

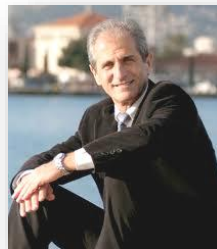
Livret d'accueil

Règlement de fonctionnement



Centre Local d'Information et de Coordination en gérontologie

Le mot du Président



À Toulon, pour nos aînés, nous avons fait le choix de développer des services et des hébergements adaptés pour les accompagner.

Pour ceux qui vivent chez eux : un service de portage des repas, un service d'aide à la personne et de soins infirmiers à domicile.

Pour ceux qui sont autonomes mais qui souhaitent un logement adapté et sécurisé : trois Résidences Autonomies dans les secteurs Centre, Est et Ouest de la Ville.

Pour ceux plus fragiles et en situation de dépendance : un hébergement médicalisé avec une unité de vie protégée spécialisée dans l'accompagnement de la maladie d'Alzheimer et assimilés.

Pour tous, un service d'orientation et d'informations pour aider les aînés et leurs aidants.

N'oublions jamais qu'une société qui ne respecte pas ses enfants et ses personnes âgées, est une société qui ne se respecte pas elle-même.

Hubert Falco
Président du CCAS

Sommaire

- Présentation du CLIC p 1
- Les prestations p 2
- L'organisation du CCAS p 6
- Le règlement de fonctionnement p 9
- Nos engagements p 14
- Numéros utiles p 16

Plan et moyens d'accès

Ce document a été créé à votre attention afin de répondre à l'essentiel de vos questions.

Si vous souhaitez plus d'informations, notre personnel est à votre disposition du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 8h30 à 12h et de 13h45 à 17h.

Le CLIC (Centre Local d'Information et de Coordination) s'adresse aux Toulonnais de plus de 60 ans, à leurs proches et aux professionnels de la gérontologie et du maintien à domicile.

Créé en 2002, son objectif est d'améliorer la qualité de vie des séniors en proposant un accompagnement personnalisé :

- Accueil et information sur les dispositifs destinés aux séniors, organisation d'activités et d'ateliers séniors, conférences ouvertes à tous.
- Évaluation globale de la situation de la personne âgée pour identifier ses besoins et définir les aides adaptées.
- Mise en place des aides et des dispositifs nécessaires au bien-être de la personne âgée.

Le CLIC travaille en réseau avec tous les services du CCAS et les partenaires locaux : Conseil Départemental, Mairie, associations, professionnels de la gérontologie.

Situé dans le quartier de « La visitation » dans le centre-ville de Toulon, le CLIC est facilement accessible en bus, des parkings sont à proximité.

Les prestations

Accueillir, informer et orienter les plus de 60 ans, leurs proches et les professionnels

Le CLIC est un guichet unique gratuit et de proximité qui vous permet de :

- Avoir des réponses sur vos droits et sur les démarches nécessaires pour bénéficier d'aides : Allocation Personnalisée d'Autonomie, aides sociales...
- Disposer d'une information et d'une documentation complète sur les prestations proposées sur le territoire de Toulon : professionnels d'aides à domicile, soins infirmiers, matériel médicalisé, aménagement de votre habitat, téléalarme...
- Être conseillé dans vos choix de vie et orienté si besoin vers des établissements : Résidences Autonomie, EHPAD, accueil de jour, accueil temporaire ou les structures de santé spécialisées.
- Connaître les offres en matière de transport, de vie culturelle et de loisirs.

Les agents du CLIC facilitent votre accès à l'information et vos démarches.

Ils informent et conseillent les proches, aidant une personne âgée, ainsi que les professionnels.

Proposer des activités adaptées aux séniors

Le CLIC organise toute l'année des activités physiques et intellectuelles pour maintenir vos capacités et vous permettre de rencontrer d'autres personnes.

Les activités se déroulent au CCAS, dans les Résidences Autonomie du CCAS, à la médiathèque du Pont du Las ainsi que dans les maisons pour tous.

Aucune participation financière n'est demandée.

Renseignements et inscription sur place ou au 04 94 92 45 07.



L'accueil du CLIC

Organiser des conférences

Le CLIC propose régulièrement des conférences gratuites ouvertes aux particuliers et aux professionnels pour échanger, mieux comprendre les conséquences du vieillissement et les moyens pour bien vieillir.

Vous pouvez demander le programme sur place, par téléphone ou sur le site Internet du CCAS.

