



# REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT A L'ATTENTION DES USAGERS

## *C.L.I.C.*

Rédaction : C. COLETTE – E. AUDOYE

Validation : CSIRMT le 05/09/2014



**Centre Local d'Information  
et de Coordination**

**Résidence du Touyre**

**Espace Liberté**

**09300 LAVELANET**

**Tél : 05 61 01 05 61**

## **AVANT-PROPOS**

Conformément à la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, article L 311-4 du code de l'Action Sociale et des Familles, le règlement de fonctionnement définit les droits de la personne accueillie.

Il a pour but de favoriser le bon fonctionnement du CLIC du centre hospitalier du pays d'Olmes.

Le présent document s'adresse aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap, aux aidants et aux partenaires.

Il est affiché à l'entrée de chaque CLIC.

Il a été validé à la Commission des Soins Infirmiers et Rééducation Médico-Techniques.

.

## Sommaire

<b>1</b>	<b>PRESENTATION DU CENTRE LOCAL D'INFORMATION ET DE COORDINATION .....</b>	<b>4</b>
1.1	Présentation juridique.....	4
1.2	Les missions.....	4
1.3	Le secteur d'intervention .....	5
<b>2</b>	<b>DISPOSITIONS GENERALES .....</b>	<b>6</b>
2.1	Objet du règlement de fonctionnement.....	6
2.2	Modalités d'élaboration et de révision .....	6
2.3	Modalités de communication .....	6
<b>3</b>	<b>ORGANISATION DE LA PRISE EN CHARGE.....</b>	<b>7</b>
3.1	Droits des personnes accueillies .....	7
3.2	Participation des familles.....	7
<b>4</b>	<b>LE FONCTIONNEMENT DU CLIC.....</b>	<b>7</b>
4.1	Affectation des locaux.....	7
4.2	Conditions d'accès et d'utilisation des locaux .....	8
4.3	Déroulement de la prise en charge.....	8
4.4	Gestion des urgences et des situations exceptionnelles .....	8
4.5	Transfert et déplacements des personnes.....	9
<b>5</b>	<b>OBLIGATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES .....</b>	<b>9</b>
5.1	Respect des termes de la prise en charge.....	9
5.2	Comportement Civil .....	9
5.3	Sécurité .....	9

# 1 PRESENTATION DU CENTRE LOCAL D'INFORMATION ET DE COORDINATION

---

## 1.1 Présentation juridique

Le CLIC du canton de Lavelanet est un dispositif qui, conformément aux circulaires n°2000-310 et 2001-224 des 6 juin 2000 et 18 mai 2001, regroupe l'ensemble des organismes, services et associations susceptibles d'améliorer la vie quotidienne des personnes âgées de plus de 60 ans et de participer à la coordination de la mise en œuvre d'actions collectives sur son territoire. Intégré dans la nomenclature des établissements et services sociaux et médico-sociaux par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, le CLIC répond aux différents critères définis par cette même loi.

Le CLIC du canton de Lavelanet est un service du Centre hospitalier du pays d'Olmes. Il a été créé le 21 octobre 2002 suite à la mise en place de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie et a été labellisé au niveau 3 depuis le 28 mai 2004. Dans ce cadre, il comporte des missions de mise en œuvre, de suivi et d'adaptation du plan d'aide. Ce niveau permet la coordination des professionnels qui sont parties prenantes dans la prise en charge de la personne âgée sur des situations complexes (plusieurs intervenants, isolement social, refus de l'aide par la personne âgée...)

## 1.2 Les missions

Le CLIC est un service public et gratuit d'informations et de collaborations diverses et variées qui favorisent le maintien à domicile des personnes de plus de 60 ans et des personnes en situation de handicap (information et orientation). En plus de ce public, il s'adresse aussi à leur entourage et à de nombreux professionnels appartenant à différents champs de compétences (social, médico-social, médical et paramédical). C'est un lieu d'accueil, d'écoute, d'information, de coordination, d'orientation et de soutien.

