



**LETTRE DE SOLLICITATION
D'UNE PERSONNE QUALIFIEE
PAR UN USAGER
D'UN ETABLISSEMENT OU SERVICE SOCIAL OU MEDICO-
SOCIAL
OU SON REPRESENTANT LEGAL**

Le rôle de la personne qualifiée est de vous conseiller et de vous apporter des éclairages concernant les difficultés que vous pouvez rencontrer. Elle ne peut pas vous représenter juridiquement dans vos démarches.

Je soussigné(e)

Adresse :

.....

Téléphone :

Adresse mail :

Coordonnées du représentant légal (usager mineur ou curatelle renforcée) :

Souhaite solliciter Mme/M. ,
figurant sur la liste de personnes qualifiées publiée par l'Agence régionale de santé Ile-de-France, le Président du Conseil Départemental et le Préfet de département, 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.

La liste des personnes qualifiée est communiquée dans les établissements et service social ou médico-social par affichage ou dans le livret d'accueil.

Vous pouvez également consulter les listes des personnes qualifiées en annexe et sur le site internet de l'ARS Ile-de-France : <https://www.iledefrance.ars.sante.fr/personnes-qualifiees-0>

En cas d'indisponibilité de la personne sollicitée, votre demande pourra être confiée à une autre personne qualifiée de la liste.

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

Contexte de votre prise en charge au sein de l'établissement ou du service :

Date d'entrée dans l'établissement ou le service :

Durée du séjour :

S'agit-il d'un accueil de jour ? d'hébergement ? à domicile ?

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...) : *Il vous est possible de compléter cette description sur papier libre*

Il peut être joint à ce formulaire un courrier libre.

Merci d'envoyer cette demande à l'adresse postale ou mail indiquée au sein des arrêtés portant désignation des personnes qualifiées par département en mettant en copie l'adresse suivante : ARS-IDF-personnes-qualifiees@ars.sante.fr

Si vous le souhaitez, vous pouvez envoyer cette demande par lettre recommandée avec accusé de réception.

Par la suite, **la personne que vous avez sollicitée et qui aura donné son accord** prendra contact avec vous pour évoquer votre situation.

Une première **phase amiable** devra s'engager à l'initiative de la personne qualifiée afin d'établir ou de rétablir le dialogue entre vous et la structure concernée.

En cas de non résolution amiable, une **deuxième phase** consistera à identifier les mesures à préconiser pour engager le règlement du différend qui vous oppose à l'établissement ou au service en s'appuyant à minima sur le projet d'établissement, le projet de service et votre projet d'accueil personnalisé. Il a été demandé à la personne qualifiée que ce processus n'excède pas six mois. Les conclusions pourront faire l'objet d'une restitution orale ou écrite.

La personne qualifiée établira un **compte-rendu** d'intervention qui sera adressé aux autorités compétentes.