



LIVRET D'ACCUEIL



CENTRE LOCAL D'INFORMATION ET DE COORDINATION GÉRONTOLOGIQUE DU SUD DE L'AISNE

4, avenue Pierre et Marie Curie 02400 Château-Thierry

Tél. : 03 23 82 78 00 • eMail : clic@uccsa.fr

www.uccsa.fr/-CLIC-du-Sud-de-l-Aisne-

PRÉSENTATION DU SERVICE

Le CLIC du Sud de l'Aisne est situé :

4 Avenue Pierre et Marie Curie
02400 Château-Thierry
Téléphone : 03 23 82 78 00
e-mail : clic@uccsa.fr

Les CLIC (Centre Local d'Information et de Coordination) sont des services gratuits, pilotés par le Conseil Départemental de l'Aisne et ont pour mission d'aider les personnes âgées de plus de 60 ans ainsi que leur famille dans leurs différentes démarches.

Le CLIC peut ainsi informer et conseiller sur :

- Le maintien à domicile et les aides possibles
- L'hébergement en maison de retraite ou en famille d'accueil
- La vie quotidienne : santé, loisirs, adaptation du logement, aides techniques, accès aux soins, budget, démarches administratives...
- Prévention et soutien : aide aux aidants...

Le CLIC du Sud de l'Aisne intervient sur les secteurs de :

- Charly-sur-Marne
- Condé-en-Brie
- Château-Thierry
- Fère-en-Tardenois
- Neuilly-Saint-Front

PLAN D'ACCES HORAIRES D'OUVERTURE



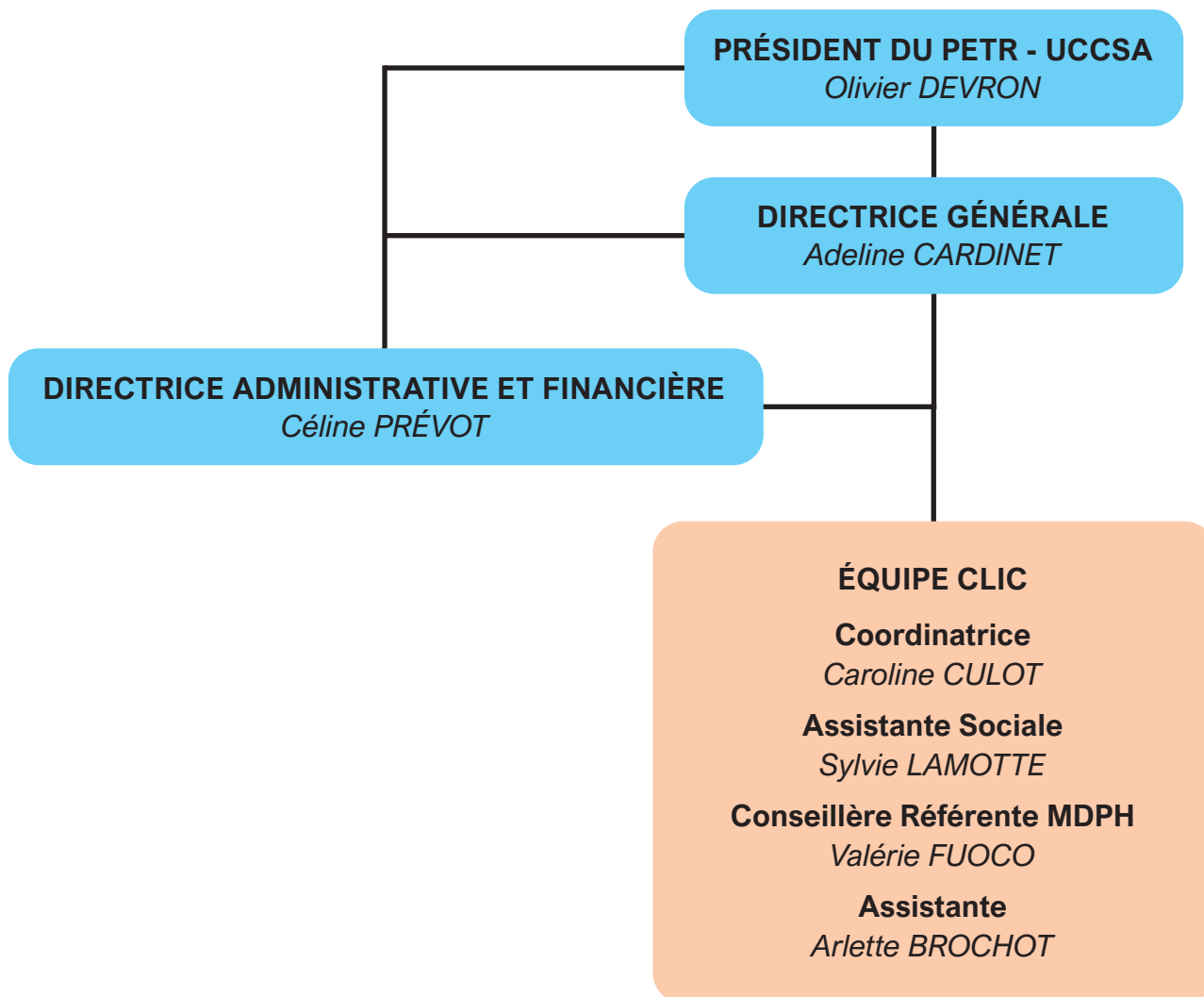
Le CLIC du Sud de l'Aisne est ouvert du lundi au vendredi.
Les permanences d'accueil au public et téléphoniques ont lieu les matins de 9h00 à 12h30,
et uniquement sur rendez-vous l'après-midi.