Fondamentalement axé sur le décloisonnement des pratiques professionnelles, le CLIC a un champ d'intervention très large : passage à la retraite, accès aux droits, accessibilité du logement, transports, qualité et confort de vie, promotion de la bienveillance, vie sociale culturelle et sportive.

L'intervention du CLIC a lieu à la demande de toute personne de plus de 60 ans ou présentant une situation de handicap, d'un membre de sa famille, d'un professionnel ou d'une structure sanitaire, sociale ou médicosociale.

### Missions générales :

Les missions générales du CLIC se déclinent en cohérence avec le schéma gérontologique départemental, et sont les suivantes :

- Constituer une fonction « ressources » du réseau gérontologique de proximité pour le public et les professionnels en assurant l'accueil, le conseil, la diffusion de l'information et l'orientation des personnes âgées ou en situation de handicap et de leur famille,
- Initier, coordonner et animer le travail de réflexion pluridisciplinaire et le montage d'actions collectives avec les acteurs locaux, en lien avec les actions préconisées par le Schéma Gérontologique Départemental,

- Développer l'animation du réseau des partenaires afin de favoriser les dynamiques de développement social local propre à l'ingénierie de projet avec les services d'aide à domicile, les structures d'hébergement, les réseaux de santé Gériatrique, les familles d'accueil... en permettant l'identification du rôle de chacun, la définition de projets communs et la formalisation de partenariats,
- Participer aux actions et aux projets en lien avec les institutions (Conseil Général, Agence Régionale de Santé, Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations, établissement de santé) et les collectivités territoriales (Communautés de communes, Communes,...) afin d'inscrire les actions gériatriques dans une politique de développement de territoire,
- Collaborer au développement de nouvelles réponses notamment en matière de prévention du vieillissement, d'éducation à la santé et de formation aux aidants familiaux, d'aide à l'habitat,
- Contribuer à l'observatoire des besoins et au diagnostic et au suivi des actions du Schéma Gériatrique Départemental.

### Objectifs spécifiques :

Les missions générales se déclinent en fonction d'une appréciation des besoins recensés sur le territoire, des ressources disponibles, de la mobilisation des partenaires et des priorités définies en relations avec le Conseil Général, autour des objectifs suivants :

- Identifier un lieu d'accueil physique et téléphonique dans les locaux du centre hospitalier du pays d'Olmes,
- Procéder au recensement de l'existant : le recensement des dispositifs de prise en charge et de l'offre de service existant doit être réalisé à partir du suivi et de l'évaluation menés par le comité de suivi du Schéma Gériatrique Départemental. Au travers de diagnostics partagés par l'ensemble des acteurs concernés sur un même territoire, ceux-ci ont mis en évidence les besoins non satisfaits et les prises en charge à développer ou à améliorer,
- Identifier les besoins individuels ou collectifs et les offres disponibles : le CLIC participe à l'optimisation des dispositifs existants dans une démarche d'adaptation et d'approfondissement, afin d'améliorer la prise en charge de la personne âgée. Il s'agit notamment de participer à la réflexion sur les réponses alternatives à l'hébergement collectif et la mise en place de nouvelles technologies, afin de faciliter :
  - L'information des personnes et de leur famille sur l'accès aux droits, les services innovants à domicile (téléassistance, accueil de répit,...), les actions d'éducation à la santé, de prévention du vieillissement (préparation à la retraite, implication citoyenne et associative des retraités dans le sport, la culture et les loisirs),
  - Les actions de soutien à domicile en direction des personnes mais aussi des aidants.

## **1.3 Le secteur d'intervention**

### **Aire Géographique d'intervention :**

Le canton de LAVELANET : L'AIGUILLON, BELESTA, BENAIX, CARLA DE ROQUEFORT, DREUILHE, FOUGAX ET BARRINEUF, ILHAT, LAVELANET, LESPARROU, LEYCHERT, LIEURAC, MONTFERRIER, MONTSEGUR, NALZEN, PEREILLE, RAISSAC, ROQUEFIXADE, ROQUEFORT LES CASCADES, ST JEAN D'AIGUES VIVES, SAUTEL, VILLENEUVE D'OLMES.