Veiller sur les personnes âgées pendant les alertes météo

Vous pouvez vous inscrire sur le registre du CLIC afin d'être informé des mesures à prendre en cas de canicule ou de grand froid. Si l'alerte est déclenchée, l'équipe du CLIC vous téléphone et s'assure que vous allez bien. Si elle n'arrive pas à vous joindre, elle contacte vos proches ou fait intervenir les secours. Ce dispositif permet de rassurer les familles.

Accompagner les personnes âgées qui n'ont pas d'entourage disponible

Le CLIC peut vous proposer de réaliser une évaluation globale de votre situation afin de définir les aides et dispositifs les plus adaptés.

Il peut également effectuer les démarches nécessaires à la mise en place des aides (constitution des dossiers, organisation des intervenants à domicile...) selon les modalités décrites dans le règlement de fonctionnement.

Toute personne peut alerter le CLIC si elle s'inquiète au sujet d'une personne âgée isolée : intervenants à domicile, commerçants, médecins, pompiers, police, voisins...

Le CLIC prendra contact avec la personne âgée et fera le nécessaire pour l'aider.

L'équipe du CLIC est à votre écoute

Elle est composée d'agents d'accueil et d'orientation, d'assistantes de service social et d'un médecin.

Tous sont spécialisés dans l'accompagnement du vieillissement. Le responsable du service est chargé de coordonner les acteurs locaux de la gérontologie.

Les assistantes de service social et le médecin interviennent particulièrement pour évaluer les situations les plus complexes.

Toute l'équipe se mobilise pour le bien-être des usagers, ainsi que pour concrétiser le projet de service mis à jour tous les 5 ans et consultable sur simple demande.

Le CLIC est conventionné par le Conseil Départemental qui lui a délivré son autorisation de fonctionnement en 2005 pour une durée de 15 ans.



La Journée Mondiale Alzheimer

Le CLIC est un service du CCAS de Toulon

Le CCAS est un établissement public qui accueille et informe les particuliers, ainsi que les professionnels sur tout le secteur social et propose des services de proximité.

Il remplit les missions obligatoires aux CCAS et propose également des prestations complémentaires dites facultatives pour tous les publics dont les personnes âgées.

Le CCAS travaille en réseau avec tous les acteurs du social et du médico-social du territoire : institutions, organismes, professionnels et associations.

Les décisions sont prises par le Conseil d'Administration présidé de droit par Monsieur le Maire de Toulon et par délégation par Madame la Vice-présidente, Adjoint au Maire délégué aux Solidarités. Il est composé de 8 élus du Conseil Municipal et de 8 membres nommés par le Maire parmi des personnes participant à des actions de prévention, d'animation ou de développement social.

La Direction Générale est chargée de la mise en œuvre des décisions du Conseil d'Administration et de la gestion du CCAS qui emploie près 350 personnes de tous métiers : social, médico-social, administratif, technique...

Tous les personnels sont soumis au secret professionnel et suivent des formations continues pour adapter leurs compétences aux évolutions réglementaires et aux besoins des usagers.

Siège administratif du CCAS

100 rue des remparts - CS 20813 - 83051 Toulon Cedex

Site Internet : www.toulon.fr/ccas

Du lundi au vendredi (hors jours fériés) : 04 94 24 65 00

- **Président du Conseil d'Administration** : Hubert FALCO
- **Vice-présidente** : Dominique ANDREOTTI
- **Directeur Général** : Florence RONSOUX
- **Directeur Général Adjoint** : Noël GANDILLET

Le CLIC (Centre Local d'Information et de Coordination en gérontologie)

100 rue des remparts - CS 20813 - 83051 Toulon Cedex

Du lundi au vendredi (hors jours fériés) : 04 94 24 65 25

Fax : 04 94 92 45 06 - Mail : clic@ccas-toulon.fr

- **Responsable** : Éric GUILAS
- **Responsable adjointe** : Valérie VALDACCI

L'équipe pluridisciplinaire est composée de 11 personnes dont une à mi-temps

Le personnel du CLIC

1 Responsable

1 Responsable adjoint

1 Secrétaire

4 Agents d'information et d'orientation

3 Assistantes de service social

1 médecin vacataire à mi-temps

Les valeurs du CCAS



Conformément à la loi, ce document créé en 2019 et mis à jour tous les 5 ans ou chaque fois que nécessaire a été approuvé par le Conseil d'Administration du CCAS le 26 février 2019.

Le règlement de fonctionnement

Définition et mise en œuvre du plan d'aide

Cette partie explique comment s'organisent les interventions du CLIC ainsi que les droits et obligations de chacun.

Le CLIC est alerté sur la situation d'une personne âgée en difficulté

Il peut être informé par la personne âgée elle-même, une personne de son entourage ou un professionnel.

