



**C.I.A.S. Marciac Plaisance**  
Centre Intercommunal d'Action Sociale

## LIVRET D'ACCUEIL



# SAAD

SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE

**Madame, Monsieur,**

**Vous avez choisi de faire appel aux services du CIAS Marciac-Plaisance pour des prestations de maintien à domicile. Le Président et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue et vous remercie de votre confiance.**

**Ils vous invitent également à mieux découvrir le service à travers ce livret d'accueil. Les principaux thèmes de l'accompagnement à domicile y sont abordés. L'organisation et le fonctionnement y sont expliqués.**

**Vous y trouverez :**

- **Les informations générales relatives à votre accueil.**
- **Le règlement de fonctionnement du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile du CIAS.**
- **La charte des droits et libertés de la personne accueillie.**
- **L'organigramme.**

**Ce document, pratique et utile, est un lien entre vous et toutes les personnes qui sont à votre disposition au sein du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) pour vous accompagner dans votre quotidien, vous aider à effectuer vos démarches administratives et surtout vous permet des rester le plus autonome possible à votre domicile.**



## 1- IDENTITÉ DE LA STRUCTURE ET SON FONCTIONNEMENT

Le CIAS Marciac Plaisance a été créé le 1<sup>er</sup> janvier 2002. Cet établissement public administratif local dispose d'un Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile qui intervient sous le statut de service prestataire.

Le siège du CIAS est situé Route du lac à Marciac. Des permanences d'accueil sont organisées :

- **L'antenne de Marciac :**
  - Dans les locaux de la Communauté de Communes Bastides et Vallons du Gers (CCBVG) du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 et le vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.
- **L'antenne de Plaisance :**
  - Dans les locaux de la médiathèque – 3 Rue Armagnac les lundis, mercredis et jeudi matins de 8h30 à 12h30.

Vous pouvez contacter le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) du CIAS au 05.62.08.25.06 (Marciac) au 05.62.69.13.91 (Plaisance). Un répondeur téléphonique vous permet de laisser votre message afin d'être rappelé par le service au plus vite. Il est également possible de prendre rendez-vous avec la responsable afin qu'elle se déplace à votre domicile si vous êtes dans l'incapacité de vous déplacer.

Vous pouvez également adresser un mail à l'adresse suivante [cias@ccbvg.fr](mailto:cias@ccbvg.fr).



Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile intervient dans les communes de :

ARMENTIEUX, BEAUMARCHES, BLOUSSON, SERIAN, CAZAUX VILLECOMTAL, COULOUME-MONDEBAT, COURTIES, GALIAX, IZOTGES, JU-BELLOC, JUILLAC, LADEVEZE RIVIERE, LADEVEZE VILLE, LASSERADE, LAVERAET, MARCIAC, MONLEZUN, MONPARDIAC, PLAISANCE, PALANNE, PRECHAC SUR ADOUR, RICOURT, SAINT AUNIX LENGROS, SAINT JUSTIN, SCIEURAC ET FLOURES, SEMBOUES, TASQUE, TIESTE URAGNOUX, TILLAC, TRONCENS, TOURDUN.

### TERRITOIRE D'INTERVENTION DU CIAS



Le service d'aide à domicile intervient 7 jours sur 7 de 7h00 à 20h00 y compris les jours fériés. Les interventions du week-end et des jours fériés ne concernent que les tâches essentielles de l'aide à la personne, indispensables au maintien à domicile.



## REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

### 2- ORGANISATION DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE (SAAD)

#### A. Missions générales du SAAD

Le SAAD a pour mission essentielle d'assurer une aide matérielle, relationnelle et sociale aux usagers qui font appel à lui. Il s'agit d'aide à l'entretien du logement occupé par le ou les usagers et d'aide à la personne pour les activités ordinaires de la vie et les actes essentiels lorsque ceux-ci sont assimilés à des actes de la vie quotidienne.

##### - **Public concerné.**

Les prestations du SAAD s'adressent à : des personnes de 60 ans et plus, des personnes handicapées, fragilisées de manière provisoire ou durablement.

