

Comment contacter les personnes qualifiées ?

Les personnes qualifiées sont joignables par mail et par téléphone. Elles le sont aussi par courrier, adressé à :

Personnes qualifiées
Secrétariat de la Direction générale
adjointe des Solidarités et de
l'insertion

Site départemental Simone Veil
49 boulevard Châteaudun
80000 Amiens Cedex 1

Ajouter sur l'enveloppe la mention
« **Ne pas ouvrir par le service courrier
ni par le secrétariat** ».

Votre demande doit être claire et
détaillée afin de faciliter l'intervention
des personnes qualifiées et la
recherche d'une solution à l'amiable.

Pour les usagers pris en charge dans
les établissements et services pour
personnes âgées :

 **Aleth CRÉPIN**

Tél. : 03 60 03 42 98

e-mail : personne.qualifiee.acrepin@somme.fr

Pour les usagers pris en charge dans
les établissements et services pour
**personnes en situation de handi-
cap** :

 **Bruno EHRHARDT**

Tél. : 03 60 03 42 94

e-mail : personne.qualifiee.behrhardt@somme.fr

 **Abderrazek KHELFAT**

Tél. : 03 60 03 42 95

e-mail : personne.qualifiee.akhelfat@somme.fr

Pour les usagers pris en charge dans
les établissements et services pour
enfants relevant d'une protection
administrative ou judiciaire ou pour
**enfants faisant l'objet d'une mesure
judiciaire** :

 **Marie ZOUINI**

Tél. : 03 60 03 42 77

e-mail : personne.qualifiee.mzouini@somme.fr

Pour les usagers pris en charge dans
les établissements et services pour
**personnes en difficultés sociales ou
spécifiques** :

 **Aleth CRÉPIN**

Tél. : 03 60 03 42 98

e-mail : personne.qualifiee.acrepin@somme.fr



**VOUS ÊTES EN ÉTABLISSEMENT
ET RENCONTREZ DES
DIFFICULTÉS POUR FAIRE
VALOIR VOS DROITS ?**

Quatre personnes qualifiées sont
là pour vous écouter et vous aider

Qu'est ce qu'une personne qualifiée ?

Les personnes qualifiées sont présentes dans chaque département.

Elles ont d'abord candidaté et ont été désignées conjointement par la Préfecture, le Conseil départemental et l'Agence régionale de santé (ARS).

Elles interviennent sur demande en cas de conflit ou litige avec un établissement, un service social ou médico-social.

Elles accompagnent toute personne pour faire valoir ses droits :

- respect de la dignité, intégrité, vie privée, sécurité
- libre choix entre les prestations (domicile/établissement) - sous certaines conditions
- confidentialité des données personnelles
- informations sur les droits fondamentaux et protections



Les missions

- **Informier et aider** les usagers des établissements ou services sociaux ou médico-sociaux à faire valoir leurs droits.
- **Solliciter et signaler** aux autorités compétentes les difficultés liées à la tarification, à l'organisation de l'établissement ou du service ou encore à une situation de maltraitance suspectée ou avérée.
- **Assurer un rôle de médiation** entre l'usager et l'établissement ou le service.

Pourquoi les contacter ?

- **Si vous ne comprenez pas** une décision qui s'impose à vous,
- **Si vous estimez** que l'établissement ou le service 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, etc.

Qui peut les solliciter ?

- **Les personnes âgées** en lien avec un EHPAD, un service d'aide aux personnes âgées, une unité de soins de longue durée...
- **Les personnes en situation de handicap** en lien avec un foyer d'accueil médicalisé, un établissement et service d'aide par le travail.
- **Les enfants relevant d'une protection administrative ou judiciaire** en lien avec un service d'Assistance Éducative en Milieu Ouvert (AEMO), un centre maternel, une maison d'enfant à caractère social.
- **Les personnes en difficultés sociales ou spécifiques** en lien avec un centre d'hébergement ou de réinsertion social, un centre d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques pour usagers de drogue...

Bon à savoir

Les personnes qualifiées sont indépendantes des collectivités publiques ainsi que des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Elles interviennent uniquement sur demande de l'usager ou de son représentant légal. Elles exercent à titre gratuit et en toute neutralité. Conformément à la loi 2002-2 rénovant l'action médico-sociale portant notamment sur les droits des usagers et le décret du 14 novembre 2003.

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.