

— Le dispositif des Personnes Qualifiées

Présentation au CTS 91

Le dispositif des Personnes Qualifiées

Notre objectif : Faire connaitre ce dispositif en faveur des droits des plus vulnérables dans le médico-social

1. **Rappel réglementaire**
2. **Etat des lieux du dispositif**
3. **Nos objectifs en Ile-de-France**
4. **Conclusion**

— Rappel Réglementaire

Art. L311-5 CASF : « toute personne prise en charge par un établissement ou 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'Etat dans le département, le DGARS et le PCD ... »

Rôle de la Personne Qualifiée

- Information sur les droits de la personne, les textes législatifs et réglementaires applicables
- Conseil, accompagnement dans les démarches
- **Recherche de solutions aux problèmes rencontrés avec l'établissement ou le service d'accueil**

Les Personnes Qualifiées sont l'un des outils de la loi du 2 janvier 2002 pour permettre l'exercice des droits des personnes accompagnées par les établissements et service sociaux et médico-sociaux.

Le dispositif des Personnes Qualifiées

Dans quels établissements peut intervenir la personne qualifiée ?

- La personne qualifiée intervient au sein de tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux

Comment est désignée la personne qualifiée ?

- La liste des personnes qualifiées est fixée pour chaque département par le préfet de département, le président du conseil général et le directeur général de l'Agence Régionale de Santé compétente.
- Les personnes désignées le sont en fonction de la connaissance qu'elles ont du secteur social et médico-social, en matière de droits sociaux et de l'organisation administrative et judiciaire.
- La personne qualifiée est indépendante des collectivités publiques qui procèdent à sa nomination et des structures d'accueil.

Le dispositif des Personnes Qualifiées

Comment peut-on saisir une personne qualifiée ?

- Le demandeur est libre de choisir la personne qualifiée de son choix sur la liste départementale
- Une personne qualifiée ne peut se saisir elle-même d'une situation, elle doit avoir été sollicitée par un usager
- La mission assurée par une personne qualifiée est gratuite pour l'usager qui la sollicite

Les courriers destinés aux personnes qualifiées sont à transmettre à l'adresse suivante :

- Conseil Départemental de l'Essonne/ Service des Etablissements et services sociaux et médico-sociaux/ Hôtel du Département/ Boulevard de France. 91012 EVRY Cedex

Nomination des Personnes Qualifiées

Département	Nombre de P Qual	Date de l'arrêté
75	5	23 mai 2018
77	5	05/2019
78	7	22/07/2016
91	11	10/03/2016
92	13	01/04/2015
93	8	13/04/2018
94	9	30/01/2015
95	2	17/12/2015

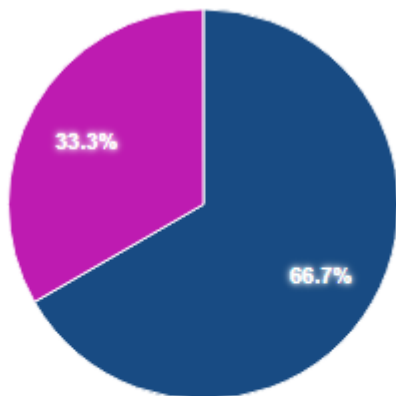
En majorité des récents ou en cours de renouvellement.

