EHPAD Résidence Saint Vincent	**FICHE PRATIQUE 7 :** **La personne qualifiée**	**Codification :** PAR/ADM/DOCS/DIR/40/18.08.2026 **Pages :** Page **1** sur **2** **Date de rédaction :** 18/08/2026 **Statut :**
Rédaction : BIANCARDINI Valérie, Directrice EHPAD **Validation :**		
Destinataires : Futurs résidents, familles		

Une personne extérieure pour vous aider à faire valoir vos droits

Si vous rencontrez une difficulté avec la Résidence Saint Vincent ou si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez faire appel à une **personne qualifiée**.
Cette démarche est **gratuite**.

Quel est son rôle ?

La personne qualifiée est extérieure à la Résidence.
Elle peut notamment :

- Vous informer sur vos droits ;
- Vous aider à les faire valoir ;
- Vous accompagner dans une situation de désaccord ou de difficulté avec l'établissement ;
- Favoriser le dialogue entre vous et la Résidence ;
- Vous accompagner dans la recherche d'une solution ;
- Signaler, lorsque cela est nécessaire, certaines difficultés aux autorités compétentes.

Elle présente des garanties d'indépendance vis-à-vis de l'établissement.

Dans quelles situations pouvez-vous la solliciter ?

Vous pouvez notamment faire appel à une personne qualifiée si vous rencontrez une difficulté concernant :

- Le respect de vos droits ;
- Votre accompagnement ;
- Les conditions de votre séjour ;
- Votre contrat de séjour ;
- La facturation ;
- Le respect de votre intimité ou de vos choix ;
- Une difficulté persistante ou une rupture de dialogue avec l'établissement.

Il n'est pas nécessaire d'attendre qu'une situation devienne conflictuelle pour la solliciter.

Comment choisir une personne qualifiée ?

Vous choisissez librement la personne que vous souhaitez contacter parmi celles figurant sur la **liste des personnes qualifiées désignées pour le département du Gard**.
Cette liste est établie par les autorités compétentes, notamment l'Agence régionale de santé, le représentant de l'État et le Conseil départemental.

Comment la contacter ?

La **liste actualisée des personnes qualifiées et leurs coordonnées** est :

- Remise avec les documents d'accueil ;
- Disponible auprès de l'accueil de la Résidence ;
- Affichée dans l'établissement.

Vous pouvez contacter directement la personne qualifiée de votre choix selon les modalités indiquées sur cette liste. Le portail national d'information pour les personnes âgées confirme que cette liste doit être communiquée avec le livret d'accueil et affichée dans l'établissement.

Vous pouvez trouver ses coordonnées sur le site :
https://www.occitanie.ars.sante.fr/media/102673/download?inline

Que se passe-t-il ensuite ?

Après avoir été sollicitée, la personne qualifiée prend contact avec vous et intervient en fonction de la situation.
À l'issue de son intervention, elle vous informe des démarches réalisées et de ses conclusions. Elle rend également compte de son intervention aux autorités compétentes dans les conditions prévues par la réglementation.

Personne qualifiée ou personne de confiance ?

Ce n'est pas la même chose.

La personne de confiance
→ est une personne que **vous désignez vous-même**, généralement parmi vos proches ;
→ peut vous accompagner dans vos démarches et dans l'expression de vos choix.
La personne qualifiée
→ figure sur une **liste établie par les pouvoirs publics** ;
→ est extérieure à l'établissement ;
→ intervient pour **vous aider à faire valoir vos droits**, notamment lorsqu'une difficulté existe avec l'établissement.

À retenir

✓ Je peux faire appel à une personne qualifiée si j'ai besoin d'aide pour faire valoir mes droits.
✓ Je la choisis librement sur la liste départementale.
✓ Son intervention est gratuite.
✓ Elle est extérieure à la Résidence.
✓ Je peux la contacter directement.