

## 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

M. ou Mme ...

Secrétariat de la direction de l'autonomie

Centre administratif départemental

Boulevard du port CS 32615

80 026 Amiens Cedex 1

Ajouter 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.

## Les personnes qualifiées sont spécialisées pour résoudre vos problèmes

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

 **Balbina MONTEIRO COUTINHO**

@ : [personne.qualifiee.bmonteiro@somme.fr](mailto:personne.qualifiee.bmonteiro@somme.fr)

Tél. : 03 60 03 42 96

 **Bruno EHRHARDT**

@ : [personne.qualifiee.behrhardt@somme.fr](mailto:personne.qualifiee.behrhardt@somme.fr)

Tél. : 03 60 03 42 94

.....

Pour les usagers pris en charge dans les établissements et services pour les personnes en situation de handicap :

 **Abderrazek KHEL FAT**

@ : [personne.qualifiee.akhelfat@somme.fr](mailto:personne.qualifiee.akhelfat@somme.fr)

Tél. : 03 60 03 42 95

 **Bruno EHRHARDT**

@ : [personne.qualifiee.behrhardt@somme.fr](mailto:personne.qualifiee.behrhardt@somme.fr)

Tél. : 03 60 03 42 94

.....

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

 **Françoise RANSON**

@ : [personne.qualifiee.franson@somme.fr](mailto:personne.qualifiee.franson@somme.fr)

Tél. : 03 60 03 42 93

.....

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

 **Françoise RANSON**

@ : [personne.qualifiee.franson@somme.fr](mailto:personne.qualifiee.franson@somme.fr)

Tél. : 03 60 03 42 93



## Vous êtes en établissement ou accompagné.e par un service ? Vous rencontrez des difficultés pour faire valoir vos droits ?

Dans la Somme,  
quatre personnes qualifiées  
sont là pour vous écouter  
et vous aider



# Qu'est-ce qu'une personne qualifiée ?

Les personnes qualifiées interviennent sur demande de l'utilisateur en cas de conflit ou litige avec un établissement, ou service social, ou médico-social.

Elles accompagnent toute personne prise en charge par les établissements et services pour lui permettre de faire valoir ses droits, notamment :

- respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité
- libre choix entre les prestations (domicile/établissement) sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger
- confidentialité des données concernant l'utilisateur
- informations sur les droits fondamentaux et protections



## Leurs 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'utilisateur et l'établissement ou le service

## Quels établissements et services et pour quel public?

Les établissements et les services du département de la Somme peuvent concerner :

- les personnes âgées : un EHPAD, un service d'aide aux personnes âgées, une unité de soins de longue durée, ...
- les personnes en situation de handicap : un foyer d'accueil médicalisé, un établissement et service d'aide par le travail, ...
- les enfants relevant d'une protection administrative ou judiciaire : un service d'AEMO, un centre maternel, une maison d'enfant à caractère social, ...
- les personnes en difficultés sociales ou spécifiques : 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'utilisateur 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.