Nom des Personnes Qualifiées du 91

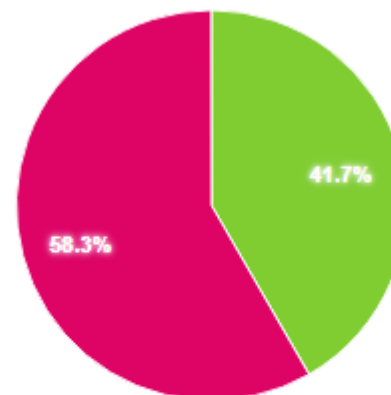
Nom	Qualification	Secteurs
M. Sorel APPOLINAIRE	En activité	Tous secteurs
Mme Evelyne BAR	Retraitée	SAAD et handicap
Mme Michèle BARRET	Retraitée	Tous secteurs hors associations tutélaires et CHRS
Mme Catherine COSTANTINI	Retraitée	Tous secteurs
Mme François DRISS	En activité	Personnes âgées (établissements)
M. Ali KEMERCHOU	En activité	Etablissements et services du secteur social
M. Michel LAIGNEL	Retraité	Enfance
Mme Marie-Thérèse PAIN	Retraitée	Tous secteurs
Mme Catherine PLECHOT	Retraitée	Personnes âgées et adultes handicapés (établissements)
M. Michel SIRONI	Retraité	Tous secteurs hors handicap
Mme Alexandra THIALON	En activité	Personnes âgées autonomes et adultes handicapés

L'enquête 2018 « ressenti et difficultés des personnes qualifiées en Ile de France »

Répondants 24 Personnes qualifiées



une femme	16
un homme	8



salié.e	10
retraité.e	14

Sollicitations des usagers

Nombre de sollicitations

61 sollicitations concernant 13 personnes qualifiées (en 2017)

Nombre d'interventions

50 soit 82 % des sollicitations donnent lieu à une intervention

- NB : chiffres ARS : déclaré entre 6 et 10 par les DD pour 2017

Moyens de communication avec l'usagers

Rencontre physique (92% des interventions)

Difficultés lors d'une intervention

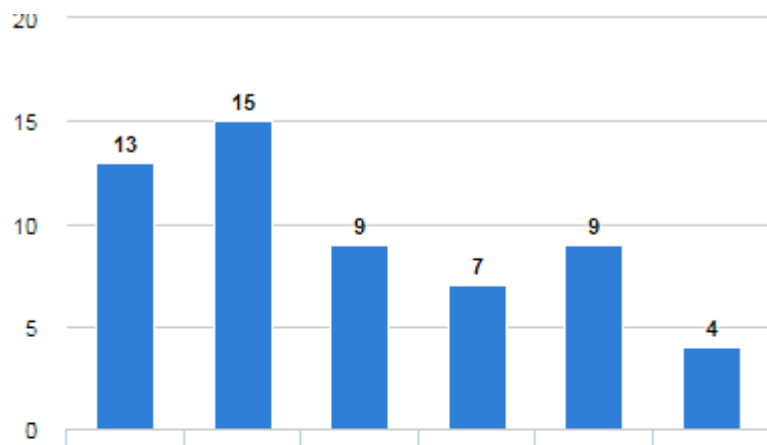
Difficultés pour intervenir:

- Méconnaissance de son rôle
- Méconnaissance de l'ensemble des domaines d'intervention
- Méconnaissance du dispositif par les acteurs et usagers
- Savoir à quel moment terminer l'intervention
- Difficultés rédactionnelles pour le rapport
- Situation compliquée (angoisse)
- Délai trop important de transmission de la demande par l'administration
- Manque de disponibilité (salarié)
- Savoir si les préconisations faites à l'établissement sont réalisées

Domaine de connaissance des PQual

Domaine de connaissances

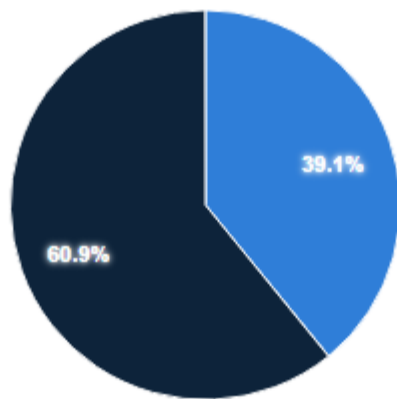
Autres : protection de l'enfance ,
droits des usagers en santé



Personnes âgées	13
Personnes en situation de handicap	15
Insertion sociale	9
Effectivité des droits	7
Médiation	9
Autre	4

