

INFORMER

FORMER

REPRESENTER

ANIMER

PLAIDER

3 JUIN 2021 - JOURNÉE RÉGIONALE
LA PERSONNE QUALIFIÉE EN ÉTABLISSEMENT
MÉDICO-SOCIAL :
AVEC VOUS, POUR VOUS



SYNTHÈSE
DES ÉCHANGES



LE MOT D'INTRODUCTION

Géraldine GOULINET-FITE,

**COORDINATRICE RÉGIONALE
FRANCE ASSOS SANTÉ
NOUVELLE-AQUITAINE**

France Assos Santé est une organisation qui a été traversée par différentes lois pour agir dans le champ de la représentation des usagers. Au départ, en 1991, les Collectifs Interassociatifs Sur la Santé (CISS) ont œuvré dans ce domaine, mais aussi dans le champ du médico-social.

Puis l'évolution législative, au travers des lois de 2002, de 2009 (Hôpital, Patient, Santé, Territoire) a permis une organisation et une structuration des **Représentants des Usagers** dans le système de santé. La loi de modernisation du système de santé de 2016 a créé l'**Union Nationale des Associations Agréées d'usagers du Système de Santé (UNAASS)**, qui prendra le nom de **France Assos Santé**.

Nos missions en région sont les suivantes : **Inform**er le grand public, les usagers et les RU sur le système de santé ; **Form**er les RU et les acteurs associatif à l'évolution du système de santé ; **Agir en plaidoyer** en affirmant nos avis et nos positions sur les politiques de santé, l'accès aux soins et la défense des droits individuels et collectifs des usagers **Représ**enter : représentation dans des instances statutaires notamment en démocratie de santé (hospitalière et ensemble de l'environnement de santé) ; **Animer** le réseau associatif composé de près de 130 associations qui nous représente, au sein de 7 collègues.

(personnes malades, personnes âgées et retraitées, personnes en situation de handicap, associations familiales, associations de défense des consommateurs, personnes en situation de précarité et qualité de la prise en charge et santé environnementale)

La place et le rôle des usagers est essentiel, notre mission est d'aider l'utilisateur à devenir acteur de sa santé et de valoriser le rôle des Représentants des Usagers.

Pour le champ du médico social, nous avons voulu renforcer notre histoire. En 2019, France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine officialise un partenariat à travers la signature d'un **contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens** avec l'Agence Régionale de Santé, Nouvelle-Aquitaine pour réfléchir aux dispositifs de démocratie en santé dans le champ du médico-social. Pour 3 ans, nous allons tenter de mettre en place, d'accompagner le dispositif des personnes qualifiées en réalisant des enquêtes diagnostiques auprès des personnes, en créant des outils et en animant le réseau des personnes qualifiées au sein de notre région. Notre rôle est d'engager cette démarche en faveur de la connaissance et la reconnaissance des personnes qualifiées comme maillon indispensable pour l'expression des usagers dans le champ du médico social.

En effet, le **contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens** est centré sur la dimension du secteur médico-social. Mais, entre espace des CISS et France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine, la problématique est commune : **valoriser la démocratie en santé** dans le secteur médico-social et redonner la place aux usagers et à leur famille.

Notre journée régionale du 7 décembre, centrée sur le secteur médico social "**Personnes âgées, Personnes en situation de handicap, vers une société inclusive, vers une situation inclusive : utopie ou réalité ?**" a été un point d'honneur pour montrer notre implication sur ce sujet. En outre, la crise sanitaire a été source de tensions et de conflits, dans la prise en charge des résidents et de leur famille. La mise en œuvre d'une cellule d'écoute et de dialogue éthique a été le reflet d'une situation génératrice de tensions.

Les instances départementales, notamment les **Conseils Départementaux pour la Citoyenneté et l'Autonomie (CDCA)** et les Conseils départementaux, ont la charge de porter la politique "personnes âgées, personnes en situation de handicap" sont des **interlocuteurs privilégiés**. Tout autant que les professionnels des établissements et structures médico-sociales qui doivent **connaître et intégrer** les droits des usagers au sein des établissements.

Aujourd'hui, cette matinée est centrée sur le **parcours de la réclamation** et sur le dispositif "personne qualifiée" qui est **un référent** pour le respect des droits des usagers en établissement ou structure médico-sociales.