##### - **Type de prestations.**

Dans ce cadre, le SAAD réalise les prestations prescrites : par les caisses de retraite au titre de l'aide-ménagère, soit par le Conseil Départemental au titre de l'Aide sociale ou de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), soit par des mutuelles, des assurances ou tout autre financeur social, mais également dans le cadre de l'Allocation Compensatrice de Tierce Personne (ACTP), de la Majoration de Tierce Personne (MTP), de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) ou enfin, sur demande directe de l'utilisateur.

En fonction de l'évaluation de votre situation de dépendance, ces prestations peuvent comprendre :

- L'accompagnement et l'aide dans les activités ordinaires de la vie quotidienne (entretien du logement et du linge, courses, préparation des repas),
- L'accompagnement et l'aide dans les actes essentiels de la vie quotidienne (toilette simple non prescrite par un médecin et ne relevant pas de soins d'hygiène ou de santé de la compétence de l'infirmière ou de l'aide-soignante), mobilisation, aide aux fonctions naturelles, passage de surveillance, aide à la prise des repas,
- L'accompagnement et l'aide dans les activités de la vie sociale et relationnelle (sorties, démarches administratives simples).

**Par contre, les aides à domicile ne sont pas habilitées à préparer les médicaments prescrits par votre médecin ou à effectuer tout acte médical, y compris pédicurie.**

##### - **Continuité du service.**

Le SAAD organise votre accompagnement 7 jours/7 dimanches et jours fériés compris en fonction de votre plan d'aide. Il identifie une ou des aides à domicile en charge de votre dossier. En cas d'absence, il assure la continuité du service en procédant aux remplacements des personnels absents par d'autres agents du service.



## **B. Statut des salariés**

Tous les agents du SAAD sont des fonctionnaires ou des agents relevant de la Fonction Publique Territoriale. Les aides à domicile ou agents sociaux sont recrutés et rémunérés par le SAAD et sont placés sous la responsabilité et l'autorité directe du Chef de service.

**Vous n'êtes donc pas en situation d'employeur.**

## **C. Les référents du SAAD**

Vous pouvez, en cas d'interrogations, de difficultés particulières ou de dysfonctionnements constatés, vous adresser au SAAD par téléphone ou par courrier.

## **D. Déontologie des intervenants**

Tous les intervenants (administratifs et agents sociaux) du SAAD sont tenus au secret professionnel, au devoir de réserve, à la neutralité et à la probité.

Compte tenu de la spécificité de leurs fonctions, les aides à domicile ne doivent pas :

- rendre service à d'autres personnes que le ou les usagers pendant les heures de travail,
- intervenir en un autre lieu que le domicile de l'utilisateur,
- amener des personnes extérieures au service au domicile de l'utilisateur,
- accepter de l'utilisateur une rétribution, gratification, prêt ou invitation,
- accepter de l'argent, des valeurs ou des objets quelconques en dépôt,
- prendre ses repas chez l'utilisateur sauf nécessité et accord préalable du service,
- acheter des objets ou des meubles appartenant à l'utilisateur,
- recevoir procuration sur un compte bancaire ou postal du ou des usagers,
- intervenir chez l'utilisateur, si ce dernier est absent, sauf accord préalable de l'utilisateur

et du service.

## **E. Missions des aides à domicile**

Les aides à domicile assurent des prestations d'aide à la personne pour les actes essentiels de la vie quotidienne (ménage, aide aux repas, courses ...)

Les aides à domicile sont amenées à effectuer différentes prestations dans le cadre de leurs fonctions :

- Assurer les actes de la vie courante :
  - Entretien courant des pièces à vivre (à l'exclusion des gros travaux de maison)
  - Entretien du linge, repassage, petits travaux de couture, aide ou accompagnement aux courses, aide ou préparation des repas.
- Maintenir l'hygiène corporelle :
  - Aide ou surveillance lors de la toilette courante (hors actes médicaux)
- Accompagner la personne :
  - Lors des courses, dans les démarches administratives, dans les déplacements, l'aide à la marche, promenades...
  - Prévenir et rompre l'isolement, entretenir le lien social et familial, écouter et discuter avec la personne, stimulation.