PRÉSENTATION DE L'ÉQUIPE

Son équipe est constituée de :

- M^{me} CULOT Caroline, Coordinatrice
- M^{me} BROCHOT Arlette , Assistante administrative
- M^{me} LAMOTTE Sylvie, Assistante sociale
- M^{me} FUOCO Valérie, Conseillère CLIC

ORGANIGRAMME CLIC



Le CLIC du Sud de l'Aisne est un service du PETR - UCCSA et son fonctionnement obéit aux mêmes règles générales.

I) RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

En vertu de l'article L. 311-7 du code de l'action sociale et des familles et du décret N°2003-1095 du 14 novembre 2003, le présent Règlement a pour objectifs de définir d'une part, les droits et obligations des personnes accueillies et d'autre part, les modalités de fonctionnement du service.

Dans ce cadre, il rappelle les principes qui régissent l'accueil et l'accompagnement de la personne ainsi que les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement.

Ces dispositions, qui visent à favoriser la qualité de l'accompagnement, seront mises en œuvre dans le respect de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

La présente version du règlement de fonctionnement a été adoptée par l'équipe du CLIC du Sud de l'Aisne, lors de la réunion de service, le 5 Novembre 2015, puis validée par le Conseil départemental lors de la réunion du 13 Mars 2017. Il est établi pour une durée de 5 ans et peut être révisé chaque fois que nécessaire.

1) Modalités d'organisation

a) Admission et accueil

Le CLIC du Sud de l'Aisne peut intervenir à la demande de l'utilisateur, de la famille ou de professionnels. La réponse peut être donnée par téléphone, courrier ou lors d'un entretien à domicile (sur rendez-vous) ou directement sur site (en fonction du type de demande). La place et le soutien aux aidants sont privilégiés.

Loi d'adaptation de la société au vieillissement « Art. L113-1-3 Est considéré comme proche aidant d'une personne âgée son conjoint, le partenaire avec qui elle a conclu un pacte civil de solidarité ou son concubin, un parent ou un allié, définis comme aidants familiaux, ou une personne résidant avec elle ou entretenant avec elle des liens étroits et stables, qui lui vient en aide, de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de la vie quotidienne. »

b) Le projet d'accompagnement personnalisé de l'utilisateur

Le projet d'accompagnement est défini avec l'utilisateur et/ou son représentant légal après recueil de ses attentes et évaluation de ses besoins. L'utilisateur peut être accompagné de son aidant.

Ce travail de collaboration débouche sur un engagement réciproque et la formalisation du projet d'accompagnement personnalisé de l'utilisateur signé par ce dernier et/ou son représentant légal ainsi que l'aidant le cas échéant.