Patrick CHARPENTIER,

**PRÉSIDENT DE FRANCE
ASSOS SANTÉ
NOUVELLE-AQUITAINE**

LES INTERVENTIONS

Agathe CURIEN, Chargée de mission France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine

Le rôle de "personne qualifiée" a été créé par **la loi du 2 janvier 2002** rénovant l'action sociale et médico-sociale afin de renforcer les droits des usagers des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

• Qui peut être personne qualifiée ?

La personne qualifiée est généralement une personne qui a une bonne expérience du secteur médico-social et système de santé (enfance, personnes âgées, personnes en situation de handicap, précarité...). La personne doit aussi maîtriser les concepts du droit des usagers.

• Qui peut saisir la personne qualifiée ?

« 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 ».

L'usager peut faire appel à une personne qualifiée mais celle-ci ne pourra pas s'autosaisir. Un directeur d'établissement ne pourra pas saisir une personne qualifiée. La demande doit émaner de l'usager ou de sa famille.

• Quels sont les rôles et les missions de la personne qualifiée ?

La personne qualifiée assure une médiation et accompagne l'usager afin de lui permettre de faire valoir ses droits comme le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, et de la sécurité de l'usager ou le libre choix entre les prestations (accompagnement à domicile ou en établissement)

• Dans quels établissements peut intervenir la personne qualifiée ?

La personne qualifiée intervient au sein de tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux (définis à l'article L312-1 du code de l'action sociale et des familles), notamment concernant les secteurs de l'enfance, du handicap et des personnes âgées.

A compter de la notification de la liste, le mandat de la personne qualifiée dure 3 ans.

• Appel à candidature "Personnes qualifiées"

L'ARS Nouvelle-Aquitaine, en lien avec chaque conseil départemental et chaque préfecture de département, propose de lancer un appel à candidatures afin de permettre l'identification de personnes qualifiées.

Lancement de l'appel à candidature : **30 juin 2021**

Patrick CHARPENTIER, Président, France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine

« Le parcours de la réclamation est un parcours de représentation, de défense des droits, c'est la place de France Assos Santé. Notre plaquette **« à qui m'adresser »** est utile pour toutes les structures, sanitaire et médico-sociales. Si un usager, citoyen rencontre des difficultés, cette plaquette vous oriente pour savoir qui contacter. La première des démarches c'est d'être dans une écoute active, et de prendre le temps d'en parler. Le secteur social et sanitaire, par un manque de ressources humaines, a fait une économie de temps, ce manque de temps et un manque d'écoute. Ce manque peut générer des réactions aussi bien du côté des professionnels que des usagers et des familles. Ce temps est indispensable il faut le solliciter. Si ce temps ne permet pas de trouver une réponse ou une entente, il existe un parcours de la réclamation en clinique.

Pour le médico-social, le Conseil de la Vie Sociale n'a **aucune compétence** pour traiter la réclamation au niveau d'un établissement. Mais alors, que faire ?

Quand on est inquiet, les personnes vont s'adresser au président du conseil départemental, aux Agences régionales de santé et parfois même au Président de la République. Mais l'interlocuteur n'est pas le bon.

La réclamation a un itinéraire, celui de la personne qualifiée. Mais aujourd'hui, ce dispositif est en panne.

Il est plus que nécessaire de remettre la défense des usagers au cœur des établissements médico sociaux, et de redonner un sens au dispositif de la personne qualifiée en Nouvelle-Aquitaine au travers de notre accompagnement et de nos outils en cours de construction (formation, fiches pratiques...). »

LES INTERVENTIONS

Stéphanie SAVARIT, Cheffe de projet, Guichet d'accueil et d'accompagnement des Réclamations en Santé (GRS) (Deux-Sèvres)

• Le Guichet d'accueil et d'accompagnement des Réclamations en Santé (GRS)

« Le GRS est un dispositif expérimental sur 5 ans, né de la loi de 2016. Il est porté par le **Conseil Territorial de Santé** et par **l'UDAF**, l'Union Départemental des Associations Familiales pour la neutralité. Un constat a été réalisé : l'usager ou le citoyen du système de santé ne s'exprimait pas face au parcours de soins vécu.