## **2 DISPOSITIONS GENERALES**

---

### **2.1 Objet du règlement de fonctionnement**

Le règlement de fonctionnement est établi conformément aux dispositions conjointes de l'article L.311-7 du Code de l'action sociale et des familles, et du décret 2003-1095 du 14 novembre 2003.

Il est destiné à définir les droits et les devoirs de la personne accueillie et les modalités de fonctionnement du CLIC.

Le règlement de fonctionnement contribue à clarifier les droits et les devoirs des usagers.

### **2.2 Modalités d'élaboration et de révision**

Le Règlement de Fonctionnement est soumis à la validation de la direction.

Ce document a été présenté en réunion aux salariés.

Révision du règlement :

Le Règlement de Fonctionnement peut faire l'objet de révisions périodiques, dans les cas suivants :

- Modification de la réglementation
- Changement dans l'organisation
- Besoins ponctuels appréciés au cas par cas.

En tout état de cause le règlement de fonctionnement doit faire l'objet d'une révision tous les 4 ans au même titre que le projet de service.

### **2.3 Modalités de communication**

-Communication aux usagers :

Le règlement de fonctionnement est annexé au livret d'accueil qui est remis à chaque usager et/ou son représentant légal.

-Communication aux personnes intervenant dans le service :

Le règlement de fonctionnement est remis individuellement à chaque personne qui exerce au sein du CLIC quelques soient les conditions de cet exercice : salariées, bénévoles, exercice libéral, intervenants extérieurs, exercice en tant qu'agent public.

Chaque usager atteste avoir reçu un exemplaire du règlement dans le contrat individuel de fonctionnement et s'engage à en respecter les termes.

-Affichage :

Le règlement de fonctionnement à jour de toute modification fait l'objet d'un affichage dans les locaux du CLIC à l'entrée du service.

-Communication aux tiers :

Le règlement de fonctionnement est tenu à la disposition du conseil général.

## **3 ORGANISATION DE LA PRISE EN CHARGE**

---

### **3.1 Droits des personnes accueillies**

Le CLIC garantit à toute personne accueillie, les droits et libertés individuelles énoncées par l'article L311-3 du Code de l'action sociale et des familles et par la charte<sup>1</sup> du droit et des libertés des personnes accueillies énoncées en annexe.

- Droit à la dignité, à l'intégrité, au respect de la vie privée et à l'intimité.
- Droit à une prise en charge individualisée.
- Droit à l'information.
- Droit à consentir à la prise en charge.
- Droit à participer à la conception et à la mise en œuvre du projet qui le concerne.
- Droit de renoncer à la prise en charge.
- Droit à la protection : confidentialité, sécurité, santé.
- Droit au respect des liens familiaux.

Pour permettre l'exercice des droits, le CLIC a mis en place un certain nombre de moyens :

- Elaboration et remise à chaque personne d'une plaquette<sup>2</sup> de présentation et de la charte des droits et des libertés de la personne accueillie.
- Affichage dans les locaux du CLIC de la charte du droit et des libertés, et du règlement de fonctionnement.
- Mise à disposition des personnes accueillies de la liste départementale des personnes qualifiées, susceptibles de les aider à faire valoir leurs droits.

### **3.2 Participation des familles**

- En l'absence d'avis éclairé de la personne accueillie ou accompagnée, participation de la famille à toute prise de décision et aux propositions permettant le maintien à domicile.
- Information préalable de la personne et de sa famille concernant toute prise de contact avec les services partenaires.
- Réalisation des enquêtes de satisfaction.

## **4 LE FONCTIONNEMENT DU CLIC**

---

### **4.1 Affectation des locaux**

Le bureau principal du CLIC se situe à l'EHPAD Résidence du TOUYRE Espace Liberté à Lavelanet.

Il se compose : d'une salle d'attente dans le hall d'entrée, d'un d'accueil et de deux bureaux.

---

<sup>1</sup> Annexe 1 : charte des droits et libertés de la personne accueillie

<sup>2</sup> Annexe 2 : plaquette de présentation du CLIC du CHPO

## 4.2 Conditions d'accès et d'utilisation des locaux

Ces locaux sont librement accessibles. Ils bénéficient d'un accès pour personne à mobilité réduite.