Il est formalisé par un document inclus dans le dossier de l'utilisateur et qui peut lui être remis à sa demande.

c) Les partenariats (coordination avec les partenaires)

Le CLIC travaille en partenariat avec des acteurs du secteur social, médico-social et sanitaire.

Les usagers sont informés en amont des partenaires qui pourront être sollicités dans le cadre de leur accompagnement et des informations qui peuvent être échangées le cas échéant (éléments nécessaires à la compréhension de la situation).

L'accord de l'utilisateur est recherché et formalisé par une signature sur le document «projet d'accompagnement personnalisé ».

d) Participation des usagers

La participation des usagers est assurée sous différentes formes :

- Enquête de satisfaction
- Comité territorial de concertation CLIC, une fois par an.

e) Fin de l'accompagnement

En fin de suivi, le projet d'accompagnement personnalisé est clôturé. L'utilisateur peut toutefois formuler une nouvelle demande à tout moment (cf. art. a « Admissions / accueil »).

Par ailleurs, l'accompagnement peut être interrompu à l'initiative de l'utilisateur et/ou de son représentant légal après en avoir informé le service.

L'accompagnement peut être interrompu, de façon provisoire ou définitive, à l'initiative du CLIC dans les conditions suivantes :

- Non-respect du présent règlement de fonctionnement
- Agressions de toutes natures vis-à-vis des professionnels du CLIC
- Absence de collaboration, refus d'intervention

Cette interruption sera formalisée par courrier.

f) Aspects financiers

Le CLIC est financé par le Conseil Départemental de l'Aisne et le PETR - UCCSA.

Ses services n'appellent pas de participation financière de l'utilisateur. Il est interdit de faire un don d'argent aux professionnels.

2) Droits et devoirs

Le CLIC garantit à tout usager les droits et les libertés individuelles énoncés par l'article L.311-3 du CASF et par la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

a) Confidentialité

La confidentialité des informations qui le concernent est assurée aux usagers. L'ensemble des professionnels s'engage dans le cadre de ses missions à respecter cette confidentialité. Le personnel est soumis au secret professionnel et ne peut se soustraire de cette obligation que si une situation de danger immédiat est portée à leur connaissance (art 223-13 et 226-14 du code pénal).

La mise en œuvre d'un accompagnement suppose un partage d'informations entre les professionnels directement impliqués dans l'accompagnement d'un même usager. Cet échange d'information doit être nécessaire et pertinent au regard des objectifs fixés, du rôle et du statut du professionnel concerné. L'utilisateur en est averti à l'avance et peut s'y opposer.

b) Respect mutuel

Les professionnels, comme les usagers, s'engagent à se respecter mutuellement et à respecter, dans les actions mises en œuvre, ce qui est négocié dans le projet d'accompagnement personnalisé, en adoptant une attitude civile à l'égard des uns et des autres : ainsi, par exemple, chacune des personnes engagées dans la réalisation du projet d'accompagnement doit s'engager à prévenir l'autre en cas d'absence, à respecter les horaires de rendez-vous fixés, à signaler tout changement remettant en cause le projet établi.

Les visites à domicile se déroulent dans le respect de la dignité, de l'espace privatif des usagers, de leur intimité et de leurs habitudes de vie.

Conformément au règlement intérieur de « structure », les professionnels n'ont pas à communiquer leurs coordonnées personnelles et toute transaction entre usager et personnel est formellement interdite.

c) Prévention et traitement des faits de violence / maltraitance

Une procédure est élaborée et mise à disposition. Elle précise notamment que :

- Les membres du personnel ont l'obligation de dénoncer des faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leur fonction. Ils sont protégés conformément à la législation en vigueur (art 223-13 du code pénal).

- Le directeur est informé, pour qu'il puisse donner une suite appropriée à tout acte de maltraitance, qu'il soit d'ordre physique, psychique ou moral, matériel ou financier, de négligence active ou passive ; la suite à donner pouvant être la transmission de l'information aux autorités judiciaires (Procureur de la République).
- L'attention du personnel est particulièrement attirée sur le devoir de réserve envers la personne et sa famille, notamment dans toutes ses paroles, écrits, faits et gestes.