## **F. Obligations des aides à domicile à l'égard des bénéficiaires**

**Veiller au bien-être et faire preuve de bienveillance envers la personne.**

**Prendre le temps de parler à la personne âgée et de l'écouter. La faire participer à des activités et s'abstenir de l'infantiliser, respect de la personne.**

**Ce que l'aide à domicile NE DOIT PAS FAIRE :**

- Effectuer des travaux lourds tels que les lessivages des murs ou des plafonds, le nettoyage des vitres hors de portée sans escabeau stable.
- Effectuer le nettoyage des pièces inhabitables (caves, greniers, celliers...) ou inhabitées par le bénéficiaire, sans un accord préalable donné par le CIAS.
- Exécuter des travaux de jardinage (sauf petite plantation ou cueillette dans le cadre d'une stimulation) et tous travaux à l'extérieur de l'habitation.
- Couper du bois (par contre, il faut approvisionner le point de chauffe si le bois coupé est à proximité de l'habitation).
- Donner des médicaments (sauf s'ils se trouvent déjà dans un pilulier alimenté par un professionnel de santé ou un membre de la famille).
- Opérer des soins d'hygiène ou de santé relevant de la compétence de l'aide-soignante ou de l'infirmière ;
- Il est interdit de couper les ongles des bénéficiaires (possibilité de se servir d'une lime à ongle).
- Effectuer le service à d'autres personnes que le bénéficiaire pendant ses heures de travail (membres de la famille, locataires...).
- Amener des personnes étrangères au service sur le lieu de travail (excepté les stagiaires CIAS).
- Garder les enfants.
- Assurer à son propre domicile des travaux supplémentaires pour le même bénéficiaire, tels que le lavage du linge, le repassage, le raccomodage...
- Demander un service à la personne chez qui elle intervient.
- Tutoyer le bénéficiaire ou un membre de sa famille (aucune familiarité ne peut être tolérée).
- Acheter ou essayer d'obtenir quoi que ce soit appartenant au bénéficiaire.
- Recevoir de la part du bénéficiaire une rémunération ou une gratification quelconque, d'accepter des valeurs ou des objets quelconques sous quelque prétexte que ce soit.
- Accepter une procuration sur le compte bancaire/postal ou utiliser la carte de retrait d'argent des bénéficiaires ou accepter des chèques non libellés.
- **Avoir des communications téléphoniques d'ordre privé** durant les interventions chez les bénéficiaires.

## **G. Obligations des bénéficiaires à l'égard des aides à domiciles et du service**

**Respecter les agents et leur travail.**

Le bénéficiaire se doit d'accepter l'intervention de l'aide à domicile qui lui a été attribuée et ce sans distinction de race, de religion, de sexe ou d'âge.

Au-delà des tâches effectuées et de sa présence, l'agent est un professionnel de l'aide à domicile.

- Le bénéficiaire se doit de régler la facture qui lui est adressée.



- Le bénéficiaire doit être présent durant l'intervention de l'aide à domicile. Il est demandé de mettre à disposition de l'agent le badge du service.
- Les bénéficiaires se doivent d'assurer la sécurité des aides à domicile dans le cadre de leur intervention.

A ce titre, en cas d'utilisation de matériel dangereux ou d'équipement défectueux, l'aide à domicile peut refuser d'effectuer l'acte.

Le bénéficiaire devra mettre à disposition de l'aide à domicile tous les produits ainsi que le matériel d'entretien nécessaire afin qu'elle effectue son travail dans les meilleures conditions possibles (aspirateur, produits ménagers...).

### **3- ADMISSION, MISE EN PLACE ET RETABLISSEMENT DE LA PRESTATION DU SAAD**

#### **A. Admission**

##### **- Modalités de traitement de la première demande.**

Afin de recevoir toutes les informations concernant le dossier et connaître les pièces à fournir, vous pouvez soit contacter le service par téléphone soit vous présenter directement à l'une des deux permanences du CIAS (cf. page 2).

##### **- Instruction et évaluation de la demande.**

L'instruction et l'évaluation de la demande sont effectuées soit directement par l'organisme qui finance la prestation d'aide à domicile, soit par le service prestataire.