Il vérifie que la personne bénéficie des dispositifs et des aides auxquels elle a droit et si elle peut compter sur une personne de son entourage. Si ce n'est pas le cas, il convient avec elle d'un rendez-vous pour une visite à son domicile.

Le CLIC effectue une évaluation globale de la situation de la personne âgée

Il vient au domicile de la personne pour étudier avec elle :

- Sa capacité à vivre seule chez elle et les aides quotidiennes dont elle a besoin,
- L'accessibilité et l'adaptation du logement ainsi que celle des équipements,
- L'environnement de son habitat, les transports et les commerces à proximité,
- Son état de santé et son suivi médical,
- Si la gestion de ses papiers et de son budget est adaptée,
- Les personnes sur lesquelles elle peut compter : famille, amis, professionnels.

Le CLIC propose à la personne âgée ou à son représentant un Document Individuel de Prise en Charge qui décrit les modalités de son intervention.

Le CLIC définit les aides les plus adaptées

Le plan d'aide peut comporter différentes mesures :

- Rechercher des aides financières,
- Identifier les intervenants à domicile indispensables pour que la personne âgée vive chez elle dans les meilleures conditions,
- Améliorer l'équipement de la maison,
- Trouver des solutions pour prendre le relais des proches,
- Chercher un hébergement adapté si vivre à la maison n'était vraiment plus possible,
- Définir une mesure de protection adaptée si la personne âgée n'arrive plus à accomplir seule les actes de gestion courante.

Le plan d'aide est défini en fonction des besoins et des souhaits de la personne âgée, il respecte ses choix et ses habitudes de vie. Si la situation évolue lors de l'intervention ou en cas de désaccord, le CLIC adapte le plan d'aide.

Le CLIC met en œuvre le plan d'aide

Si la personne âgée et son entourage ne sont pas en mesure de mettre en place les aides et dispositifs identifiés, le CLIC effectue les démarches nécessaires : contacter les professionnels et organiser les interventions, rechercher un hébergement, rechercher des financements...

L'intervention du CLIC est terminée quand tout est mis en place.

À la fin de son intervention, le CLIC transmet le nom et les coordonnées du travailleur social référent ou de toute autre personne chargée de suivre la situation de la personne âgée. En cas de problème, elle pourra toujours le recontacter.

Durée et coût de l'intervention du CLIC

La durée de l'accompagnement dépend de la complexité de la situation. Aucune participation financière n'est demandée pour l'intervention du CLIC. La mise en place d'aides à domicile ou l'entrée dans un établissement nécessitera peut-être une participation financière de la personne.

Respect des droits et des liens familiaux

Le CLIC garantit un accompagnement individualisé adapté à la personne et à ses besoins. Il respecte la liberté de pensée, de conscience et de religion des personnes qu'il accompagne.

Les aides sont définies avec l'intéressée, son entourage en lien avec les professionnels qui la connaissent, comme son médecin traitant.

Le CLIC respecte l'intimité de chacun et prévient systématiquement des jours et horaires de ses visites.

Confidentialité et accès au dossier

La personne âgée ou son représentant légal doit fournir les éléments nécessaires au CLIC pour qu'il puisse définir un accompagnement adapté. Le personnel est garant de la confidentialité des données qu'il recueille. Les données médicales sont détenues uniquement par le médecin du CLIC.

Conformément à la loi, l'utilisateur a le droit d'accéder à ses données personnelles et de les rectifier. Il suffit d'en faire la demande sur papier libre adressée au responsable du CLIC qui organisera un rendez-vous. La personne âgée peut venir accompagnée de la personne de son choix.

Promotion de la bientraitance et lutte contre la maltraitance

Le CCAS de Toulon est engagé dans la promotion de la Bientraitance et met en place tous les dispositifs connus pour que son personnel travaille dans le respect des personnes qu'il accompagne (formations, groupes de paroles...)

Conformément à la loi, le personnel fera un signalement au Procureur de la République de toute suspicion ou acte de maltraitance.

Si une personne âgée se sent victime de paroles ou d'actes malveillants, violents ou maltraitants, elle doit en informer l'agent du CLIC, le responsable du CLIC, la Direction Générale du CCAS ou appeler le numéro d'appel national (le 39 77).

Des paroles ou des comportements irrespectueux d'un agent ou d'un usager peuvent être un motif de sanction des personnels et un motif de fin d'intervention du CLIC.

Participation et droits de recours

Le consentement de la personne âgée est systématiquement recherché. Elle est associée avec son entourage à toutes les étapes de l'intervention.

Le service est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses prestations.

Un questionnaire de satisfaction est systématiquement proposé à la fin de l'intervention du CLIC.