Le CLIC communique aux usagers le numéro d'appel national (39 77).

3) Communication du présent document

Ce livret d'accueil incluant le règlement de fonctionnement ainsi que la charte des droits et libertés de la personne accueillie sont remis à chaque usager bénéficiant d'un projet d'accompagnement personnalisé.

Ces documents sont également remis à chaque personne qui exerce dans le cadre du CLIC, quelles que soient les conditions d'exercice (salarié, bénévole, libéral...).

Le règlement de fonctionnement ainsi que la charte sont affichés dans les locaux du CLIC.

II) MODALITÉS DE RECOURS

1) Traitement et accès à l'information

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique.

Conformément à la loi « informatiques et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification des informations vous concernant en vous adressant à :

**Monsieur Le Président
PETR - UCCSA
Ferme du ru Chailly
02650 FOSSOY**

Ces modalités font l'objet d'une procédure.

2) Recours en cas de litige

Tout usager du CLIC, représentant légal, ou son entourage / aidant, peut à tout moment avoir recours au Président de la structure, par courrier :

**Monsieur Le Président
PETR - UCCSA
Ferme du ru Chailly
02650 FOSSOY
03 23 71 68 60**

Conformément à la loi du 2 janvier 2002, tout usager du CLIC ou son représentant légal peut faire appel à une « personne qualifiée », en vue de faire valoir ses droits. Cette dernière est choisie sur une liste établie conjointement par le président du Conseil Départemental et le Préfet.

Cette liste est remise en annexe du présent document.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

(arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie mentionnée à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles)

Article 1er - Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 - Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

- 1) La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
- 2) Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
- 3) Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 - Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6 - Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 - Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 - Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 - Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

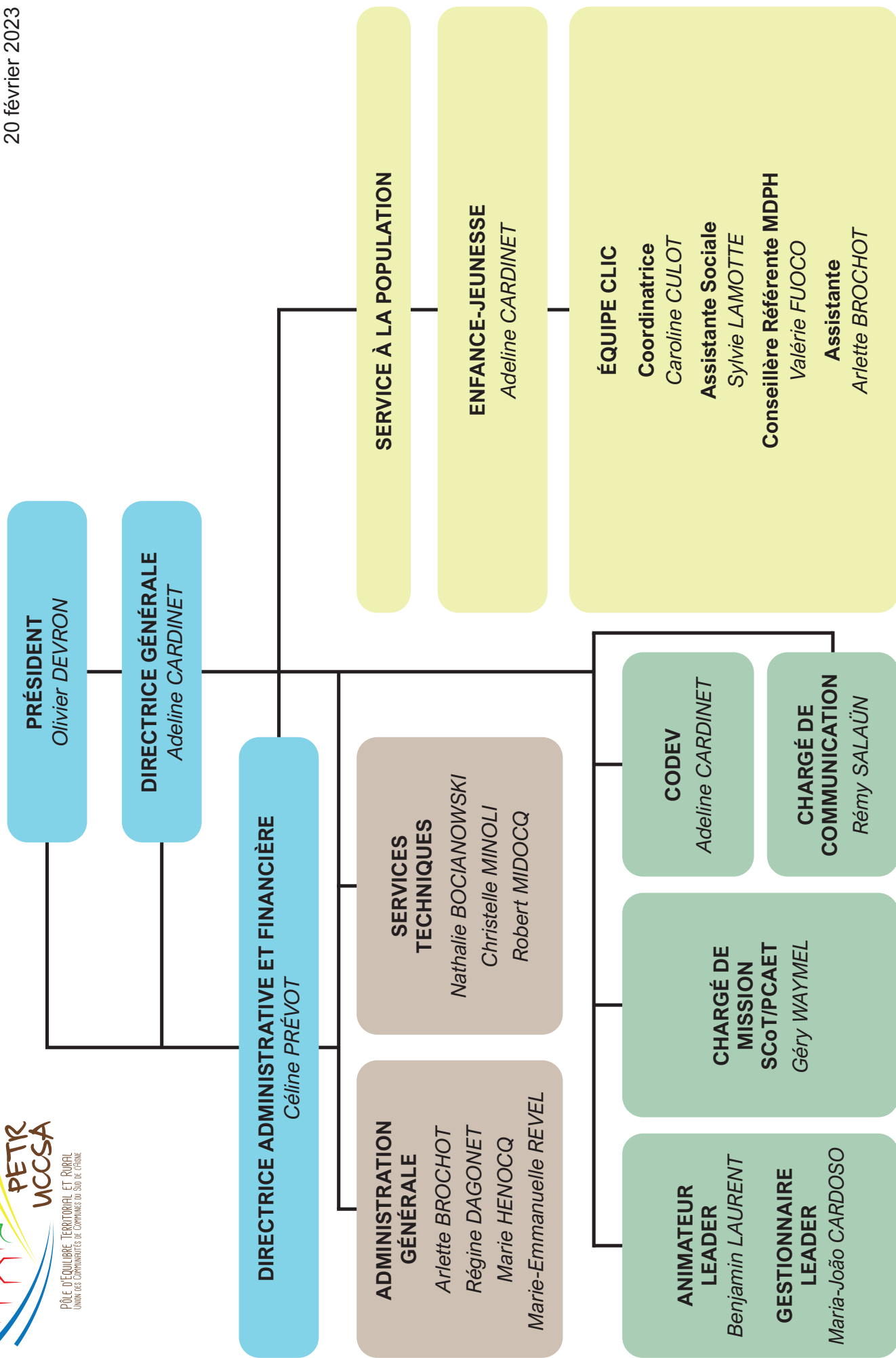
Article 11 - Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.