Dans ce dernier cas, le service relèvera toutes les informations nécessaires à la constitution de votre dossier de prise en charge par l'organisme financeur. En ce qui concerne les pièces relatives à vos revenus, vous mettrez à disposition de l'agent tous les justificatifs. La prise en charge financière des organismes financeurs étant calculée en fonction de vos revenus, toute omission engage votre entière responsabilité. Le service ne pourrait pas être mis en cause si, dans ce cas, votre participation était modifiée par l'organisme financeur.

Dans tous les cas, un agent du service chargé de la mise en place de la prestation se rendra, sur rendez-vous, à votre domicile, afin de procéder au recueil de vos habitudes de vie, d'organiser la prestation selon l'évaluation de vos besoins, vous présenter le service et son fonctionnement.

#### **B. Mise en place et exercice de la prestation**

##### **- Démarrage de la prestation.**

Pour les usagers bénéficiant d'une prise en charge (caisses de retraite, aide sociale, APA, ACTP, PCH etc.) la mise en place des prestations tenant financièrement compte de l'aide sera réalisée après accord de l'organisme financeur. Dans les autres cas, l'admission sera effective après accord du Président du CIAS.

Si votre situation l'exige, le SAAD peut procéder à la mise en place de la prestation en urgence. Dans ce cas, si l'organisme financeur (Conseil Départemental, Caisses, Mutuelles etc.) ne vous accordait pas sa prise en charge financière, le SAAD serait dans l'obligation de vous demander le paiement des heures effectuées au tarif fixé par le Conseil d'Administration du CIAS pour les usagers non aidés financièrement.



#### **- Document individuel de prise en charge (DIPEC).**

La mise en place de la prestation est précédée par la signature d'une convention d'intervention passée entre vous et le SAAD, appelée « document individuel de prise en charge » (DIPEC). **C'est un contrat de prestation.**

Les tâches confiées à l'agent social intervenant sont précisées dans ce document. L'aide à domicile devant respecter les termes de cette convention, vous vous engagez à ne pas la solliciter pour effectuer des tâches qui n'y sont pas prévues.

Pour certaines prestations qui font déjà l'objet d'un plan d'aide ou de directives rédigés par l'organisme social financeur (APA, CARSAT par exemple), le document reprendra ces préconisations en apportant, si nécessaire, les précisions utiles.

#### **- Remise du livret d'accueil**

Le SAAD vous remet le livret d'accueil dès votre entrée dans le service et au plus tard au moment de la signature du DIPEC.

#### **- Mise en place d'un cahier de liaison et du badge de la télégestion**

Le cahier de liaison renseigné par l'aide à domicile permet à tous les intervenants (famille, infirmière...) d'échanger sur votre situation dans le souci de votre bien être et d'efficacité dans l'articulation des interventions de chaque intervenant. Ce n'est pas un outil pour commenter les tâches courantes effectuées mais de noter tous les changements importants survenant dans votre quotidien.

#### **- Suivi de la prise en charge.**

Afin de s'assurer que la prestation servie est de qualité et qu'elle est adaptée à vos besoins, le CIAS fera régulièrement intervenir à votre domicile des agents qualifiés pour recueillir vos attentes et vérifier la bonne réalisation du service.

#### **- Adaptation de la prise en charge.**

Toute évolution de la prestation (changement du nombre d'heures ou des jours d'intervention, modification des tâches effectuées, etc.) ne pourra avoir lieu que sur votre sollicitation et/ou proposition du service. Elle sera soumise à l'appréciation soit de l'organisme social financeur par révision du dossier de prise en charge, soit à l'accord du CIAS dans les autres cas.

Pour des modifications de convenance (changement des plages horaires ou des jours par exemple) qui ne nécessite pas l'accord de l'organisme financeur, vous êtes tenu à contacter le service au moins une semaine et au plus tard 48h à l'avance pour que votre demande soit prise en compte et le planning de votre aide à domicile soit modifié en conséquence.

