



CENTRE HOSPITALIER
DE ST-MARCELLIN

St Marcellin, le 12 mai 2014

**LISTE DES PERSONNES QUALIFIEES
HABILITEES A ACCOMPAGNER ET CONSEILLER
LES USAGERS DANS LES DEMARCHES ET LA RESOLUTION
DE LEURS DIFFICULTES**

Vu l'article L 311-5 du Code de l'action sociale et des familles

Vous rencontrez une difficulté dans l'établissement qui vous accueille et vous ne parvenez pas à obtenir de réponse auprès de la direction :

Afin de mieux comprendre vos droits et les réglementations qui régissent votre situation, vous pouvez solliciter une personne qualifiée figurant sur la liste constituée par l'Agence Régionale de Santé, le Conseil Général et la Préfecture. Celle-ci a pour mission de vous aider à comprendre votre situation et d'essayer de trouver une solution amiable aux éventuelles difficultés rencontrées.

La personne qualifiée a donc avant tout une mission de médiation et de conseil auprès de l'usager. En Isère ont été désignées les personnes suivantes :

- **Mme Brigitte LEFEBVRE**
- **Mme Nelly MARONI**
- **M. Georges NOBLOT**

Les modalités de sollicitation d'une personne qualifiée sont annexées à la présente note.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, en l'expression de mes salutations les meilleures.

Le Directeur,

M. GOSSE

Modalités de sollicitation, par un usager d'un service ou établissement social ou médico-social, d'une personne qualifiée figurant sur la liste prévue à l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles

1. Pourquoi solliciter une personne qualifiée ?

- Vous rencontrez une difficulté avec le service ou l'établissement social ou médico-social auquel vous avez recours ou qui vous accueille
- Vous avez essayé, sans succès, d'obtenir une réponse auprès de la direction de votre service ou établissement

Vous pouvez, afin de mieux comprendre vos droits et les réglementations qui régissent votre situation solliciter une personne qualifiée figurant sur la liste constituée par l'Agence Régionale de Santé, le Conseil Général et le Préfet. Celle-ci a pour mission de vous aider à comprendre votre situation et d'essayer avec vous et le service ou l'établissement concerné de trouver une solution amiable aux difficultés rencontrées.

La personne qualifiée a donc avant tout une mission de médiation et de conseil auprès de l'usager. En Isère ont été désignées les personnes suivantes :

- Mme Brigitte Lefebvre,
- Mme Nelly Maroni,
- Monsieur Georges Noblot.

2. Quelles sont les limites de l'intervention d'une personne qualifiée ?

La mission de la personne qualifiée qui est sollicitée par un usager a des limites très claires : elle ne se substitue en aucun cas à un avocat ou un représentant légal et n'a pas pour rôle de faire des démarches, notamment juridictionnelles, à votre place.

Elle ne s'engage pas non plus à résoudre les difficultés pour lesquelles son conseil est souhaité. Son intervention se borne à une logique de conseil et de médiation amiable.

3. Comment solliciter une personne qualifiée ?

Si vous souhaitez faire appel à une personne qualifiée, il vous suffit de remplir la lettre de sollicitation type qui vous a été fournie avec la liste ou de décrire vos difficultés sur papier libre.

Une fois complétée, cette lettre de sollicitation devra être envoyée à l'adresse suivante :

Par courriel : ars-dt38-handicap@ars.sante.fr, avec pour objet « *message à l'attention des personnes qualifiées* ».

Par courrier : *Secrétariat commun des personnes Qualifiées – Service Handicap Grand Age -17/19, rue Cdt l'Herminier 38031 GRENOBLE Cédex 1*

Attention : Afin de garantir la confidentialité de votre demande, veillez à inscrire le nom de la personne qualifiée que vous souhaitez solliciter sur l'enveloppe et insérez cette enveloppe dans une deuxième enveloppe adressée à l'adresse ci-dessus. En cas d'indisponibilité de la personne qualifiée souhaitée, votre demande pourra être confiée à une autre personne qualifiée de la liste.

Par la suite, la personne que vous avez sollicitée prendra contact avec vous pour évoquer votre situation.

**Lettre de sollicitation d'une personne qualifiée
par un usager d'un établissement ou service social ou médico-social**

Je soussigné (e)

Adresse :

Téléphone : Mail :

Souhaite solliciter Mme/Mlle/M.

figurant sur la liste des personnes qualifiées publiée par l'Agence Régionale de Santé, le Conseil Général et le Préfet afin de m'aider, par ses conseils, à comprendre ou à régler des difficultés que je rencontre avec un service ou un établissement social/médico-social.

Nom et coordonnées de l'établissement ou du service avec lequel vous rencontrez des difficultés :

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...) :

Attention

Il vous est rappelé que la personne qualifiée que vous sollicitez n'a pas pour mission de résoudre officiellement et définitivement votre problème ou de vous représenter juridiquement dans vos démarches. Son rôle est uniquement de vous conseiller et de vous apporter des éclairages concernant les difficultés que vous pouvez rencontrer.