



**Vous
accompagner
dans le respect
de vos droits**

Ille-et-Vilaine, **la vie**
à taille humaine

Vous êtes pris en charge par un établissement ou service social ou médico-social en lien avec le secteur des personnes âgées, des personnes en situation de handicap, de l'enfance ou des personnes en difficultés sociales ?

Vous êtes en conflit avec les professionnel·les qui vous accompagnent ? Le dialogue est rompu ? Vous pensez que vos droits ne sont pas respectés ?

**FAITES-VOUS ACCOMPAGNER !
DÉCOUVREZ LE RÔLE DES PERSONNES « QUALIFIÉES ».**

QUI PEUT FAIRE APPEL À UNE PERSONNE QUALIFIÉE ?

Toute personne se sentant en difficulté dans sa relation avec les professionnel·les de l'établissement médico-social auquel il a recours, qu'il s'agisse d'un EHPAD, d'une structure pour personnes en situation de handicap, d'un centre d'hébergement ou de réinsertion sociale ou encore d'une maison d'enfants à caractère social.

POURQUOI FAIRE APPEL À UNE PERSONNE QUALIFIÉE ?

La personne qualifiée intervient à la demande de l'utilisateur ou de son représentant légal à titre gratuit. Indépendante de toute structure ou collectivité, elle vous accompagne en toute neutralité et discrétion afin d'apaiser les relations, de renouer le dialogue et la confiance réciproque avec les professionnels qui vous suivent. En tant que référente pour vos droits, elle a une bonne connaissance du secteur social et médico-social et des droits sociaux.

QUEL EST LE RÔLE DE LA PERSONNE QUALIFIÉE ?

Elle vous accompagne, vous informe et vous aide à faire valoir vos droits auprès de l'établissement.

QUI SONT LES PERSONNES QUALIFIÉES ?

Ces personnes se sont portées bénévoles dans le cadre d'un appel à candidature. Elles ont été choisies conjointement par le Conseil départemental, la Préfecture et l'Agence régionale de santé (ARS) au regard de leurs connaissances et de leurs qualités d'écoute et de neutralité. Ce dispositif est encadré par l'article L. 311-5 du Code de l'action sociale et des familles (CASF).

COMMENT CONTACTER UNE PERSONNE QUALIFIÉE ?

Contactez Info sociale en ligne (ISL) au 0 800 95 35 45 (numéro gratuit), qui vous mettra en relation avec l'une des personnes qualifiées.



Département d'Ille-et-Vilaine

Direction de l'autonomie
1, avenue de la Préfecture
35042 RENNES CEDEX
Tél. 02 99 02 37 15

Suivez-nous sur



www.ille-et-vilaine.fr