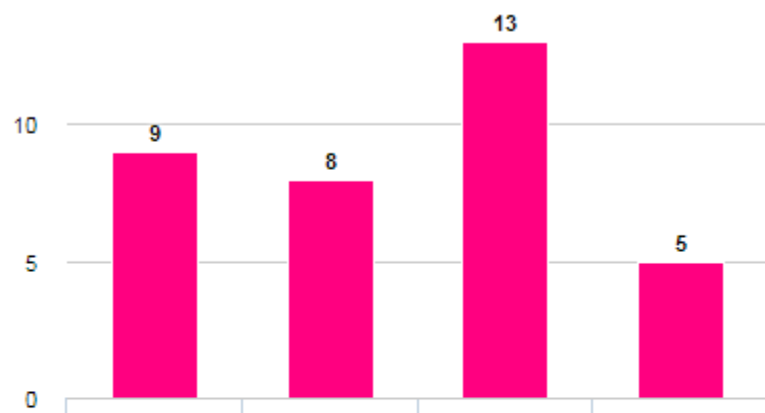
Echanges

Rencontre avec d'autres Personnes Qualifiées



oui	9
non	14

Formation



21 P Qual expriment un besoin de formation (88%) dont 67 % sur les limites de l'intervention et 46% sur la médiation

1 seule P Qual a suivi une formation: « Evalueur Externe/droit » par l'ANDES

Techniques de médiation	9
Droits des usagers dans le médico-social	8
Limites de l'intervention	13
Communication	5

Suggestions pour améliorer le dispositif

- Faciliter les échanges/temps de rencontre entre P Qual (7)
- Prévoir des temps d'information et de présentation du dispositif (4)
- Formation sur le périmètre d'action (2)
- Information sur les évolutions réglementaires (4)
- Avoir des interlocuteurs qui connaissent le dispositif (1)
- Améliorer la procédure de sollicitation (2)
- Etre plusieurs P Qual par département, 2 à minima par thématique
- Rendre effectif le dispositif (2)
- Améliorer les outils : rapport et remboursement de frais
- Améliorer la communication auprès des établissements et du grand public (2)

Nos objectifs

Améliorer la visibilité du dispositif des personnes qualifiées

Faciliter l'intervention d'une personne qualifiée, dans un délai court

Améliorer la qualité de réponse des personnes qualifiées

Homogénéiser le dispositif au sein de l'Ile-de-France



Plan d'action

Permettre aux usagers de faire appel à une PQual

La liste des personnes qualifiées est à jour

<https://www.iledefrance.ars.sante.fr/personnes-qualifiees-0>

L'information est adaptée aux publics ; le conseil de la vie sociale s'est emparé du sujet (FALC, etc.).

La liste est visible dans les lieux de vie/d'accompagnement (livret d'accueil, affichage, information, etc.).

Identifier des relais pour l'information (CTS, CLIC, MDPH, etc.)

Dans chaque administration, il est possible d'obtenir rapidement la liste et les moyens de les contacter (même en appelant un standard).

Plan d'action

Facilitation de l'intervention de la P Qual

Faire un cadrage de l'intervention

- Une prise en charge des frais claire et rapide
- Un protocole d'intervention : accusé demande, sollicitation, rencontre, contact avec l'établissement, CR d'intervention, limite et fin de la mission
- Des échanges entre ARS/CD/préfecture
- Une démarche qualité
 - Faire un lien entre interventions des P Qual et services réclamations
 - Analyser les interventions, proposer des axes d'améliorations

— Plan d'action

Animer les Personnes Qualifiées

La personne qualifiée fait partie d'un réseau de personnes qualifiées

— Echanges sur les bonnes pratiques, discussions autour des dossiers
Des journées d'animation départementales sont à organiser régulièrement

— Formation des P Qual

- Droits des usagers
- Technique de médiation
- Limite de l'intervention

Il est prévu une journée d'animation régionale deuxième semestre 2019

Conclusion

- Un dispositif sur le DROIT des Usagers
- Des usagers vulnérables
- Qu'il faut connaître
- Qu'il faut faire connaître

Merci