le cadre de son mandat.

## Dans quel cas peut-on saisir une personne qualifiée ?



Vous pouvez faire appel à l'une d'entre elle :

- Si vous ne comprenez pas une décision qui s'impose à vous,
- Si vous estimez que l'EHPAD ne vous a pas suffisamment informé,
- Si vous n'arrivez pas à dialoguer avec les professionnels qui vous accompagnent,
- Si vous pensez que vos droits ne sont pas respectés.

## Les missions de la personne qualifiée

La personne qualifiée a pour missions :

- le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, et de la sécurité de l'usager
- le libre choix entre les prestations (accompagnement à domicile ou en établissement)
- la prise en charge ou l'accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé
- la confidentialité des données concernant l'usager
- l'accès à l'information
- l'information sur les droits fondamentaux, sur les protections particulières légales, contractuelles et les droits de recours dont l'usager bénéficie
- la participation directe de l'usager ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement