



**PRÉFET
DE MEURTHE-ET-MOSELLE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



ANNEXES

Annexe 1 – Charte éthique de la personne qualifiée¹

Dans le cadre de son mandat, la personne qualifiée est amenée à traiter des informations et des situations personnelles. Son rôle est d'informer les personnes qui font appel à elle, sur leurs droits et les modalités permettant de les faire respecter.

La personne qualifiée exerce son mandat bénévolement, elle assure un dialogue constructif permettant le respect des personnes et des institutions. Du fait de sa connaissance des secteurs social et médico-social, la personne qualifiée apporte un regard extérieur sur une situation donnée pour une personne ou son représentant légal.

Indépendance

La personne qualifiée conduit sa mission en toute indépendance. Bien qu'elle doive rendre compte aux personnes faisant appel à elle et aux autorités l'ayant désignée, elle est seule responsable des constats et des recommandations formulées.

Confidentialité

La personne qualifiée s'engage à garder confidentielles, dans un cadre restreint, les données et informations personnelles dont elle a connaissance dans le cadre de sa mission.

Intégrité

La personne qualifiée agit en toute impartialité et transparence vis-à-vis de la situation pour laquelle elle intervient.

Absence de conflit d'intérêt

La personne qualifiée doit garantir l'absence de conflit d'intérêt dans la conduite de son action. Pour cela, elle ne doit pas intervenir dans une situation pour laquelle elle a un lien avéré avec la structure sociale ou médico-sociale -son gestionnaire, le personnel de l'établissement ou service- dans laquelle elle est mobilisée.

En présence d'un conflit d'intérêt, elle informe la personne accueillie et/ ou son représentant légal de son impossibilité, et l'oriente vers une autre personne qualifiée compétente.

Retour d'expériences

La personne qualifiée s'engage à rendre compte de ces missions en participant aux temps des suivis et bilans annuels et de partage d'expériences organisés notamment par les institutions en charge du dispositif (ARS, Préfecture, Département).

Bienveillance

Les usagers et leurs proches qui sollicitent la personne qualifiée sont souvent dans un état de vulnérabilité ou de souffrance. La personne qualifiée doit donc adopter une posture d'écoute active, bienveillante, pour garantir la sérénité des échanges.

Date

Signature de la personne qualifiée

Annexe 2 – procédure de saisine d'une personne qualifiée

Etape 1 : la saisine de la personne qualifiée

L'utilisateur ou l'ayant droit doit choisir une personne qualifiée, selon la liste affichée dans l'établissement et disponible auprès du Département et sur le site internet de l'Agence Régionale de Santé.

La saisine est faite par tout moyen à la disposition de l'utilisateur.

Etape 2 : la réception de la demande et le contrôle de recevabilité

Une fois saisie, la personne qualifiée doit accuser réception de la demande auprès de l'utilisateur ou de l'ayant-droit et doit étudier la recevabilité de cette demande.

Si la demande est irrecevable, la personne qualifiée informe l'utilisateur ou l'ayant droit et met un terme à la procédure.

Si la demande est recevable, la personne qualifiée prend contact avec l'utilisateur ou l'ayant droit afin d'obtenir le formulaire de saisine signé.

Etape 3 : envoi du formulaire de demande

La personne qualifiée s'assure que l'utilisateur ou l'ayant droit a bien complété et signé le formulaire de demande de saisine (annexe 3), puis le signe également et l'envoie à l'autorité compétente (ARS, Département, etc.) en lettre recommandée avec accusé de réception.

Etape 4 : règlement de la situation litigieuse et rapport de fin de mission

La personne qualifiée traite le problème en lien avec l'utilisateur et l'établissement concerné, le cas échéant à l'aide d'entretiens (annexe 4).

Une fois la mission terminée, la personne qualifiée rédige un rapport de fin de mission (annexe 5) qu'il envoie aux organismes concernés et à l'utilisateur ou l'ayant droit. Le cas échéant, la personne qualifiée peut également l'envoyer à l'autorité judiciaire.

Annexe 3- formulaire de demande de saisine de la personne qualifiée³

Je soussigné(e)

Madame Monsieur

Nom :

Prénom :

Adresse :

En tant qu'utilisateur

En tant que représentant légal de :

Madame Monsieur

Nom :

Prénom :

Adresse :

1- Fais la saisine de la personne qualifiée. Après consultation de l'arrêté de désignation, mon choix s'est porté sur la personne qualifiée ci-dessous :

Nom/ Prénom :

Intervenant dans le département :

où se situe le service ou
l'établissement concerné

2- Pour faire valoir mes droits dans le différent ou litige relatif aux prestations d'accompagnement concernant l'établissement ou le service médico-social suivant :

Raison sociale de la structure :

Adresse :

Résumé des motifs de la saisine (peut être accompagné d'un courrier plus détaillé et d'éventuels justificatifs) :

Annexe 4 – Guide d’entretien

Dans le cadre de votre mandat de personne qualifiée, vous serez amené·e à conduire des entretiens par téléphone ou lors d’une rencontre avec l’usager et/ou son représentant légal.

Pour vous guider, un modèle de grille d’entretien vous est proposé ci-dessous. Il vise à vous rappeler les objectifs d’un entretien avec l’usager et/ou son représentant légal, les éléments importants à recueillir dans une situation donnée et enfin vous aider à formaliser votre action.

Cette grille d’entretien constitue une proposition, elle peut être modifiée, complétée, agrémentée par vos soins.

Préalablement, il est important de se rappeler les objectifs principaux d’un entretien avec un usager et/ou son représentant légal : **recueillir la parole, apporter une écoute bienveillante, informer sur ses droits et ses possibilités d’action/recours.**

Adopter la bonne posture est un gage de réussite. Respecter les étapes suivantes y contribue :

- Présenter la fonction et le rôle de la personne qualifiée (position non partisane vis-à-vis de l’établissement, de la politique de santé, du système de santé, de l’usager ou de tout autre domaine, etc.). Vous pouvez vous appuyer sur la charte pour présenter vos missions.
- S’engager au strict respect de la confidentialité des données de l’usager (coordonnées, croyances, avis ou opinions, situation personnelle, antécédent de santé, etc.) sauf pour les situations pour lesquelles il vous donne mandat.
- Placer les droits en santé des usagers du système de santé au cœur de l’échange. Questionnez-vous sur les droits remis en question dans la situation.
- Adopter une posture d’empathie et d’écoute active, sans jugements de valeurs.
- Présenter la signification des voies de recours et de la suite donnée à cet entretien.
- Important : la prospection associative est proscrite. L’accompagnement par une personne qualifiée n’est pas conditionné par l’appartenance à une association ou à un collectif.

Grille d'entretien

Date :

Cadre de l'échange avec l'utilisateur :

Téléphone

E-mail

Présentiel (précisez le lieu) :

.....

Informations personnelles de l'utilisateur :

Ces données resteront confidentielles et seront utilisées à des fins de traitement de la situation.

Nom :

Prénom :

Téléphone :

E-mail :

Adresse :

Si la personne concernée n'est pas seule, le lien de l'accompagnant :

Représentant légal :

Aidant/ famille :

Professionnel ou acteur de santé :

Informations personnelles de l'accompagnant :

Ces données resteront confidentielles et seront utilisées à des fins de traitement de la situation.

Nom :

Prénom :

Téléphone :

E-mail :

Adresse :

Informations sur l'établissement concerné par la situation et l'organisme gestionnaire :

Nom de l'établissement

.....

Organisme

gestionnaire.....

Demande/ récit de la situation :

L'utilisateur et/ou le représentant légal vous explique la situation, la/les difficulté(s), ce qui ne lui semble pas satisfaisant dans la relation avec la structure. Il vous raconte son vécu, son ressenti et les droits qui lui paraissent bafoués, ses insatisfactions ou ses contentements, etc.

Veillez à bien lui faire valider votre bonne interprétation de son récit. Il est important de relire et de s'assurer de l'approbation du contenu par l'utilisateur et/ou son représentant légal. L'aider à mesurer ses attentes et élaborer le déroulé de manière chronologique.

La problématique principale :

Résumer le problème principal de façon synthétique.

Rappel des droits:

Conclure en précisant à qui les informations sont transmises. Vérifier l'accord de l'utilisateur et/ou de son représentant légal à la transmission de ces informations.

Présenter les possibilités de recours possibles.

Au besoin, faire préciser à l'usager et/ou son représentant légal s'il y a d'autres attentes pour repérer éventuellement des partenaires compétents présents dans le territoire (associations, médecine de ville, référents santé, etc.) vers qui vous pourriez l'orienter.

Signature de la personne (si présentiel) :

Notes complémentaires pour la personne qualifiée :

À retenir de cet entretien : les éléments de réponse formulés, les postes d'actions proposées ou à creuser, les informations données à l'usager et/ou son représentant légal, etc.

Annexe 5 - Modèle de rapport de mission de la personne qualifiée⁶

En temps utile et, en tout état de cause, dès la fin de son intervention suite à la saisine d'un usager ou de son représentant légal, la personne qualifiée réalise un rapport de mission. Elle communique son rapport de mission par lettre recommandée avec accusé de réception à l'usager et/ou son représentant légal, précisant les suites données à sa demande, les démarches éventuellement entreprises ainsi que, le cas échéant, les mesures qu'elle peut être amenée à suggérer. Elle transmet également ce rapport de mission à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement du service ou du lieu de vie et d'accueil et en tant que besoin à l'autorité judiciaire. Elle peut également tenir informés la personne ou l'organisme gestionnaire.

Je soussigné(e),

Adresse :

Téléphone :

E-mail :

Déclare avoir été saisi(e) le _____ par Mme/M.
ou son représentant légal

Nom de l'établissement ou du service concerné :

Explication de la situation et des démarches faites par la personne qualifiée pour répondre à la demande de l'usager ou son représentant légal (rencontre ou échange avec l'usager/représentant légal, rencontre ou échange avec l'établissement/service concerné, etc.)

Propositions/ recommandations faites par la personne qualifiée dans la situation de l'utilisateur :

M. / Mme Personne qualifiée dans le département

.....

Certifie sur l'honneur l'exécution de la mission.

Le à

Signature :

Concernant les établissements ou services de compétence unique, chaque autorité décide des suites à donner au rapport de la personne qualifiée.

Concernant les établissements ou services de compétence conjointe, les remontées d'informations se feront vers les secrétariats identifiés de chaque autorité. Ceux-ci décident ensuite conjointement de la suite à donner et en informent la personne qualifiée.

- Pour l'envoi à l'utilisateur et/ou son représentant légal, le moyen de communiquer ce rapport est à apprécier avec lui ;
- Pour l'ARS Centre-Est, il convient d'envoyer le rapport à l'adresse suivante : ARS Grand Est (siège) - 3, Boulevard Joffre - 54000 Nancy ;
- Pour les établissements relevant de la compétence du Conseil départemental ou de la Direction départementale de la cohésion sociale (DDCS), merci de vous rapprocher de ces services pour l'envoi du compte rendu.