



Charte éthique

de la

personne qualifiée

Toute personne prise en charge dans un établissement ou son représentant légal peut faire appel à une personne qualifiée pour l'aider à résoudre un conflit individuel ou collectif et à faire valoir ses droits.

Dans le cadre de son mandat, la personne qualifiée va être amenée à traiter des informations et des situations personnelles. Son rôle est d'informer les personnes qui font appel à elle, sur leurs droits et les modalités permettant de les faire respecter.

La personne qualifiée exerce son mandat bénévolement, elle assure un dialogue constructif permettant le respect des personnes et des institutions. Du fait de sa connaissance des secteurs social et médico-social, la personne qualifiée apporte un regard extérieur sur une situation donnée pour une personne ou son représentant légal.

Plusieurs principes guident la mission de la personne qualifiée :



■ INDÉPENDANCE ■

La personne qualifiée conduit sa mission en toute indépendance. Bien qu'elle doive rendre compte aux personnes faisant appel à elle et aux autorités l'ayant désignée, elle est seule responsable des constats et des recommandations formulés.



■ INTÉGRITÉ ■

La personne qualifiée agit en toute impartialité et transparence vis à vis de la situation pour laquelle elle intervient.



■ FORMATION ■

La personne qualifiée s'engage à mettre à jour ses connaissances et ses compétences en participant, autant que possible, aux temps de formation et de partage d'expérience organisés notamment par les institutions en charge du dispositif (ARS, préfecture, département).



■ ABSENCE DE CONFLIT D'INTÉRÊT ■

La personne qualifiée doit garantir l'absence de conflit d'intérêt dans la conduite de son action. Pour cela, elle ne doit pas intervenir dans une situation pour laquelle elle a un lien avéré avec la structure sociale ou médico-sociale, son gestionnaire, le personnel de l'établissement ou service dans laquelle elle est mobilisée.

En présence d'un conflit d'intérêt, elle informe la personne accueillie et/ou son représentant légal de son impossibilité, et l'oriente vers une autre personne qualifiée compétente.



■ CONFIDENTIALITÉ ■

La personne qualifiée s'engage à garder confidentiel dans un cadre restreint les données et informations personnelles dont elle a connaissance dans le cadre de sa mission.



■ BIENVEILLANCE ■

Les usagers et leurs proches qui sollicitent la personne qualifiée sont souvent dans un état de vulnérabilité ou de souffrance. La personne qualifiée doit donc adopter une posture d'écoute active bienveillante pour garantir la sérénité des échanges.