

• VOTRE MISSION •

Aider les usagers des établissements et médico-sociaux à faire valoir leurs droits pour :

- Respecter la dignité et la vie privée
- Garantir le libre choix de prestations
- Prendre en charge en respectant un consentement éclairé
- Accéder à l'information sur les droits fondamentaux et les protections légales
- Assurer un rôle de médiation

• UN RÔLE DE MEDIATEUR •

La Conférence Nationale de Santé de 2012 souligne l'importance d'une définition partagée de la médiation en santé

« La médiation est un processus de communication éthique reposant sur l'autonomie et la responsabilité des participants, dans lequel un tiers, impartial, indépendant, sans pouvoir, favorise par des entretiens confidentiels la création, la recréation du lien social, la prévention ou le règlement de la situation en cause »

Rapport n°3696 de la délégation de l'Assemblée nationale pour l'Union européenne

- En tant que personne qualifiée, votre rôle est de favoriser ou rétablir le dialogue et la confiance réciproque autour du projet individuel.
- Vous êtes libre d'accepter ou de refuser une mission qui vous est proposée. De même que vous pouvez décider de ne pas poursuivre une mission entamée.
- Un compte-rendu final est attendu afin d'intégrer les conclusions de l'intervention au sein du suivi de l'établissement.

Un dispositif commun
aux Conseils Départementaux,
à l'Aide Sociale à l'Enfance,
à la Protection Judiciaire de la Jeunesse
et aux Directions Départementales
de la Cohésion Sociale

CONTACT
sur le champ médico-social :



ars-normandie-medicosoc-
personnes-qualifiees@ars.sante.fr

Dispositif conforme à l'article L311-5 du
Code de l'Action Sociale et des Familles

Devenir
« Personne
qualifiée »
auprès des usagers du
secteur médico-social

ars
Agence Régionale de Santé
Normandie

UN SERVICE DE MÉDIATION
EN FAVEUR
DES DROITS DES USAGERS

UN ENGAGEMENT ÉTHIQUE
POUR RÉTABLIR
LA CONFIANCE ET LE BIEN-ÊTRE
DE L'USAGER

• LE RÔLE DE PERSONNE QUALIFIÉE •

Vous n'avez plus d'activité professionnelle ?
 Vous avez une grande expérience du secteur médico-social ?
 Vous souhaitez mettre votre expertise au service des usagers ?

Vous pouvez vous engager pour un mandat de 3 ans, reconductible, dans le cadre d'une mission bénévole.

- L'interface entre vous et les usagers est assurée par l'ARS ou le Conseil départemental, il n'y a pas de transmissions directe de vos coordonnées personnelles.
- Les interventions sont ponctuées généralement sur 3 à 4 mois via des contacts téléphoniques, des rencontres avec l'utilisateur, son représentant et les responsables de son établissement.



Une attention particulière est portée sur les situations présentées afin d'éviter tout risque de conflit d'intérêt.



Vous ne disposez d'aucun pouvoir d'injonction sur l'établissement.

• LES ENGAGEMENTS DE L'ARS •



Vous proposer une formation continue

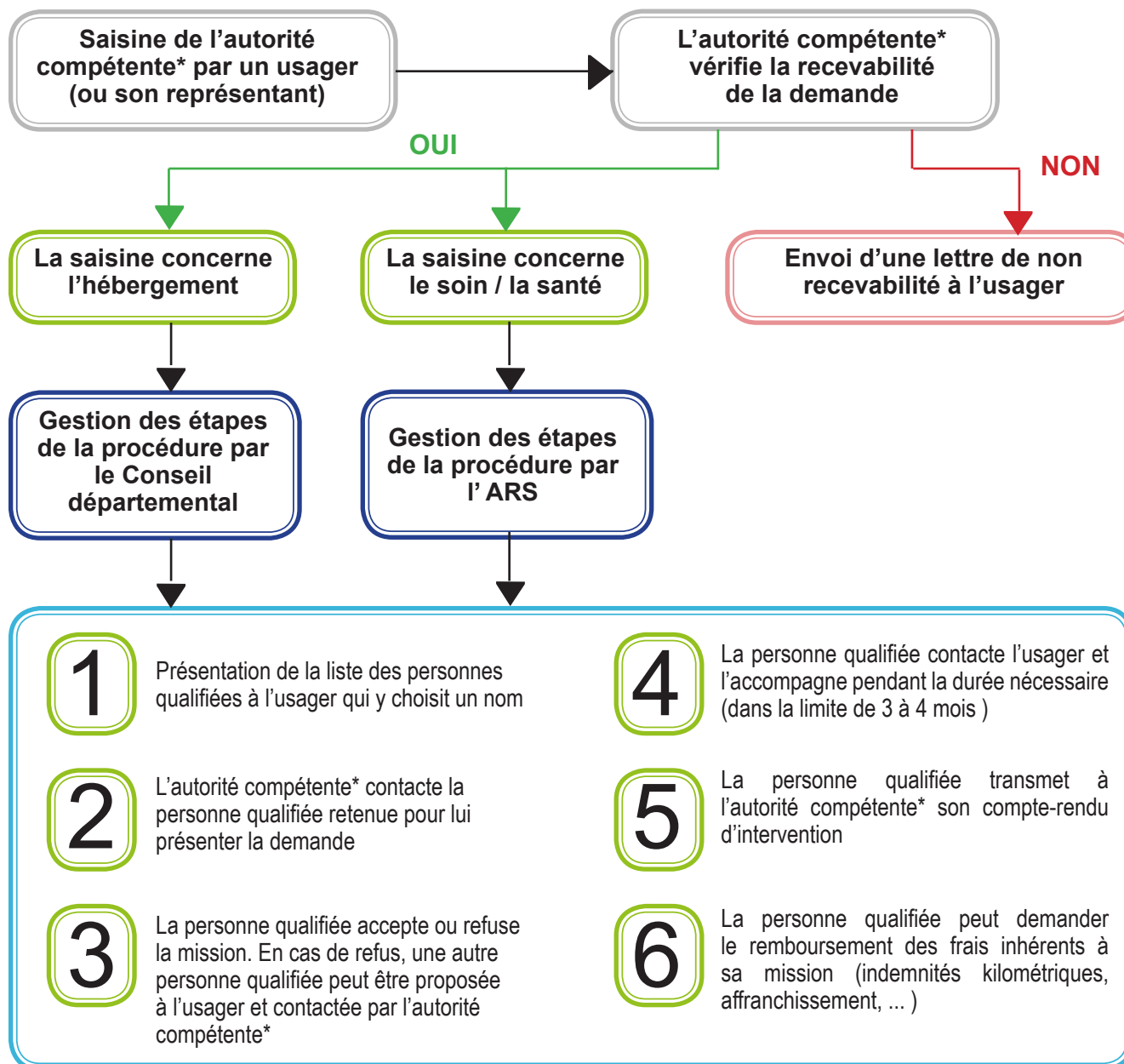


Vous offrir le remboursement des frais engagés en fin de mission



Mettre à votre disposition des locaux lorsque nécessaire

• MODE OPÉRATOIRE DE LA GESTION DES SAISINES •



*ARS ou Conseil départemental