

## **Foire aux questions (FAQ)**

### **Que faire si je suis informé(e) d'une maltraitance ?**

Réaliser un signalement à l'autorité de contrôle et tarification (ARS, Conseil départemental, Collectivités des îles du Nord), en contactant leurs référents dont les coordonnées vous ont été communiquées.

### **Quelle couverture assurantielle en cas d'accident de voiture durant un déplacement réalisé dans le cadre de la mission ?**

La prise en charge dépend de l'autorité compétente pour votre mission (ARS, Conseil départemental, Collectivités des îles du Nord). Pour rappel, la personne qualifiée bénéficie du statut de collaborateur occasionnel de service public (car elle intervient pour un usager résidant dans (ou accompagné par) un service ou établissement médico-social sous l'autorité administrative de l'ARS ou conjointe avec le Conseil départemental de la Guadeloupe ; les Collectivités des îles du nord).

### **Bénéfice d'une assistance juridique en cas de mise en cause de ma responsabilité civile ou pénale par un usager, ses proches ou un membre de l'ESMS au sein duquel j'interviens ?**

Voir réponse identique à la question précédente.

### **Modalité de prise de contact avec les autres personnes qualifiées ?**

La liste des personnes qualifiées, avec leurs coordonnées, est disponible sur les sites internet de chacune des autorités (ARS, Conseil départemental, Collectivités des îles du Nord).

### **Aide lors d'un accompagnement si je suis confronté(e) à une situation qui dépasse mes attributions ?**

Informez l'usager que cette situation ne relève pas de votre rôle de personne qualifiée, car non compétent(e) pour y répondre

Préciser l'interlocuteur vers qui l'usager pourra se rapprocher (autre personne qualifiée, référents identifiés au sein des autorités (ARS, Conseil départemental, Collectivités des îles du Nord)).

### **Besoin d'un lieu pour recevoir une famille ?**

Si cela est possible, la rencontre se fait au sein de l'ESMS où réside l'usager.

Si cela n'est pas possible ou souhaitable, la rencontre peut se tenir dans un lieu neutre.