IV) LISTE DES PERSONNES QUALIFIÉES

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

M ^{me} Nelly GOUJON	03 23 57 42 67	06 83 50 30 85
M. Jean-Bernard LACHAMBRE	03 23 97 52 33	06 75 98 23 62
	lachambrejb@wanadoo.fr	
M. Hugues NIEN	06 09 31 52 04	
	hnien@orange.fr	

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

M ^{me} Brigitte HANAUER	06 29 44 54 74	
	brigittehanauer@wanadoo.fr	
M ^{me} Marie-Christine PHILBERT	03 23 55 18 52	
	philbert.mc@orange.fr	
M ^{me} Sophie VELY	06 08 21 61 99	
	sophie.vely@sfr.fr	

Fait à Laon, le 09 FEV. 2023

**Le Préfet
de l'Aisne**



Thomas CAMPEAUX

**Le Directeur général de l'ARS
des Hauts de France**



Hugo GILARDI

**Le Président du Conseil
Départemental de l'Aisne**



Nicolas FRICOTEAUX

V) ENQUÊTE DE SATISFACTION

Madame, Monsieur,

Afin de nous aider à améliorer notre service, nous vous remercions de consacrer quelques minutes pour remplir ce questionnaire. Un retour concernant les résultats de cette enquête vous sera transmis ultérieurement par

VOTRE PROFIL

Qui a rempli le questionnaire ?

- Vous-même (le bénéficiaire)
- Votre conjoint
- Votre aide à domicile
- Votre famille
- Votre entourage (voisin, ami...)
- Autres :

Vous êtes ? un Homme une Femme

Quel est votre âge ? ans

VOTRE AVIS

Pour quelle(s) raison(s) avez-vous contacté le CLIC ?

- Demande d'information concernant le maintien à domicile
 - Demande d'information concernant les établissements d'hébergement (EHPAD, etc.)
 - Demande d'information concernant les aides financières
 - Demande d'information concernant le transport et/ou l'amélioration de l'habitat
 - Aide à la constitution d'un dossier administratif (APA, aide sociale, etc.)
 - Autres :
-



Quelle appréciation portez-vous sur :

	Insatisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait
L'accessibilité des locaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les heures d'ouvertures	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'accueil téléphonique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'accueil physique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le respect de la confidentialité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informations et explications reçues	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le délai d'intervention	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La disponibilité du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualité du service rendu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait des prestations fournies par le CLIC ?

(Entourez le chiffre correspondant)

Insatisfait 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **Très satisfait**

Recommanderiez-vous le CLIC à vos amis ou membres de votre famille ?

oui non

Avez-vous des remarques ou des suggestions à apporter ?

.....

.....

.....

.....

L'équipe du CLIC vous remercie de votre participation.