Leur usage devra respecter les règles instituées pour répondre aux obligations légales et réglementaires en vigueur et notamment :

- Les horaires d'ouverture au public sont du lundi au vendredi de 8 h 30 à 18h une permanence téléphonique est également assurée sur ces horaires.
- Les règles de sécurité contre les risques d'incendie.

Il est rappelé que chaque usager doit s'annoncer auprès du personnel présent au secrétariat d'accueil ou aux coordinatrices.

## 4.3 Déroulement de la prise en charge

Conformément aux termes du projet de service, la prise en charge de l'utilisateur se déroule de la façon suivante :

- Les demandes des usagers, de la famille, ou des partenaires peuvent donner lieu à un entretien personnalisé, une évaluation personnalisée réalisée dans les locaux du CLIC ou à domicile si la situation le nécessite.
- Le CLIC informe sur les services et les prestations dont la personne peut bénéficier, il l'oriente vers le professionnel, le service ou la structure qui répondra le mieux à ses besoins.
- A l'issue de cette évaluation, le CLIC transmet les attentes de l'utilisateur et de la famille au Conseil Général ou aux partenaires.
- Un dossier administratif est créé pour chaque usager dans notre logiciel informatique LOGICLIC. Il reprend les éléments d'état civil, le suivi des interventions, les éléments relatifs à l'habitat, les partenaires médicaux et sociaux et les aides mises en places.
- L'utilisateur doit fournir les documents administratifs nécessaires à la constitution des dossiers.

## 4.4 Gestion des urgences et des situations exceptionnelles

Le caractère urgent d'une situation se définit comme « ce qui ne peut être remis à plus tard, qu'il est nécessaire de faire tout de suite ». Larousse/VUEF, 2002.

S'appuyant sur cette définition, le CLIC ne se situe pas dans un dispositif de réponses dans le cadre de l'urgence. Néanmoins, il a recensé une liste de situations considérées comme exceptionnelles et qui en fonction des circonstances peuvent donner lieu à une réponse, selon une procédure préétablie :

- Procédure d'urgence de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie.
- Guide de traitement des informations préoccupantes concernant les situations des personnes vulnérables.



## 4.5 Transfert et déplacements des personnes

Le CLIC n'assure pas les transferts et les déplacements des personnes.

# 5 OBLIGATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES

---

## 5.1 Respect des termes de la prise en charge

L'utilisateur s'engage à respecter les termes du contrat individuel d'accompagnement qui a été établi avec lui et qui définissent :

- Les objectifs et la nature de la prise en charge dans le respect des principes déontologiques et des recommandations de bonne pratique, et du projet de service.
- La nature des prestations (essentiellement administratives et sociales).

Le non-respect avéré d'un ou plusieurs termes du contrat peut donner lieu, après trois avis de la Coordinatrice, à un arrêt des interventions du service faute de pouvoir effectuer les missions définies, après en avoir informé la direction dans le respect des droits de la personne accueillie.

## 5.2 Comportement Civil

Dans toutes les circonstances compatibles avec leur état de santé, les personnes accompagnées doivent faire preuve d'un comportement respectant les personnes et les biens.

Lors des interventions à domicile, il est demandé aux personnes d'accueillir de façon décente dans leur comportement, les professionnels du CLIC.

Les membres du personnel contribuent en toutes circonstances à prévenir et empêcher toute forme d'agressivité, de violence ou de maltraitance en référence à l'article L.313-24 du code de l'action sociale et des familles.

Les obligations des civilités et de bienveillance concernent également le personnel qui est passible de sanctions professionnelles et pénales en cas de non-respect avéré de ses obligations.

## 5.3 Sécurité

Des règles de sécurité minimales au domicile de l'utilisateur sont indispensables pour permettre la réalisation des éléments nécessaires au maintien ou retour à domicile.

**Fait à ..... le**

**Signature de la responsable du CLIC**

**Signature de l'utilisateur**