**Le SAAD peut être amené à modifier les jours et heures d'intervention en fonction des contraintes du service.**

#### **- Intervention les samedis, dimanches et jours fériés.**

Afin de ne pas rompre la continuité de la prestation et pour répondre à des besoins essentiels au regard de votre maintien à domicile, le SAAD pourra intervenir les samedis, dimanches et jours fériés. Dans ce cas, la prestation se limitera à l'aide à la personne (levé, toilette, repas...) en excluant les tâches de ménage.



### **- Rétablissement de la prestation après interruption.**

En cas d'interruption de la prestation à la suite de votre absence (hospitalisation, départ temporaire...), celle-ci peut reprendre avec, si nécessaire, un nouveau document individuel de prise en charge signé avec le service. Dans ce cas, lors de la signature de ce nouveau document de prise en charge, les plannings d'intervention sont établis en fonction de vos besoins et de vos attentes, des contraintes du service et de l'éventuel nouveau plan d'aide.

### **- Conditions de travail et sécurité de l'aide à domicile.**

Vous êtes tenu de prendre toutes dispositions pour que votre aide à domicile ou sa remplaçante puisse accéder au domicile sans risque (chiens de garde attachés etc.) et accomplir sa tâche à l'heure prévue dans les meilleures conditions. Pour cela, il sera mis à sa disposition le matériel et les produits nécessaires.

En cas de mise en danger du personnel du service, le SAAD se réserve le droit d'interrompre la prestation.

Les courses seront effectuées pendant les heures de travail de l'aide à domicile et, chaque fois que possible, au plus près de votre domicile. Pour les achats dans un supermarché périphérique, le rythme de ces courses devra faire l'objet d'un accord préalable du service consigné dans le Document Individuel de Prise En Charge (DIPEC).

Dans tous les cas, l'agent social n'avancera pas l'argent nécessaire aux courses. Les modalités particulières concernant le paiement par l'utilisateur sont prévues dans le DIPEC.

Les gros travaux, tels que lavage des murs, plafonds etc., sont interdits. Le nettoyage sommaire des pièces inhabitables (caves, greniers) ou inhabitées ne pourra être effectué sans un accord préalable donné par le service. Le service reste à votre disposition pour toute précision ou étude des cas particuliers.

En aucun cas l'agent social ne doit être amené à se déplacer inutilement.

**Si, pour un motif quelconque, la prestation ne pouvait avoir lieu de votre fait (absence ou toute autre circonstance), elle vous sera facturée intégralement sauf cas de force majeure. Il vous appartient donc d'avertir ou de faire avertir le service 48 heures minimum à l'avance pour éviter de faire déplacer inutilement un agent et d'en supporter les frais.**

Le service peut être amené à modifier les jours et les heures d'intervention en fonction des contraintes du service. Chaque fois que ce sera le cas le bénéficiaire sera prévenu au plus tôt.

### **- Attestation de présence.**

Lors de chaque intervention, l'aide à domicile doit utiliser la télégestion : dès son arrivée, elle va scanner avec son téléphone professionnel, un badge positionné dans le cahier de liaison et renouvellera cette opération à son départ

Tout décalage ou retard important doit être signalé immédiatement au Service.

### **- Présence de stagiaires.**

Le CIAS travaille en partenariat avec des Centres chargés de la formation d'Aide à Domicile.

A ce titre le CIAS accueille des stagiaires. Un stagiaire intervenant dans le cadre d'un stage à domicile sera toujours accompagné par un agent social du Service. Vous en serez préalablement informé et votre accord sera demandé.



### **C. Situation d'urgence à domicile, suspicion de maltraitance ou maltraitance avérée**

L'aide à domicile apporte, par sa présence et son aide, un soutien moral et joue, par sa vigilance, un rôle de sécurité auprès de vous. En conséquence, elle doit rendre compte de ses observations lors de transmissions régulières et alerter son service de toute évolution de votre état de santé physique ou psychique. Ces transmissions sont effectuées auprès des référents du service, eux-mêmes tenus au secret professionnel et garants de la confidentialité des informations délivrées.

Dans le cas où l'aide à domicile constaterait, à son arrivée à votre domicile, que votre état de santé nécessite l'intervention d'un médecin, l'agent contactera immédiatement votre médecin et/ou les urgences.