La personne âgée ou son entourage peut faire une réclamation ou proposer des améliorations en s'adressant directement au référent CLIC, en envoyant la fiche de liaison donnée durant l'intervention ou encore en contactant le responsable du CLIC. Elle peut mettre fin à l'intervention à tout moment en adressant un courrier sur papier libre au responsable du CLIC. Si elle le souhaite, elle peut également adresser un courrier à
Madame la Vice-présidente du CCAS
100 rue des remparts - CS 20813
83051 TOULON Cedex

Si la personne âgée ou son entourage estime ne pas avoir reçu une réponse satisfaisante, elle peut faire appel à **une personne qualifiée** qui joue le rôle de médiateur entre elle et le CLIC. La personne qualifiée informe et accompagne pour faire valoir les droits des usagers. Pour la contacter :

- Conseil Départemental : Direction de l'Autonomie 04 83 95 16 21 ou 04 83 95 76 20 (emarello@var.fr et sbettahar@var.fr) 390 boulevard des Lices CS 41303 - 83076 Toulon Cedex
- Délégation départementale du Var l'ARS PACA- 04 13 55 89 62/89 01 (marie-laure.verdalle@ars.sante.fr ou ars-paca-dt83-delegue-departemental@ars.sante) immeuble le Tova 2 – 177 bd du Docteur Charles Barnier - 83076 Toulon
- Préfecture : 04 94 18 83 83 (ddcs@var.gouv.fr) Direction Départementale de la Cohésion Sociale du Var CS 31209 - 83070 Toulon.

Le Tribunal Administratif de TOULON est déclaré compétent.

Nos engagements

Charte des droits et des libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

- **Choix de vie** : toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.
- **Domicile et environnement** : le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.
- **Une vie sociale malgré les handicaps** : toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.
- **Présence et rôle des proches** : le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.
- **Patrimoine et revenus** : toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.
- **Valorisation de l'activité** : toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.
- **Liberté de conscience et de pratique religieuse** : toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.
- **Préserver l'autonomie et prévenir** : la prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

- **Droit aux soins** : toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.
- **Qualification des intervenants** : les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.
- **Respect de la fin de vie** : soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.
- **La recherche : une priorité et un devoir** : la recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.
- **Exercice des droits et protection juridique de la personne** : toute personne en situation de dépendance devrait voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.
- **L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion** : l'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

Charte des valeurs du CCAS

Nous garantissons à tous

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • L'humanité • Le respect • La solidarité | <ul style="list-style-type: none"> • Le service au public • La conscience professionnelle |
|---|---|

Documents qui vous seront remis au cours de l'intervention : le document individuel de prise en charge et le plan d'aide, la fiche de liaison, le questionnaire de satisfaction.

Numéros utiles

Organiser vos loisirs :

service Animation Séniors
de la Mairie 04 94 36 30 53

Vous faire aider à votre domicile et/ou recevoir des soins infirmiers : SASAD du CCAS 04 94 24 65 11

Joindre les institutions :

CCAS 04 94 24 65 00
Mairie 04 94 36 30 00
Conseil Départemental
04 83 95 00 00
CAF 0 810 25 83 10
CPAM 0 811 70 36 46
Coordination des mairies
annexes 04 94 18 92 92
Maison des services publics
04 94 36 47 66

Vous déplacer :

Appel bus Réseau Mistral
04 94 03 87 02
Personnes handicapées
04 94 03 87 48
Taxis 04 94 93 51 51
Gare SNCF 36 35

Gérer l'urgence médicale :

Urgences 112
SOS Médecins 04 94 14 33 33
Pharmacie de garde 32 37
Urgences hôpital Ste Musse
04 94 14 50 00
Urgences hôpital Ste Anne
04 83 16 20 15

Signaler une maltraitance :

Plateforme d'écoute 39 77
(n° national gratuit)

Mes numéros - mes notes :

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

Plan et moyens d'accès

En voiture : Direction centre-ville parkings : Peiresc, Porte d'Italie, Mayol.

En bus Les plus proches : arrêt « Blache » n°8,11,11B, 18 et arrêt « Porte d'Italie » n°3, 15.

Tous les bus avec arrêt « Strasbourg » n°1,6,9,19...

Le CLIC vous accueille du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8h30 à 12h et de 13h45 à 17h.

Accueil 04 94 24 65 25 - **Ateliers et activités** 04 94 92 45 07

Mail clic@ccas-toulon.fr - **Site Internet** www.toulon.fr/ccas

Le CLIC du CCAS 100 rue des remparts à Toulon