En effet, il peut être difficile pour les citoyens d'identifier et de différencier le secteur sanitaire du médico social. Pourtant cette identification est primordiale car la manière de porter réclamation sera différente. Mais aussi, certains usagers n'osent pas ou n'ont pas la force, l'énergie pour le faire.

Le guichet se trouve à la transversalité et au centre de l'accompagnement des citoyens et permet **d'identifier et d'orienter la personne**, vers le bon interlocuteur. Le guichet **peut être saisi par tout citoyen**, quel que soit l'âge ou la situation de santé. La volonté du GRS est de redonner la place du citoyen dans tout ce parcours et lui fournir les clés pour poser sa réclamation et être prêt à entamer les démarches. L'écoute est primordiale, on ne fait pas à la place de. Au sein du GRS, plus de **120 conventions** ont été signées avec des établissements, sanitaire, médico sociaux, et des associations.

• le parcours de la réclamation

Il est important de faire la différence entre le mécontentement et la réclamation. Le **mécontentement** c'est le sentiment ne pas avoir été traité de la même manière qu'un autre citoyen. La personne ressent un sentiment d'injustice de rejet. **La réclamation**, c'est l'expression de ce mécontentement. Au niveau de la recevabilité, le GRS entend toutes les plaintes puis oriente vers les partenaires en fonction des attendus.

• Chiffres

90 réclamations en 2020 (plus dans le sanitaire que dans le SMS) et au 3 juin 2021 autour de 80 réclamations.

En conclusion, la force de ce dispositif c'est la connaissance du territoire et le lien avec les partenaires qui est primordial afin d'avoir une spécificité de chaque territoire ».

Françoise TALBOT, Personne qualifiée depuis 2019, Deux-Sèvres

" Nous sommes cinq personnes qualifiées sur le département des deux Sèvres. Nous avons reçu une lettre de mission signée par le Préfet, le directeur de l'Agence régionale de Santé Nouvelle-Aquitaine et le président du Conseil départemental. Cette lettre de mission était accompagnée d'un guide reprenant les moyens mis à notre disposition, les coordonnées de nos autorités compétentes ainsi que d'une liste des établissements dans lesquels nous pouvons être appelés. Depuis 2019, j'ai envoyé deux comptes rendus et je travaille actuellement sur un troisième.


• Les sollicitations

J'ai eu mon premier dossier en 2019 puis j'ai eu 6 requêtes depuis 2019, et une 7e depuis hier (2 juin 2021). Les requêtes reçues actuellement sont en lien avec **la crise sanitaire**. Notamment en lien avec **l'interdiction des visites en EHPAD** lors du premier confinement. La crise a été génératrice de stress, de tensions, les familles n'ont pas pu visiter leurs parents. Mon rôle est de faire **baisser les pressions entre les interlocuteurs**.

Concernant les demandes, il est important de dire à ces personnes que les chefs d'établissements ou les professionnels de santé ne sont pas les « méchants ».

Je suggère aux familles **de prendre rendez-vous** avec le chef d'établissement et le médecin. Je propose ma présence lors de ce rendez-vous à la famille. Je cherche à faire diminuer la pression chez les familles et à rétablir un dialogue entre les parties. "

MERCI POUR VOTRE PARTICIPATION
ET VOS ÉCHANGES !
MERCI AUX INTERVENANTS !
MERCI À L'ÉQUIPE DE SALARIÉS !

 **88 PERSONNES
CONNECTÉS PENDANT
LE WEBINAIRE**

**150 MESSAGES
DANS LE TCHAT**



LE NUAGE DE MOTS CLÉS

ENRICHISSANTE UTILE EFFICACE
PARTAGE MERCI
DÉCOUVERTE DEMOCRATIE AVANCÉE
CONSTRUCTIF ECOUTE
COMMUNICATION PARTENAIRES
INVESTISSEMENT



POUR RÉCUPÉRER LES PRÉSENTATIONS :

- [PPT Agathe Curien, Chargée de mission FAS NAQ](#)
- [PPT Stéphanie Savarit, GRS](#)
- [Fiche "A qui m'adresser ?"](#)
- [PPT Françoise TALBOT, personne qualifiée](#)

POUR VOIR OU REVOIR LE
WEBINAIRE, RENDEZ VOUS SUR
NOTRE [PAGE YOUTUBE](#)
LE 30 JUIN !



Renseignements : 05 56 93 05 92
nouvelle-aquitaine@france-assos-sante.org