En cas de non réponse de votre part lors d'une intervention programmée, le CIAS se réserve le droit de faire procéder à l'ouverture de votre logement en présence des autorités compétentes.

En cas de suspicion d'une situation de danger et/ou de maltraitance et a fortiori de maltraitance avérée, les aides à domicile sont tenues d'en informer immédiatement leur supérieur hiérarchique. Dans ce cadre, le CIAS se réserve le droit d'effectuer un signalement auprès de Monsieur le Procureur de la République et des services sociaux.

### **D. Sûreté des biens et des personnes**

Si, en accomplissant ses tâches, votre aide à domicile endommageait l'un de vos biens, il vous est demandé de saisir votre assurance au titre de la responsabilité civile. Dès réception de votre déclaration, votre assureur se mettra en relation avec l'assureur du CIAS.

La procédure est la même pour les dommages corporels survenus lors de l'aide apportée par votre aide à domicile (pendant un transfert par exemple).

### **E. Coût des interventions du SAAD**

Le coût des interventions dépend de votre situation personnelle, financière et de votre niveau de dépendance.

Le document individuel de prise en charge précisera votre participation (c'est-à-dire le coût restant à votre charge) qui sera fonction de l'aide financière totale ou partielle de l'organisme social financeur dont vous dépendez (Caisse de retraite, Conseil Départemental au titre de l'aide sociale ou de l'APA, autres financeurs).

**Vous pouvez prétendre soit à un crédit d'impôt ou à une réduction fiscale égale à 50 % de vos dépenses annuelles d'aide à domicile.**

### **F. Paiement du SAAD**

Chaque mois, le SAAD du CIAS vous fera parvenir une facture détaillée récapitulant le nombre d'heures effectuées chez vous, le montant horaire de votre participation et votre reste à charge à régler.

En cas de désaccord sur le montant facturé, vous avez la possibilité de contacter le CIAS.

Les factures doivent être honorées auprès de la Régie du CIAS, de préférence par chèque ou, à défaut, en espèce dès réception. Vous pouvez également effectuer un virement sur le compte ouvert de la Régie du CIAS (référéncé).



En cas d'absence de règlement dans les 2 mois, la facture est transmise au SCG de Mirande qui est chargé du recouvrement contentieux.

Si vous éprouvez des difficultés financières particulières, le CIAS reste à votre disposition pour étudier votre situation.

### **G. Droit de l'usager, réclamation, enquêtes de satisfaction.**

Les informations recueillies pour la constitution de votre dossier font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées au SAAD, à votre organisme social financeur et/ou au Conseil Départemental (service APA ou Aide sociale).

Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès aux informations de votre dossier et de rectification de ces informations.

Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, vous êtes invité à vous adresser au siège du CIAS Route du lac - 32230 Marciac (05.62.08.25.06).

Vos réclamations doivent être adressées au siège du CIAS Marciac Plaisance et ce dernier s'engage à vous répondre dans les meilleurs délais. En ce qui concerne une demande de changement d'aide à domicile, celle-ci doit être motivée et adressée par courrier.

Enfin, le CIAS étant très soucieux d'améliorer constamment la qualité de ses prestations et de vous rendre le meilleur service, vous serez sollicité pour répondre à des enquêtes portant sur les prestations que vous recevez. **Votre avis nous sera très précieux.**



## CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

### **Article 1 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 en 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.



**ORGANIGRAMME DU  
CIAS**





**FORMULAIRE DE RECLAMATION**

Vous êtes : .....

Votre adresse :

.....  
.....  
.....

Vos coordonnées (Tél. mail...) :

.....  
.....  
.....

- Le bénéficiaire
- Le représentant légal
- La famille
- Autres.

Votre réclamation :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Date :

Signature



**C.I.A.S. Marciac Plaisance**  
Centre Intercommunal d'Action Sociale

Document à retourner au CIAS Marciac Plaisance – Route du lac 32230 Marciac  
ou par mail [cias@ccbvg.fr](mailto:cias@ccbvg.fr).